

锡山区市场监管局： 凝聚你我力量 共筑满意消费



商圈商户承诺保护消费者权益



开展消费者权益保护宣传咨询



消费者快递送锦旗 锡山区市场监管局供图

为切实保护消费者合法权益，营造良好消费环境，将实现好、维护好、发展好最广大人民群众的根本利益作为消费维权工作的出发点和落脚点，在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上，中国消费者协会确定2025年全国消协组织消费维权年主题为“共筑满意消费”。

徐芸 朱鲸润

工作一览

2024年全年，锡山区市场监督管理局消费者权益保护科（投诉举报中心）通过12315、12345等主要渠道，共接收投诉举报30960件，同比2023年度增长20.82%。其中，投诉主要集中在电动车、食品、服装鞋帽、家居用品和通讯产品等五大领域，投诉的问题主要有售后服务不到位、产品质量不佳、食品变质或过期、价格纠纷等。

面对投诉举报量的快速上升，锡山区市场监督管理局立足民生关切，以维护好消费者合法权益为目标，多措并举、积极作为，通过事前规范、事中化解、事后回看等多方位切入，努力优化消费环境，全力打造锡山消费环境“金字招牌”，为市场主体发展营造更加广阔的空间和良好的环境，推动锡山经济社会更高质量发展。

一是进门“问诊”。问企业、问市民、问数据，多方信息集合，了解投诉举报的集中症结，靠前做好服务指导。了解到某地区物流园区停车收费投诉较多，锡山区市场监督管理局联合区发改委、区城管等相关职能部门，对涉及的物流园区开展合规指导，宣传价格政策文件，研究改善措施，督促物流园区划分免费停车区域，规范停车收费行为，切实做好入场车辆收费提醒及价格公示。了解到某地区老年保健品消费纠纷较多，走进社区，开展专门针对老年群体购买保健品的知识宣讲。了解到部分电梯频繁出现投诉，聘请第三方技术机构进行安全评估，排查并消除安全隐患，保障公众乘梯安全。

二是把脉“开方”。依托平台做好风险监测触角，及时发现市场监管领域违法风险，有针对性地开展提醒。以食品经营、电动自行车行业“小切口”入手，联合司法部门先制定了《锡山区食品行业经营行为规范指引（第一批）》及《锡山区电动自行车企业标准化、规范化管理指引（试行）》，帮助企业提高法律意识，该工作获国家级报刊专题报道。开设合规指导专栏，先后对特种设备、处方药、企业年报、称重计量等领域的法律法规进行简洁明了的提示，有效降低经营主体违法风险。

三是用心“做引”。立足特色产业优势，引导企业迈向更高平台。精心培育优质消费主体，推动锡山本土产品品质升级，无锡锡笼记餐饮有限公司的无锡小笼包/蟹黄小笼包入选江苏优选好礼奖，江苏红豆实业股份有限公司的0感舒适衬

衫入选江苏特色好礼奖。无锡锡山八佰伴商业管理有限公司等12家单位主动申报消费者权益保护承诺单位联盟，江苏港下双面呢市场管理有限公司等3家单位主动参与首批消费教育体验站建设。

四是真情“入药”。真心真情组织消费投诉调解，力争推动消费者、经营者双向满意。进一步畅通投诉举报通道，12315、12345、消协智慧315、来信、来访、值班热线等多渠道接收投诉举报。始终保持高效处置，全年三万余件投诉举报按期处置率100%，切实做到“事事有回音”。大力推动多元化调解机制，发展消费纠纷在线解决企业（ODR）39家，2024年自主办理或协助市场监管部门办理投诉1317件，为消费者提供了更加便捷高效的维权渠道。

五是出力“治痛”。聚焦关系人民群众生命健康安全的关键商品、重点领域和重点行业，持续“铁拳”出击，在稽查办案上精准发力。持续开展打击侵权假冒、计量称重、重点领域不公平格式条款、过度包装等专项治理。强化广告监测和导向监管，深入开展借重大活动违规从事商业广告宣传整治行动，加强保健食品、医疗美容、房地产等重点领域广告监管。加大案后教育力度，切实维护经营主体和人民群众的合法权益。

六是回门“访需”。结合企业实际需求，积极开展政策指导，源头压降消费投诉。锡山区市场监管局在全省市场监管系统中率先出台了《行政指导工作规则》，在此良好基础上，不断深化对企业的行政指导工作，更加注重面向企业所需。2024年，针对辖区投诉举报集中、监管执法问题多发的行业、企业，及自身对市场监管法律法规政策有了解需求的企业，机关科室及各分局结合辖区实际，先后对机动车检验检测机构、网络销售单位、月饼包装印刷单位、眼镜经营单位、物业电梯使用单位、物流场站经营单位、住宅小区充电设施经营单位等开展了行政指导，有效规范生产经营行为，规避违法违规风险。

下一步，锡山区市场监督管理局将在区委区政府的坚强领导下，紧紧围绕中消协“共筑满意消费”消费维权年主题，服务区委、区政府中心工作，聚焦消费领域民生关切，凝聚各方力量，以更加务实、精准、有效的举措，强化消费者权益保护，持续优化消费环境，以护消费促消费新成效，助推中国式现代化锡山新实践。

消费维权案例

微信转账预付款，属于“定金”还是“订金”？

案例简介：2024年11月，消费者徐先生在某电商平台看中了锡山某商家宣传的一款电动车，通过微信向商家转账预付1000元，十分钟后不想买了，要求商家退还，商家以已发货产生运费、支付的1000元为定金等为由不同意退款，徐先生认为不合理。

处理过程及结果：经核实，商家无法证明在消费者提出不购买意向向前已经进

入发货程序，且双方并未明确约定预付款为定金。经调解，商家退还了徐先生支付的1000元。

案例评析：“定金”是法律上的一种担保行为，一方面督促债务人履行债务，一方面保障债权人的债权得以实现。而“订金”并非法律概念，其法律后果具体要看合同双方的约定、交易习惯等来确定。经营者与消费者均应当正确理解，避免后续争议。

退货理由如实写，消费者权益有保障

案例简介：2024年12月，消费者朱女士向锡山区市场监督管理局反映，其在某电商平台向锡山某服装店购买了一件羊毛衫，收到后发现卖家发错了货，朱女士申请换货，并选择原因为“卖家发错货”，商家却要求其将修改换货原因为“其他”才同意换货，朱女士未同意，商家又称要换的货没有库存了，只能退货退款。

处理过程及结果：接到投诉后，锡山区市场监督管理局工作人员立即开展核实。经查，商家确实发错了商品尺码，之所以要求朱女士选择“其他”，是考虑网店的退换货率太高会影响店铺信誉。锡山区市场监督管理局工作人员对商家进行了普法和批评教育，经过调解，商家按照“卖家发错货”为朱女士办理了退货退款，朱

女士也认可了处理结果。

案例评析：《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条、第二十五条分别对“网购商品质量问题退换货”及“网购商品七天无理由退换货”由谁承担运输费用有明确规定。本案例中，换货原因是由商家造成，商家应按照实际情况为消费者退换，并承担运费，不应强制消费者选择其他退换货理由。消费者遇到网购商品质量有问题需要退换货，理由一定要如实填写，把因质量问题退换货写为七日无理由退货或其他因消费者个人原因的，一是容易导致退换货承担责任的争议，二是商品不符合完好的要求，容易被商家“钻空子”不承担退货义务，三是可能增加买家的退货率，影响运费的价格，甚至导致无法投保。

ODR企业和解案例

近日，锡山区市场监督管理局收到了一份来自湖南长沙王先生的特殊快递——一面写有“依法监管为群众，尽职尽责暖人心”的锦旗，感谢锡山区市场监督管理局运用在线消费纠纷解决（ODR）机制为民服务，帮助消费者解决问题。

今年初，消费者王先生在锡山区锡北镇某农产品公司开设的网店购买了一盒5斤装3J车厘子，收到实物后发现车厘子个头偏小，同时，受物流及温度影响，部分果品质量也不太理想，要求商家赔偿。

接到投诉后，由于被投诉的农产品公司是一家ODR（在线消费纠纷解决）企业，为了更加便捷、快速解决消费者诉求，锡山区市场监督管理局运用ODR机制，请被投诉公司先行与消费者沟通和解，公

司客服第一时间与消费者进行了线上沟通，先行赔付了消费者相应损失，在后续沟通中，公司主动对消费者进行了一定补偿。在回访电话中，消费者向锡山区市场监督管理局工作人员表示，ODR企业迅速响应、主动担责的行为给他留下了很好的印象，工作人员的回访电话更让他感到暖心。

全国12315平台ODR功能启用后，锡山区市场监督管理局认真部署、积极推广，在日常消费维权工作中，灵活运用这一机制，为消费者更加高效的解决诉求。下一步，锡山区市场监督管理局将一如既往关注便捷消费维权，引导更多讲诚信、守信用的经营单位加入这一机制，不断提升消费维权效能。