

大力营造放心消费环境

——赣州市2023年消费维权工作纪实

□记者方强 通讯员曾健 叶莉

- ①图为“共建诚信社会 激发消费活力”2024年赣州3·15国际消费者权益日
宣传活动启动仪式暨消费维权表彰大会。
②市市场监管局12315投诉举报中心工作人员在线接听市民热线来电。
③市场监管人员入户宣传工商户诚信经营,守法经营。
④市民在超市放心购物。特约记者胡江涛 摄
⑤集中销毁假冒伪劣产品。张欣 摄



全市12315投诉举报中心共受理消费者各类诉求18.19万件,为消费者挽回经济损失788.1万元;新创建市级放心消费示范单位222家;打造食品业态示范点398个;286家企业获评省、市守合同重信用单位;市消费者权益保护委员会连续六年获评全国消费维权先进集体,在全国12315平台效能评估评价考核工作中连续4年排名居全省第一,我市获评首批全国网络市场监管与服务示范区……

不断提升消费维权水平,努力解除消费者后顾之忧。2023年,市市场监管局、市消费者权益保护委员会及各成员单位紧紧围绕“提振消费信心”年主题,切实保障消费者合法权益,全力营造放心消费环境,进一步提升了人民群众的安全感、获得感和幸福感。

强化宣传引导 维权氛围不断浓厚

评选全市消费维权年度人物、十大消费维权典型案例,开展集中销毁假冒伪劣商品等声势浩大的活动,共发放宣传资料20余万份,参与群众达35万人次。在2023年“3·15国际消费者权益日”期间,我市精心组织精彩纷呈、反响热烈的系列活动,拉满消费维权氛围感。

同时,为拓宽宣传渠道,实现线上线下双联动,市邮政管理局开展“3·15”线上宣传活动,深入解读新《邮政法》等法律法规。市妇联组织妇联干部以及巾帼志愿者开展消费维权普法宣传,拍摄的“赣南表嫂来学法”系列微视频被列入江西省普法办普法视频教材并同步在学习强国平台展播,入选“推进立法和普法宣传典型案例”。

此外,我市还借助“全国质量月”“全国安全生产月”“食品安全宣传周”“信用记录日”等宣传日、宣传周活动及中秋、端午等重要时间节点,开展形式多样的消费维权知识宣传普及活动,引导广大消费者依法维护自身权益,督促经营者提升守法经营意识。

强化重点整治 市场秩序不断规范

2023年6月2日,市市场监管局查处我市某健身服务有限公司利用格式协议条款侵害消费者权益案,对当事人作出警告并罚款8000元的行政处罚。这是我市市场监管系统开展民生领域案件查办“铁拳”行动的一个缩影。

去年,市市场监管局以民生领域案件查办“铁拳”行动为主线,聚焦“三品一特”安全、计量、广告、价格收费等重点领域,坚持线上线下同步监管,全年查处案件3459件,入选国家、省级典型案例35件,居全省第一。

——市交通运输局持续打击“非法营运”“非法网约车”、出租车拒载、绕道等违法违规行为,全年组织联合执法2573次、查处违法违规行为1887起,守护了市民出行安全。

——市文广新旅局组织开展针对网吧、KTV、电影院等文化市场的专项整治行动,共执法检查1040次,立案21起。

——市公安局以“昆仑2023”专项行动、“三大专项行动”为主抓手,全力打击侵犯知识产权领域违法犯罪行为。查处案件70起,抓获犯罪嫌疑人83人,挽回经济损失2亿余元。

——市人民检察院持续深化“公益诉讼守护美好生活”专项监督和“公益诉讼江西行”活动,办理食药领域公益诉讼案件121件,制发检察建议105件。

——市发改委着力规范民生价格收费,实现了中心城区五区供水“同城同价”,在全省率先制定公办托育机构收费标准,对中心城区4所非营利性民办中小学校实行学费“一费制”管理。

——市农业农村局在全省率先启动春季执法护农专项行动,查获假劣农资52.9吨。

……

一系列整治行动的开展,让全市的市场经营秩序更加规范。

强化部门协作 共治水平不断提升

市消费者权益保护委员会自成立以来,按照广泛共治、务实专业的原则,积极构建“大消保”格局。通过整合政府有关部门、行业组织、新闻媒体、专家学者等社会各界力量,使消保委真正成为消费者利益的忠实代表者、消费潮流的科学倡导者及社会协同共治的积极引导者。

——市政府办带领相关市直部门积极对接

大湾区,学习借鉴大湾区消费维权先进理念和做法。

——市委编办大力支持12315接线人员力量配备,12315热线一次性接通率提高了20个百分点。

——市教育局联合市消保委在全市开展了校外培训“平安消费”专项行动,切实维护学生及家长合法权益。

——中国人民银行赣州市分行推进银行业金融机构投诉管理规范化 and 标准化,全年处理投诉咨询273件。

——市中级人民法院积极开展消费者权益保护案件的调解工作,审理涉消费者权益纠纷案件1099件。

……

数据是最好的佐证,一年来,市消费者权益保护委员会及各成员单位密切配合、互相协作,我市消费领域共治水平显著提升。

强化示范创建 消费环境不断优化

立标准,争示范,我市诚信经营、放心消费氛围更加浓厚。

去年,我市申报省级放心消费示范单位19家,列全省第一。现有线下七日无理由退货承诺单位683家,省级消费教育基地2个,发展ODR在线消费纠纷和解企业118户。

持续巩固全国网络市场监管与服务示范区创建成果,开展网络市场监管促发展保安全专项行动,发现处理违法违规线索380余条,立案28件,其中3个案件入选全省涉“双十一”十大典型案例,为消费者营造了公平、诚信、放心的网络消费环境。

全力推进国家食品安全示范城市创建,打造食品业态示范点398个,全市9.85万户在产在营食品市场主体基本实现“四有、两做到”,创建工作顺利通过省级初评。

高标准推进药品安全“两区同建”,“六化五联六强”经验做法得到省政府的高度肯定。

消费连着民心、事关民生。今年,市消费者权益保护委员会及各成员单位、全市消费者组织将紧紧围绕“激发消费活力”这一主题主线,准确把握新发展阶段对消费者权益保护工作提出的新任务新要求,主动把消费维权工作放到“三大战略、八大行动”发展大局中去谋划和实践,持续优化消费环境,进一步释放消费潜力,激发消费活力,为加快建设革命老区高质量发展示范区,奋力谱写中国式现代化赣州篇章贡献力量。