

惠山区消费者权益保护委员会： 激发消费新活力 燃旺城市“烟火气”



回顾

我们精彩的2023

过去一年,无锡市惠山区放心消费创建工作在区委区政府的坚强领导下,在市放心办的关心指导下,在各板块、各部门的合力推动下,始终贯彻“以人民为中心”发展思想,全面加强消费教育,持续优化维权机制,倾力打造“放心消费在惠山”品牌,营造更加公平、安全、放心的消费环境。

一、提升维权质效,做消费者合法权益的“捍卫者”。

畅通消费者投诉举报通道,坚持依法依规、高效处理12345和12315投诉举报平台工单,维护消费者合法权益。2023年,惠山区市场监督管理局共受理投诉举报1.5万余件,限期内办结率达100%,为消费者挽回经济损失279万元。

大力推进消费维权“线上+线下”机制建设,培育发展在线消费纠纷解决(ODR)企业19家。在消费纠纷发生频率较高的商业街区、景区、商业综合体、专业市场及重点企业设有“线下”消费维权服务站99家,并在全市率先实现22家农贸市场和29家大中型超市的全覆盖,进一步拓展维权服务网。

有序推进民生领域案件查办“铁拳”行动,打击15类重点违法行为,开展粮食安全、打击假冒伪劣、制止餐饮浪费、商品过度包装、互联网消费者权益保护、价格收费、长江禁渔等70余项专项执法、专项整治行动。2023年,共立案查处各类违法违规行为576起,在国家省市区各类平台发布不同类型典型案例59件,其中国家级1件,省级2件,市级11件。

二、凝聚共治合力,做良好消费环境的“建设者”。

2023年12月,惠山区消委会换届大会顺利圆满召开,“无锡市惠山区消费者权益保护委员会”正式更名为“无锡市惠山区消费者权益保护委员会”,揭开了惠山区消费者权益保护的新篇章。持续打造政府主导、部门协同、行业规范、企业主责、社会参与的大维权格局,建立维权信息共享机制、重大消费纠纷联合调处机制等,加强与商务、司法、文体、教育、金融、交通等部门密切合作,围绕医美、预付卡、金融、健身房、教育培训机构等领域开展执法检查,提高纠纷处置效能。

立体式开展“3·15”宣传系列活动,结合食品药品安全宣传周、质量月等节点开展消费宣传活动40余场,打造沉浸式、体验式消费教育,进学校、进社区、进农村、进企业、进商超等活动30余次。利用新闻媒体发布养老防诈、预付卡消费、双11等消费提示警示、典型案例、投诉热点分析20余篇,助力

提升消费者维权意识和能力。

充分保障消费者“后悔权”,持续推进线下购物无理由退货工作,引导1400多家经营者一门店一承诺、一企业一承诺,向消费者承诺七日或者更长时间的无理由退货。推进生产与流通同步的“厂商一体化”的无理由退货规范机制。

三、聚焦民生关切,做服务高质量发展“行动者”。

落深落实民生实事,推动农贸市场文明城市创建工作和长效管理工作成果巩固深化再提升,2023年,惠山区共有7家农贸市场9次荣获市级“红榜”并实现零“黑榜”市场,位于全市前列!强化民生计量监测,对辖区22家农贸市场1760台计量器具进行了检定,合格率99.2%,进一步规范了计量领域市场经营秩序。把好食品“入口关”,围绕蔬菜、淡水鱼、餐具等进行监督抽检8700余批次,出台食品安全吹哨人制度,开展“你我同查”“你点我检”等活动,新增414家“互联网+明厨亮灶”餐饮单位,圆满完成啤酒音乐节、美食消费节等21次重大活动食品安全保障工作。

进一步挖掘惠山区具有代表性的老字号品牌、非遗项目和名特产,以“长三角伴手礼”“无锡特色伴手礼”等活动为依托,积极探索“文化+经济+品牌”融合新方式,鼓励广大企业创新创造,将脚踏年糕、锡友白酒、麦饼糕团、阳山水蜜桃等20多款产品纳入“惠品惠货”好物产品进行推广,助力更多富有区域特色、文化底蕴、创新意识、品质好物走出去,让更多消费者真正体验到惠山风情韵味。



典型案例

惯例不等于合法! 餐饮行业消费侵权典型案例

近日,某地大学生在餐厅吃饭时遇餐具收费1元,于是将4套餐具全打包带走。此事报道后,引起广泛关注。日常生活中,被收取“餐具费”的现象屡见不鲜,甚至已经被当作惯例,但惯例不等于合法。

2024年1月,惠山区市场监管局接消费者杨女士举报,她在惠山区阳山镇某饭店用餐结账时,被收取了两份餐具费共计4

元。经执法人员现场核查,当事人未公示收费信息,餐前未告知,强制性收取消毒套餐具费,侵害了消费者的知情权和选择权。该行为违反了《江苏省消费者权益保护条例》第三十五条第一款的规定,依据《江苏省消费者权益保护条例》第六十五条第(二)项的规定,惠山区市场监管局责令当事人改正,并对其处以没收违法所得的行政处罚。

典型意义:

餐饮单位使用消毒套餐具的行为并非不可,但应当以显著方式明示收取的费用并事先告知消费者,同时店内应当提供免费餐具以供消费者自行选择,否则涉嫌侵害消费者的知情权和选择权,侵犯消费者的合法权益。市场监管部门开展餐饮行业消费侵权专项执法,督促整改到位,充分体现依法行政、罚教结合的原则。

发布

惠山区“汽车维修质量服务月”活动正式启动

为持续提升汽车维修行业服务质量和水平,推进信用体系建设,提振汽车服务消费信心,维护广大汽车用户的合法权益,惠山区发布2024年度“汽车维修质量服务月”活动。

此次活动以“阳光维修 让用

车生活更轻松”为主题,结合“3·15国际消费者权益日”,向辖区内所有一、二类汽车维修企业发布倡议书,宣传和推广阳光维修服务理念,进一步打造汽车维修质量服务月活动社会品牌。

活动突出了汽车维修业作为

重要的民生服务的定位,倡议业内企业积极践行《汽车维修行业行为规范公约》,促进汽车维修行业服务提质升级,以实际行动引导全行业共同营造服务规范、竞争有序、客户满意的汽车维修市场环境。



信息窗口

2023年度无锡市文明诚信市场,惠山+7!

近期,无锡市发布了2023年度市文明诚信市场名单,惠山区共有7家市场上榜!

五星级文明诚信市场2家:无锡果色花香农贸市场管理有限公司钱桥分公司(钱桥集贸市场)、

无锡市民星市场管理服务有限公司(阳山农贸市场)。

四星级文明诚信市场3家:无锡果色花香农贸市场管理有限公司桥北分公司(桥北农贸市场)、无锡纳本经营管理有限公司(西漳农贸

市场)、无锡沪锡农贸市场经营管理有限公司(长安农贸市场)。

三星文明诚信市场2家:无锡鑫雅商贸有限公司、无锡申丰商业运营管理有限公司(寺头农贸市场)。

民生药事驿站,打造“家门口”的药事服务新平台

为深入实施无锡“微幸福”民生工程建设,为市民打造“家门口”的药事服务新平台,惠山区市场监督管理局在市市场监管局指导下,通过前期筛选、中期指导、后期核查,在5家零售药店设立了“民生药事服务驿站”,分别是:无锡天润医药连锁有限公司玉祁店、无锡九州医药连锁有限公司堰桥店、无锡市沈康大药房有限

公司、苏州开开心心大药房连锁有限公司无锡惠天店、无锡嘉福药房有限公司。

民生药事驿站是以优质零售药店为依托,以“便民、惠民、利民”为宗旨,以多项民生药事服务项目为基础,充分利用药店药师服务、硬件设施等条件,集“药事服务、党建服务、便民服务”为一体,为广大群众提供包括药事指导、健康管理、科普

宣传和惠民关怀在内的四大类20余项免费药事服务。

以惠山区首家“民生药事服务站”——天润医药玉祁店为例,正式运行以来,平均每天有10余人前来咨询用药、校准自用医疗器械、自助测量血压血糖,会员日的服务量可达80人次,有效提升了周边居民购药用药的体验感和安全感。

打造“正版正货”承诺企业,营造群众放心消费环境

近期,江苏省知识产权局公布2023年度江苏省“正版正货”承诺企业名单,无锡中鼎集成技术有限公司、无锡富泽药业有限公司、无锡新宏泰电器科技股份有限公司、无锡市协恩电气设备有限公司、无锡港盛重型装备有限公司5家惠山区企业上榜。

此次江苏省知识产权局遴选

出的“正版正货”承诺企业发挥带头示范作用,恪守“正版正货”四不承诺,严格执行《江苏省“正版正货”示范项目管理办法》,健全知识产权管理制度,加强从采购到产品销售全流程知识产权管理,严防知识产权侵权、假冒商品进入市场,争当保护知识产权、制售“正版正货”的表率。

近年来,惠山区坚持以提升知识产权创造质量、增强知识产权运用效益、加强知识产权全面保护、优化知识产权公共服务等为抓手,持续加大知识产权全链条保护力度,指导企业不断提升知识产权保护意识,树立诚信经营理念,营造良好的知识产权保护氛围,为消费者打造“正版正货”放心消费环境。