

成德眉资四地市场监管局联合发布消费提示 不盲目 安全理性消费很重要

□本报记者 高明山 李鹏飞

春节临近,餐饮、购物、旅游等行业迎来了消费高峰,商家各类促销手段繁多,让广大消费者度过一个欢乐祥和的佳节,针对春节期间消费特点和热点,日前,四川成都、德阳、眉山、资阳四地市场监管部门联合发布消费提示。

疗器械时,一定要选择取得相关营业执照、许可证的商家,选择包装完好和标识齐全的商品,使用安全支付方式进行付款,不要通过微信群、朋友圈、抖音等社交平台与个人商家进行交易。

外出就餐多瞅瞅

团圆聚餐时,建议选择证照齐全、环境卫生、服务口碑好的餐饮单位。预定年夜饭时要详细了解菜品情况和规格,留心“定金”“订金”区别,在协议中约定有关事项。购买“预制菜”或“半成品年夜饭”的消费者,要注意选择规范厂家(商家)的新鲜产品,并按照保质期要求食用,尤其注意生熟分开,避免交叉污染。

解景区情况。在网上订房时应仔细阅读住宿标准、价格明细、使用规则等内容,可电话确认后再预订。慎重选择旅游产品,警惕低价位、低品质旅游团,避免因贪图便宜而上当受骗。

购置年货再算算

参加促销活动时,要详细了解活动规则,注意商家的促销信息、适用范围和限制条件等,切莫因盲目追求优惠而冲动消费;网购年货时,尽量选择经营资质齐全、规模较大、信用度较高的购物平台、网店或直播间,不要被诱导性宣传迷惑,不要轻信陌生网站、不明二维码和电话,预防电信诈骗、个人信息泄露等危害个人财产安全的事件发生。

预付消费再想想

消费者办理预付卡要充分了

解企业资质、实力、信誉等情况,尽量降低预付卡额度。要科学性判断自己的实际消费需求,一次性存入金额不宜过大,尽量选择时限较短的月卡、季度卡进行消费,要签订书面协议,明确双方的权利义务,不要轻信商家的口头承诺。

维权途径再说說

无论是线上或线下消费,应及时向商家索取购物发票,保留线上订单记录、与商家的聊天记录、商家宣传资料等消费凭证。一旦发生消费纠纷,可先与商家或交易平台协商解决,协商不成的,可拨打“12345”“12315”热线进行投诉,或通过 12315 微信公众号、微信小程序进行维权,也可向当地相关行政职能部门、消委组织投诉,或提请仲裁机构仲裁、向人民法院提起诉讼,依法理性维护自身的合法权益。

【回眸 2022】

2022 年为消费者挽回 经济损失 600 余万元 贵阳市持续加强消费者权益保护 让人民群众“买得舒心、用得放心”

本报讯(记者 吴文俊)1月17日,记者从贵州省贵阳市市场监管局获悉,2022年,贵阳市市场监督管理局共接贵阳市12345政务服务便民热线交办全国12315平台投诉举报51624件,案件处置率100%,为消费者挽回经济损失635.65万元。

据统计,2022年贵阳12315共接办投诉类案件35514件,同比减少17.68%,其中商品类投诉18609件,同比减少21.81%;服务类投诉16905件,同比减少12.61%。投诉量居前十位的为一般食品,餐饮和住宿服务,教育、培训服务,交通工具,烟、酒和饮料,美容、美发、洗浴服务,销售服务,其他商品,服装、鞋帽,其他服务。

2022年贵阳12315共接办举报类案件16110件,同比增长29.06%,其中商品类举报8699件,同比增长30.4%;服务类举报7411件,同比增长27.51%。举报量居前十位的为一般食品,食品卫生,社会保障、社会福利,烟、酒和饮料,美容、美发、洗浴服务,餐饮和住宿服务,其他服务,化妆品,教育、培训服务,家居用品。

投诉举报热点主要表现为商品及服务价格波动较大,消费者反映价格过高问题较多;美容美发、教育培训等预付式消费退款较多;经营者未明码标价,巧立名目进行收费,频繁利用不公平格式合同条款规避自身责任等。

2022年,贵阳市坚持以放心消费创建为契机,推进消费者满意度再提升,着力营造安全放心的消费环境。成立全面提升消费者满意度

工作领导小组,制定《贵阳市放心消费创建活动实施方案》;通过官网官微和新闻媒体发布消费提示警示,进一步加大普法宣传教育;通过开展“线下无理由退货”“放心消费无假货”承诺活动,督促企业落实消费维权第一主体责任;制定投诉举报办理优化提升工作方案及相关工作制度,贵阳市消协与市中级人民法院建立诉调对接机制,积极依法受理消费者的各类消费投诉,深入推进在线纠纷解决机制和12315“五进”建设,大力提升消费纠纷解决率。

同时,持续开展打击侵犯知识产权和假冒伪劣专项行动、市场监管铁拳行动、白酒质量安全提升行动、乳制品、肉制品、保健食品整治以及打击养老诈骗、整治“保健”市场乱象等多项行动,严厉打击各类侵害消费者合法权益的违法行为,不断规范企业经营行为,让人民群众“买得舒心、用得放心”。

下一步,贵阳市将以全省放心消费创建培育项目为契机,不断促进放心消费创建制度化、规范化,以消费投诉举报热点、难点、痛点问题为导向,针对性开展消费维权专项整治,严把产品市场准入关,全面强化产品质量监管,督促商家提升服务质量和水平,梯次培育放心消费示范企业、示范商圈、示范餐饮、示范景区,不断健全消费纠纷多元化解机制,降低消费者维权成本,切实保护消费者合法权益,营造安全放心的消费环境,促进贵阳贵安经济社会高质量发展,更好服务“强省会”行动。

天天 315·消费提示

多部门联动协作 化解预付卡群体纠纷

□本报记者 马工枚

预付式消费历来是消费维权的重灾区,购卡后享受不了应有的服务,该怎么办?近日,记者从四川省保护消费者权益委员会了解到一起这样的消费案例。

2021年3月,四川省德阳市经济开发区某养生馆推销推拿按摩卡,消费者彭女士、鲁女士等30余人办理了该业务。在消费过程中,该馆于2021年8月在客服微信群里通知因装修升级暂停营业。直到消费者咨询经营者何时可以进行推拿服务,才得知已更换老板,同时之前的服务项目已发生变化,老板已将群解散,拒不退款。无奈之下,2021年9月1日,消费者向德阳市经开区保护消费者权益委员会投诉,要求经营者退款。

鉴于该案为群体消费纠纷,涉及消费者达30余人,旌湖分会在收到投诉后高度重视,第一时间将该情况上报街道办城市综合执法调度中心,协同公安、社区等相关部門,会同相关职能部门一起前往德阳开发区某养生馆进行调查处理,并对该店实际负责人进行约谈。约谈的过程中,该店负责人称是在2021年8月份对店内进行装修,但没有改变经营项目,是增加经营项目,客服微信群解散的事情是合作商操作,经营者自己并不知情。了解情况后,旌湖分会工作人员告知该馆负责人应当诚信经营,如果改变经营项目,应当给客户解释清楚,如果不再经营,应当退还费用,若不积极配合处理出现关门走人无法联系等情形的,公安部门将介入调查,相关监管部门也将会把经营户列入异常名录,通过采取有效的震慑手段,制止违法行为的发生。

经与德阳开发区某养生馆负责人沟通后,就此事件拟定出解决方案并要求德阳开发区某养生馆按照方案执行。该馆负责人表示会积极配合,主动联系相关客户采取沟通安抚、退款等处理方式,取得了消费者的谅解。消费者纷纷撤诉,此次群体投诉事件从接件到妥善处置仅用了3天,圆满化解了消费者纠纷。

2021年9月3日,旌湖分会工作人员电话回访消费者,消费者称已经处理好了,且对处理结果满意,并表示感谢。

四川省保护消费者权益委员会表示,本案系预付式消费纠纷。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定:“经营者以预付款方式提供商品或服务的,应当按照约定提供。未按约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款”。此案中经营者以预收的方式收取大量消费者的服务费后,未按双方约定提供服务,在未告知消费者的情况下擅自变动服务,增加经营项目,依据该规定,经营者的行为构成违约,应当承担违约责任。经营者违约后,消费者认为继续履行合同对其有利的,选择继续履行合同,经营者应当继续履行,但经营者因歇业等原因导致无法继续履行的除外;消费者认为继续履行合同对其权益有所损害或不愿意继续履行合同,选择终止合同的,不论经营者是否仍然具备履约能力,经营者应当立即将剩余的预付款退还消费者。

同时,此案通过多部门联动协作处理该起群体纠纷事件,充分显示了多部门协作联动、相互配合形成合力在处理消费者投诉举报中的重要性 and 必要性,对于一些涉及人数较多、经营者不配合的重大投诉举报,其他部门的有效参与能够起到强有力的震慑作用,有利于提高消费者投诉举报的处理率,提高工作效率,避免出现单个部门力量薄弱的情况。

本案也提醒广大消费者一定要提高警惕,在进行储值等行为前要慎重考虑,防止轻率的决定带来麻烦。建议消费者在办卡时最好签订书面合同,保留发票、转账记录等证据,以便发生纠纷时维权有据。消费者还应尽量选择有实力的经营者,可以使用国家企业信用信息公示系统查询企业的登记信息。在发生纠纷时,消费者可以向当地消费者委员会等相关部门投诉维权,积极维护自己的合法权益。

四川黑水县开展春节餐饮环节食品安全专项检查

□本报记者 赵蝶

春节将至,为保障全县人民群众的身体健康和生命安全,确保人民群众过上欢乐祥和的节日,近日,四川阿坝州黑水县市场监督管理局结合“春雷行动2023”,在全县范围内开展餐饮环节食品安全专项检查。

此次检查围绕春节期间餐饮服务行业的消费特点,以城乡结合部、旅游景区、车站周边的餐饮服务单位为重点,重点检查许可资质、索证索票、环境卫生、原料贮存以及加工操作关键环节、餐饮具清洗消毒、从业人员健康状况、食品添加剂管理使用等相关情况,督促经营单位做好食品安全自查,规范经营行为,保障人民群众饮食安全。

检查结果显示,餐饮业卫生状况整体较好,营业执照、食品经营许可证等相关证照齐全,各项食品安全制度落实到位。但检查过程中也发现一些食品购进索证索票不全、食品贮存不规范的现象,已责令相关单位限期整改,并要求经营业户诚信守法经营,落实食品安全的经营主体责任。

相关新闻

黑水县开展整治行动 保障防疫药品 及医疗用品稳价保质

近日,黑水县市场监督管理局结合“春雷行动2023”,聚焦民生关切重点领域,加大对防疫药品和医疗用品监管执法力度,整治相关领域扰乱市场秩序违法行为,重点查处当前市场需求量大的新冠病毒防治药品、医疗用品违反明码标价规定以及哄抬价格、价格欺诈、串通涨价、虚假宣传、假冒混淆、商业诋毁等违法行为。

该县市场监管局统一部署,迅速行动,组织执法人员全面开展零售药店感冒类、退烧类、止咳类药品以及医用口罩、酒精等防疫用品价格行为的检查,重点检查进货凭证、销售记录、库存数量等,要求经营者切实落实主体责任,遵循公平、合法、诚实信用的定价原则,为消费者提供价格合理的商品和服务。同时向经营者现场讲解现行价格政策,督促其落实主体责任,强化自律意识,为保供稳价做出努力。

截至目前,未发现相关违法违规行为。下一步工作中,该局将以“春雷行动2023”为抓手,持续加强对防疫药品及医疗用品的质量、价格监督检查,守牢市场监管领域安全底线。

崇州市市场监管局开展今冬明春 重点工业产品质量安全专项行动

□高凯利 本报记者 高明山 张俊华 文/图



为深入推进重点工业产品质量整治,进一步规范重点工业产品生产经营活动,1月1日起,四川成都崇州市市场监督管理局在全市范围内开展为期3个月的重点工业产品质量安全专项整治行动。

据悉,此次行动分14个监督检查组,重点针对冬季取暖用品、危险化学品及其包装物容器、电线电缆、消防产品、燃气具、电动自行车等产品,采取现场检查、资料查阅、问询工作人员等方式对企业进行监督检查。同时,积

极开展产品质量安全宣传,张贴燃气具安全宣传画,督促企业落实主体责任,提醒企业在岁末年初阶段注意安全生产。截至目前,出动执法人员86人次,检查工业产品生产企业12家次,经营单位29家次。

下一步,该局将持续推进重点工业产品专项检查行动,加大抽检和执法力度,加强产品质量安全宣传,实现执法效果和社会效果相结合,促进重点工业产品质量稳步提升。

食品原料过期 四川德阳一日料店被查

□本报记者 高明山 李鹏飞



为做好春节前食品安全保障,近日,四川德阳市市场监管局经开区分局结合“春雷行动2023”对市场监管领域风险隐患和违法行为易发高发情形开展了专项检查。

在对一家日料店进行检查时,执法人员在店操作间的冷藏柜里发现一袋过期的食品原料,且冷藏柜里贮存成品、半成品、食品原料未按规定存放,已开封的食品也未按照规定采取食

品安全保护措施。该经营者的行为涉嫌违反了《中华人民共和国食品安全法》的相关规定,执法人员现场查封了过期食品原料,下达了执法文书,并于近期作出处罚决定。

据悉,下一步,该分局将持续聚焦各类食品、药品安全,坚守市场监管领域安全底线,保护人民群众合法权益。

(德阳市市场监管局经开区分局供图)