

“3·15”特别报道

湖南发布

聚焦突出问题 共促消费公平

湖南日报全媒体记者 奉永成
通讯员 梁欣 张琪汶

3月12日,省政府新闻办举行新闻发布会,省市场监管局局长向曙光发布了去年我省消费者权益保护工作情况。去年,全省树立消费者至上理念,加大消费维权工作力度,营造安全放心的消费环境,有力维护了消费者合法权益。

畅通维权渠道,提升消费维权效能

“一键就能实现投诉举报。”3月11日,株洲市网友“李民亮”在微信朋友圈对方便快捷的消费维权方式点赞。目前我省将12315热线以“双号并行”、设置专家坐席等方式纳入12345政务服务便民热线统一管理,建立政务服务热线接收和12315消费者投诉举报办理高效协同机制,畅通消费者维权渠道,改善消费者维权体验。去年,全省市场监管部门12315热线和平台共接收消费者投诉、举报、咨询57.22万件,其中接收投诉19.08万件,按时办结率99.33%;办理12345热线转接事项19.03万件,为消费者挽回经济损

失1.35亿元。加强部门协同。我省出台《关于营造放心消费环境 繁荣居民消费的若干意见》,印发《关于在政务服务便民热线优化工作中切实做好投诉举报处理工作的意见》,按照“谁审批、谁监管,谁主管、谁监管”原则,完善工作流程,积极解决消费者权益保护领域的突出问题。省发改委、省市场监管局、省政务局等多个部门建立信息共享机制,形成“大市场、大监管、大消保”工作格局。创新调解平台,促进消费纠纷“和解在企业、化解在源头”。我省大力推进企业12315平台在线消费纠纷解决机制(ODR),全省建成ODR机制企业1568家,在线和解率稳步提升。在10家行业协会、10家企业设立消费者投诉站,拓宽消费者投诉渠道。去年,全省消费者权益保护组织受理消费者投诉40304件,解决38931件,解决率为96.59%。

加强质量安全监管,消费维权不打烊、安全监管不缺位

去年,我省质量监管工作在国务院

年度考核中位列第9位,进入全国第一方阵。按照“四个最严”要求,加强质量案例监管,全省制造业产品质量合格率达93.81%。做好疫情防控。我省建立“湘冷链”追溯体系,累计发放溯源码833万余个,监管进口冷链食品6.86万批次,核查处置阳性进口冷链食品24批次。民以食为天,食品安全事关民生。去年,全省完成31个食品大类27.28万批次食品安全抽样检验任务,覆盖省内7960家食品生产企业和3.44万家食品经营企业,检出不合格食品8971批次。开展食品安全“护源”“护苗”“护老”、餐饮质量安全提升行动、国产婴配乳粉提升行动和大米、食盐安全整治行动,守住了老百姓“菜篮子”“米袋子”“油壶子”安全。开展专项行动,确保消费维权不打烊、安全监管不缺位。加大农村药品、高风险产品和重点领域监管力度,全年办结“药械化”(药品、医疗器械、化妆品)违法案件5200件。大力开展液化石油气瓶和大型游乐设施专项整治,持续深化强执法防事故行动,一批安全隐患得到消除。开展钢筋、水泥、电线电缆、成品油等12类产品质量专项整治,召回缺陷产品27万件。

加大执法力度,营造放心消费环境

去年,全省聚焦难点重点问题,严厉打击侵犯消费者权益违法行为。聚焦教育、卫生、住建、交通等民生领域,办结行政垄断案件11件。聚焦医药医疗、教育“双减”、平台经济等问题,查办价格和不正当竞争案件1601件,罚没清退金额1.6亿元。近年来,网络消费投诉越来越多,我省制定《关于加强市场商品交易行为监管的指导意见》等5个指导性文件,开展2021“网剑”专项行动,加强网络平台消费维权。去年,检查网站网店11.46万个次,查处网络侵权售假等案件393件;常态化监测广告1000万余条次,行政约谈和指导市场主体2700余家,查处虚假违法广告案件1394件。发布消费提示,营造放心消费环境。去年,全省围绕消费领域热点难点问题,利用主流媒体和新媒体平台,及时发布消费警示提示、消费维权侵权案例、消费维权报告、消费投诉热点等,提醒消费者不踩“坑”。开展放心消费环境建设,去年,全省创建诚信经营、放心消费单位5656个、示范商圈(街区)56个、集贸市场113家。



营造放心环境 消费维权更便利

——省市场监管局相关负责人答记者问

湖南日报全媒体记者 奉永成
通讯员 梁欣 张琪汶

“加强电商直播带货监管、规范产品合格证,加强民生领域执法办案力度,搭建消费者与市场监管部门的连心桥,促进消费维权便利化。”3月12日,省政府新闻办举行的“3·15”新闻发布会上,省市场监管局副局长欧阳志刚就广大消费者关心的重点问题,回答了记者提问。

搭建“连心桥”,消费维权更便利

湖南日报记者:近年来,12315热线和平台受理消费者投诉举报长期居高不下,如何进一步提升12315工作效能,促进消费维权便利化?
答:持续加强12315建设,搭建消费维权“连心桥”。我省将着重做好以下三个方面的工作,推进消费维权便利化。一是进一步完善12315的集成服务功能,推动投诉举报高效处理;加强12345热线接收和12315市场监管投诉举报业务融合,让消费者投诉举报更加高效畅通。二是强化12315的联动执法功能,严厉打击损害消费者权益违法行为。聚焦难点重点,加强部门协作,严厉打击侵犯消费者权益违法行为。对教育培训、餐饮住宿、电信服务等消费者投诉举报比较集中的服务行为进行重点监管。三是大力推进“12315”的社会共治功能,促进消费纠纷和解在企业、化解在源头。督促市场主体诚信经营,守法经营,自觉维护消费者权益,主动解决消费纠纷,引导更多企业进驻12315平台,完善消费纠纷多元化解机制,降低消费维权成本。

产品“持证”上市,消费更加放心

湖南卫视记者:从去年开始,省市场监管局在全国率先推行规范产品合格证工作,这对维护消费者权益有哪些作用?
答:让产品“持证”上市,让消费者买的放心。规范产品合格证,要求在省内生产销售的产品必须有合格证,所有合格证必须信息齐全、规范标注,所有使用了合格证的产品必须经出厂检验合格。可督促企业严把出厂检验关,进货查验关,将产品质量风险从事后应对变为事前预防,从生产、销售两个环节降低了质量安全问题带来的消费伤害。同时,产品合格证必须标注产品执行标准、规格型号、生产单位、地址、产品的生产日期、出厂检验结论等内容,消费者通过扫描合格证上的二维码即可查询相关信息,保障了消费者的知情权、选择权。目前,我省鼓励有条件的企业购买产品质量保险,具有合格证的产品出现质量问题,消费者可申请由保险公司先行赔付,提供质量兜底保障,尽可能保障消费者的合法权益。

主动“出拳”“亮剑”,兜牢民生底线

红网记者:近两年,直播带货成为现象级电商模式,但也乱象丛生,如何加强对直播带货的监管?
答:一方面督促直播平台企业严格落实平台经营者主体责任,另一方面组织开展专项监测。在加强日常监测的基础上,我省率先在全国范围内开展了网络直播营销带货专项监测工作,发现并移交违法线索37条,利用技术监测发现一批涉嫌违法案件线索,并立案进行查处。今日女报记者:食品、日用消费品等都与消费者利益息息相关,省市场监管执法部门如何加强这些行业领域的监管执法?
答:食品安全事关民生,省市场监管局紧盯民生问题和民众最关注的问题,出“铁拳”,亮“利剑”,严厉打击生产销售药残超标、重金属超标、添加剂超限量的食品,以及农村“山寨”食品等8类严重影响老百姓生产生活品质的违法行为,守住民生安全底线。去年,全省市场监管系统共查办民生领域案件2.58万件,罚没金额4.25亿元。今年,我省将聚焦“民意最盼、危害最大、风险和压力最高”的重点问题,突出与人民群众生命健康安全息息相关的重点商品,加大执法力度,维护市场秩序,捍卫广大消费者的合法权益。

食品、交通工具、家用电器成投诉热点

湖南日报全媒体记者 奉永成
通讯员 梁欣 张琪汶

3月12日,省政府新闻办召开的“3·15”新闻发布会上,省市场监管局副局长李沐发布了去年我省十大消费投诉热点、十大消费维权典型案例、十大消费侵权典型案例。综合去年全省12315数据分析统计,消费投诉的十大热点分别为:食品、教育培训服务、餐饮和住宿服务、家居用品、服装鞋帽、交通工具、文化娱乐体育服务、通信服务、美容美发洗浴服务、家用电器等。十大热点投诉数量占总投诉量的57.03%。投诉反映的主要问题集中在产品质量、售后服务、虚假宣传、格式条款、价格欺诈等方面。值得注意的是,去年消费投诉的另一个趋势是新型消费领域投诉数量增多,涉及直播带货、低价套路营销、过度收集个人信息、“双减”退费、未成年人网游充值等问题。去年,全省十大消费维权典型案例分别为:
1.娄底市娄星区某品牌汽车自燃赔偿纠纷案;
2.通道侗族自治县某加油站销售渗水汽油纠纷案;
3.邵阳市经开区某4S店强制购买汽车保险纠纷案;
4.新田县某流动经营者诱骗老年人购买虚高价格商品案;
5.衡阳市珠晖区某珠宝店隐瞒真实情况误导消费者购买商品纠纷案;
6.常德市鼎城区某开发商虚假宣传致消费者知情权受损纠纷案;
7.岳阳市云溪区某游乐场主“跑路”退费纠纷案;
8.慈利县某保健店拔火罐致皮肤烧伤赔偿纠纷案;
9.桃江县某商店售卖劣质烟花炸伤眼睛纠纷案;
10.石门县某美容会所夸大宣传诱购商品纠纷案。去年,全省十大消费侵权典型案例分别为:
1.北京某钟表有限公司湖南分公司维修名表小病大修欺诈消费者案;
2.郴州市某物业服务有限公司高于政府定价违规收取业主电费案;
3.永州市某汽车用品有限公司冒用他人厂名厂址侵犯注册商标专用权案;
4.湖南某电子科技有限公司发布虚假广告推销电子烟案;
5.隆回县某游泳健身俱乐部不按约定提供服务无理由拖延退款案;
6.常德市某汽车销售服务有限公司违背承诺实施价格欺诈案;
7.长沙市雨花区某食品经营部销售未经检验检疫进口冷冻猪肚案;
8.祁东县某饰品店冒用他人注册商标制售珠宝首饰案;
9.西安某文化传媒有限公司组织网络刷单虚假交易误导消费案;
10.芦淞区某电器商行销售不符合国家标准的家用燃气灶案。



消费维权宣传



图① 3月11日,市场监督管理部门工作人员教市民如何辨别假冒伪劣食品。当天,长沙市“3·15国际消费者权益日”诚信主题教育实践活动在天心区八角亭社区举行,倡导商家文明诚信经营,提醒消费者增强风险意识和维权意识。
湖南日报全媒体记者 田超 通讯员 刘艳明 摄影报道

图② 3月11日,长沙市民踊跃参加消费维权知识抢答比赛。
湖南日报全媒体记者 田超 通讯员 刘艳明 摄影报道

图③ 2021年3月15日,资兴市多部门联合举办“3·15国际消费者权益日”主题宣传活动,增强广大市民的消费维权意识,提高消费者鉴别真假商品的能力。
李科 摄

