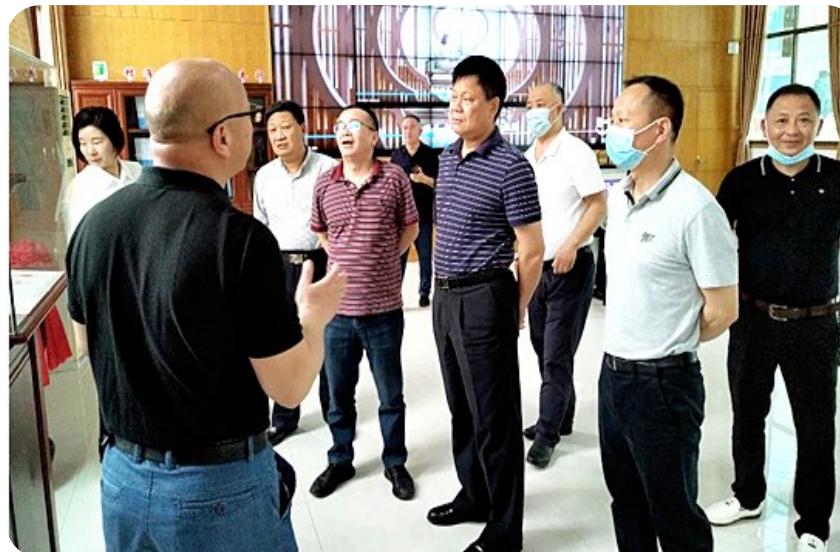


做优维权品牌 提振消费信心

——通城县12315消费维权工作纪实



县委书记刘中英调研食品安全工作



省、市、县市场监管部门深入企业调研

近年来,通城县市场监督管理局、通城县消费者委员会紧密携手,开展消费教育引导,关注民生消费,开展放心消费创建,强化诉转案,着力建强12315消费维权网络,做实做优12315品牌。2022年,全县规范建立消费维权站30家,创省级示范站1家,市级10家,发展ODR(在线调解)企业8家,创建省级消费教育基地1个,省级放心消费示范村1个、省级放心消费示范企业1家。

开展消费教育引导 唱响维权品牌“3·15”

组织开展消费教育引导,是《消费者权益保护法》赋予消委的首项公益性职责,也是增强消费维权意识,共同营造安全放心消费环境的重要手段。通城县市场监管局认真抓好消费宣传教育,扎实开展“3·15”国际消费者权益日宣传活动,联合县消费者委员会各成员单位开展消费教育进农村、进社区、进学校等“五进”活动,广泛普及消费维权知识,不断扩大消费维权社会影响。

在开展消费教育活动中,通城县市场监管局积极指导在湖北黄袍山绿色产品有限公司设立“湖北省消费教育基地”,引导帮助搭建好“名优特色产品+消费教育+消费者”平台,当好消费者的代言人,帮助消费者知情消费、理性消费、科学消费,不断提升消费者的幸福感、获得感和安全感。

2022年4月,省市局领导深入湖北黄袍山绿色产品有限公司认真检查消费教育基地标准化建设、消费投诉服务站运营情况,详细了解企业开展消费教育、发布推广名优特色产品、引导消费者合理消费、提升消费者依法维权意识等相关情况,鼓励企业积极打造集生产经营、消费体验、旅游观光为一体的标准化消费教育示范基地,希望企业进一步发挥好省级消费教育基地在消费教育、消费维权、消费体察中的示范引领作用。

湖北黄袍山绿色产品有限公司于2021年被省消委会授予“湖北省消费教育基地”牌匾,为通城唯一一家省级消费教育基地,其产品先后通过了“绿色食品”、“有机产品”认证,“本草天香”商标被国家市场监管总局认定为“中国驰名商标”,“黄袍山油茶”被认定为“中国地理标志证明商标”。

关注民生消费调解 彰显为民维权情怀

近年来,通城县市场监督管理局把“消费维权服务站”建设作为展示政府形象、服务市场主体、维护消费者合法权益的重要抓手。正如县局党组书记、局长徐庆富强调:“要时刻把人民的利益放在心上、把消费者的合法权益放在心上,适应新常态,注入新理念,取得新成效。”

近年来,通城县市场监管局实行局所联动,积极开展12315消费维权网络建设。全面清理原工商、质监、食药监、物价等部门设立的各类站点200多个,突出“五个明确”,即:明确建站标准、明确建站原则、明确建站对象、明确建站目标、明确建站步,全面开展12315维权服务站“九进”活动,即:进商场、超市、景区、学校、公用企事业单位、行业组织、社区、农村、集贸市场,每个站点明确一名指导员,对内指导基层市场监管所、对外指导市场主体,指导员做到公开姓名、照片、职务、联系方式,认真回

心接到吴先生投诉称,他在大坪某家电城购买的某品牌冰箱在2022年6月2日自然引起火灾,造成家中财产损失,希望市场监管局帮助维权。

经县局大坪市场监管所执法人员查明,吴先生反映基本属实,随即邀请某品牌冰箱生产厂家现场勘定损失情况,经多次调解,该品牌冰箱售后服务部门赔偿投诉人因冰箱自然引发火灾造成的损失费用3万元,并同意将残机无偿交由商家返厂分析。

2. 冰箱自燃起火,维权挽回损失3万元
2022年6月10日,通城县市场监管局12315指挥中

1. 疫情期间哄抬药价,立案严查

2022年12月12日,通城县市场监管局接到李先生投诉举报:12月10日在某药店购买了2盒连花清瘟胶囊,每盒50元,请市场监管部门调查核实。

当天县局组织价竞股、药械化股、麦市市场监管所执法人员赶往现场调查。经查:11月30日该药店购进连花清瘟胶囊30盒,配送单价16.6元。在配送价格没有上涨的情况下,12月10日将库存的连花清瘟胶囊销售了2盒,售价每盒50元,获利66.8元,药店进销差价率为201.20%。该行为违反了《中华人民共和国价格法》有关规定,属哄抬价格的行为。县局依法责令该药店改正违法行为,没收违法所得并处罚款。

3. 网售锂电池质检不过关,依法查处受罚款

2021年底通城县市场监管局接到投诉:其在拼多多网络平台购买的通城某网店锂电池出现质量问题,希望相关部门帮助处理。

2022年1月14日,通城县市场监管局执法人员依法对当事人生产、组装、销售锂离子电池模组进行了扣押并送检,3月15日经湖北省蓄电池产品质量监

心接到吴先生投诉称,他在大坪某家电城购买的某品牌冰箱在2022年6月2日自然引起火灾,造成家中财产损失,希望市场监管局帮助维权。

经县局大坪市场监管所执法人员查明,吴先生反映基本属实,随即邀请某品牌冰箱生产厂家现场勘定损失情况,经多次调解,该品牌冰箱售后服务部门赔偿投诉人因冰箱自然引发火灾造成的损失费用3万元,并同意将残机无偿交由商家返厂分析。

4. 冰箱自燃起火,维权挽回损失3万元

2022年6月10日,通城县市场监管局12315指挥中

5. 老年人被诱导消费,维权调解退货

2022年5月23日,通城县市场监管局接到投诉,通城县某净水器总代理组织营销团队到大坪乡促销活动,以赠送礼品形式吸引投诉人母亲两次安装两台净水器,第一台2980元,第二台1380元。

当天下午县局执法人员来到现场调查取证,被投诉方租赁场地,以免费礼品为诱饵,吸引消费者消费购买。投诉人母亲年龄偏大,购物时被商家营销手段吸引两次购买了该净水器,经大坪市场监管所工作人员现场调解,双方达成协议:投诉人退还一台净水器,被投诉方退还第一台净水器费用2980元。

创建省级放心消费示范村

近年来,通城县麦市镇陈塅村以“诚信陈塅,放心消费”为切入点,着力提升乡村消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度,2022年10月,该村成功创建“全省放心消费示范村”。

陈塅村尧家林古文化遗址被湖北省人民政府列入全省重点文物保护单位。2022年,该村充分利用尧家林特色古文化推进文化特色消费建设,设立放心消费示范街一条。市场监管部门将食品、药品、餐饮、养殖种植等相关经营主体融入到示范村放心消费示范创建中,大力培育“放心食品经营单位”、“放心药店”、“十佳农家乐”、“十佳养殖种植单位”等新业态16家,与示范街道两侧商户签订了“线下购物七日无理由退货承诺”和“放心消费在陈塅”的公开承诺活动。

开展乡村放心消费创建。以陈塅村“麦市干子”、“麦市手工饼折”、“麦市镇天岳关土鸡蛋”等农产品为重点,开展“增品种、提质、创品牌”行动,重点指导陈塅村食品小作坊提档升级工作,指导陈塅村“麦市手工饼折”食品小作坊改善生产环境、改进生产工艺、提升产品质量。

建立“帮农护农放心消费”微信群。由村委会干部为群管理员,已发展农业生产合作社和农副产品生产大户31人,与县市场监管局农副产品销售群、村电商站建立了合作联系机制,定期发布销售信息,2022年来共销售各类农副土特产品12个品种,销售额达到150多万元。

推进示范村规范化建设。在陈塅村村委会成立了消费维权服务站和人民调解中心,由村支部书记任站长,麦市镇市场监管所工作人员为执法人员,推行首问责任制和限时办结制度,及时受理群众消费维权投诉。2022年,共受理投诉6件,确保了一般性消费投诉处理不出商家,较大投诉处理不出村。同时,设立食品快检室,帮助陈塅村种植大户和食品加工大户,检验农副产品的农药残留12次。

(戴俊)

推行线下实体店 “七天无理由退货”

通城县市场监管局秉承“企业自愿承诺、接受社会监督、承诺即受约束”的原则,采取“一门店一承诺”的方式引导企业参与“线下购物七日无理由退货”活动。目前,全县鸿联悦客、保鹤堂、世纪华联等15家企业试点示范企业,结合各自经营情况承诺实行“线下购物七日无理由退货”。

该局为承诺单位悬挂“线下购物七日无理由退货”承诺单位公示牌及退货规则,明确经营者的责任义务,引导经营者积极开展在线消费纠纷解决(ODR)工作,深入推动售后服务的整体提升,提高市场环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度。至今15家试点示范企业共完成线下退货金额35万元。

通城县鸿联悦客超市所属4家分店坚持“诚信为本,和谐共赢”的企业宗旨,严把商品进货关、质量关。该超市在县市场监管局的指导下,已全面实行七天无理由退货制度,并将实现退换货的商品品种对外公示,消费者不满意,不喜欢的商品在满足七天无理由退货条件下可退换货。截至目前,已为48位顾客提供了七天无理由退换服务,实现了与网店同样的消费者权益保障制度,被市市场监管局确定为全市放心消费创建示范户。(杨海)

通城消费争议纠纷 人民调解委员会挂牌

在3·15国际消费维权日来临之际,3月10日,通城县消费争议纠纷人民调解委员会挂牌成立。

新成立的通城县消费争议纠纷人民调解委员会,将司法调解、人民调解与消协调解全面无缝对接,使人民调解和消费者权益保障工作有效衔接。

县市场监管局党组书记、局长徐庆富要求,要以此次工作室的成立为契机,进一步探索深化消费纠纷人民调解工作机制,推动消费争议纠纷人民调解工作取得实效;要积极探索推进行政调解、司法调解、人民调解“大调解”工作机制,整合调解资源、强化调解功能、形成工作合力;要积极探索在线调解等新模式,促进消费纠纷人民调解流程更规范,质量再提升。

下一步,通城县消费争议人民调解委员会将按照有关程序要求,依法依规调处,化解矛盾纠纷在萌芽状态,对分歧过大、无法调处的,及时引导诉讼、仲裁等其他法定渠道。同时,将邀请法律专家对消费维权工作人员组织相关培训,规范调解行为,依法依规调解。

(卢峻)

2022年通城县五大消费维权典型案例

1. 疫情期间哄抬药价,立案严查

2022年12月12日,通城县市场监管局接到李先生投诉举报:12月10日在某药店购买了2盒连花清瘟胶囊,每盒50元,请市场监管部门调查核实。

当天县局组织价竞股、药械化股、麦市市场监管所执法人员赶往现场调查。经查:11月30日该药店购进连花清瘟胶囊30盒,配送单价16.6元。在配送价格没有上涨的情况下,12月10日将库存的连花清瘟胶囊销售了2盒,售价每盒50元,获利66.8元,药店进销差价率为201.20%。该行为违反了《中华人民共和国价格法》有关规定,属哄抬价格的行为。县局依法责令该药店改正违法行为,没收违法所得并处罚款。

2. 冰箱自燃起火,维权挽回损失3万元

2022年6月10日,通城县市场监管局12315指挥中

3. 网售锂电池质检不过关,依法查处受罚款

2021年底通城县市场监管局接到投诉:其在拼多多网络平台购买的通城某网店锂电池出现质量问题,希望相关部门帮助处理。

2022年1月14日,通城县市场监管局执法人员依法对当事人生产、组装、销售锂离子电池模组进行了扣押并送检,3月15日经湖北省蓄电池产品质量监

4. 职业打假索赔,查明详情不支持

检验中心检验结论为不合格产品。县局责令停止生产、销售不合格产品,没收抽检不合格规格型号锂离子电池模组16台,没收违法所得1890元,并处罚款11万元。

5. 老年人被诱导消费,维权调解退货

店确有超经营范围的行为,但考虑到四家餐饮店均属初次违法且未造成不良后果,县局对上述四家餐饮店进行宣传教育并责令其立即整改。

2022年5月23日,通城县市场监管局接到投诉,通城县某净水器总代理组织营销团队到大坪乡促销活动,以赠送礼品形式吸引投诉人母亲两次安装两台净水器,第一台2980元,第二台1380元。当天下午县局执法人员来到现场调查取证,被投诉方租赁场地,以免费礼品为诱饵,吸引消费者消费购买。投诉人母亲年龄偏大,购物时被商家营销手段吸引两次购买了该净水器,经大坪市场监管所工作人员现场调解,双方达成协议:投诉人退还一台净水器,被投诉方退还第一台净水器费用2980元。