

满意指数上涨 创八年来新高

四川省 2022 年度消费者满意度指数发布

□本报记者 马工枚

3 月 14 日,四川省 2022 年度消费者满意度指数发布。本次指数编制工作覆盖全省 21 个市(州),采集消费者样本 16287 个。调查显示,2022 年四川省消费者满意度总指数为 83.08 分,较去年上升 0.28 分,为调查 8 年来最高分。

消费信心稳步提升 消费环境和需求得到满足

根据本次调查数据分析,四川消费市场呈现出四个特征。

摆脱疫情影响,消费信心稳步提升。疫情三年,消费者满意度总指数走出了触底回升的向上曲线,2022 年全省消费者满意度总指数 83.08 分,同比上升 0.28 分,创八年来新高。调查显示,消费者对未来一年的消费信心度平均为 80.65,处于比较充足水平。

市场监管从严,消费环境向上向好。2022 年消费环境满意度指数(一级指标)86.67 分,同比上升 2.57 分。随着全省市场监管效能进一步提升,消费者感知的消费环境持续较好。

市场供给优化,消费需求逐步得到满足。2022 年消费类别满意度指数(一级指标)86.69 分,同比上升 3.19 分,创八年来新高且呈现连续上

升趋势。随着供给侧改革深入推进,消费商品、服务日益优化,人民群众多元化高品质消费需求正在逐步得到满足。

消费维权意识增强,维权效能亟需提升。2022 年消费维权满意度指数(一级指标)72.28 分,同比下降 7.72 分。随着消费者维权意识逐渐增强,维权要求提高,更加注重维权结果,社会消费维权供给亟需加强。

老年消费需求攀升 消费环境亟待加强

全国第七次人口普查数据显示,四川已进入中度老龄化社会。为了解老年人群的消费现状,推动适老化消费环境建设,四川省消委组织开展了城镇老年人群消费调查,共采集 12829 个样本。

健康养老需求强烈,但对保健品认知认可度偏低。调查显示,在城镇老年消费者 2022 年消费支出较多的领域中,有 43%选择了看病用

药,有 28%的受访者是保健养生,有 22%是养老服务。有超六成的城镇老年消费者购买过保健品,但其中仅有四成评价保健品“效果好”。仅有 1/4 的受访者能准确识别保健品标志。

热衷集资投资养老,但受骗上当率较高。调查显示,近七成城镇老年消费者听说过“办理会员,就可以免费入住全国各地酒店/老年公寓”“投资购房,承诺售后包租或回购”等集资投资养老宣传,但有超过三成的表示自己或家人因为参加集资投资养老而蒙受损失。

金融消费活跃,但纠纷发生率较高。八成城镇老年消费者表示使用过相关金融产品或服务。1/4 的受访者发生过金融消费纠纷,其中,银行理财产品和股票、基金、保险消费纠纷较多;有 16%的受访者遭遇过民间借贷、网络借贷纠纷。

消费支出预期扩大,但自我维权能力不足。受访的城镇老年消费者中,36%的受访者计划在 2023 年增加消费支出,45%的保持不变,19%的受访者计划减少。调查同时显示,仅有两成城镇老年消费者表示“如果发生了消费纠纷,将坚决维权”,仅有 15%的受访者知道消费维权具体知识。要保障老年人群安全放心消费,消费教育、维权引导亟待加强。

优化消费供给提振消费信心

为进一步推动消费元复活血,服务高质量发展,结合四川省情和

本次调查有关情况,四川省市场监管局安全总监和四川省消委将从以下三个方面加强消费市场建设。

从供给侧入手,优化消费供给。坚定实施“质量强省”战略,优化产业结构,完善重点消费领域技术标准和和服务标准,不断提高商品和服务质量,增强居民消费意愿。创新“白天+夜晚”全时段、“线上+线下”全衔接、“传统+时尚”全融合消费场景,满足消费者品质化、多样化消费需求。

从需求侧入手,破除消费堵点。增加居民财产性收入,切实降低消费者生活压力,增强居民消费能力。加强消费信用体系建设,建立产品和服务消费后评价体系,充分尊重、切实发挥消费者的自主选择权、公平交易权和评论权、监督权。加强消费教育和正向宣传,不断激发消费者科学消费、自我保护的能动性,构建可持续消费生态体系。

从提效能入手,提振消费信心。把消费维权建设作为普惠性、基础性、兜底性民生工程来推进,补齐维权保障这一关键短板,让全省消费者更有获得感幸福感安全感,激发居民消费动能。加快修订《四川省消费者权益保护条例》,强化全省消费者权益保护的法治保障。提升消费者权益保护的专业供给,特别是注重老年人、未成年人、残疾人等弱势群体的权益保护,深化基层农村消费维权网络建设。全省消委组织要及时高效响应消费者的投诉和咨询诉求,让居民消费无后顾之忧。

四川发布 2022 年保护民营企业合法权益十大典型案例

□何庆 本报记者 马工枚

为进一步加强民营企业合法权益保护,四川省民营办联合省委政法委连续 4 年开展四川省保护民营企业合法权益十大典型案例评选活动,打造民营企业合法权益保护“四川品牌”,以案释法,推动形成公开、透明的法治化营商环境。

据了解,选择案例同向发力,多方协同优选。由四川省市场监管局(省民营办)、省委政法委联合省纪委监委、省法院、省检察院、省经济和信息化厅、省公安厅、省司法厅等 10 部门 13 位评审专家对 161 个案例进行分组评审、打分、合议、投票,好中选优确定 10 个典型案例。

十大案例示范引领,指导意义突出。评选出的十大典型案例均为各地协调解决民营企业

投资建设和生产经营过程中的重大困难及问题、有力推动本地本部门保护民营企业合法权益工作的案例,集中反映了相关办案单位依法平等保护民营企业的新理念、新思路,助力提炼民营企业合法权益保护工作可复制、可推广的新规则、新机制、新措施。

同时,案例多点开花,入选类别全面。评选出的十大典型案例全面广泛覆盖省内川南、川东北、成都平原地区多区域,涉及法院、检察院、司法局、市场监管局、工商联等多部门,包含司法诉讼类、司法非诉类、执法类、多元解纷等类别,全面体现全省各部门在维护民营企业合法权益保护工作上稳步发力协作配合,全力护航四川省民营经济高质量发展。

四川德阳市旌阳区： 排查风险隐患 守牢药品质量安全底线

□邵富慧 本报记者 高明山 李鹏飞 文/图



为认真落实药品监管责任,结合全省集中打击整治危害药品安全违法犯罪专项行动,排查农村药品经营环节风险隐患,守牢农村药品质量安全底线,近日,四川德阳市旌阳区市场监管局积极配合德阳市市场监管局药品飞行检查工作部署,采取“事先不通知、不透露检查信息、不听取汇报、直奔现场”的方式,直达农村药店进行现场检查。

检查组依据《药品经营质量

管理规范》等相关法律法规,重点检查零售药店是否建立质量管理体系并落实各项制度,经营资质是否合法有效,药品购进、销售、储存是否符合要求,票、账、货是否相符一致,是否有经营假劣药品、非法渠道购销药品、违规销售处方药品等行为。

据悉,此次飞行检查共检查零售药店 7 家,对个别药店存在有经营过期药品的行为,该局执法人员现场立刻进行查封扣押并立案调查。

赠品不是“正品” 商家需担责！

□杜金需 本报记者 黄韬

买套餐送“苹果”充电宝、充值就送“华为”耳机……看到这样的促销广告,你是否会心动?买东西送赠品已经成了一种被广泛应用的营销套路。对于商家来说,赠品能吸引客流,达到促销的目的。对于消费者来说,可以额外获得赠品,尤其是赠品具有较高价值,就更容易让人心动。但如果商家的赠品并不是“正品”呢?

近日,四川省南充市顺庆区市场监管局执法人员在“春雷行动 2023”着力整治知识产权领域侵权假冒违法行为子行动中就查处了一起赠品非“正品”的违法案件。

执法人员接到水星家纺专卖店工作人员举报,称某摄影店搞活动送水星家纺大豆纤维被,经其初步核实上述产品并非正品。随后,执法人员现场检查发现该店内有 230 盒上述“水星家纺防螨抗菌大豆纤维被”,当事人现场无法出示该产品的相关购进票据及产品相关证明材料,执法人员随即对上述产品进行了扣押。后经上海水星家纺用品股份有限公司鉴定,上述纤维被非其公司真品商品,系假冒其公司产品。

经查,该摄影店在微信群购

入 250 套上述纤维被并在网络发布“49 元报名开年活动”的广告,将上述纤维被作为顾客订购某款套餐的赠品,以此达到吸引顾客、促进销售的目的。截至被查获时,该摄影店已经送出了 19 套上述纤维被。当事人的行为已经构成《商标侵权判断标准》第二十六条“经营者在销售商品时,附赠侵犯注册商标专用权商品的,属于商标法第五十七条第三项规定的商标侵权行为。”规定的商标侵权行为。顺庆区市场监管局根据《中华人民共和国商标法》第六十条依法没收了当事人的全部侵权商品并处罚款 28475 元。

顺庆区市场监管局提醒广大商家:赠送假冒他人注册商标的产品也是违法行为!侵权假冒商品无法保证质量,尤其是不符合国家强制标准的侵权假冒商品,容易对消费者生命健康及财产安全造成危害。该行为不但侵犯了消费者的合法权益,也对商标权利人造成了极大的损害!商家不但会遭到执法部门的处罚,可能还会面临商标权利人和消费者提出的民事赔偿。请各位商家在开展经营活动时,遵守国家法律法规,切勿抱着侥幸心理,贪小便宜而吃大亏。

共护川渝两地消费者合法权益 成渝地区双城经济圈消费维权协作典型案例新闻发布会召开

□本报记者 马工枚 文/图



为广泛宣传川渝协作保护两地消费者权益工作成果,近日,四川省保护消费者权益委员会(以下简称“四川省消委”)、重庆市消费者权益保护委员会(以下简称“重庆市消委会”)在成都联合举办成渝地区双城经济圈消费维权协作典型案例新闻发布会。

发布会上,重庆市高级人民法院、重庆市人民检察院、重庆市公安局、重庆市市场监督管理局、重庆市消委会,四川省高级人民法院、四川省人民检察院、四川省公安厅、四川省市场监督管理局、四川省消委分别发布 1 个典型案例。案例主要涉及老年旅游、涉衣消费、二手车买卖、知识产权保护、食品安全等广大消费者最关心的领域,通过以案释法,广泛宣传《中华人民共和国民法典》《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》等法律法规,展示两地消费维权协作成果。

近年来,川渝两地司法机关、行政机关、消协组织围绕成渝地区双城经济圈建设这一重大战略主动作为、携手并进,不断加强区域合作、协同保护两地消费者合法权益。下一步,两地将持续推进多领域、深层次的合作交流,共同营造安全放心友好的消费环境,助力打造具有巴蜀特色的国际消费目的地。

多元共治 营造和谐消费环境 四川省消委第六届委员会二次会议在蓉召开

□本报记者 马工枚 文/图



3 月 14 日,四川省保护消费者权益委员会第六届委员会二次会议

在成都召开。会议总结了 2022 年工作,研究部署新形势下消费者权益

保护工作。四川省市场监管局局长、省消委常务副主任陈凯主持会议,通报了第六届委员、副秘书长变动情况。

四川省消委主任叶壮出席会议并作工作报告。他指出,过去一年,在四川省消委成员单位、各级消委组织共同努力下,消费环境进一步优化,但消费新业态新模式带来的消费侵权问题亟待解决,特殊消费群体权益保护力度亟待加强。新的一年,要紧扣中心大局,开展消费促进工作,消除制约消费不利因素;要紧扣法定职责,构筑消费者权益保护体系,完善消费引导、消费救助、消费监督、消费教育体系;要紧扣社会需求,提升消费维权整体水平,重点抓好消费投诉调解、消费信用体

系建设、基层消费维权以及农村消费维权工作;要紧扣能力建设,推进消费维权共建共享,增强参谋力、协调力、引领力、感召力,整合消费维权资源,共建和谐消费环境。

经四川省消委第六届委员会常务委员会审议通过,省市场监管局局长陈凯任第六届委员会常务副主任,省市场监管局安全总监余德仲任第六届委员会执行副主任,省人大常委会法工委副主任杨国等 10 名同志任第六届委员会副主任,省公安厅基层基础工作总队队长石韵等 5 名同志任第六届委员会常务委员,成都市广播电视台经济传媒中心编委主任邓苏君等 17 名同志任第六届委员会委员。丁忠卫任省消委秘书处副秘书长。