



2024年消费维权年主题：**激发消费活力**

年主题涵义

提升消协组织维权能力,帮消费者解决后顾之忧,让消费者敢消费。消协组织要立足自身职责,创新维权方式,提升维权效能,以更便捷高效的投诉处理、更深入有力的消费监督、更坚决大胆的揭露批评、更有益有效的提示警示,切实保护消费者合法权益。

协同共治优化消费环境,助消费者增强获得感,让消费者愿消费。消协组织要发挥社会共治平台作用,促进完善消费者保护体制机制,推动维权共建,强化保护共责,实现成果共享,构建消费者友好型消费环境。

释放消费升级潜能,助力高质量发展,让消费者乐享高品质消费。消协组织要在推动实现经济质的有效提升上下功夫,促进高质量的供需对接,提升消费品质。

年主题目标

凝聚社会力量,加强协同共治。发挥消协社会共治平台作用,汇聚各方面消费维权力量,促进建立政府部门、社会组织、新闻媒体、广大消费者、企业主体等共同参与的消费维权共建共治共享新格局,努力开创消费维权新局面。

加强理论研究,推动制度完善。围绕消费领域热点难点问题,加强理论研究和研判,形成维权观点,积极建言献策,辅助政府决策,推动相关法律法规和标准完善,不断优化消费环境。

突出问题导向,提升维权效能。面对消费领域问题点多面广的现实状况,从典型案例入手,综合运用点评约谈、调查调解、警示批评、支持诉讼、公益诉讼等维权方式,揭露、批评生产销售假冒伪劣产品和不诚信经营违法行为。

强化消费教育,加强消费引导。围绕消费维权领域热点难点问题,加强系统化消费教育引导,丰富教育形式和载体,帮助消费者掌握消费维权知识,增强依法维权意识,提升科学维权能力。

党建引领消费维权「零距离」

“红色维权站”的启用对我们消费者来说特别方便,能够第一时间帮忙解决消费纠纷,党员调解员更让我们感到信赖,在消费时也特别放心。”市民王先生通过随州新世纪购物中心“红色消费维权示范站”成功解决了消费纠纷。

“红色维权站”内设置了办公桌、电脑,站内摄像头可以记录调解全过程,墙面展示牌上,维权站党员代表、维权站主要职责、消费纠纷调解制度、无理由退货公开承诺等内容清晰可见。“作为党员,我们带头完善消费维权站建设,助政企合力守护消费者合法权益;作为商户,我们也会以此为契机,进一步做好诚信经营和消费维权工作,与消费者共同促进消费公平。”党员商户代表李天明说。

为深入推进“放心消费在随州”创建活动,营造安全放心的消费环境,2023年5月,随州市市场监管局制定了《随州市市场监管系统建设“小个专”红色消费维权服务站工作方案》,成立工作专班,专班人员实地走访主城区内50多家“小个专”企业,了解其党支部建设、经营管理模式、商品(服务)管理制度、专业市场个体工商户经营状况、消费者投诉处理制度等基本情况,创建15家“红色消费维权示范站”,覆盖商超、家电、旅游景区、农贸市场、外卖平台、物业、汽车、食品等多个行业,为消费者提供咨询、宣传、和解等服务,“红色消费维权示范站”成为放心消费的坚实保障。

“红色消费维权示范站”的成立让各类消费纠纷化解在商户、解决在源头,降低消费者投诉维权成本,促进消费环境和营商环境双优化。”随州市市场监管局相关负责人介绍,将逐步在全市推广复制更多共建共治共享的“红色维权站”,切实打通消费维权服务“最后一公里”。



▲ 2024年“3·15”国际消费者权益日纪念活动现场



▲ 省市场监管局来随调研“红色消费维权示范站”创建工作



▲ 全国“青少年维权岗”称号



▲ “进社区、进公园、进学校”开展宣传

激发消费活力 共享发展成果

2023年,在市委、市政府的正确领导下,市消费者委员会、市消费者权益保护工作联席会议各成员单位加强工作联动,推进工作协同,优化行政调解,强化消费纠纷源头治理。市场监督管理系统打造随州市解放路放心消费示范街,创建红色消费维权服务站,深入推进线下购物七天无理由退货,加强承诺履行监督管理,营造安全放心消费环境。

春节期间,全市“热辣滚烫”的消费市场,既让我们看到了回升向好的消费态势,也更加坚定了我们做好消费者权益保护工作的信心和决心。

2024年,市消费者委员会、市消费者权益保护工作联席会议各成员单位,将开展“消费促进年”活动,围绕“激发消费活力”年主题,切实维护好广大消费者的合法权益,满足广大消费者的多元需求,以消费环境协同共建,推动发展成果人民共享。

“请好共治维权”协奏曲”,让消费者敢消费。积极构建政府部门主导、社会组织、广大消费者、经营主体、新闻媒体等共同参与的消费维权共建共治共享新格局。加大正面宣传和负面曝光力度,凝聚社会共识。深化科技

赋能,通过消费维权的智能化和信息化,增强消费风险研判和预警,让消费者更有安全感。

塑造多元融合“新场景”,让消费者愿消费。聚焦数字消费、绿色消费、健康消费等新型消费,紧跟文娱旅游、国货“潮品”、节庆活动等消费热点,打造更多商旅文体多业态、融合发展的消费新场景,让消费者更有获得感。

细化消费供给“颗粒度”,让消费者乐享消费。优化消费环境,实施“放心消费行动”,引导经营者诚信守法,提升消费服务质量。聚焦不同消费群体,丰富消费产品供给,优化消费条件。通过加强消费维权科普,帮助消费者提升科学维权能力,引导消费者科学理性消费,让消费者更有幸福感。

消费牵动着千家万户,事关千家万户,保护广大消费者合法权益,我们将以推进随州市解放路放心消费示范街建设和“3·15暖心消费荆楚行”公益活动为新起点,持续提升随州消费环境,以高质量供给满足消费者日益升级的美好生活需求,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感,为随州打造城乡融合发展示范区建设作出应有的贡献!

推进“文明诚信经营放心舒心消费示范街”创建

为进一步培育和践行社会主义核心价值观,推动构建诚信宣传教育体系,引导全市经营者文明诚信经营,营造安全放心的消费环境,更好维护消费者和经营者合法权益,在随州市解放路创建“文明诚信经营 放心舒心消费”示范街区,积极推进线下七天无理由退货,率先打造成一条繁荣有序、诚信经营、服务优质、和谐文明、放心消费的商业街区。

创建措施有力。大力营造创建氛围,分别在解放路与舜井大道交叉路口和解放路与沿河大道交叉路口及大十字街口醒目位置分别设置“文明诚信经营 放心舒心消费示范街”标志牌,在街边休闲区设置文明诚信经营和消费维权知识的宣传牌,在线下实体店悬挂七天无理由退货承诺单位标志牌,在创建企业和商户投放使用放心消费标识,并建立健全诚信经营、商品(服务)质量管理和消费者投诉处理等制度。

街区管理规范。督促引导示范街区经营户文明诚信经营,保障商品和服务质量。自觉抵制假冒伪劣商品、“三无”产品、虚假宣传等侵害消费者合法权益的违法行为,具备环境卫生、安全保障、消费者权益保护等管理制度。街区内广告内容合法,无虚假、不实或误导性宣传,无不正当竞争违法行为,食品安全、产品质量安全有保障。参与创建商户要为消费者提供贴心服务,对消费者的纠纷或投诉要积极予以解决,参与七天无理由退货的商家要积极履行承诺,在规定的范围内实行七天无理由退换货,以诚信、文明的经营打造放心舒心消费一条街。

消费维权便捷。建立街区消费维权服务站,创建企业和商户入驻“湖北315消费纠纷和解平台”入驻率100%。落实经营者首问制度,主动和解消费纠纷,做到一般消费投诉不出门店、不出街区。有柜台或者场地出租的家具、建材等大型市场,以及为经营者提供经营条件及相关服务的街区(交易平台),实行消费维权赔偿预付制度。积极配合相关行政管理部门和消费者组织处理消费者投诉,涉及本街区的消费者投诉处理率达到100%。

强化示范效应。示范街在本地具有较强的影响力,群众知晓度和社会认同度较高,示范引领提升我市消费环境的安全度、经营者的诚信度和消费者的满意度,使市场秩序更加规范、消费环境更加和谐、诚信体系建设更加完善,进一步提升我市安全放心舒心的消费环境。



▲ 随州市解放路“文明诚信经营 放心舒心消费”示范一条街

随州市市场监管局 随州市消费者委员会 2023年度受理消费者咨询投诉举报情况

2023年,随州市市场监督管理局消费者权益保护工作坚持以人民为中心发展思想,紧紧围绕市委、市政府“持续改善消费环境,加强市场监管和维权服务”工作部署,以“放心消费创建”活动为主线,打造随州市解放路“文明诚信经营 放心舒心消费”示范一条街;以创建“小个专”红色维权站、发展ODR企业、引导企业入驻湖北315消费投诉和解平台及七天无理由退货承诺为抓手,不断完善消费诉求多元化解工作机制;增强消费对经济发展的基础性作用,不断优化消费环境,激发消费潜能,为全市经济高质量发展作出积极贡献。

总体情况

2023年1月1日—12月31日,全市12315系统处理消费者诉求合计27447件。其中咨询216件、投诉

23971件、举报3259件、表扬1件。投诉按时初查率99.53%,投诉按时办结率99.63%,投诉调解成功率71.78%,举报按时核查率98.83%,为消费者挽回经济损失708.68万元。

投诉热点及分析

商品类投诉比去年同期减少2.15%,50%以上的商品类投诉聚焦于食品、交通工具、服装鞋帽类,与去年同期进行对比,交通工具类投诉量同比减少26.93%。

服务类投诉同比增长26.15%。销售服务占比24.29%,位居第一位,主要涉及到预付式消费服务。互联网信息服务占比18.75%,位居第二位,主要涉及到网络公司提供短视频带货教程和服务,虚假宣传提高账户流量或产生营利。

举报情况及分析

2023年,受理举报同比增长33.29%,其中广告违法行为、不正当竞争行为和侵害消费者权益行为占举报总量的70%以上。广告违法行为和不正当竞争行为的举报对象多为各电商平台的网络店铺,主要反映商家网页宣传商品的内容涉及虚假夸大,在食品宣传中有明示或者暗示治疗疾病作用以及标签问题。下一步,全市市场监管部门将大力推进“优化消费环境,激发消费活力”活动,加强商品(服务)质量、食品安全、广告等监管,加大对侵害消费者权益行为的联合惩戒力度,进一步规范线上线下经营活动,督促经营者积极履行保护消费者权益的市场主体责任,不断满足消费者对美好消费向往。