

我市去年为消费者挽回经济损失409万元

12315效能评价居全省第二

本报讯 今天是3月15日,也是一年一度的“消费者权益日”。记者从市消保委获悉,2023年,全市“12315”及消保委系统共接收消费者咨询、投诉、举报39863件,其中投诉13593件,举报2798件,咨询23472件,办理12345政务热线工单533件,办结率为100%,现场接待消费者投诉咨询517次,为消费者挽回经济损失408.99万元,12315效能评价居全省第二。据了解,从商品投诉类别来看,主要集中在食品、服装鞋帽、餐饮住宿服务三大类,其次是家居、交通工具。

“12315”热线是市民反映消费问题的重要渠道,能够很直观地帮助消费者解决难题。“12315”热线负责人告诉记者,针对接收的投诉举报工单,会及时分转承办机构,确保接收环节零延误,一般的处理时效是3-7个工作日。

去年2月8日,旌德县市场监管局就收到12315平台转接的一起投诉。根据市民万某反映,他于2022年12月18日在旌德县某汽车一站式

服务中心更换机油,跑了1000多公里出现故障,导致其车辆发动机受损,要求商家赔偿。

“旌德县市场监管局执法人员接到投诉后立即了解情况,组织双方进行调解。经调解,该汽车一站式服务中心赔偿投诉人人民币2万元。”工作人员告诉记者,执法人员在调查时,还发现商家经营的机油疑似假冒机油,于是对机油展开全方面调查,最后确定销售的机油属于假冒产品。根据相关法律规定,责令当事人停止销售假冒车用机油、没收假冒车用机油并进行了罚款。

市消保委也提醒广大消费者,除拨打12315热线以外,还可

以通过全国12315平台、微信小程序、支付宝小程序等网络投诉渠道进行投诉。

值得一提的是,去年我市针对区域消费热点和节日消费特点,就节假日旅游、预付式消费、汽车消费等发布消费警示17次。(本报记者 余健)

今年,我市将开展多项维权活动——

- 开展“3·15”国际消费者权益日系列宣传活动
- 举办3·15大型广场主题活动
- 开展“送法下基层”宣传周活动
- 开展“你点我检”活动
- 开展“来宣城 放心游”信用商圈建设
- 开展特色伴手礼评选及展示等活动
- 开展放心消费创建活动
- 组建宣城市消费维权领域专家人才库
- 组织“3·15金秋购物节”公益活动
- 启动消费大讲堂活动
- 启动绿色消费体验活动



在市区大润发超市进行食品安全知识宣传。



开展药品领域专项检查。



开展2023年侵权假冒伪劣商品全国统一销毁行动。



开展食品安全“你点我检”暨创建放心消费环境宣传活动。



本报讯 近日,市消保委面向社会发布了我市2023年消费维权十大典型案例。

据了解,通过层层申报,最终根据案件的典型程度、案件类型、社会影响力、处理情况,以及案件所在的行业领域综合考量,最终投票选出这十大典型案例。

记者梳理发现,这些案例涉及了汽车、旅游、未成年人网络消费、网购等多个领域。其中一例是我省首起以销售伪劣产品罪判决的涉电子烟刑事案件。

2022年12月中旬,泾县烟草专卖局稽查人员在快递点检查时,发现一个快递包裹,包裹内装有2个“暴力熊”一次性电子烟,可能存在非法销售行为。

市相关执法部门多次会商,沟通协调,经过详细的调查取证,该快递包裹寄件人许某某长期在宣城通过微信等渠道销售电子烟,并在电子烟强制标准(GB41700-2022)正式实施后毫不收敛,4个月期间累计销售假冒、伪劣电子烟达15余万元。该案成功捣毁电子烟非法生产加工、仓储窝点5个,查获伪劣电子烟、烟弹、雾化杆共计1.32万个,抓获9人,涉案金额合计139万元。

在公布的十大案例中,还有一起宣城海关查获不合格进口咖啡生豆案。我市是全国进口咖啡生豆重要目的地和烘焙咖啡豆较大生产地。2023年9月,宣城海关在对一批原产巴西的进口咖啡生豆进行检验时,发现其中12包咖啡生豆包装破损,商品出现受潮、霉变情况。现场工作人员立即对12包咖啡生豆进行了封存。

“经合肥海关技术中心检测发现样品中含有赭曲霉毒素,食用后对人体有显著危害。”据市消保委工作人员介绍,最终,经进口咖啡生豆企业申请,宣城海关监督有资质的处理公司对不合格商品进行销毁处置,并要求该进口咖啡生豆企业严格落实食品安全主体责任,切实保护国内消费者权益。(本报记者 余健)

我市发布2023年消费维权10大典型案例

一例为我省首起以销售伪劣产品罪判决涉电子烟案

让百姓放心消费

我市今年将开展1000批次“你点我检”

本报讯 “一日三餐都离不开大米,我最关注袋装米的质量!”“我想检测下刚买的蔬菜!”今年1月15日上午,市市场监管局在大润发超市开展“你点我检 服务惠民生”活动。工作人员现场向市民征集百姓关注的食品品种,有针对性地开展现场抽样检测。

过往市民拎着自己购买的蔬菜、肉类前来检测,食品检验人员在现场进行快检,执法人员则开展食品安全法律法规、科普知识和消费提示宣传,及时解答市民关于食品安全监督抽检问题的咨询,让市民“沉浸式”体验食品抽检工作的全过程。“现场快检短短几分钟就能出结果,这样入口的食品更放心了!”市民们纷纷发出由衷的赞叹。这样的场景其实并不是什么新鲜事。

记者从市市场监管局了解到,省政府民生实事食品安全“你点我检”自2022年正式启动,通过“你点我检”的方式,促进老百姓放心消费。

抽啥检啥,老百姓说了算。市民可通过政府网站、微信公众号等平台以及线下方式反映自己最为关心的食品品种和抽样场所。市场监管部门则会聚焦消费者投诉举报多、消费量大的食品,选出群众最关注的食品品种列入“你点我检”专项抽检计划。

“你点我检”,让老百姓放心消费。记者从市市场监管局获悉,每年会明确活动主题、按时间阶段安排工作任务。据统计,近两年来,全市共计开展专题活动超百余次。依据群众“点”出的重点食品品种和场所,部署下达“你点我检”专项抽检任务超1300批次。

据了解,今年我市将继续常态化开展“你点我检”活动,根据计划,我市抽检任务数争取达到1000批次;同时及时将食品安全“你点我检”抽检数据录入国家食品安全抽样检验信息系统,按要求及时稳妥向社会公开“你点我检”结果,切实守护食品安全。

(本报记者 余健)

有好口碑才有好生意

市区首个“放心消费示范街区”全年无“差评”

本报讯 提起市区的美食街,八佰伴美食街是很多人必去的“打卡点”。走进八佰伴商城一楼,这里就像一个微观的“全国味道”集中点。

记者走进美食街内,多家餐饮店门口都排起了长队,店内醒目处张贴着各种餐品的价格。“八佰伴商城位于市中心,每天的客流量都不少,因此每天用餐高峰期来的顾客非常多。”据商城负责人介绍,美食街内目前已经入驻了70多家餐饮店,各门店的经营执照、食品经营许可证等手续都十分齐全。

其实,从今年开始,八佰伴美食街还有一个新“名号”——“放心消费示范街区”。

“街区内的经营主体证件齐全,商场管理者对消费维权、投诉处理反馈及时,做到了规范经营、诚信服务。”宣州区市场监督管理局工作人员告诉记者,八佰伴美食街也是市区首个“放心消费示范街区”,从去年投诉和化解情况来看,可以说是做到了全年无“差评”。

如何达到这一标准,归其所有,还是把诚信经营放在了日常管理中。

“第一道关卡,就是对食材严格把关。”据商城相关工作人员介绍,每天早上,商会会通过早班会的形式,对食材进行一遍检查。现

场安保小组会在午间和晚间及打烊时间段检查各餐饮商户后厨情况,落实安全管理,确保现场经营安全。

“我们整合了商户承诺书、放心消费创建‘六大要点’、日常消费投诉处置记录等,让商户更容易理解放心消费、诚信经营创建的内涵,做到了听得懂、做得到、好监督、可追溯。”工作人员告诉记者,现场营运小组、安保小组和客服小组还分时间段现场巡检,从规范服务、店客关系、售后维权等方面对商户进行提醒,实现小事不出店,大事不出街。积极协助联络站处理各类纠纷,实现区域内维权调节覆盖率达100%。

“放心消费”并不只存在于一个角,早已形成一定规模。

据了解,近年来,我市深入开展放心消费示范单位、示范街区、示范行业协会、示范乡村、无理由退货示范单位等创建活动,深化放心消费创建,认定43家单位、5家行业协会、11个乡村、9家线下无理由退货单位为2023年宣城市放心消费示范单位。

同时,全市共有ODR(在线消费纠纷解决)企业216户,线下无理由退货承诺实体店数量1709家,退货数量3480件,退货金额80.14万元。(本报记者 余健)