



去年四川各级消委组织共受理投诉 5.28 万件 为消费者挽回损失 5374.07 万元

□本报记者 马工枚

四川消费投诉信息公示系统上线

□本报记者 李国华

为更好地强化社会舆论监督，引导经营者诚信自律，构建消费维权社会共治格局，营造放心舒心消费环境，四川省市场监管消费投诉信息公示系统已于2022年3月13日正式上线运行，这标志着四川省消费领域信用体系建设再向前迈进一步。

消费投诉信息公示系统与全国12315平台数据实时同步，自动、全量汇集省域内各企业近一年的被投诉情况，打通了消费投诉数据内网到外网的展示途径，实现公示全过程自动化。通过国家企业信用信息公示系统(四川)地方频道、省市场监督管理局门户网站向广大消费者公示，保障了公示结果的权威性和实时性。

据了解，除国家企业信用信息公示系统(四川)地方频道、四川省市场监督管理局门户网站外，群众也可通过直接访问网址(<http://182.131.3.111:18090/>)进入公示系统，分别查询省、市、县三级域内经营者的被投诉量、解决成功率、投诉增量和投诉增长率等情况。系统的手机移动应用(公众号、小程序)正在同步开发，将能更加便利地检索到经营者被投诉信息。

□本报记者 马工枚

3月15日，四川省保护消费者委员会在成都举行“3·15”国际消费者权益日纪念座谈会。会上发布了2021年度四川消费者满意度指数，四川省2021年度消费者满意度总指数为82.8分，较上年增长0.9分，比2015年首次测评时提升5.6分，且自2017年起连续五年得分保持在80分以上，总体展现出较好的稳定性和持续上升的发展态势。

据介绍，四川省消费者满意度指数是反映全省消费者对消费环境、所购商品、服务和消费维权工作满意程度的评价指标。自2015年起，省消委每年均在全省范围内开展消费者满意度调查工作，编制四川省年度消费满意度指数，检验消费环境创建工作成效。2021年度消费者满意度指数调查工作共历时4个月，覆盖全省21个市州，收回调查样本6.9万份。

为保证延续性，四川省2021年消费者满意度指数体系与2020年体系基本保持一致，总指数包括消费环境满意度、消费类别满意度、消费维权满意度3个一级指标，市场环境满意度、市场监管满意度、商品类别满意度、服务类别满意度、维权工作满意度、维权结果满意度6个二级指标，以及行业服务态度评价等29个三级指标。值得注意的是，2021年度“消费环境、消费维权、消费类别”三项一级指标均较上年有所提升，分别为84.1分、83.5分、80.0分。

此外，为响应国家“乡村振兴”战略和“双碳”战略实施，四川省保护消费者委员会还开展了农村消费市场和绿色低碳消费专项调查。针对调查结果，省消委建议，要坚持“稳中求进”总基调，全面提升消费提质扩容；要强化经营者主体责任意识，将消费安全和消费公平摆在突出位置；要补齐维权保障短板，提升消费者获得感、幸福感、安全感；要多渠道增加居民可支配收入，提振消费信心和动能。

会议指出，2021年省消委成员单位和各级消委组织积极动员团结社会各界力量，着力创新教育方式，更加注重消费引导，不断强化综合治理，严厉打击侵犯消费者权益不法行为，各项工作取得了显著成效。新的一年，各级消委组织要紧扣中心大局，促进日常消费和消费升级，培植消费增量，补齐农村消费短板，在稳增长中发挥更大作用；要共促消费公平，推动完善法律制度，引导科技向善，强化特殊群体权益保护，践行绿色低碳消费，实现实际公平、更可持续发展；要凝聚社会力量，共同画好消费维权同心圆，推动生产者把质量挺在前面、经营者把诚信挺在前面、消费者把理性消费挺在前面、监管者把公正挺在前面、监督者把公平挺在前面，合力营造消费者权益保护的良好社会氛围。

会上，成都市中级人民法院民事审判第一庭法官付冬琦、成都市青白江区司法局弥牟司法所所长房美等10人，获得“2021消费维权年度人物”表彰。腾讯、美团、抖音、省网商协会代表互联网企业宣读“共促消费公平”宣言，承诺将坚持以消费者为中心，依法经营、科技向善，共建绿色互联网生态。“3·15”志愿者向全省消费者发起“简约适度 绿色低碳”消费倡议，共同倡导文明节俭、理性消费、光盘行动、低碳消费、节能环保的消费习惯。

四川成都

□本报记者 李艳

在“3·15”国际消费者权益日到来之际，为保护消费者合法权益，净化消防产品市场，3月14日，成都市消防救援支队举行了“蓝朋友带您辨真假——消防产品科普教育宣传”活动。活动通过微博和抖音等网络平台进行了现场直播，让更多的市民认识消防产品，了解辨别真伪的方法，学会使用消防产品。

活动中，消防监督员化身“网络主播”，采取知识讲解、案例分析、实物演示、真假对比、性能测试、线上互动等方式，深入浅出地讲述了假冒伪劣消防产品的危害性，传授了防火门、喷淋、灭火器、应急灯、指示标志等8类常见消防产品正确识别、选用的方法途径，引导广大群众切实增强

市场还存在不少短板弱项，2022年，多部门将共同发力，整治消费领域突出问题，倾情倾力化解消费纠纷，努力为人民群众建设一片清朗安全、放心舒心的消费环境。”孙强表示。

周静表示，全省各级法院充分履行审判职能，积极推进诉调对接，不断推出便民利民举措，及时高效化解消费者权益纠纷，织密消费者权益保护网。全省法院受理产品责任纠纷、服务合同纠纷、买卖合同纠纷、装饰装修合同纠纷等涉及消费者权益保护纠纷案件共14.22万件，约占全省法院受案总数的十分之一。

张荣洪介绍了2021年全省公安

机关严厉打击食药环知领域突出违法犯罪工作情况。去年，全省公安机关重点打击民生领域突出违法犯罪行为，坚决守住食品安全底线、突出药品安全红线、抬高生态保护基线、拓展知识产权刑事保护视线，共侦办食药环知违法案件2030起，移送起诉案件1222起，涉案总价值超60亿元。

在会上，四川省保护消费者委员会通报了四川省2021年度消费纠纷调处十大典型案例和查处侵犯消费者权益十大典型案例。纠纷调处通报案例涉及网约车、房屋装修、团购、健身等消费领域；查处侵犯消费者权益十

大典型案例涉及食品违法添加、无证经营、虚假宣传、刷单炒信、价格欺诈等违法行为。

同时，四川省高院通报2021年度消费者权益保护十大典型案例，案例涉及群众生活消费的方方面面，涵盖代购食品、违法制售“地沟油”、教育培训、未成年人消费、房屋中介、婚庆服务等领域，对于统一法律适用、保障消费者权益具有积极意义；四川省公安厅通报2021年度食药环知领域违法犯罪十大典型案例，涉及制售伪劣液化石油气、制售假烟假酒、污染环境、侵犯著作权、销售有毒有害食品等违法犯罪行为。



量问题，可以拨打96119、12315等举报电话，向同级的消防救援机构或者是市场监督管理部门进行举报，成都消防会第一时间赶赴现场进行核实，如果核实后确实存在涉嫌违反消防法的有关规定，会按照消防法的有关要求和规定，对使用不合格灭火器的单位进行相应的处罚，同时会将该类消防产品的质量通报给市场监督管理部门和国家消防产品合

格评定中心，他们会按照相关法律要求和国家的规定，对生产和销售不合格消防产品的企业和商家依法作出相应的处理。

据了解，此次“3·15”宣传活动成都消防救援支队新媒体进行了现场直播报道，抖音、快手、微博共计3.98万人在线观看，有200余名群众代表及企业代表参与了线下活动。

(成都市消防救援支队供图)

四川德阳

□本报记者 李鹏飞

今年3月15日是第40个“国际消费者权益日”。为营造公平公正、和谐的消费环境，3月14日，四川省德阳市市场监管局、德阳市消委会联合主办了主题为“公平消费 和谐”的“3·15”特别节目。

活动现场，德阳市政协副主席陈若愚与德阳市市场监管局党组书记、局长张龙武共同发布德阳“3·15”晚会LOGO。

特别节目以案例呈现的方式，还原《多收的》《看不见的玩具伤害》等4个案例的调查、处罚全过程，并邀请相关部门和律师现场说法，详细向消费者讲解法律知识，发布消费提示，教授消费者维权知识。直播中，还通过发放电子问卷的方式实时调查消费者对玩具安全性指标的问题，通过大数据分

析，现场向消费者展示和解读调查结果。

针对消费者关心的预付式消费问题，特别节目专门编排了情景短剧，生动形象地展示了消费者办理预付卡后遇到的各种问题。律师现场分析预付式消费涉及的法律问题，监管部门详细介绍了在预付式消费中为保护消费者权益所做的工作，提示消费者在预付式消费中要签订合同、保留证据、选择优质商家等注意事项以及合法权益受到侵害时应该如何维权。

特别节目中，德阳市市场监管局工作人员向消费者讲解了燃气灶的使用知识，展示“你点我播 安心消费”的相关举措，发布直播带货、扫码点餐消费警示以及2021年消费热度榜。

节目尾声，德阳市市场监管局执法人员现场演唱原创“3·15”主题曲《相信爱》，与此同时，这首歌通过三大音乐平台全网首发。

据悉，为开展好2022年“3·15”活动，德阳市市场监管局、市消委会还将发动经营者大力宣传主题，发布2021年全市消费维权典型案例，开展扫码点餐问卷调查、投诉信息公示及约谈、维权知识有奖竞答等活动。

2022年“3·15”特别节目通过德阳全媒体、德阳广播、德阳日报等15家媒体及德阳人大、德阳共青团、德阳国家经开区等6大官方账号全程直播，受到消费者欢迎。据不完全统计，本次直播累计观看量近136万人次，现场受理消费者投诉25件。

四川广安

□王林 本报记者 沈仁平 实习记者 童杰

“13岁女孩未经家长同意，私自拿钱购买了一部智能手机，家长要求手机经销商退货退款，这件事怎么处理？”3月14日，在“3·15”国际消费者权益日前夕，广安市召开新闻发布会，公布了该市2021年消费维权典型案例，其中一案例便涉及未成年人未经家长许可的“大额消费”行为。

2021年2月28日，武胜县保护消费者权益委员会接到张女士投诉：其年仅13岁的女儿未经家人允许，花钱在武胜县某乡镇一家手机店购买了一部价值2559元的智能手机，张女士与手机经销商协商退货退款未果，遂投诉。武胜县保护消费者权益委员会工作人员向该经销商讲法讲理，最终双方达成协议，手机经销商退还张女士购机款2559元，手机因使用中刮花屏幕，张女士承担屏幕维修费200元。

广安市保护消费者权益委员会

负责人介绍，13岁女孩独自购买价值2559元的手机的消费行为与其年龄不相适应，其法定代理人也不同意，应为无效的民事法律行为，作为该小孩的法定代理人，张女士有权要求经销商退还购机费2559元。工作人员调解时考虑到手机因已使用多日，手机屏幕被刮花影响二次销售，承担一定的维修费用也是合情合理的。

2021年4月8日，广安市华蓥市保护消费者权益委员会接到消费者邱先生投诉，称其当天在某超市购买的啤酒已过期。接到投诉后，工作人员立即对该超市进行了检查，现场查获了尚未销售的被投诉品种过期啤酒，邱先生购买的啤酒确实已过期。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国食品安全法》相关规定，该超市因销售过期食品被处罚款5000元，同时赔偿邱先生1000元。

当天公布的系列典型案例中，还有关于“订金”和“未明码标价”等常见消费纠纷。消费者预付7000元订金购买家具，后因尺寸问题要求退订金遭拒，经调解，商家全额退还7000元订金，在我国的司法审判实践中，订金一般被视为预付款，可退。某民宿酒店一次性毛巾未标价，消费者使用后被收取15元，经调解，该酒店因违反明码标价相关规定，按要求退还消费者15元。

据了解，2021年，广安市全国12315平台共接收各类投诉举报咨询2.46万件，同比上升19.39%，为消费者挽回经济损失839.74万元。今年2月以来，为营造放心舒心的消费环境，广安市已组织开展消费维权“五进”“网络微课”宣讲、“3·15”网络专题宣传咨询服务、消费体察、“3·15”大型现场咨询服务等活动。

今年是第40个“3·15国际消费者权益日”。3月14日，四川省广汉市市场监管局通过全国12315平台随机抽取了一起儿童自行车消费投诉案，邀请媒体全程跟拍采访。

投诉人于3月11日在某自行车车行为儿子购买了一辆赛车，骑行不久后刹车出现故障。投诉人通过网络购物平台查到同款赛车价格，称网上价格比实体店便宜，并且还有铃铛、挡泥板。投诉人与商家先进行了协调沟通，未能达成一致意见，随即拨打12315寻求帮助，要求商家配送配套设备并调试好刹车、座凳。

该局工作人员了解投诉情况后，对双方进行了调解，要求商家对调试好该车刹车、座凳(商家进货的赛车原箱内没有铃铛、挡泥板等其他配件，安装要另外收费)。工作人员告知经营者要诚信、公平对待消费者，并详细讲解了《消费者权益保护法》中关于经营者规范经营的规定和条例。同时，告知消费者生活中如何运用法律武器维护自己的合法权益。双方对消费权益都有了进一步认识。商家为表示歉意，向投诉人赠送铃铛、挡泥板。媒体采访双方当事人，双方均对此表示非常满意。

广汉市市场监管局相关负责人表示，共促消费公平，就是要协同各方力量，督促经营者严格落实法律规定，重视消费者合法权益和正当利益，公平对待每一位消费者，共同维护公平竞争的市场环境，共同营造安全放心的消费环境，让消费者愿意消费、放心消费、想消费。

四川广汉

□杨军 本报记者 高明山 李鹏飞