

消费者权益保护 我们一直在行动

——芜湖县消费者协会工作综述

编者按 消费者权益保护工作是重要的民生事业,是推动经济社会发展的重要抓手。近年来,县消费者协会围绕消费者反映的热点难点问题,关注民生,依法维权,为政府分忧,为百姓解难。值得一提的是2018年作为芜湖县开展放心消费创建工作的第一年,自工作开展以来,县域消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度和社会认同度都得到了显著提升,赢得一致好评。

(一) 稳步向前 扎实有效开展活动

在媒体开辟了专栏,并将3·15系列宣传活动的口号通过电视、芜湖县迎宾大道沿街企业和超市以及汽车站牌电子屏幕进行滚动播放。各相关执法部门开展了保护注册商标专用权,打击假冒伪劣商品活动,重点在全县范围内开展消费市场食品类、建材、保健品、汽车及吃、住、用、行等与生活密切相关的商品和服务专项监督检查,出动人员400余人次。

组织大型街头宣传咨询活动和与消费者密切相关的衣、食、住、行等名优产品展示活动,20多个执法单位和企业参加了当天的活动。设

立假冒伪劣商品识别区,开展识别真假伪劣商品的知识讲解,为消费者提供咨询,提高消费者对真假商品的辨别能力。发挥“一会两站”的积极作用,在当地市场监管所的指导下,在各镇、各行政村(社区)设立宣传咨询网点,积极为农民消费者答疑解惑,宣传法规,组织开展送法下乡活动。编印“3·15”活动专刊3000份,市消保委编印的“3·15”宣传页10000份,在活动现场和相关经营场所进行散发和递送。同时,各相关部门也结合各自实际开展了富有特色的宣传活动和集中销毁假冒伪劣商品活动。

(二) 积极应对 增强消费者维权意识

2018年,县消保委根据便民原则,完善投诉受理制度,使投诉受理进一步程序化、制度化、规范化,全年共受理投诉220件,解决217件,调解成功率达96%,共计挽回消费者损失12万余元,分别涉及家用电子电器、服装鞋帽、食品、房屋及建材等类别。结合消费者投

诉反映的问题,有针对性发布了消费警示,取得了良好效果。为提高广大消费者的维权意识,创造一个良好的舆论环境,县消保委加强网络信息发布,全年已发布各类信息30余篇。



现场咨询



培训



开展食品安全综合检查



发放宣传资料



现场宣传



现场教授辨别产品真假技巧

(三) 凸显作用 促进县域经济健康发展

县消保委秘书处自2010年依法成立以来,极大地拓展了消保委的工作能力,积极发布网络信息,认真对待消费者上门投诉及其他部门转来的投诉,2018年全年受理的220起投诉中就有206起来自12315消费者申诉举报中心,

中心及时将非网络来源的投诉在平台中进行登记,建立投诉电子档案,实现投诉统计自动化。在第一屆放心消费的创建工作中全县共有27家企业荣获县级放心消费示范单位,2家企业荣获市级放心消费示范单

位。通过诚实守信,守法经营,以优质的商品和优良的服务,为保护消费者合法权益,促进县域经济健康发展,做出了新的贡献。



假货销毁现场



维护消费者权益现场

小常识

中国消费者协会于1984年12月经国务院批准成立,是对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的全国性社会组织。中国消费者协会的宗旨是:对商品和服务进行社会监督,保护消费者的合法权益,引导广大消费者合理、科学消费,促进社会主义市场经济健康发展。