

强化消费维权 护航民生福祉

——通山县市场监管局开展消费维权工作纪实

●记者 傅辉 通讯员 徐世聪 沈南 王乐

近年来,在市市场监管局的关心指导下,通山县市场监管局(下简称通山局)坚持以人民为中心,充分发挥消费者权益保护联席会议作用,全面加强消费维权制度建设,强化消费领域监管执法,不断提升消费维权治理能力,着力构建“大市场、大监管、大消保”社会共治格局,以消费维权促进“四大安全”监管,全力守护通山49万群众身体健康和生命财产安全。

■紧盯消费热点, 守护群众消费安全

聚焦人民群众在消费领域“急难愁盼”问题,紧盯消费投诉重点舆论,做到快速介入、快速处置、快速维权,坚决守护群众“钱袋子”安全。

从严从快处置转供电消费投诉。通山县委县政府高度重视,召开进一步清理规范“转供电”专题会议,要求通山局深入摸清排查转供电主体,扎实开展转供电清理规范工作。通山局第一时间印发清理规范转供电问题工作方案,对各监管所负责人、包片监管人员重新进行培训、讲解如何清理和规范转供电。并对全县转供电主体进行重新摸排清查,截至目前,自开展转供电清理规范工作以来,全县共清理转供电主体35个,其中6个不属于整治范围,涉及终端用户465户,清退违规多收电费298149.36元,受惠商铺465户。

集中打击涉老“三无”保健品违规销售行为。针对店铺、流动商贩向老年人群体兜售“三无”保健品行为,通山局高度重视群众消费投诉,印发打击整治涉老“三无”保健品专项行动方案,在全县范围内集中打击整治涉嫌违法生产经营、虚假宣传、假冒伪劣、欺诈骗导消费等行为。目前,通山局出动执法人员300余人次,检查药店等市场主体428户次,突击查处流动展销集会20多次,查办案件50多件,查处涉案金额10万余元,移送公安侦办案件3个。

积极查处“3·15”曝光问题食品。针对今年晚会曝光的“土坑酸菜”“木薯粉条”等食品问题,通山局3月16日迅速在全县开展了专项检查排查行动,对康师傅、统一老坛酸菜方便面,涉事粉条等食品立即下架,对涉及湖南插旗菜业、湖南锦瑞等公司的货物一律暂停销售。截至目前,排查相关市场主体68家次,清点、下架曝光企业生产的酸菜等酱腌菜产品68包(袋)。



▲局党组书记、局长宋骄阳带队检查节日消费食品安全

■强化执法办案,营造公平消费氛围

把情系民生工作当做市场监管的终极法宝,主动作为,在消费者人身、财产安全受到侵害时敢于担当、善于作为,做到有呼必应,有诉必接,有案必查,有查必果,全力优化保护消费者合法权益工作环境,不断满足群众对公平正义社会环境的要求和向往。

畅通投诉举报渠道。畅通12315、12345平台、信箱留言等投诉举报渠道,加快投诉举报件的办理力度,及时受理、协调解决各种消费纠纷。今年以来,共受理投诉1822件,已办结1676件,办结率92%,受理举报596件,已核查办596件,为消费者

挽回经济损失130余万元,有效地维护了消费者的合法权益。

开展常态化专项执法。每年三月,定为“消费者权益保护月”,认真开展“打击假冒伪劣商品”专项行动,集中打击制售假冒伪劣销售行为,并销毁一批假冒烟酒、过期食品等产品,净化全县消费市场环境。深入开展食品安全“守底线、查隐患、保安全”、“农资打假保春耕”、民生领域案件查办“铁拳”行动、商标专利侵权专项执法行动、富水湖禁渔等专项执法行动,对群众反映强烈、社会舆论关注的重点领域和区域,重拳出击、整治到底、震慑

到位,全力净化市场消费环境。

曝光一批典型案例。采取“查处一批、曝光一批、震慑一批”的思路,对严重侵害消费者权益的典型案例,利用通山局公众号、咸宁电视台、香城都市报等媒体进行曝光,严厉打击、震慑不法商家的嚣张气焰,切实增强群众对消费维权环境的认同感。近几年,通山局查处、曝光了汉林农贸市场注水牛肉案、大路乡山口村汪某销售白条肉案、大畈镇特产店熊某顶风销售野鱼干案、县城3家药店违规销售“四类”药品案等一大批典型案例,净化了市场消费环境,受到群众的高度好评。

■提升工作效能,建设放心消费环境

积极推进消费维权社会共治局面,以放心消费创建为抓手,提升工作效能,着力营造安全放心的消费环境,持续推动消费维权各项工作取得成效。

推进“放心消费在通山”活动。建立ODR企业4个,消费维权工作室15个,成立“放心消费维权服务站”31个,涉及通山县通信、供水、供气、商超、药店等10多个生活消费领域行业;建立了2个省级消费教育基地,评选出17家经营主体为“通山县放心消费示范单位”。报送6家经营主体创建市级放心舒心消费创建示范点。积极引导经营者作出并履行“食药无伪劣、商品无假冒、服务无欺诈、投诉无障碍”承诺,

基本实现了一般消费纠纷和解在企业,化解在基层,解决在源头。

建立问题会商机制。针对严重影响消费者合法权益、危及消费者人身财产安全的复杂疑难问题,不定期召开专题讨论会,认真研究、及时解决;建立协同调处机制,连同县司法局成立“通山县消费纠纷人民调解委员会”,连同公检法部门建立“行刑衔接”制度,积极助推消费公益诉讼,构筑多方联动、多元化解的大维权格局。

持续加强社会宣传。以3.15活动为契机,全面开展消费维权社会宣传活动。制作电视专题片,开展消费维权进社区、进企业、进学校、进景区等

活动,印发宣传资料,增强消费者依法、正当维权意识。利用电视台、显示屏、报纸、微信公众号等媒介发布重点时段消费提示,今年在通山局公众号发布了2022年中高考期间食品安全消费提示、涉老保健品安全消费提醒、春节后复工特种设备安全攻略等警示文章,提高消费者风险识别能力。

消费者权益保护工作只有进行时、没有完成时。通山局将不断优化消费者维权环境,全力守护“四大安全”,严厉打击市场监管领域违法行为,全力打造安全放心的消费环境,守护山城群众的“药盒子”“菜篮子”“米袋子”安全,为全市消保工作健康发展贡献通山力量。



▲县奔阳运输公司送锦旗致谢



▲执法人员开展夜市食品安全消费检查



▲向群众宣传消费者权益保护工作