



3.15

“收到退款后非常开心,市场监管部门工作效率太高了!”不久前,市民朱女士特地向涟水县市场监督管理局表达了对帮助其调解纠纷、追回7700元退款的谢意。

消费维权,关乎消费者的信心;消费环境,关乎消费的增长。2023年,我市消费维权工作始终围绕“提振消费信心”年主题,各消保委组织共受理解决消费者投诉2.3万余件,接待消费者来访和咨询7.8万人次;12315平台共接收各类投诉举报咨询10.16万件,市场监督管理部门共为消费者挽回经济损失664万元,切实保护消费者的合法权益。

■通讯员 金晶 王大玮 侍轩 融媒体记者 刘梦

把消费维权做到群众心坎上



我市市场监督管理部门开展民生领域“铁拳”行动宣传活动。



我市市场监督管理部门开展假冒伪劣商品集中销毁行动。

按下处置“加速器” 守护消费者权益

去年5月,家住淮安的郑女士向当地市场监督管理局投诉举报,称其在美容店购买的减肥奶片糖果,食用后总是心慌。接报后,该局高度重视,迅速联系消费者,紧急将涉案糖果送至食品药品检验所进行检验。经检验,糖果样品中含有西布曲明等成分。

西布曲明属于国家明令禁止在食品中添加的物质,根据相关法律法规,美容店的行为涉嫌构成销售有毒有害食品罪。随后淮安市场监督管理局将案件移送区公安分局食品药品和环境犯罪侦查大队,成功在淮安区以及山东、安徽、河南、湖北、云南等地抓获涉案产品生产商、代理商共计9人。

郑女士的遭遇并非个例。市市场监督管理局在此提示广大消费者,西布曲明会增加心脑血管疾病风险,严重时可导致中风甚至死亡,消费者不要轻信所谓“减肥”产品宣传,理性消费,如食用“减肥”产品后出现食欲减退、失眠、口渴、便秘等症状,应高度警惕,并通过12315平台投诉举报。

据悉,2023年,我市12315平台共接收投诉2.03万件,受理1.45万件,办结2万件,按期办结率约为99.81%。共接收举报1万件,核查9982件,办结9954件,按时办结率99.34%。从投诉举报的综合情况看,最受关注的仍是食品安全,数量占投诉举报总量约23%。为此,市场监督管理局将继续严格落实“四个最严”要求,压紧压实食品安全各方责任,加强全过程监管,推动全方位治理,守牢食品安全底线。

打造调解“新模式” 维护消费好环境

“通过平台投诉,消费维权直接线上解决,不仅更方便了,速度也更快了。”市民张先生说。

消费一头连着经济大盘,一头连着百姓生活,优化消费环境、激发消费活力,是惠民利民、促进发展的关键之事。为了应对新的消费者权益保护形势和任务的变化,更好地为消费者服务,市场监督管理部门重点打造“双管齐下”的消费纠纷源头调解新模式。

线下建设12315消费维权服务站,线上推进在线消费纠纷解决(ODR)机制。消费者在12315互联网平台投诉时,可以直接通过平台向ODR企业(在市场监督管理部门指导监督下,通过平台提供消费纠纷在线解决服务的企业)进行投诉,企业再依照内部处理机制,在承诺的时限内与消费者进行协商和解,全面发挥企业的积极作用,推进线上线下双线维权服务,涌现淮安区万达广场、新亚商城、金湖繁花优选连锁超市等一批示范企业。

截至当前,12315平台共有92家在线纠纷调解企业(ODR企业)。2023年,ODR企业新增18家,接收消费者投诉119件,占投诉总量0.59%,办结119件,办结率100%;和解成功87件,和解成功率72.5%,有效提高了消费者满意度。

值得一提的是,为加强重点领域、重点行业消费监测,市消保委综合运用“消保委点评”、社会监督、企业座谈、发布消费警示等“组合拳”手段,加强与汽车等行业协会合作,促进市场主体规范经营。

构建宣传“大矩阵” 引导理性消费

截至2023年底,全市现有登记在业市场主体75.79万户,其中企业总数16.42万户、个体工商户58.81万户、农民专业合作社0.56万户。为营造良好的消费环境,市市场监督管理局双管齐下,既做好消费者的宣传引导工作,同时对经营者予以监督提醒,引导守法经营、诚信交易。

市市场监督管理局和消费维权组织利用“3·15”消费者权益日、食品安全周等开展行动宣传,通过形式多样、别开生面的消费维权宣传教育,凝聚消费者共识,积极引导广大消费者关心和支持消费维权工作,切实当好“宣传引导员”。同时,结合民生领域案件查办“铁拳”行动,持续加强案件查办,不断规范企业市场经营行为,促进各类消费业态、模式规范发展。2023年,12315平台共接收咨询7.13万件,网络交易监管、投诉举报处理、消费维权知识均有涉及。仅去年“3·15”期间,市消保委共开展各类专项宣传活动21次,组织新闻发布会8起,组织专题研讨会7场次,播放公益广告56余条,接受消费者咨询12300人次,发放各类宣传材料56700余份,努力营造和谐、安全的消费环境。

春光作序,万物和鸣,又是一年“3·15”。我市正紧扣“激发消费活力”年主题,以生龙活虎的精神点燃消费维权“强引擎”,以龙骧虎步的担当打造放心消费“先行区”,以龙腾虎跃的闯劲跑出市场发展“加速度”。

消保速递 信守万家

中国银行淮安分行携手中国邮政淮安分公司 开展金融消费者权益保护教育宣传活动

日前,由中国银行淮安分行与中国邮政淮安分公司联合举办的“消保速递 信守万家”3·15金融消费者权益保护教育宣传活动正式拉开帷幕。本次活动启动仪式在淮安区河下街道举行,淮安中行副行长李睿、市银行业协会秘书长童云亮、市邮政分公司市场营销部副主任童心、市金融监督管理局普惠科刘晨旭等相关人员出席。

“我在中行与你相约 用行动践行金融初心……”活动伊始,淮安中行的青年志愿者以一首改编歌曲消保版《上春山》将现场气氛拉满,以朗朗上口的音乐旋律和生动接地气的歌词将消保知识融入其中,让消保理念种在消费者心田。同时,消保志愿者们向现场群众介绍金融消费者权益保护相关知识,现场讲解“网络刷

单”“高息理财”等典型诈骗案例,开展金融知识有奖互动问答,进一步提升金融消费者风险防范意识。

活动中,淮安中行消保主题包裹成功投递,接下来“最美信鸽”将带着一则则金融安全知识,飞向万家、温暖万家、守护万家。本次活动将以“最美信鸽”淮安邮政为媒介,将包裹中的金融知识派送到消费者身边,以形式新颖的方式提升消费者对金融知识的认知度和保护意识。

淮安中行将以此次活动为契机,将金融消费者权益保护放在首位,以提升消费者金融素养、金融安全意识为目标,扎实开展消费者权益保护的宣传和教育活动,为社会公众和广大消费者提供安全、便捷、可信赖的金融服务。

(孙雅)

金融消保在身边 保障权益防风险 邮储银行淮安市分行开展消费者权益保护宣传活动

为有效普及金融知识、保护金融消费者合法权益,提升社区居民的金融素养,增强其风险防范意识,邮储银行淮安市分行在“3·15”国际消费者权益日前夕,以“金融消保在身边,保障权益防风险”为主题,深入开展消费者权益保护系列宣传活动。

该行高度重视本次活动,制定了具体活动方案,积极开展多层次、多渠道、多样式的教育宣传活动,努力提高活动的新颖性、趣味性、互动性,满足不同群体对金融知识与服务的差异化需求,让金融知识融入消费者生活。为增强本次活动效果,该行还开展“高管说消保”活动,辖内各级机构负责人带头抓消保、讲消保,及时回应消费者关切,共同营造和谐健康的金融消费环境。

在宣传内容上,该行组织金融知识宣教队进乡村、进社区、进商圈、进学校等开

展金融知识宣传活动,为广大群众现场讲解电信网络诈骗、非法集资常见手段,普及合理借贷、理性消费以及大数据时代下的个人金融信息保护等金融知识,通过与百姓面对面交流,解答他们在实际生活中遇到的金融问题,提供专业的金融咨询服务,提高广大群众自我保护意识和风险防范意识以及对金融知识的理解和应用能力。此外,该行还进一步完善手机银行、网上银行等线上服务渠道,提供更加丰富、便捷的金融服务,确保消费者在享受便捷服务的同时,保障其合法权益不受侵害。

邮储银行淮安市分行将持续完善消费者权益保护工作机制,创新金融知识宣传形式,积极构建广泛覆盖、公平统一、可持续的多层次金融知识宣传普及新局面,为维护广大消费者的合法权益和金融市场的稳定发展作出更大的贡献。(淮邮宣)