

品质消费 美好生活

营造便捷安全放心的消费环境

提升消费者的幸福感和获得感

——写在 3.15 国际消费者权益保护日到来之际

本报记者 李峰 李文君 通讯员 任宗林 董莉



过去的一年,随着新《消费者权益保护法》和《江苏省消费者权益保护条例》正式实施,区消协和各行政执法部门着力推动新法规的宣传,认真履行新法规赋予的各项公益性职责,努力营造便捷安全放心的消费环境,提升了广大消费者的幸福感和获得感。

围绕 2017 年主题“网络诚信消费无忧”,大力宣传新《消费者权益保护法》和《江苏省消费者权益保护条例》,让消费者知法维权,让经营者守法经营。

区消费者协会先后组织了旅游局、金地商业广场、茭陵乡、区金融办分别在周恩来总理故居广场、金地商业广场、茭陵乡、府衙广场举行宣传 3·15 国际消费者权益日广场纪念活动。在每个活动现场放置由区消协统一制作的 10 块解读新《消费者权益保护法》内容的版面,通过画面加解释的方式,把新《消费者权益保护法》的亮点通俗易懂地介绍给消费者。区消协还协调消保科、市监科和各分会,编发了 2016 年消费维权十大典型案例,通过我区发生的真实案例,教育经营者守法经营,提示消费者注意消费陷阱。整个活动现场消费者参与达 5000 多人,咨询近 4000 人,30 个相关单位

发布消费警示 40 多条,发放宣传资料 2 万多份,现场受理消费者投诉 52 件,调解 36 件,涉及到电器产品不合格、医疗保险、旅行社不按协议执行、服装质量、预付卡不能使用等各种关乎民生的问题投诉,为消费者挽回经济损失 6 万余元。

积极开展消费维权

区消协积极整合“12315”、“12331”、“12365”、“12345”等平台的百姓投诉,实行一个部门受理、分流、回复,做到了及时、准确、公正、透明的解决。全年共发布消费警示 8 条,接受消费者咨询 1100 多人次,受理消费者投诉 287 件,调解 275 件,涉及到电器产品不合格,通讯工具、金银饰品、金融、餐饮纠纷等,共计为消费者挽回经济损失 180 万余元。

创新消费维权举措

区消协继续开展放心消费创建活动,把校园作为区域放心消费创建的突破口,起草了校园放心消费创建工作指导意见,联合周恩来纪念馆、周恩来故居、吴承恩故

居、淮安府署、河下古镇作为周恩来纪念馆景区集体创建放心消费集聚地,指导企业进行放心消费创建。在周恩来纪念馆景区内设立 12315 消费维权联络站,把消费维权“关口”前移,方便消费者就地、就近维权,降低游客维权成本,使各类消费纠纷和化解在景区,有效提高维权效率。与残联联系挂牌成立了淮安区残疾人消费维权联络站。积极开展企业网站“亮标”工作,在线审核企业网站亮标 100 家。

集中整治、专项治理,严厉打击各类制假售假等违法违规行为,使广大消费者的合法权益得到有效保护

2017 年以来,区市场监管局紧紧围绕工作职责,着重对潜在危害大、影响范围广、关系国计民生和人民生命财产安全的重点领域,重要产品开展了专项执法行动。先后开展房地产广告整治、三四轮车专项整治、农资市场抽查以及药品、药械、食品、特种设备等专项执法行动,以专项抽检、日常检查等为抓手,以投诉举报案源为突破,有效保证了我区市场安全,维护了公平竞争的市场环境。

针对民生反映热点,区市场监管局及时调整了流通领域商品抽检的重点,共完成 383 个批次抽检工作,涉及液化石油气、人造板、儿童推车、洗衣机、净水器、手机、儿童服装、木家具、化妆品、儿童玩具等 42 类商品,严厉查处违法行为,督促经营户对不合格的产品进行召回和下架处理,共查处案件 212 件,查获各类案件罚没物资价值共计 110 万元。

区烟草专卖局查获涉烟案件 267 起,案值 718.279 万元,端掉 78 个窝点,刑拘 9 人,逮捕 2 人,判刑 4 人。

区法院对消费者维权案件做到“快立、快审、快执”,对消费纠纷积极调解。

区物价局组织对旅游价格、停车收费、物业收费等关系民生行业进行重点检查,查处各类违法案件 32 起,实施经济制裁 122.19 万元。

今年,中国消费者协会确定年主题为“品质消费,美好生活”,其含义为:倡导经营者以品质消费为指引,倾听消费者声音,重视消费者诉求,不断提升产品和服

务品质,满足消费者对品质消费的需求;引导广大消费者树立品质消费理念,形成绿色、协调、共享的消费观念,摒弃追求奢华、浪费资源、破坏环境的落后消费行为,为经济社会高质量发展提供动力;完善消费维权共治格局,发挥消协组织社会监督和桥梁纽带作用,加大消费维权工作力度,维护消费者权益,促使经营者不断提升产品和服务品质,让消费者在便捷安全放心的消费环境中逐步提升幸福感和获得感,逐步实现美好生活。

为做好年主题宣传活动,区消协今年将开展五项活动。

大力开展宣传活动。结合“3·15 国际消费者权益日”及年主题专项活动,倡导品质消费理念,营造品质消费氛围。

继续完善消费维权体系建设。努力形成维权有力、监管有序、队伍有为的运作机制,继续开展“消费维权”五进活动,继续完善“12315”维权点的建设,实现全区消费维权站点全覆盖。建立方便解决网络消费纠纷的“电商消费维权绿色通道”,探索创新网络消费监督和维权机制。继续开展大学生村官消费维权联络员指导和培训,进一步促进农村基层消费维权工作普及,打击假冒伪劣和虚假宣传,净化农村集贸市场环境。

大力开展消费教育活动。以宣传贯彻落实《消费者权益保护法》和《江苏省消费者权益保护条例》为契机,继续与区报社、区电视台、网站联动,在全社会广泛宣传品质消费理念,形成绿色、协调、共享的消费观念,摒弃追求奢华、浪费资源、破坏环境的落后消费行为,调动企业的主体责任意识和广大消费者的自我保护意识,树立科学的消费理念。

抓好重点行业消费纠纷。充分发挥各行政执法机关、消费维权巡回法庭、集中调解平台等社会监督手段,加大对民生关注的重点领域商品质量抽检频次,引导企业经营者主动自律,全力处理好消费纠纷,提升消费者满意度。

推动维权社会共治。充分运用放心消费创建和消协工作平台,搭建网络消费者保护社会共治平台,推动建立消费维权社会共治新机制。协调社会各方力量积极参与消费纠纷处理,积极推动公共服务垄断领域公益诉讼,进一步发挥社会监督作用。



3·15 大型广场纪念活动剪影



10 块版面解读新《消法》内容



淮安医院组织义诊活动



交通管理部门宣传交通法规



消防官兵教消费者使用消防器材



公安部门宣传防盗知识



生活服务企业接受市民的咨询



环保部门宣传环保知识



识别假烟



识别假货



市监部门销毁假冒伪劣电动车



建行工作人员宣传金融知识



商家宣传产品