

2020年全省消费者权益保护工作情况发布

12315为消费者挽回经济损失15327万元

湖南日报·新湖南客户端3月14日讯(记者 胡盼盼 肖秀芬)12日举行的3·15国际消费者权益日新闻发布会上,省市场监督管理局副局长、一级巡视员李沐,网监处处长熊晓甦,执法稽查局局长肖贝就公众普遍关心的话题,先后回答了记者的提问。

问:作为消费者权益保护主力军的市场监管部门,如何营造放心消费环境,促进居民消费?

省市场监督管理局副局长、一级巡视员李沐:省市场监督管理局作为消费者权益保护的重要职能部门,创造良好的消费环境是职责所在。针对目前假冒伪劣屡禁难止、预付卡经营者跑路、直播带货纠纷等问题和不足,应全面促进消费的新要求,全省市场监管部门将围绕以下四个方面,营造安全放心的消费市场环境。

一是发挥部门协作综合监管优势,创新消费维权体制机制,加大重点领域监管执法力度。二是加大消费维权力度,破解行业潜规则和新业态

省已建成“互联网+热线+消费投诉站”三位一体的12315投诉举报系统,并与市场监管执法办案系统建立无缝对接,实现“接诉即办、按时办结”。2020年,12315热线和平台共接收消费者投诉、举报、咨询591006件,其中接收投诉141815件,按时办结率98.50%,为消费者挽回经济损失15327万元。12315投诉举报接通率、按时办结率、调解成功率和举报按时核查处均高于全国平均水平。全省消

保委组织共受理消费者投诉35502件,解决30133件,为消费者挽回经济损失3085.67万元。到2020年底,全省12315平台ODR消费维权主体单位达1097家,在线和解率稳步提升,实现消费者足不出户解决线上线下消费纠纷。

加强质量监管,守住安全底线,进一步优化消费环境。深入推进食品、药品、特种设备和产品质量安全4大重点领域监管,守住安全底线,促

进放心消费。2020年我省制造业产品质量合格率达93%,增幅位居全国第2位。疫情期间,集中开展重要防疫物资保供战、市场价格监管稳控战、防护用品质量安全保卫战、野生动物非法交易歼灭战、企业复工复产攻坚战五大战役,全力维护疫情市场稳定。紧盯消费者反映强烈的突出问题,查办假冒侵权、违法广告、重点领域不正当竞争行为等各类案件35512件,罚没7.66亿元。

保护消费者权益 营造放心消费环境

——省市场监督管理局负责人答记者问

3月12日召开的2021年3·15国际消费者权益日新闻发布会上,省市场监督管理局副局长、一级巡视员李沐,网监处处长熊晓甦,执法稽查局局长肖贝就公众普遍关心的话题,先后回答了记者的提问。

问:作为消费者权益保护主力军的市场监管部门,如何营造放心消费环境,促进居民消费?

省市场监督管理局副局长、一级巡视员李沐:省市场监督管理局作为消费者权益保护的重要职能部门,创造良好的消费环境是职责所在。针对目前假冒伪劣屡禁难止、预付卡经营者跑路、直播带货纠纷等问题和不足,应全面促进消费的新要求,全省市场监管部门将围绕以下四个方面,营造安全放心的消费市场环境。

一是发挥部门协作综合监管优势,创新消费维权体制机制,加大重点领域监管执法力度。二是加大消费维权力度,破解行业潜规则和新业态

风险。三是推进消费领域智慧监管,加强消费信用信息公示,严格消费信用信息采集管理,强化投诉举报信息的运用。四是加强优势互补,加快完善消费者权益保护部门协作机制。

问:近年尤其是2020年以来,网络商品交易特别是电商平台、直播带货等发展迅猛,请问市场监管部门在网络商品交易监管方面做了哪些工作?

省市场监督管理局网监处处长熊晓甦:从2020年特别是新冠肺炎疫情暴发以来,线上经济在应对疫情和促进经济社会发展中发挥积极作用的同时,仍然存在直播营销问题凸显,促销规则暗藏玄机,消费维权实施困难等不容忽视的问题。省市场监管部门深入开展2020网络市场监管专项行动“网剑”专项行动,构建线上线下一体化监管工作格局;对全省14个州市随机抽取的15家电商平台企业进行现场检查;开展清理整治网络销售和宣传专项行动;加强重点时段的监测,在“6·18”和双十一网

络商品集中促销活动期间开展定向监测,重点监测网络交易模式下的虚假宣传、不执行七天无理由退货等消费者投诉反映比较多的交易行为。2021年,网络交易监管工作将作为市场监管部门的工作来开展。

问:今年的消费维权年主题是“守护安全 畅通消费”,围绕这个主题,省消保委今年将开展哪些重点工作?

省市场监督管理局副局长、一级巡视员李沐:中消协将今年的消费维权年主题确定为“守护安全 畅通消费”,围绕此主题省消保委将开展以下几个方面的工作:围绕预付式消费、网络直播营销等热点难点问题,研究对策措施;探索建立消费教育基地;关注共享式消费、在线教育培训、社区团购等新兴消费模式,加大监督规制力度;落实投诉便利化、规范化措施,完善投诉和解机制;建立消费维权舆情监测分析机制,针对舆情热

点,回应社会关切。

问:围绕“守护安全 畅通消费”,今年市场监管执法将在哪些领域重点查办哪些方面的案件?

省市场监督管理局执法稽查局局长肖贝:今年全省市场监管执法稽查要紧密结合当前消费者反映最多的热点问题,选准切入点,重拳出击、严管重罚,查处一批有重大震慑力的案件。具体来说:突出案件查办五个重点,即重点商品、重点行业、重点领域、重点区域和重点市场等方面;严查五类严重违法行为,即食品安全、知识产权、质量领域、经营非法进口商品、侵害消费者合法权益等五类违法行为;推进六大专项执法行动,即长江禁捕打非断链、农村假冒伪劣食品、非法制售口罩等防护用品、野生动物违规交易、知识产权保护“铁拳”、交通问题顽瘴痼疾等六项专项执法行动。

(湖南日报·新湖南客户端记者 肖秀芬 胡盼盼 整理)

未成年网游充值退费维权操作范本来啦

湖南日报·新湖南客户端3月14日讯(记者 胡盼盼 肖秀芬)3月12日,3·15新闻发布会上公布了2020年全省十大消费维权典型案例,案例涵盖了日常生活中常见的消费纠纷问题。

根据发布会公布的《2020年全省十大消费投诉热点》,新型消费领域投诉数量增多,网游消费模式成为新型投诉热点,不少家庭遇到未成年网游充值而家长退费难的问题。案例二中,岳阳市未成年人网游充值退费纠纷案堪称未成年网游充值退费维权范本,值得消费者关注。该案中,彭女士14岁的孙子向多家手游公司充值200多次,金额高达44000多元,其中大部分用于腾讯公司王者荣耀等游戏。岳阳市消委接到投诉后,进行了详细调查,证实彭女士孙子是未成年人,给游戏充值未经监护人同意,同时发现彭女士家庭情况特殊,高额充值费用对其家庭的影响较大。岳阳市消委与腾讯公司所在的深圳市消委联系,帮助彭女士提交相关证据,将投诉情况录入到深圳市消费维权公共服务平台。在两市消委的共同努力下,腾讯公司核实退费条件,启动退费程序,彭女士收到腾讯公司退回的全部游戏充值金额33546.92元。



如何维权?扫二维码了解



湘绣研学赋能乡村

3月12日,湖南省沙坪湘绣博物馆,市民前来进行湘绣研学。

湖南日报·新湖南客户端记者 傅聪 摄

从3·15到365

——数说2020年益阳市消费者权益保护工作亮点

邢玲 黄琳 周建华

全市12315指挥中心共受理消费者咨询、投诉、举报32735件,按期办结率100%,为消费者挽回经济损失1115.17万元。

开展防疫用品质量、认证活动专项整治,查验防护用品65万件,查处违法案件108件,查获“三无”口罩40万只。

对全市468家冷冻食品生产经营单位建档,严格进口冷冻食品、从业人员、环境点位核酸抽样监测,检测样品2417个。

……

3月12日,益阳市人民政府新闻办公室举行新闻发布会,益阳市消费者权益保护工作联席会议办公室主任、益阳市市场监督管理局副局长王猛通报2020年全市消费者权益保护工作情况。组组数据,“数”说着一个个动人的故事:保护消费者权益从3·15到365,益阳一直在努力。

源头治理——

特种设备“三率”排名全省第一

【镜头】2020年9月24日,益阳市市场监督管理局特种设备安全监察人员通过湖南省特种设备综合业务监察系统发现:益阳广业重型机械有限公司8台起重机械和1台“HELI”叉车定期检验超期,且未办理特种设备使用登记,存在严重安全隐患。

当日下午,市市场监管局特种设备安全监察人员便赶赴该企业现场检查,核实该公司确实存在相关特种设备超期未检和未办理使用登记问题,当即下发特种设备安全监察指令,并要求其立即整改并停用相关特种设备。该公司在10个工作日内完成了相关特种设备定期检验和使用登记。

【数说】2020年,益阳市市场监督管理局着力加强源头质量安全监督,消费安全保障能力不断优化。

在特种设备安全方面,益阳市特种设备使用登记、定期检验、违法行为查处等“三率”在2020年度考核中排名全省第一;出台《益阳市电梯安全规定》,电梯安全责任保险参保率全省领先;气瓶安全信息化监管由液化气钢瓶向工业和车用气瓶拓展,实现全覆盖。此外,益阳市市场监管局还扎实开展了农资、学生用品、电取暖器、涉环产品等重点工业产品质量安全监管,完成重点产品监督抽查644批次,合格率95.03%。

在食品、药品安全方面,益阳市市场监管局开展食品安全大排查大整治百日行动、食品生产质量安全提升、“护老”“护苗”“明厨亮灶”、小作坊综合治理等专项行动,和大米、砖茶、食用槟榔、白酒等专项整治,治理问题隐患5313个,立案查处案件1137起,移送公安机关38起,完成食品安全监督抽检13266批次,合格率98.58%,全年无食品安全中毒和死亡事件;开展中药饮片、

特殊药品、专管药品、药械专项整治,鼓励药品零售企业做大做强,药店连锁率提升至61%。

接诉即办——

在全省市场监管系统率先实现“接诉即办”新模式

【镜头】2020年9月24日上午,市民赵女士拨打12315热线电话反映,某安置小区未进行公告,就对进出车辆实行停车收费,每年收费20元。

根据部门工作职责规定,此类投诉涉及多个职能部门,很难一下子处理到位。市12315指挥中心立即启动“接诉即办”机制,交办所在地市场监管部门协调住建、公安、社区等单位,共同研究,于当天下午便处理了该起投诉。

【数说】目前,益阳市市场监管局已实现12315、12365、12331、12358、12330五线合一,12315在全省市场监管系统率先与市长热线12345并行。2020年,为快速处置各类突发投诉举报事件,及时回应群众关切,该局出台“12315接诉即办”工作制度,建立“12315接诉即办”微信工作群,组建市县两级工作专班,第一时间接收、转办、督办、反馈“接诉即办”各类举报。对符合快速处置要求

的,在1小时之内赶到现场处置。“12315接诉即办”新模式,受到国家市场监督管理总局推介。

2020年8月份以来,全市“12315接诉即办”模式下共受理转办工单65件,当即办结65件,按时办结率和群众满意率均达100%。对涉及多部门的投诉联动办,对职责边界重叠的投诉协调办,切实提升办结实效,实现消费者诉求“最多投一次”。

社会共治——

在全省率先开展多领域“诚信经营·放心消费”创建活动

【镜头】湖南红联大市场是湖南省文明集市、湖南省食品安全示范单位、资阳区“诚信经营·放心消费”示范单位。在该市场农副产品农药残留检测公示板上,每日检测的蔬菜样品名称、样品来源、检测结果都详细记录在册,消费者对所购买的蔬菜农药残留情况一目了然。

湖南红联农业投资开发(集团)有限公司董事长助理刘志宏介绍,公司建立了农副产品快速检测室,每天对市场95%以上的农副产品样品进行“体检”,严把安全关,对农药残留量不达标的蔬

菜,一律拒之门外。

【数说】为不断提升消费维权社会共治意识和能力,2020年,益阳市以“安全放心、质量放心、服务放心、维权放心”为创建内容,以全方位提升政府监管效能、企业自律水平、社会监督水平和群众消费信心为目标,在全省率先开展多领域“诚信经营·放心消费”创建活动,并制定8个部门19项创建活动标准,且将各区县(市)政府(管委会)“诚信经营·放心消费”创建活动情况纳入市政府质量强市考核工作。

在创建活动中,益阳市发改委、市公安局、市委网信办、市市场监管局、市教育局、市工业和信息化局、市司法局、市财政局、市住房和城乡建设局、市交通运输局、市商务局、市农业农村局、市文旅广体局、市卫生健康委、市邮政管理局、益阳海关、中国人民银行益阳中心支行、市长热线办、市消委办等共19个消费者权益保护工作联席会议成员单位强化责任担当,建立完善了市消费者权益保护工作联席会议制度,重点推进食品药品、信息消费、公共服务、文化和教育培训等消费较为集中的领域创建工作。2020年,全市新增“诚信经营·放心消费”单位(门店)700户,创建“诚信经营·放心消费”示范商圈(街区)8个。



用高品质服务

绽放未来的N种可能



—— 中国联通 高品质服务 ——

📞 智选服务：高智能交互 | 🏠 首选服务：最便捷办理 | 💎 尊选服务：高星级体验 | 🏆 优选服务：高品质网络

装宽带 看电视 就拨10010