

梁溪区强化消费者权益保护工作,提升消费环境治理效能

优化消费环境 激发消费活力

日前,中消协确定2024年消费维权年主题为“激发消费活力”。无锡市梁溪区强化消费者权益保护工作,提升消费环境治理效能,进一步激发“国际消费中心城市核心区”消费活力,为无锡争创“全国放心消费示范城市”夯实基础。

卜丹 朱鲸润

消费投诉处置再创新高。全年共处理消费投诉举报36920件,同比增长26.71%,位居全市第一,为消费者挽回经济损失2000多万元。加大新型领域复杂疑难纠纷化解力度,组织公益律师、行业专家、新闻媒体参与人民调解86场,矛盾一次化解率超过80%。

消费宣传教育再度发力。全年共推送消费科普、消费警示109篇,维权典型案例57篇。通过各级各类媒体发布宣传报道106篇(其中国家级8篇),一个案例被省消保委、省高院评为全省消费者权益保护十大典型案例。

放心消费创建成果丰硕。指导推荐49家企业(街区)参加省级放心消费示范创建申报,清名桥历史文化街区、中国电信无锡分公司等17家单位(10家企业、7个街区)入围省放心办、省市场监管局公示争创名单。无锡弘阳家居商场、无锡西水东商业街免评估直接获得2023年省级放心消费创建示范区。

倾力打造维权示范品牌。聚焦全龄友好城区建设,突出“一老一少”特殊群体消费者权益保护,设立全市首家老年消费维权工作站,开展“银发一族”消费教育和纠纷化解,建立社区老年维权网点5个,举办专题讲座2期,开展广场宣传2次,调处纠纷51余件,为老年消费者挽回经济损失16万余元。关注未成年人权益保护,与浙江省消保委异地联动,成功挽回经济损失

7.6万元。

助企惠企服务成果丰硕。指导老字号企业参与特色伴手礼活动评选,共8家企业9件产品获评。其中,三凤桥如意四礼礼盒等三件产品获评2023年长三角特色伴手礼(占全市四分之三),王兴记蟹粉小笼等三件产品获评2023年环太湖毗邻城市特色伴手礼(占全市五分之三),朱顺兴油酥福袋获评2023年“江苏好礼 舒心相伴”江苏省特色好礼,真正老陆稿荐肉酿面筋获2023年“江苏好礼 舒心相伴”江苏省好礼入围奖,荣泰醉蟹等两件产品入选2023年第三届“有情常相叙 无锡礼相随”无锡特色伴手礼名录。

创先争优获国家局点赞。一位同志在第二届全国市场监管12315技能大比武活动获一等奖(全市唯一)、被中国消费者协会评为2022—2023年度消费维权先进个人(全市唯一)。2023年4月,国家市场监督管理总局、司法部、中消协联合调研组来梁溪开展《消费者权益保护法实施条例》立法调研,对区市监局、区消保委消费维权工作给予充分肯定。

2023年江苏省
放心消费创建示范区
无锡弘阳家居商场
无锡西水东商业街



国家市场监督管理总局、司法部至梁溪区消保委调研



老年消费维权站成立



老年消费维权知识公益讲座



电动车质量专项检查



消费者赠送锦旗

典型案例

刷单炒信要不得 投机取巧领罚单

近日,梁溪区市场监督管理局执法稽查大队根据举报线索,对无锡某餐饮管理有限公司立案调查。该公司在其运营的微信小程序上以销售明显低于成本价的商品甚至免费赠送商品的形式,吸引消费者按其要求编辑上传好评,并向入驻小程序的餐饮商家收取3元/单的服务费,违反了《反不正当竞争法》的相关规定,属于不正当竞争行为。梁溪区市场监督管理局责令其立即停止违法行为,并作出了罚款的处罚决定。

典型意义:通过诱导消费者发布违反其主观意愿的好评,来赚取商家服务费的行为,是典型的“刷单炒信”行为。网络交易中,评价内容是消费者选择商品和服务的重要判断依据,“刷单炒信”严重影响了网络评价的真实性,侵犯了消费者的知情权。本案的查处,有力打击了有组织、成规模的公司化运作的“刷单炒信”行为,保障了网络交易市场的健康有序发展。(赵延斌)

未兑现承诺赠品 消费者可依法维权

近日,梁溪区市场监督管理局广益一分局接到消费者举报,称其参加了某建材经营部举办的全屋定制促销活动,订购了家居产品,但商家并未按照活动宣传赠送价值3780元的扫地机。经调查,该商家在举办促销活动时为吸引客户,在未事先准备相关赠品的情况下,虚构了赠送扫地机的促销活动,并进行宣传,违反了《反不正当竞争法》的相关规定。经调解,商家为消费者补赠了承诺的赠品,梁溪区市场监督管理局对其虚假宣传的违法行为作出了罚款的处罚决定。

消费提示:《消费者权益保护法》规定,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。消费者在购买、使用商品时,其合法权益受到损害的,可以依法向商家要求赔偿。经营者如违反《反不正当竞争法》,存在对其商品作虚假或者引人误解的商业宣传的行为,将面临罚款二十万元以上二百万元以下的罚款。(沈丹)

网购商品宣传不实 消费者获赔偿

近日,消费者王先生向梁溪区市场监督管理局崇安寺分局投诉,反映其在某网店购买了一条价值269元的暖宫腰带,商品介绍页面显示该款腰带有App操控功能,收到商品后却发现无法使用App操作。崇安寺分局工作人员经调查发现,该网店每款商品的详情页都没有标注清楚是否具有App操控功能,却在商品首页标示可App操控,容易误导消费者,要求商家立即整改。经调解,商家同意为消费者退款100元,王先生对调解结果表示满意。

消费提示:网上购物已经成为广大消费者的主流购物方式,但网络消费无法看到实物,只能通过浏览商品介绍进行选购,容易发生纠纷。因此《消费者权益保护法》规定了,经营者采用网络方式销售商品,除了根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品外,消费者有权自收到商品之日起七日内退货。发生消费纠纷时,消费者可向平台客服发起投诉,在线提供产品照片、聊天记录、交易记录等相关信息,也可向属地监管部门或消协组织投诉。(张茗名)

守护网络餐饮食品安全 激发餐饮消费潜力

梁溪区市场监管局立足实际,早谋划、早部署、早行动,多措并举,全力提升全区网络餐饮行业食品安全水平,推动网络餐饮行业绿色健康发展,着力挖掘网络餐饮消费潜能。

突出培训指导。进行网络餐饮食品安全专题培训,制定发布《梁溪区网络餐饮食品安全操作规范告知书》,进一步明确网络餐饮基本要求、操作规范,切实增强经营者食品安全责任意识。对网络餐饮服务单位开展行政约谈,压紧压实食品安全主体责任。

突出专项整治。持续开展网络餐饮专项整治行动,累计检查网络

餐饮经营单位1680家,下达责令改正通知书152份,责令暂停营业7家,立案7起;开展监督抽检1463批次,对不合格的批次,均按照“五个到位”要求闭环处置。

突出共治共享。深入开展“十号进行食”随机查活动,选取外卖订单量较高的餐饮单位,组织街道食安办、媒体代表等开展随机检查。建立梁溪区食品安全协查队,聘请150余名外卖骑手担任兼职食品安全员,开展网络餐饮食品安全违法违规“随手拍”活动,切实提升专项整治力度,坚决守护网络餐饮食品安全。

(郑舒)

筑牢质量安全防线 营造放心消费环境

梁溪区市场监管局持续强化产品质量安全监管,努力营造安全稳定的消费环境,让消费者乐享高品质放心消费体验。

着力“靶向监管”。切实有效提升重点产品质量安全。紧盯安全、民生、热点产品,2023年共完成产品质量监督抽查53批次,涵盖电子产品及信息技术产品、家用电器、儿童用品、服装鞋帽、燃气器具等13类重点工业产品。查办电动车质量案件7件,儿童产品质量案件5件。

专注“安全防线”。长效久治推动燃气用品监管工作。深入燃气用品专业市场,组织经营户签订产

品质量承诺书,发放燃气具风险提示海报500份。突出专项整治,对燃气用品经营单位开展3轮全覆盖检查,发现燃气用品质量安全隐患7个,其中抽检不合格燃气用品3批次,查办燃气用品质量案件6件。

围绕“社会共治”。在重点行业、重点领域,严格落实工业产品生产单位“主体责任”,健全产品质量安全管理制度,建立质量安全风险防控和应急处理机制,确保质量责任可追溯,质量风险可预防。目前全区已有135家生产销售单位在江苏省工业产品质量安全主体责任信息系统平台注册和运行。(谷小翠)