

# 打造优越环境 激发消费活力

## ——2023年商洛市消费者权益保护工作综述

本报通讯员 申智文 李一峰



2023年以来,商洛市消费者权益保护工作在省市场监管局和市委、市政府的坚强领导下,围绕“提振消费信心”年主题,积极开展消费维权教育引导、放心消费示范创建、投诉举报办理等重点工作,全面加强市场监管,着力提升消费者满意度、经营者诚信度和消费环境安全度,服务民生成效显著。城乡居民消费环境指数84.99分,社会消费品零售总额增长6.6%,线上消费品零售总额增长8.3%,市场总体消费态势安全平稳,助力推动商洛经济回升向好和社会稳定发展。

### 关注民生消费 全面依法维权

2023年,是疫情过后第一年,消费一度迟滞,一些企业关停。根据这一实际情况,全市贯彻“提振消费信心”理念,以“讲政治、强监管、促发展、保安全”为主线,持续关注民生消费,依法维权,营造良好消费环境。2023年,我市各级消费维权部门共受理各类消费投诉举报6729件,办结6529件,办结率97.02%;16家企业完成省级放心消费示范单位创建初审和现场审核,27家企业成功申请入省级示范创建数据库;申报首届“三秦伴手礼”19项产品;新建消费维权服务站70家,发展线下购物七日无理由退货承诺实体店16家、12315平台ODR企业18家。同时,开展集中消费维权主题教育宣传27次、业务培训13次。消费维权基础不断增强,消费维权工作得到全面落实。

### 共同构建机制 推进放心消费

放心消费创建活动,关乎社会各个层面。近年来,我市逐步建立了政府主导、企业主体、群众参与、社会监督的放心消费工作机制。成立了由26个市级部门组成的全市放心消费创建协调领导小组。2023年初,召开了联席会议,通报了年度放心消费创建和消费维权工作,安排了各成员单位的工作任务,印发《2023年商洛市省级放心消费示范创建工作实施方案》《2023年度消费维权三项重点工作的通知》,各县区、各部门共同推进,联合实施现场考评。召开全市消费维权工作推进会议,进行了“放心消费示范创建理论与实践”“投诉举报处理理论与实务”为主题的业务培训,各县区、各基层所相关人员参会。组织相关人员三次参加省级业务培训,全面提升业务能力,着力打造一支政治可靠、业务能力精、执行力强的高素质队伍,消费维权工作机制不断完善。

### 注重宣传引导 提倡合理消费

随着市场经济日趋发展,市场交易早已进入买方市场。市场消费不仅要满足需要,而且要适应满足更高质量高品质的要求;商品和服务不但要有,而且要好。因此,科学消费宣传引导很有必要。商洛市牢牢把握“提振消费信心”主题,市政府主办、市场监管局承办大型“3·15”消费主题宣传活动,26个市级成员单位、28家企业参与,现场销毁价值135万元的假冒伪劣商品。在《商洛日报》整版介绍我市消费维权工作,开展以消费知识为重点的网络有奖知识竞答,参与人数22260人次。图文新闻在国家、省级平台广泛宣传,5日内流量达166.4万次。指导各县区消协开展丰富多彩的活动,各级政府领导现场参加宣传活动,镇安县消协组织开展全城游行活动,盛况空前。在做好“3·15”主题宣传的同时,积极做好消费维权“五进”活动,在重大节日和特殊时段,发布消费提示11次,告诫经营者依法经营,引导消费者合理消费。深入开展消费环境指数测评工作,合理运用测评数据,有针对性地指导各县区做好工作,稳步提升消费环境综合指数。

### 抓好示范创建 提升消费环境

针对2023年放心消费示范创建面临的新情况新问题,我市因地制宜,强化措施落实,积极推进放心消费示范单位的创建工作,抓好示范创建,提升放心消费环境。一是积极学习贯彻《陕西省放心消费示范创建活动管理办法》,召开专题培训班,针对新要求、制定新方案、完善新措施。

二是制定规范性文件,针对我市消费维权工作发展现状,市局相继制定出台《关于进一步加强消费维权服务站规范化建设的通知》《关于开展线下购物七日无理由退货公开承诺活动的通知》《关于鼓励引导符合条件企业申请平台在线消费纠纷解决企业工作的通知》,对消费维权服务站、ODR企业发展、线下七日无理由退货承诺工作开展作出了规范性规定,为今后工作打下了坚实基础。三是坚持示范引领,市市场监督管理局主导在中心城区大型商场超市建立第一批消费维权服务站,各县区市场监督管理局派人实地学习,统一流程、统一标准。丹凤县重点抓好丹凤葡萄酒省级示范创建工作,组织企业进行学习观摩,有效推进工作落实。四是积极主动联系企业,各县区市场监督管理局坚持主动出击,联系企业做好示范创建工作,镇安县13家企业提出示范创建申请。通过以上举措,使放心消费的活动范围和规模进一步扩大,惠及广大企业和消费者。

### 依法依规办事 保护消费者权益

依法行政是市场监管工作的生命线,也是办理消费投诉举报的生命线。2023年,我市消费投诉举报量41%,针对这一现状,我们严格依法依规积极稳妥做好消费投诉举报处置工作,切实维护消费者合法权益。一是建强处理机制,多渠道组织人员业务培训,提升处理能力。加强节假日应急值守,强化快速反应能力。把消费者当亲人,受理投诉做到“五个一”(一声问候、一把凳子、一杯热茶、一次高效调解、一次及时回复)。二是开展“3·15”央视晚会曝光问题专项治理,共出动各类执法检查人员1023人次,检查相关市场主体1103家,包含学校、粮油店、美容店、电子器材店、超市商场、药品、摩托车销售点和钢筋混凝土水管生产企业等市场主体,共查扣“三无”头盔393顶,督促8家摩托车头盔销售单位整改销售台账不完善、产品标识模糊等问题,网络监测各类线索111条,并全部得到排查落实。三是积极稳妥做好投诉举报工作,严格按照办法规定,坚持化解矛盾的总方针,坚持属地负责、分流处置的原则,分级分类做好处置工作,把维护法律的尊严和维护消费者的合法权益,做到有效统一。

### 发挥消协职能 落实消费监督

履行消协职能,坚守安全底线,构建和谐消费环境。一是积极参与年度消费主题宣传,“3·15”期间,市消协下发通知,对全市主题宣传活动作出全面安排,各县区消协积极参与。二是做好首届“商山伴手礼”消费评测工作,主动与市文旅、商务等部门联系,获取我市名特优农产品、陕西老字号、地理标志产品等相关信息。2023年冬季和今年春季,各县区局深入企业指导做好申报产品选定和资料收集工作,比较优质甄选商州蜜之吻丝绒口红、森弗菊粉、洛南雨鹤核桃油、洛源豆腐干、丹凤甜白葡萄酒、东凤干红葡萄酒、商南铁皮石斛花茶、山阳银花挂面、天竺山仙毫、柞水木耳等10项产品获得2024年首届“商山伴手礼”殊荣。三是组织消费者参与听证,先后三次组织22位各领域消费者参与主城区集中供暖供水、丹宁高速价格听证会,发表消费意见,表达消费心声,维护消费公平。

2024年,我市消费维权工作将以“激发消费活力”年主题活动为契机,以建强基层队伍、完善基层消费维权基础为突破口,以省级放心消费示范创建、投诉举报处置为重点,全面加强消费维权站、ODR企业、七日无理由退货承诺建设,不断推动我市消费维权工作稳步发展,有力有效保护消费者合法权益,优化消费环境,让消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费,让消费充满生机活力,为商洛“一都四区”建设和高质量发展作出应有贡献。



消费维权服务站授牌仪式



消费维权服务站建设培训工作会议现场



工作人员在商超开展食品安全检查,确保消费安全。

## 投诉举报典型案例

### 虚假标注行政复议典型案例

2023年3月27日,丹凤县市场监督管理局接到徐某电话,称其3月18日在丹凤县某茶叶店花费1280元购买老白茶4饼,该产品属于“三无”产品,要求10倍赔偿。经查:该产品为预包装食品,只标注生产日期2013年4月18日和产品执行标准GB/T31751(此标准2016年2月1日开始实施),无其他标识。经调解,投诉人坚持退一赔三,但商家表示经营困难无力赔偿,调解期限到期后双方未能达成和解,丹凤县市场监督管理局遂终止调解,并告知投诉人。投诉人对此结果不服向司法机关提出行政复议,司法机关维持了丹凤县市场监督管理局的行政行为。投诉人再次请求协调商家给予退款,经再次调解双方最终达成和解,商家给投诉人全额退款。鉴于违法事实清楚、证据充分,丹凤县市场监督管理局依法对商家进行了行政处罚。该茶叶店经营行为违反了《消费者权益保护法》第二十条规定,应当进行处罚。另根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定,调解不成的,依法终止调解。丹凤县司法机关维持了丹凤县市场监督管理局行政行为,体现了法律的公正性。

### 治牙感染投诉典型案例

2023年8月12日,镇安县消费者协会接到刘女士电话投诉称:3月份,她在镇安县某口腔诊所治疗牙齿花费3980元,未见疗效还出现溃烂现象,要求恢复牙齿原状并赔偿2万元。经查:该口腔诊所为私立口腔医疗机构,对刘女士投诉的事项没有异议。辩称责任不能完全在治疗方,因个体差异和患者未遵医嘱导致感染的可能性存在,只愿意承担部分责任,退还部分费用。刘女士认为,诊所未按医疗规范操作,无书面长期医嘱和临时医嘱,无病历记录,应该负全部责任,要求恢复牙齿原状和赔偿。经调解达成协议:该口腔诊所承诺继续治疗,保证规范操作,若出现问题,愿意为消费者种植两颗全瓷牙齿,其间产生的所有费用由诊所负责。该投诉属于医疗消费纠纷,依法可以受理,因其具有较高的专业性,同时医患纠纷有专业机构进行处理,本可在调解过程前或者过程中告知选择其他解决途径,但双方对镇安县消协充分信任,考虑成本效率等因素,双方选择消协调解,最终达到了法律、社会和个人三方面共赢的效果。

### 零食店折扣投诉典型案例

2023年11月1日,山阳县市场监督管理局接到12345平台投诉。王某称其当日在山阳县某零食店购买商品时,该店门口宣传告示该零食店全场6.8折,自己消费45.21元结账时却发现并未打折。王某认为该店存在虚假宣传,诉求退一赔三。经查:该店工作人员称店里全场6.8折的活动,广告中已注明特价商品除外,消费者所购买的商品当日未打折是因为特价商品不参与打折活动。经进一步调查发现,按照该店的折扣规则,特价商品在购物小票上有“※”标注,但王某提供的购物小票并没有“※”标注其为特价商品。店主解释,该店折扣系统为一月一报不能跨年,11月1日当日折扣活动需要重新申请,工作人员并不掌握已暂停6.8折营销活动的信息。通过调查,执法人员认定商家存在虚假宣传。经调解,该零食店退还消费金额45.21元,并赔偿134.63元。《消费者权益保护法》对经营者销售宣传虽有明确规定,但在现实经营活动中,各类商家搞促销、折扣活动规则复杂,极易误导消费者,从而产生消费纠纷,请广大消费者谨慎参与折扣活动。