

让消费者乐享高品质消费

——全市市场监管机制创新维权有力

本报记者 刘剑

严厉打击市场监管领域违法行为,持续推动线下实体店开展七日无理由退货承诺,积极推进在线消费纠纷解决ODR机制建设……2023年,全市市场监管系统扎实履行市场监管职责,协同各方力量,督促经营者严格落实法律规定,维护消费者合法权益和正当利益,优化消费环境,让消费者敢消费、愿消费,乐享高品质消费。

守护消费安全底线 规范消费市场秩序

开展“四季守护”行动、民生领域“铁拳”行动,打击食品非法添加、缺斤短两、家装家具定制等重点问题,开展医疗美容行业突出问题专项治理、加油机作弊综合治理、药品安全巩固提升行动等专项整治……2023年,全市市场监管系统扎实履行市场监管职责,严厉打击市场监管领域违法行为,全力维护消费者合法权益。

全市市场监管系统健全食品安全“两个责任”分级分层、层级对应工作机制,2295名包保干部全覆盖包保2.4万余家主体。督促工业产品生产、销售单位全面落实“两个规定”,开展特种设备“企业主体责任推进年”活动。强化风险排查和预警会商,完成食品安全抽检13385批次、工业产品质量监督抽查1967批次。与朔州、忻

州建立晋北三市食品安全风险预警交流区域协作机制,建立全市药品质量安全风险会商机制。

与此同时,开展了校园食品、乳制品、农村假冒、“山寨”食品、“三无”食品、餐饮浪费等重点食品问题整治,检查食品主体1.46万户,整改问题隐患1213项。开展药品网络销售、中医馆中药饮片质量、无菌和植入性医疗器械、儿童化妆品安全等专项行动,查办“两品一械”案件260起。深入开展气瓶充装、燃气压力管道和锅炉安全等特种设备重大风险隐患排查专项行动,治理特种设备安全隐患1100余个。

市场监管系统还深入推进“四季守护”行动和民生领域“铁拳”行动,严厉整治食品非法添加、缺斤短两、“神医”“神药”违法广告、家装家具定制等重点问题,开展医疗美容行业突出问题专项治理、加油机作弊综合治理等专项整治,有力遏制了各类市场乱象,维护了市场秩序,响应了民生关切。强化重大节日期间酒店客房价格监管,在全省率先实施重大节日临时价格监管措施,有效防止了行业内恶性竞争和大幅涨价等价格异常波动,临时价格监管措施实施成效显著。

此外,市场监管部门针对商品质量、售后服务、价格行为、广告宣传等方面投诉集中的问题,适时开展行政约谈,督促引导企业诚信自律规范经营。强化消费警示提示,增强消费维权法律法规的社会认知度,提升经营者依法诚信经营意识。



对商超食品进行抽检



进校园宣传食品安全



检查食品卫生

线下七日无理由退货促进放心消费

“在万达广场给孩子买了双鞋,结果尺码有点小,就想退货。没想到买了好几天了还能退,退货过程也很顺利,服务很好。”市民王女士欣喜地说。

为进一步优化消费环境,激发消费潜力活力,推动消费纠纷源头化解,提升消费者的满意度和安全感,市市场监管局遵循“政府鼓励倡导,企业自愿承诺,承诺即受约束”的原则,持续推动线下实体店开展无理由退货承诺。目前,全市有465家线下经营主体、13个经营商圈(覆盖市场主体1600余家)作出“七日无理由退货”承诺,去年全年线下退货11676件,退货金额810多万元。

该局强化宣传引导,采取有力措

施,围绕与群众生活消费密切相关的重点领域和重点行业,积极推进线下无理由退货的宣传推广,压实经营者主体责任,动员经营者根据商品属性和实际经营条件,采取一门店一承诺、一企业一承诺等方式,作出七日或更长时间无理由退货承诺,提高无理由退货的社会知晓度和经营者的参与度。该局相关负责人表示,参与无理由退货承诺的单位,承诺内容贴近自身经营特点及商品属性,确定本店承诺无理由退货商品的品种范围、退货时限、退货条件,便于承诺兑现。

对于线下“七日无理由退货”,不少市民表示,这是一个便民利民的好制度,能够不断优化市场消费环境,促

进实体店的消费。部分商家表示,退一件商品事小,但顾客的信任弥足珍贵。不过,有些商家也表示出自己的担忧,“七日无理由退货”是买卖双方互信的一种承诺,无理由退货可赢得更多消费者信赖,扩大销量,但可能出现一些消费者借机恶意退货,希望消费者也能守住诚实底线,不要让恶意退货等行为破坏这份信任。

市市场监管局相关负责人表示,线下实体店开展“七日无理由退货”承诺服务,既是对企业商业信誉、诚信经营的考验,也是个人诚信消费行为的检验标尺,对于营造诚实守信、服务制胜、放心无忧的消费环境,培育新的消费增长点,具有积极的促进作用。

智慧化网络监管在线解决消费纠纷

为了进一步引导经营者落实主体责任,营造良好的消费环境,拓宽消费者投诉渠道,市市场监管局积极推进在线消费纠纷解决ODR机制建设,全市有407家经营者入驻12315平台在线解决消费纠纷,大大缩减了投诉环节,降低了维权成本,有效提升了服务质量和工作效率。

平城区市场监管局相关负责人表示,12315在线消费纠纷调解(ODR)是市场监管部门以全国12315平台为基础,监督指导具有较强消费者权益保护意识的企业,依照法律法规及相关制度,主动与消费者和解消费争议

的工作机制。当消费者与经营者发生消费者权益争议时,可以直接选择线上投诉,企业能够第一时间收到投诉信息,自行与投诉人在线处理消费纠纷,并且在线完成对消费者投诉的受理反馈,实现消费和解,这样既简化了程序和环节,又能快速解决消费纠纷。

在线调解立足于强化企业作为消费者权益保障第一责任人意识,由市场监管部门对ODR成员单位直接指挥调度,并根据相应制度,对12315消费维权服务站处理本企业消费者投诉情况进行指导、监管、考核。企

业在线处理消费纠纷功能,让企业和消费者直接对接,提速维权,推动消费纠纷源头治理。2023年,平城区百盛、红星美凯龙等8家大型商超获得全省在线消费纠纷化解优秀企业荣誉称号。

据介绍,在线消费纠纷解决机制(ODR)的推进,成为引导经营者落实主体责任、提高维权便捷化程度、拓宽维权渠道、推动消费纠纷源头化解、提升消费者满意度的有力抓手,市场监管部门将持续抓好工作落实,不断提振消费信心,释放消费潜力,全面营造安全放心绿色的消费环境。



查获的假冒伪劣商品