

“源头+化解”双管齐下 提振消费信心



2022年,市市场监管局坚持“以消费者为中心”的工作理念,认真贯彻落实省、杭州市消费者权益保护工作和放心消费创建工作部署,积极调处消费纠纷、解决消费难题,切实维护消费者合法权益;深耕地域特色,高质量打造“四色”放心消费示范商圈。全年共受理各类举报投诉6569件,同比增长24.6%。全年投诉按时初查率100%,按时办结率100%,举报按时核查率100%,群众满意度94%。深化放心消费“五进”活动,宣传推广“消费宝”,有力提振消费活力,全年培育放心消费单位1664家,持续擦亮我市“放心消费重点县(市、区)”招牌。

紧盯效能 化解消费难题



在日常处置工作中,市市场监管局紧盯“投诉按时初查率、投诉按时办结率、举报按时核查率、投诉调解成功率”四个目标,优化处置流程,持续提升消费投诉处置效率。同时,紧抓队伍建设这一核心,加强干部业务能力培训,发挥“传帮带”优势,激发“调解能手”“调解模

范”的榜样作用,不断增强基层干部的消费维权调解能力。为强化投诉处置靶向监测,该局定期在官方平台发布投诉举报典型案例,强化多媒体消费警示宣传,提高经营户及消费者的法律意识和维权意识;开展企业行政约谈,开通ODR企业10家(ODR企业是指在市场监管部门指导监督

下,通过全国12315平台ODR系统提供消费纠纷在线解决服务的企业),推动企业自主化解消费纠纷;建立健全消费维权相关工作机制,在全市放心消费商圈内推进先行赔付制度、经营者首问负责制、投诉快速处理等制度。

重拳整治 净化市场环境

市市场监管局充分运用“诉转案”机制,严厉查处违法行为,同时深化消费投诉公示制度,完善消费者评价机制,公布黑名单商户,扩大消费投诉信息公示覆盖面。强化日常监管,特别是价格违法检查,以“铁拳”“亮剑”专项行动为统领,聚焦重点民生领域,深入开展专项执法整治行动,增强经营户法律意识,督促其合法经营,全年累计查办案件786件,同比增长23.8%,罚没款740万元,其中大要案73件,涉刑移送案件4件。积极探索“部门联动机制”,加强部门联动,对于群众关注度较高的,特别是涉及部门职能交叉的问题,积极探索联络联动机制,厘清部门职责,统一行动,多部门调解,合力解决。



强抓创建 优化消费体验

为营造放心消费创建氛围,市市场监管局一方面组织开展“放心消费在身边,镜头面前大声说”系列活动,将放心消费宣传与“女神欢乐跑”“安心消费 喜迎亚运”等活动结合,营造“货真价实、质量安全、服务优质、纠纷快处”的消费环境;拿好“大喇叭”,做好“小互动”,护好“小红花”,将“食品安全、安心消费”的理念精准带入“厂区、街区、社区、景区、校区”,把控生产端,监管流通端,提升消费端,确保经营主体诚实守信,提升消费者维权意识,落实消费者权益保

障;另一方面,结合地域特点,打造放心消费“四色”商圈(乡村),其中建德梅城古街坚持“古今交融、内外交融、动静交融”的创建方式,推出“放心消费梅花榜”,打造出古风浓郁、花样揭榜的梅城古街“梅红”商圈,并入选“2022年度杭州十大放心消费示范商圈”;此外,还有文旅融合、九姓创建的三都渔村“水蓝”商圈,党建引领、党性垂范的国大阳光“红色”商圈,贴心宜居、诚信文明的美好广场“绿色”商圈。



案例评说

【案例1】

2022年9月,邵女士投诉:2021年5月与某健身公司签订健身服务协议,2021年7月开卡,终止日期为2024年10月。商家于2022年6月9日发出通知将于11日关店,强制会员换店健身。针对有需求退卡的会员,该店推脱公司还没有具体的退卡政策,甚至混淆概念称是会员主动不去锻炼,应由会员本人承

担退卡费(付款金额的30%)。

【处理结果】在市文广旅体育局和市市场监管局调解下,商家同意全额退款。双方达成和解。

【案例分析】按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条规定:经营者未按约定提供商品或者服务的,消费者有权要求退还预付款余额,并要求依法赔偿损失;消费者已享受的折扣等优惠,

经营者不得在消费者的预付款余额中扣减。本案中,商家搬迁至新地址,属于合同约定的条件有重大改变情况,消费者有权要求退还预付款余额。

【消费警示】消费者购买各类消费卡时,要了解商家的市场信誉和经营状况,尽量选择证照齐全、市场信誉好、经营状态佳的企业,对优惠幅度特别大的活动要三

思而后行;其次要认真阅读会员细则,详细了解自己的权利和义务,特别要注意其中的限制性条款;最后办卡时最好签订书面协议,对双方权利、义务、履约时间及违约责任等进行详细约定,要注意保留章程、发票等相关证据,遇到纠纷及时向消保委投诉,或向有关行政主管部门申诉,一旦遇到商家携款潜逃,涉嫌经济诈骗的,应及时向公安机关报案。

【案例2】

2022年4月,有群众举报,称每天上午8点左右在新安江某地下室,有人员招揽老年人宣传推销产品,并称产品有抗癌、治百病等功效,诱骗老年人购买高价产品,举

报人的母亲已在该店花费好几万元购买产品。

【处理结果】执法人员到达现场后,检查企业营业执照、食品经营许可证,该企业证照齐全,未发现被举报人店内有宣传保健品可抗癌、治

百病等疗效的宣传品。经协商,该店铺退还当事人货款(19640元)。

【消费警示】老年消费者要明确保健食品只是“食品”而非“药品”的本质属性,在购买产品时,结合自身的健康状况,查看注意事

项,适量购买,查看产品外包装,确认“蓝帽子”标志,建议在资质齐全、管理规范、商誉较好的商店选购保健食品,也可将需求告知子女、晚辈,由其代为购买。