2019年消费维权年主题——

信用让消费更放心

●2019年主题的涵义

近年来,消费已经成为经济发展最强劲的推动力,基础性作用日渐突出。与此同时,消费领域假冒伪劣、虚假宣传、支付风险、信息泄露、霸王条款等损害消费者权益的情况仍时有发生,经营者信用缺失的现状依然不容乐观,消费者的安全权、知情权、公平交易权、监督权等还得不到充分实现,在很大程度上影响着消费者满意度和消费信心,制约着消费潜力的进一步扩大。2019年消费维权年主题"信用让消费更放心",是对消费领域信用体系的呼唤,也是对放心消费环境的期盼。

"信用让消费更放心"有四个方面的含义:一是呼吁加快消费领域信用体系建设,通过政府主导、社会参与、行业自律,尽快形成公正、科学、公开的信用评价体系,发挥信用对经营者的激励约束作用,从而营造安全放心消费环境;二是倡导经营者依法诚信经营,自觉完善诚信经营行为,虚心接受消费者评价意见,尊重和保护消费者的监督权,用诚实守信打造品牌形象,赢得消费者的信赖和认可;三是鼓励引导消费者依法主张自身权益,积极行使监督权,主动参与消费后评价,主动投诉、举报失信经营行为,同时呼吁形成重视、鼓励、保护消费者监督权的社会氛围,让消费者敢监督、愿监督、能监督,为实现消费市场良币驱逐劣币尽一份努力;四是发挥消协组织商品和服务监督职责作用,推动调查体验、比较试验等评价信息及消费者投诉信息与经营者信用评价机制的对接,助力建立消费领域信用体系。

●2019年主题的依据

第一,信用体系建设是高质量发展的必然要求。推动消费领域信用体系建设,发挥信用评价对经营者的激励约束作用,有利于经营者更加注重产品和服务质量,有利于消费潜力释放,有利于建设强大的国内市场,使消费者愿消费、敢消费,享受消费市场高质量发展的成果。

第二,建立消费领域信用体系是营造放心消费环境的首要任务。2018年9月21日,中共中央、国务院出台的《关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》,明确将改善消费信用环境放在首位,凸显建设消费领域信用体系对营造安全放心消费环境的重要性和紧迫性。

第三,消费者和消费者组织是建立健全消费领域信用体系的重要力量。消费者和消费者组织是经营者信用形成机制的重要主体。消费者组织应当充分发挥消费维权协同共治的平台作用,依法履行社会监督的法定公益性职责,通过鼓励引导消费者积极参与监督,完善消费者意见收集评价机制,探索建立消费者投诉公示制度,开展科学客观的调查评测,综合形成对经营者的消费后评价,引导行业企业规范自律,提高消费者自主理性选择意识,在推动建立健全消费领域信用体系中发挥积极作用。

●2019年主题的目标

一是通过广泛宣传,倡导诚实守信依法经营。通过优秀典型宣传和典型案例曝光,在全社会营造重视企业信用、打造企业信用、提升企业信用的良好风尚。

二是履行法定公益性职责,完善社会监督评价机制。规范评价手段,构建系统、科学、真实反映消费者意见的消费后评价体系,建立富有消协组织特色的企业信用信息数据库。

三是畅通消费者诉求反映渠道,鼓励消费者主动监督。开展投诉公示制度试点工作,探索建立失信企业黄黑榜,督促行业合规自律、企业诚信经营。

四是加强与政府部门联动,开展与有关部门的信息互动和维权联动。逐步实现与现有信用体系的对接,发挥消协组织在信用建设和信用约束中的积极作用。

五是搭建沟通平台,发挥桥梁纽带作用。在重点行业联合行业企业开展"信用让消费更放心"活动,推动建立适应不同行业特点的消费后评价机制,推动行业自律,提升消费者满意度。

2018'"品质消费、美好生活"卓有成效

去年,市市场监督管理局和市消费者协会围绕"品质消费 美好生活"消费维权年主题,依法落实《消法》赋予职责,不断优化执法监管和社会监督机制,积极调解处理消费投诉,为维护市场经济秩序和消费者合法权益作出了应有的贡献。主要体现在以下四个方面:

优化投诉举报接处机制。2018年,进一步畅通诉求受理渠道,抓好咨询接诉、应诉处置、分流督办、抽查回访、督查通报等投诉举报基础性工作。加强投诉举报分析研判,对消费者投诉较为突出的重点行业和企业及时进行行政约谈,对社会投诉热点问题加强预判警示,妥善应对化解各类群体性投诉。全年共受理消费者投诉举报6215件,流转来信举报投诉220件,接待来人投诉212件,接听来电咨询投诉举报458件,投诉案件及时办结率达99.7%,群众满意度达95%以上。

开展重点领域消费维权。2018年,突出强化以下三个重点领域的消费维权工作。一是强化服务领域消费维权,重点查处误导消费、虚假宣传、不公平的合同格式条款、设置不合法消费和服务、售后服务不到位、不履行承诺和经营者义务等违法行为。二是强化旅游景点服务消费维权,重点查处旅游市场的欺诈行为、收取不合理服务费、消费者不知情收费、销售假冒伪劣纪念品及商品等违法行为。三是强化热点问题消费维权,以各类重点商品的售后服务、三包承诺不落实,以及通讯服务、餐饮服务、装饰装修、美容美发、家政服务等为重点,突出开展群众反应强烈的热点问题消费维权工作。

加大对重要产品(商品)监测、抽检和检查力度。2018年,围绕元旦、春节、3·15、五一、国庆、双11、双12等重要节日和重要消费节点,适时组织开展重点商品专项整治、重点市场专项巡查、重点时间专项检查等执法检查,重点强化生产领域产品质量抽查和监测力度。全年,共对全市52家企业生产的150批次产品进行监督抽查和风险监测,检验合格143批次,合格率95%。加强流通领域商品质量专项整治,聚焦学生用品、电动自行车等领域,检查学生用品各类经营户103户,下发责令改正通知书25份。抓好一般产品质量监测,组织人员对木家俱、电器、空气净化器、内衣、衬衫、洗手液、旅游鞋、剃须刀、床上用品、童装、眼镜、蚕丝被等流通领域商品进行质量抽检310个批次,加强对不合格商品的查处力度,切实保障消费者合法权益。同时,以侵权查处为核心,高效推进"诉转案"工作,依法惩处违法经营者,努力营造良好的消费环境。

连日来,市市场监管局组织对全市家电产品进行抽检。图为3月8日,执法人员在我市某大型超市进行检查。　金叶倩摄

建立消费维权协同机制。一是有效整合维权资源,形成维权合力。依托放心消费创建领导组成员单位,主动与住建、通信监管、教育等部门加强工作联系,建立消费者投诉、举报工作会商联动机制,着力推进消保维权工作。二是有效发挥经营者自律作用,形成自律体系。继续提高消费维权"五进"(进社区、进学校、进商场、进农村、进景区)站点的覆盖率,对"五进"服务站实行动态管理,建立能上能下、能建能撤的管理机制,积极进行处理消费者对服务站处理不满意的再次投诉。三是有效激发媒体等社会力量,形成监督机制。与媒体建立良性互动,利用传统媒体和QQ、微信平台、政务微博等,实现市场监管部门与消费者、企业、消费者组织和有关部门的实时信息交流,及时发布消费维权工作进展情况和工作成效,接受媒体和社会各界监督。(徐烨)

●生活小贴士●

日常消费四大警示

1、注意模糊宣传:一些商场张贴的海报大肆宣传"满300返200""满200返120"等,让消费者一看非常动心,但实际购物之后才会发现并不是所有的商品都参加活动,一些特价商品、名牌、化妆品等不参加活动。

2、注意商品标价:在商品的标价上,活动期间往往标注99、199、299元等,同时提高小额商品价格,使消费者难于找到合适的差额商品,或者直接将参加活动的商品价格人为抬高,优惠折扣虚假。

3、注意返券期限:在返券的使用上给消费者设置种种限制,如:返回的购物券只限在一定区域内使用,不能全场通用;返券必须在一定时间内使用完毕,逾期作废;返券活动期间最后一天所得返券只限当日使用等。

4、注意三包责任:有些商家借口返券商品属于打折处理商品,逃避或拒绝承担其应尽的"三包"(包修、包换、包退)义务。有些则提出种种条件限制消费者退换货。

食品安全常识

1、购买食物时,注意食品包装有无生产厂家、生产日期,是否过保质期,食品原料、营养成分是否标明,不能购买三无产品。

2、打开食品包装,检查食品是否具有它应有的感官性状。不能食用腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常的食品,若蛋白质类食品发粘,渍脂类食品有嚎味,碳水化合物有发酵的气味或饮料有异常沉淀物等均不能食用。

3、不到校园周边无证摊贩处购买盒饭或食物,减少食物中毒的隐患。

4、注意个人卫生,饭前便后洗手,自己的餐具洗净消毒,不用不洁容器盛装食品,不在食堂乱扔垃圾防止蚊蝇滋生。

5、少吃油炸、油煎食品。

玩具认准3C标识

你知道怎么给孩子买安全的玩具吗?六大类玩具产品外包上必须有国家强制性产品认证(3C认证)标识,消费者购买时要注意分辨。依靠气味和外形等感观手段仅能辨别出极少部分的不合格玩具,对绝大多数不合格玩具并不适用。按照国家相关规定,童车、电玩具、塑胶玩具、金属玩具、弹射玩具、娃娃玩具六大类玩具产品被列入强制性产品认证(3C认证)目录,没有获得指定机构的认证证书、没有按规定加施认证标志,不得出厂销售和在经营服务场所使用。此外,一个合格的儿童玩具,外包装上不但要有3C认证标识,还要标明生产厂商的信息和玩具的使用说明、注意事项。消费者应按照产品外包装上的使用说明、注意事项为孩子购买玩具,尤其要注意不同玩具对年龄的限制,含有细小零件的玩具,不要买给三岁以下的儿童,以免造成伤害。

防止被套路　用好养老钱

——致全市老年消费者的一封信

亲爱的老年消费者朋友:

您好!告别养育子女、职场打拼的辛劳,您已迎来人生最辉煌最惬意的时期。或护佑身心的健康、或促进财富的增值、或拓展生活的乐趣、或补偿青春的遗憾,相信您的关注点会更多地投向医疗保健、投资理财、旅游出行、养老生活,更加愿意为自己生活的幸福买单。

然而,随着老年消费市场的不断繁荣,一些不法分子把非法盈利的关注点也聚焦到老年人身上。他们针对老年人格外关注健康消费、容易受温情鼓动、求证消费信息渠道有限、消费心理急迫等特点,通过设置消费陷阱、虚假宣传等手段,大行坑老害老之道。以医疗保健为例,一些不法商家往往打着惠民助老工程的幌子,通过免费义诊、养生讲座、抽奖诱购、亲情拉拢、免费旅游、免费试用、家访送礼等形式,忽悠老年人盲目购买高价保健品,一些老年人偏听偏信了商家的忽悠,购买了大量的保健品,不仅损失了钱财,还贻误了病情,不少老年人为此付出了惨重的代价。媒体上已经披露的比如网购高价保健品是"三无"产品、700万的房子"以房养老"被1000元贱卖、480元港澳游因拒绝购物被关小黑屋等老年人消费权益被侵害的案例,您一定时有耳闻。

保护老年消费者的合法权益,是全社会的共同责任。老年人的钱都是养老钱,有些甚至是救命钱,凝聚着前半生的心血,维系着后半生的安稳。这些钱一旦被骗,轻者影响老年人生活幸福,重者会威胁老年人的生命。我们今天给您发出这封信,希望通过这封信,能诚挚地提醒您注意以下事项,帮助您和广大老年消费者增强自我防范意识,提高识骗防骗能力,理性规避消费骗局。

一、保护个人信息,防止信息泄露。建议您在进行任何消费时,都要保管好自己的身份证,注意不要随意将家庭住址、经济收入、身体状况等个人信息透露给向您推销的人,避免成为消费欺诈的对象。

二、理性购买商品,防止被人忽悠。建议您根据自己的实际需要、根据对商品的科学判断,来决定是否需要购买某种商品;在购买商品时,要对商家的资质和商品的质量进行认真查验,通过正规的途径购买商品,不要轻信传单、小广告,不轻信推销人员对商品功效的宣传。

三、拒绝免费午餐,防止吃亏上当。建议您对街头巷尾来历不明的讲座及产品推销、手机上的意外中奖信息等,要保持高度的警惕,要坚信"天上不会掉馅饼",不要盲目跟风或轻信这些宣传的骗局。

四、相信儿女劝告,防止冲动决策。建议您在动用钱财,做出某个购买决定前,要尽量征求家人特别是子女的意见,或者征求熟悉的专业人士的意见和建议,千万不要当场一时冲动做决策,正式交易时最好要有子女陪同。

五、谨慎投资理财,防止利益风险。建议您不要涉足自己不了解的收藏品投资、高息理财等领域,因为高收益必然会伴随高风险,要坚信"天下没有免费的午餐"。

六、凡事保留证据,防止空口无凭。建议您在消费时,一定要向商家索取并妥善保管好发票和相关消费凭证,确保有消费纠纷时,有足够的证据支持自己的维权。

亲爱的老年消费者朋友,构筑一个安全、便利、诚信的消费环境,是我们共同的愿望。如果您在消费中遇到了糟心事,如果您了解不良商家的欺骗伎俩、获悉一些行业"内幕",请您及时到当地市场监管部门或消协咨询,或者直接拨打12345、12315热线投诉。我们将热情为您答疑解惑,竭诚为您提供维权服务。

夕阳无限好,晚霞光万道。我们衷心祝愿您舒心消费、笑度晚年!

启东市市场监督管理局
启东市消费者协会