

我市昨举行“3·15”消费者权益日“激发消费活力·共建诚信茂名”诚信教育活动

茂名晚报讯 记者黄楚凡 通讯员李珊 3月15日上午,茂名市市场监督管理局和市消委会在华侨城广场,举行2024年茂名市“3·15”消费者权益日“激发消费活力·共建诚信茂名”诚信教育活动。现场举行企业代表签名承诺诚信经营,开展现场宣传活动,一批律师代表现场接受市民咨询,为市民提供法律援助。

昨天上午9时许,记者在华侨城广场活动现场看到,通信、保险、家电、家装、食品药品、汽车等一批市属企业代表参加活动,市场监督管理局、市消委会、律师援助团队等工作人员或专家学者,坐在凳子上开展活动,向群众派发资料,解释资料上的内容,律师团队提供法律服务。

上午10时许,市市场监管局党组书记李确介绍2024年茂名市“3·15”国际消费者权益日工作部署情况;茂名市政府副秘书长李恒和致辞;之后是企业代表上台主席台背景版上签名承诺。

现场一位正在看资料的市民刘先生对记者说道:“以前一直不知道市消委会能为群众办那么多棘手事,还是免费的,还有律师免费提供服务,实在是太好了。”

市移动公司一负责人说,他已经连续两年参加消委会举办的活动,举办的活动有教育课,有针对性强的宣传,有警示,有法律援助,让消费者觉得有支撑,方便投诉,有回音,一年比一年好。



开展现场咨询活动。



扫一扫
看视频

食品药品专家解答市民疑问。
茂名日报社全媒体记者 岑稳 摄

娘家人勇担当巧作主 投诉解决率100%

消委会去年解决投诉12500件 挽回损失325.47万元

茂名晚报讯 记者黄楚凡 通讯员李珊 畅通12315投诉举报热线,完成省市县三级平台同级推送;建立一会两站消费维权服务站212个;组织大型企业代表签订诚信承诺书200份;大力推进放心消费承诺和线下无理由退货承诺双承诺单位363家;2023年全市各级消委会(12315投诉举报中心)共受理消费者投诉12500件、举报5965件,投诉解决率100%,为消费者挽回经济损失325.47万元。提升消费信心,全市消费环境明显好转,推动茂名经济发展。这就是被广大消费者亲切称为“娘家人”的市消委会,去年向市民做出的好成绩。

畅通12315投诉举报热线

完成省、市、县区三级12315平台同级推送工作。平台的成功对接,将建立业务实时交互、有效衔接,对接平台运行以来,系统稳定,功能完善,目前,市级12345热线平台与国家12315平台对接流转过来的各类投诉举报共3131起。

目前全市已建12315五进进商场、进超市、进市场、进企业、进景区)“消费维权服务站”共50个,一会两站“消费维权服务站”共212个,方便消费者就近解决消费纠纷,去年全年消费维权服务站共受理投诉184件,双方和解184件,争议金额6811.23元。

开展315活动灵活多样

开讲“3·15”消费者权益日诚信教育课。2023年3月14日,市消委会组织我市医药、汽车、电信等行业经营者代表约120人,集中在市电信大楼会议室参加诚信教育学习,上好提振消费信心,建设诚信茂名第一课。

开展“3·15”国际消费者权益日诚信教育系列活动。2023年3月15日,市市场监督管理局、市消委会联合市教育局、市环保局、市司法局、市卫健局、市商务局、市农业农村局、市住房和城乡建设局、市银

监局在华侨城广场开展2023年“放心消费粤行动”民生实事启动仪式暨茂名市“3·15”国际消费者权益日诚信教育活动。活动现场其中接受咨询共300余次,受理投诉2宗,并立即处理完毕。

开展企业经营者向消费者承诺诚信活动。根据市场监管总局、中国消费者协会、省局、省消委会的部署,茂名市市场监督管理局的要求,紧扣消费年主题,在全市开展诚信承诺系列活动,发动行业协会和经营者主动参与诚信承诺活动,强化经营者的主体责任意识。“3·15”期间全市共组织大型企业代表200余人签订《诚信承诺书》。

多渠道全方位组织宣传诚信教育。“3·15”期间,市消委会指导辖区内临街商铺(门店)、商场、超市、酒店,特别是“放心消费承诺单位”和“线下无理由退货承诺单位”,通过电子显示屏LED播放“放心消费粤行动 共享美好新生活”宣传内容,据不完全统计,LED屏播报宣传口号共计40000余条,在广播电台、电视台等新闻频道播放“3·15”公益广告宣传用语以及论坛微信公众号等大型门户网站刊登宣传标语广告。同时联系各大报社跟踪报道“3·15”期间全市消委会开展活动内容等新闻报道7篇。

全面开展“放心消费粤行动”

积极推进2023年省十件民生实事开展“放心消费粤行动”任务落实,营造安全放心的消费环境,市消委会大力推进“放心消费承诺”和“线下无理由退货承诺”双承诺活动,积极引导全市街区(商圈)、餐饮店、电商平台、农贸市场和其他单位的经营者积极参与“双承诺”活动。去年全年新增“放心消费承诺单位”1284家(省下达800家)、“线下无理由退货承诺店”147家(省下达100家),已提前完成今年预期目标。全市累计“放心消费承诺单位”4248家、“线下无理由退货承诺店”363家,全市消费环境明显好转。

进一步畅通消费维权渠道,提高消费举报投诉处理效能。充分利用全国消费投诉信息公示系统,开展消费投诉信息公示,督促经营者诚信守法。推进在线消费纠纷解决(ODR)机制建设,提高在线消费纠纷的按时办结率和和解成功率,督促经营者履行消费维权主体责任。做好12315平台运行工作,及时受理和依法处理消费者投诉举报,提高投诉按时办结率和举报按时核查率。

相关数据:

一、投诉情况分析

(一)从投诉问题来看,投诉受理量较大的问题主要有:食品安全(2837件)、其他投诉问题(2571件)、售后服务(1974件)、质量(1747件),合计占比72.53%。

(二)从商品投诉来看,投诉受理量较大的商品主要有:食品(3961件)、其他商品(664件)、家居用品(569件)、服装、鞋帽(498件),合计占比63.00%。

(三)从服务投诉来看,投诉受理量较大的服务主要有:餐饮和住宿服务(1118件)、其他服务(424件)、美容、美发、洗浴服务(398件)、文化、娱乐、体育服务(273件),合计占比62.32%。

二、举报情况分析

(一)从举报问题来看,举报量较大的问题主要有:广告违法行为(2476件)、不正当竞争行为(1079件)、侵害消费者权益行为(566件)、食品安全违法行为(487件),合计占比77.25%。

(二)从举报商品来看,举报量较大的商品主要有:食品(1843件)、化妆品(759件)、家居用品(464件)、药品(278件),合计占比67.46%。

(三)从举报服务来看,举报量较大的服务主要有:卫生保健、社会福利(256件)、餐饮和住宿服务(116件)、其他服务(104件)、美容、美发、洗浴服务(97件),合计占比56.85%。