

市市场监管局多措并举保护消费者合法权益 营造安全放心环境促消费

今年的政府工作报告提出,要把恢复和扩大消费摆在优先位置。大力提振市场信心,把实施扩大内需战略同深化供给侧结构性改革有机结合起来,突出做好稳增长、稳就业、稳物价工作,有效防范化解重大风险,推动经济运行整体好转,实现质的有效提升和量的合理增长。

恢复和扩大消费,离不开营造安全放心的消费环境以提高群众的消费意愿和能力。近年来,市市场监管局始终把人民至上作为做好消费者权益保护工作的根本遵循,全面开展消费者权益保护工作,着力畅通消费维权渠道,加大消费维权力度,营造放心消费环境,促进消费潜力持续释放。

文/图 陈敏锐 陈蔓霖

去年6月25日,我市举办“消费维权进社区”宣传教育活动,增强市民的维权意识。



畅通消费者投诉举报渠道 编织社会监督“天网”

根据2022年广东省和江门市食品安全监督抽检计划,市市场监管局组织对全市范围内的食品进行监督抽检工作,自2022年1月17日发布《江门市市场监管局2022年食品安全监督抽检信息通告(2022年第1号)》起,去年全年,市市场监管局共发布了22个相关文件,将不合格批次和商家“挂上网”。

去年12月中下旬,在主动监测以及

接到市民关于莲花清瘟、核酸抗原检测试剂等涉疫物资价格波动情况的投诉后,市市场监管局迅速行动,联合属地市场监管部门集中执法力量,对有关问题线索进行摸排核查,对4家企业涉嫌哄抬物价、违反《价格法》规定的行为立案查处,严厉打击趁疫情之机哄抬价格违法行为。

市场监管部门公开曝光商家“丑行”,赢得了广大消费者的好评,普遍认

为这种行政监管和社会评价的深度融合,相当于编织了一个社会监督的“天网”,企业的经营行为完全在消费者的监督之下,让违规企业再也无法“隐身”。

只有形成“良币驱逐劣币”的消费维权制度,构建起一个政府主导、企业自律、社会监督、消费者参与相结合的消费维权社会共治机制,才能推动消费纠纷源头治理。

近年来,我市健全投诉举报工作机制,理顺、规范市场监管部门投诉举报处理模式,优化处理流程,促进市场监管职能“化学融合”。江门市12345平台与全国12315平台保持对接,保障12315热线畅通,规范全国12315平台工单办理,稳步实施12315效能评估评价,持续提升12315工作效能,及时回应民众关切,为百姓筑牢民生防线。

强化放心消费承诺 打造消费环境共治新格局

自2020年起,全省启动农贸市场综合治理三年行动。其中,农贸市场升级改造被列为综合治理行动的首要任务。市市场监管局、市消委会主动作为,按照省市场监管局、省消委会的统一部署,精心挑选核心城区有代表性的农贸市场,自2021年起开展“广东省放心消费承诺市场”“广东省无理由退货承诺市场”建设,推动实现农贸市场硬、软件设施水平同步升级,全力为人民群众“菜篮子”保驾护航。

截至目前,全市范围内共合建设了12个“放心消费承诺市场”、2个“无理由退货承诺市场”,场内合共超过1244个驻场业户同步建设为放心消费“双承诺单位”,有力增强了消费者在农贸市场的消费信心。

如果说,消费投诉信息公开打通的是消费维权的事后救济环节,那么通过放心消费承诺则是对消费行为进行事先预防、事中处理的有效手段。近年来,市市场监管局将放心消费承诺作为持续改善消费环境重要抓手,推动逐步构建企业履行主体责任、行业自律、社会监督、部门协作为一体的消费环境共治新格局。

市市场监管局不断推动消费维权关口前移,全市农贸市场100%建立“消费维权服务站”,不断织密基层消费维权网络。同时,累计建设放心消费“双承诺单位”2184家、“放心消费承诺商城”4个、“放心消费承诺市场”12个。

及时解决消费者的“烦心事”,既可以激发市场活力,又能够提升消费者“幸福指数”。市市场监管局不断创新手段,

为消费者解决一个又一个“烦心事”。该局全面推进行消费纠纷解决(ODR)机制建设,已推动39家企业入驻全国12315平台,直接处置消费纠纷220件,和解成功率达88.32%,比传统投诉调解成功率50.24%。市市场监管局、市消委会还联合蓬江、江海两区法院共建消费纠纷诉调对接机制,化解群体性事件3宗,移送违法案件线索8起。

同时,我市还建设全省首个由省、市、企业共建的家具消费教育基地——广东省(江门市)红木家具消费教育基地。该基地设于新会古典家具城内,收集了大部分国际红木及名贵硬木木材的实物并附详尽资料介绍;制作了古典家具几乎全部的榫卯结构模型,并附图文解说和拆装互动;集中展示了传统木工

制作古典家具常用的手工工具;通过视频动态宣传、文化展示、消费警示、维权知识等形式,生动、通俗、直观地向消费者传播古典家具相关的消费维权知识、古典家具选购知识、古典家具优劣甄别、古典家具售后养护等信息,为消费者解决古典家具消费信息不平衡不对称的问题,增强消费者在古典家具消费领域的自我保护能力。

“基地将在全省范围内起到很好的示范引领作用,必定能鼓励、带动更多地级市消委会、社会组织与省消委会共同建设更多面向不同行业领域、消费群体的消费教育基地,为广大消费者提供专业、科学、全面的消费知识,引导理性、健康、安全消费。”省消委会秘书长杨淑娟说。

数说

2022年,市市场监管局紧紧围绕消费环境优化建设、舆情风险管控、热线承办提升等重、难点问题,依托数字化转型趋势,破瓶颈、补短板、再出发,持续释放消费潜力、提振消费信心,构建良性消费生态。全年共接收各渠道诉求24517件,同比增长30.06%,挽回消费者经济损失1424万元。其中,通过全国12315平台共接收诉求件23394件,占比95.42%。2022年,市市场监管局月均接收各类诉求件2043件,接收诉求件基本呈现上升态势。

构建宣传矩阵 引导消费者科学理性消费

“2022年‘双十一’,各大电商平台、直播平台的各种优惠政策让我非常心动,但是没想到优惠背后可能存在套路。还好我早早看到了市市场监管局、市消委会联合发布的‘双十一’消费提示,多留了一个心眼”,去年“双十一”,家住蓬江区环市街道的凌女士在网上购买了一款小家电,但由于样式问题需要退款却遭到了商家的拒绝,“商家说这不是他店里购买的,还好我根据消费提醒保存好购物凭证才得以妥善解决。”

近年来,我市通过举办各类线下活动,并充分利用“江门市市场监管局”“江门市放心消费”“江门市消委会”微信公众号新媒体宣传力量,构建“线上+线下”相结合的宣传矩阵,引导消费者科学、理性消费。

每年,市市场监管局、市消委会还会向全社会发布年度消费维权典型案例,案例涉及街头抽奖诈骗、美容消费金融借贷、“傍名牌”陷阱、定制家具“偷梁换柱”、电影院霸王条款以及“免费赠品”套路等多个消费者常见的消费陷阱,发布12款不粘锅比较试验报告、照明光源及灯具等6种产品消费提示等,为消费者科学、安全选购和使用不粘锅提供参考。典型案例、消费提示的发

布,切实提醒了消费者规避风险、遇到侵权问题要及时依法维护自身合法权益。

与此同时,市市场监管局、市消委会近年来还组织线上有奖问答活动、开展“放心消费,你我共享”消费体验活动,普及消费维权等相关法律法规知识,促进消费者理性消费、经营者诚信经营,实现商家和消费者的双赢。仅去年,我市就有45320人次参与放心消费线上有奖问答活动。

此外,市市场监管局、市消委会还走进江海区原雅学校、江门市德信电器有限公司、蓬江区美景社区等场所开展“五进”活动,派发600多份宣传资料,接受70多名群众咨询,有效提升了广大群众的消费知识和维权能力。

“消费者的幸福指数就是市场监管和消费维权部门的工作目标!”市市场监管局相关负责人表示,下一步,市市场监管局将以推进“放心消费”为主线,从培育放心消费承诺市场、督促经营者落实消费维权主体责任、提高消费维权工作水平入手,营造安全放心的消费环境,不断提升我市消费者权益保护工作水平,让人民群众的获得感、幸福感、安全感更加充实。

当好调解员 为民解烦忧

市消委会构建和谐消费关系推动消费提质升级

今天是“3·15国际消费者权益日”,今年的消费维权年主题是“提振消费信心”,旨在通过构建和谐的消费关系,推动消费提质升级,助力经济平稳健康发展。

群众利益无小事,消费维权解民忧。2022年,市消委会全力营造安全放心消费环境,助力经济平稳健康发展,多项工作亮点突出、成绩显著。据统计,去年江门市各级消委会受理消费者来访、来信、网络等投诉1123宗,已解决1116宗,解决率达99.38%,为消费者挽回经济损失346万元,有效化解消费者与经营者的矛盾纠纷,充分发挥消委会“缓冲”“减震”作用,为经济社会秩序稳定发展发挥了积极作用。

骐骥千里,非一日之功。市消委会过去一年取得的成绩,得益于其长期积极推进消费维权事业发展,深入开展放心消费承诺活动。

文/图 陆沿任 徐洪业



市消委会组织开展消费维权“进企业”宣传教育活动。



去年,我市各级消委会受理消费者来访、来信、网络等投诉1123宗,解决率达99.38%。图为调解现场。

当好调解员为群众排忧解难

民生无小事,枝叶总关情。过去一年,市消委会始终把为人民群众排忧解难、解决消费烦恼问题作为工作追求和信仰。在人少任务重的情况下,全市各级消委会和12315系统攻坚克难,为消费者挽回经济损失1424万元,增强群众获得感的同时,也增强了群众对消委会组织的信任。市消委会多次收到感谢信、表扬信,被消费者亲切称为“维权卫士”“消费者知音”等。

“太感谢你们了!”去年3月,我市17名退休老人联名向消委会发函致谢,表示“消委会在调解中起到了关键作用”。

2021年底,我市17名退休老人组成“老年旅行团”到新疆旅行期间,旅行社提出因疫情影响需要修改部分行程安排,双方未能达成一致,只得中途折返,老人们后续向旅行社要求赔偿遭拒,遂向江海区人民法院提起诉讼。为妥善处理纠纷,江海区人民法

院于2022年3月依托消费纠纷诉调对接工作机制,将该案移送给江门市、江海区两级消委会。

市消委会接案后,派出调解专员协助江海区消委会积极介入该案。调解专员首先与消费者代表进行面谈沟通,花费3个多小时了解事发经过,耐心听取消费者诉求,疏导消费者情绪,争取消费者对消委会组织的信任。在消费者情绪平复后,调解专员向其详细分析案情,并提出可行的解决方案。随后,调解专员又与企业进行沟通,从“情”“理”“法”等角度,向其分析了该案的利弊,促成双方当事人同意以高效、和谐的调解方式解决纠纷。次日,企业共向17位退休老人作出2万多元的经济赔偿,双方和平解决矛盾。至此,为期近半年的诉讼案在市、区两级消委会与法院三方协力下得到圆满解决。

过去一年,由于人手比较紧张,市消委会全体人员需要经常加班加

点轮值担任调解专员,虽然很辛苦,但每位工作人员均坚守岗位,高质量完成调解工作,维护消费者权益。面对部分情绪激动的消费者,消委会工作人员用心当好调解员,耐心倾听消费者诉求,想方设法平复消费者情绪,并尽力协助其解决问题,为其排忧解难。“我们在接待处理消费者投诉时,始终坚持接待热心、调查细心、调解诚心、处理公心。当好调解员,力求公平、公正、合法、合情、合理处理每一宗投诉。”市消委会主任何达民说。

同时,市消委会还全力推进粤港澳消费维权联动发展,通过续签珠江中横琴四地消费维权合作协议,持续推进四地消费维权“一体化”建设,落实投诉转办、视频调解等机制,推动跨区域消费投诉无障碍处理。去年6月,市消委会就联合广州、中山两地消委会成功调解1宗购房消费纠纷,为消费者挽回经济损失20多万元。

营造安全放心消费环境

以放心消费为抓手,营造良好消费环境。过去一年,市消委会紧扣上级部署,积极借助社会各界力量,在全市范围内组织开展放心消费承诺活动,通过发挥先进典型示范引领作用,营造安全放心消费环境。

“原来古典家具要这么选啊。”“红木还分这么多种类,真是开眼界了。”去年3月,广东省(江门市)红木家具消费教育基地揭牌仪式在新会古典家具城举行,吸引了许多市民参与。这是全省首个由省、市、企业共建的家具消费教育基地,旨在为广大消费者提供专业、科学、全面的消费知识,引导大家理性、健康、安全消费。

新会古典家具城负责人表示,自申报成为“广东省放心消费承诺单位”和建成消费教育基地以来,共为超过200名消费者办理退货,退货金额有200多万元,吸引超过2万人次市民前来参观、学习。

同时,市消委会依托“1+N”工作机制,重点面向市区商业资源集中的区域开展放心消费承诺商城、商圈、市场建设。截至去年底,全市累计发展放心消费“双承诺单位”2184家、“放心消费承诺商城”4个、“放心消费承诺市场”11个、“线下无理由退货承诺市场”1个,广东广播电视台特此作专题报道。

去年8月,在市、区两级消委会指导、支持下,江海广场也成功申报成为“广东省放心消费承诺商城”,并开展了一系列放心消费活动,有力营造安全放心的消费环境和公平竞争的市场环境,为此,广大消费者对江海广场更有信心,也更愿意去消费。

市消委会还发扬实干精神,深入开展不粘锅比较试验和消费体验评价,加强结果应用,并及时发布消费提示警示,召集行业企业研讨,助力提升不粘锅产品质量和线上线下消费服务水平。

筑牢消费维权共建共治“保护网”

新起点新征程,奋力奋进再出发。目前,经济形势持续向好发展,市消委会也以提振消费信心为导向,扎实做好消费者权益保护工作。

何达民表示,他们将充分发挥消委会的桥梁纽带和维权平台作用,与立法、司法和政府相关部门加强消费者权益保护协同联动,引导新闻媒体和消费者主动发挥监督作用,督促行业企业积极发挥自律作用,全方位加强消费者权益保护,筑牢消费维权共建共治“保护网”。同时,以“放心消费”为契机,稳步推动放心消费承诺活动,把原来以线下单个门店为单位参与承诺的形式扩大到以街区、商圈为整体参与承诺,打造放心

消费承诺街区(商圈),覆盖更多经营者,形成特色消费地标。

“针对三年承诺期届满企业,我们将引导其做好续期续诺工作,保障承诺单位企业平稳过渡。开展放心消费承诺服务测评,引导倒逼承诺单位企业落实承诺、守信经营。探索示范激励、信用激励、宣传激励等手段,提升社会参与积极性。”何达民说。

今年,市消委会还将提升维权工作效能,助力打通难点堵点持续优化消费环境,通过聚焦重点领域、重点项目,积极开展监督调查,及时了解消费者需求,解决难点问题,保障消费者后顾之忧。