

信用消费新时代 凝聚力量再出发

——2019年白城市市场监督管理局消费维权工作综述

●富饶

过去的一年，白城市市场监督管理局围绕市委、市政府决策部署，以“倾听消费者呼声，重视消费者诉求，保障消费者权益”为核心，以“深化消费监督，优化消费建议，强化消费维权”为依托，深入务实开展消费维权工作，有效维护了广大消费者的合法权益，提升了12315维权服务品牌的权威性和影响力。

强化典型示范，全面推进“放心消费在白城”创建工作

市市场监管部门以“放心消费在白城”活动为载体，助力经济持续健康发展，促进社会和谐稳定。一是完善工作机制。出台了《2019年全面实施“放心消费在白城”创建工程推进方案》，实现成员单位间信息互通共享，确保了创建活动全覆盖。二是加大宣传力度。通过举办4期新消法业务培训班、发布《关于申报放心消费示范店（企业）的公告》、制作《放心消费在白城》专题片、深入企业开展诚信主题教育实践活动等形式，营造良好的舆论氛围。发放《放心消费在白城创建工作手册》300份、《放心消费在白城倡议书》及《七天无理由退货倡议书》5000份，张贴活动标识500个。三是注重评价研究。积极组织市区大型商超开展消费环境测评，及时掌握消费者的消费意愿和满意度变化趋势，跟踪监测

市场主体诚信状况。

经过创建培育、考核验收和集中公示，全市已命名市级示范店(企业)26家、县级示范店(企业)103家。放心消费示范街区5条，涉及大型(商场)超市、快递、银行、保险等多个领域，树立了行业楷模典范，引领了诚信营商风尚标。

助推服务升级，加强12315行政执法体系建设

为进一步深化市场监管综合行政执法改革，更好地保护消费者和经营者合法权益，满足人民日益增长的美好生活需要，2019年，我市市场监管部门全面整合优化了12315行政执法体系，在省内率先实现了12315、12365、12331、12330、12358热线整合，以“12315”一个号码对外提供市场监管投诉举报服务。

加强12315平台队伍建设，遴选业务骨干参加全国市场监管12315技能大比武。制定出台了《12315指挥中心突发事件应急预案》，2019年累计受理处置咨询、投诉和举报8097个，办结率95%以上，为消费者挽回经济损失104.6万元。

引领消费导向，开展“3·15”系列纪念活动

“3·15”期间，结合我市多样化消费需求，组织开展

了系列宣传咨询服务活动，以新颖的形式和鲜明的主题特色，营造了浓厚的消费维权氛围。一是联合我市68家企事业单位及各职能部门，在市民广场举办了2019年度“3·15”国际消费者权益日纪念宣传大会。现场设置扫黑除恶专项斗争宣传区，受理消费者咨询、举报和投诉区，假冒伪劣商品图文展示区，优秀诚信企业宣传区，放心消费示范店宣传区，名优特知名商标企业、地理标志企业及食品药品企业宣传区，金融、保险宣传区和移动通讯企业宣传区，提供专业咨询和服务。二是联合市文明办、市广播电视台开展全市“2018年度优秀诚信企业，优秀民营经济诚信人物”评选活动，评选优秀企业和个人各10个，优秀消费维权人物、优秀消费维权义务监督员各1人。三是联合市委宣传部、市文明办、市广播电视台共同举办了2019年度“3·15”晚会暨2018年度“白城市优秀诚信企业”“白城市优秀民营经济诚信人物”颁奖晚会。四是制定专项工作方案，对央视“3·15”晚会曝光问题进行全面排查。

风正时济，自当破浪扬帆；任重道远，还需策马扬鞭。实现美好生活，离不开安全放心的消费环境。2020年，市市场监管部门将积极适应消费维权新形势，努力营造更加公平竞争的 market 环境和安全放心的消费环境，为进一步释放消费潜力、增强经济发展动力提供坚强保障。

经营者以消费者购买商品为条件，以奖励、赠与等促销形式向消费者提供商品的，不免除经营者对该奖品、赠品应当承担的修理、更换、重作、退货、补足商品数量、赔偿损失以及其他责任。

经营者在保险公司投保的商品或者服务，给消费者造成损失，消费者向经营者提出赔偿要求的，经营者应当先行予以赔偿。

经营者提供的机动车、农业机械、计算机、电视机、摄像机、照相机、空调器、电冰箱、洗衣机、空气净化器、净水器、排油烟机、机器人等耐用商品或者装饰装修、医疗美容等服务，自消费者接受商品或者服务之日起6个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

关注四：洗染提前与消费者书面确认

因经营者责任，洗染后的物品未能达到洗染质量要求或不符合与消费者事先约定要求的，或者造成洗染物品损坏、丢失的，经营者应当根据不同情况给予重新加工、退还洗染费用或者赔偿损失。有保价约定的，按照约定赔偿。

关注五：汽车销售不得指定保险或装饰品

从事机动车销售和售后服务的经营者，应当公开商品和服务的真实完整信息，按照合同约定提供机动车以及出厂合格证明等相关文件，如实填写修理、保养等售后服务记录并留存备查。

经营者不得在合同之外加价出售、强行搭售商品，不得强制消费者向指定的保险人投保或者接受指定的装饰装潢等服务。

《吉林省消费者权益保护条例》解读

●王庆宇

为更好地保护消费者合法权益，维护社会经济秩序，营造良好的消费环境，《吉林省消费者权益保护条例》经吉林省第十三届人民代表大会常务委员会第十七次会议于2019年11月28日通过，自2020年3月15日起施行。新《条例》首次对单方最终解释权、预付消费、医疗美容服务、洗染服务等消费热点问题有了新的详细规定。

关注一：单方最终解释权无效

《条例》对经营者的义务进行了详细规定。经营者以广告、产品说明、实物样品或者通知、声明、店堂告示等方式对商品或者服务的质量、价格、售后服务等向消费者作出承诺的，应当按照承诺履行。对于格式条款、通知、声明、店堂告示等涉及与消费者有重大利害关系的内容，应当以显著方式提请消费者注意，并按照消费者的要求予以说明，不得作出不含有下列内容的规定：一是免除或者部分免除经营者对其所提供的商品或者服务依法应当承担的修理、重作、更换、退货、退款、补足商品数量、赔偿损失等责任；二是排除或者限制消费者依法提出修理、重作、更换、退货、退款、补足商品数量、赔偿损失等权利；三是排除或者限制消费者依法投诉、举报、选择仲裁或者诉讼的权利；四是强制或者变相强制消费者购买、接受其提供或者其指定经营者提供的商品或者服务；五是规定经营者有权任意变更、解除合同，或者限制消费者依法变更、解除合同的权力；六是

规定经营者单方享有解释权或者最终解释权；七是其他排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。

关注二：预付消费商家停业提前30天通知

经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当与消费者约定商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项以及风险提示、售后服务、违约责任等事项，向消费者提供经营者真实名称、地址和有效联系方式。消费者要求订立书面合同的，应当订立。

以预收款方式提供商品或者服务的经营者，未按照约定提供商品或者服务的，应当按照消费者要求履行约定或者退回预付款，并承担预付款的利息以及消费者所支出的合理费用；对退款无约定的，按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。

以预收款方式提供商品或者服务的经营者，停业、歇业、变更经营地址、联系方式的，应当提前30日以有效方式通知消费者，并在原经营场所显著位置明示。

关注三：医疗美容服务承担举证责任

白城市市场监督管理局发布消费提示

当前新冠肺炎疫情防控形势依然严峻，为保障广大消费者的身体健康和生命安全，维护消费者合法权益，白城市市场监督管理局呼吁广大消费者和经营者：凝聚你我力量，齐心协力抗击疫情。在此提醒消费者：

减少外出，避免病毒感染，保持良好卫生习惯。疫情期间，要减少外出时间，采取保暖措施，避免着凉感冒，公共场所要佩戴口罩，尽量不要去人员密集的場所，减少乘坐公共交通工具，取消各种聚会和聚餐。保持良好的卫生习惯，勤洗手，多通风，不乱扔垃圾，不随地吐痰，常接触的地方要定期消毒，尤其是手机、门把手等。

理性消费，按需购买商品。面对疫情，适当存储日常生活用品是必要的，但不要盲目抢购、大量囤积，以免造成不必要的浪费和恐慌。要按需购买商品，尤其是口罩、酒精等商品。

科学消费，健康饮食，防范食

品安全风险。充分认识食用野生动物存在的危害，从我做起，坚决不接触和购买食用野生动物及其产品，自觉抵制活禽交易。居家加工肉禽类产品要煮熟烧透，少吃生食，生食和熟食尽量分开，避免交叉感染，餐具用后要消毒。

理性投诉，依法维权。近期，有些经营者的违法经营行为导致消费者的情绪波动，为此，市市场监督管理局提醒广大消费者，要稳定情绪，理性对待，保留相关证据，合理提出诉求。针对当前囤积居奇、哄抬价格、牟取暴利、制售假冒伪劣不法经营行为，广大消费者应积极向市场监管等部门投诉举报，依法维权。

市场监督管理局呼吁经营者，凝聚力量，共克时艰，在特殊时期严格履行法定义务，积极承担社会责任，及时采取有效措施，诚实守信，妥善处理相关消费者合理诉求。

(王庆宇)



12315投诉举报中心24小时人工值机。

富饶摄



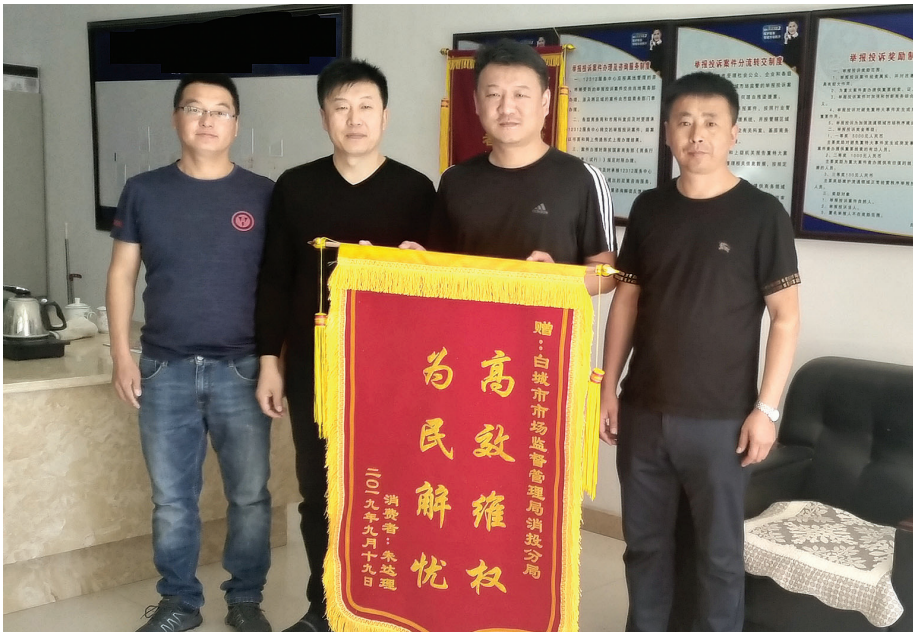
白城市市场监督管理局执法人员现场处置价格类投诉。

胡光耀摄



白城市市场监管局执法人员开展“计量维权”活动，对企业计量衡器进行检查。

富饶摄



消费者向白城市市场监管局工作人员赠送锦旗，对他们的维权行为表示感谢。

施安光摄

努力为全市人民营造安全放心的消费环境

——访白城市市场监管局负责同志

●王淼

2020年是不平凡的一年，新冠肺炎疫情牵动国人的心。新形势、新挑战，消费维权工作任重而道远。时值“3·15”之际，笔者就我市消费者权益保护工作情况、解读“消费维权年主题”以及今后一段时期努力方向等问题对白城市市场监督管理局副局长（主持工作）孟昭东进行了专访。

问：2019年以来，我市市场监管部门在维护消费者合法权益方面做了哪些工作？

答：首先，值此第38个“3·15”国际消费者权益保护纪念日来临之际，我谨代表全市市场监管系统，向全市的广大消费者和工作在消费维权一线的同志们致以节日的问候，向长期关心和支持消费者权益保护工作的社会各界人士表示诚挚的问候和衷心的感谢。

2019年以来，全市市场监管系统牢固树立以民服务为中心的工作理念，积极开展“放心消费在白城”创建活动，不断提升消费者获得感、幸福感和安全感，全年累计受理消费咨询、投诉、举报8097件，为消费者挽回经济损失104.6万元。采用举办全市“3·15”晚会、录制消费警示短剧、展示假冒伪劣商品实物等人民群众喜闻乐见的形式宣传维权知识，倡导科学、合理、健康消费。疫情发生以来，我市12315投诉举报中心24小时人工值机，从快受理价格投诉举报，优先回应市民关切。

问：中消协确定的2020年的消费维权年主题是什么，这个主题有哪些新的含义？

答：中国消费者协会确定的2020年消费维权年主题为“凝聚你我力量”。其含义包括以下三个方面：一是凝聚社会共识，发挥消协平台型组织共治力量，推进消费维权机制健全完善；二是凝聚消费者共识，发挥消费者监督力量，推进消费者参与监督的广度和深度；三是凝聚经营者共识，发挥行业自律力量，推进落实经营者第一主体责任。在全国人民万众一心打响抗击新冠肺炎疫情的人民战争、总体战、阻击战的当下，“凝聚你我力量”也具有了更多的现实意义。

问：2020年，我市消费维权工作的侧重点有哪些？

答：结合当前形势，市场监管部门将继续创优维权服务品牌，集中整治人民群众在“衣、食、住、行”领域的痛点、堵点问题，握指成拳、协同共治，让人民群众有更多的获得感。具体来讲：一要加强消费维权监管执法力度。总结疫情防控经验，从涉及民生的食品安全、产品质量、市场价格、网络交易等方面加大监管力度，严厉打击各类侵害消费者权益行为。二要畅通维权渠道，实现消费维权全覆盖。抓好12315智慧维权、扩大12315“五进”和“一会两站”覆盖面，及时解决消费纠纷。三要强化经营者落实主体责任。深入推进《消费者权益保护法》《吉林省消费者权益保护条例》等法律法规落实，加强消费教育引导，倡议经营者积极参加“保价格、保质量、保供应”行动，督促企业自律经营，为疫情防控助力，为经济社会发展服务。四是务实推进“放心消费在白城”活动，积极引导创建放心消费示范店（企业）、放心消费示范商圈（街区）及示范行业。

问：值此“3·15”国际消费者权益日之际，请您送给消费者、企业和媒体一个寄语和希望。

答：在“3·15”国际消费者权益日之际，希望我们的媒体对生命的关注、对人文的关怀、对公正的追求，能够有力地推动商家诚信经营、提高消费者维权意识；疫病无情人有情，困难时刻显担当，希望经营者严格履行法定责任、积极承担社会责任，用务实行动展现品牌形象，赢得消费者口碑；希望广大消费者树立健康、文明、绿色的消费观念，切实维护好自身合法权益，争做消费维权工作义务监督员；希望消费维权宣传与引导成为常态，让企业自觉承担诚信责任，让“每天3·15”成为广大市民可信赖的品牌，让全社会凝聚你我力量，同心抗疫，努力营造安全放心的消费环境。



白城市市场监管局工作人员组织“12315进商场”活动。

林芳卉摄