

# 姑苏区全面开展“3·15 国际消费者权益日”活动



为学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,全面落实党的十九大、十九届二中、三中全会精神,认真执行区政府工作报告部署要求,扎实做好消费维权各项工作,努力营造良好的消费环境与和谐稳定的社会环境,姑苏区消保委特制定2019年“3·15国际消费者权益日”纪念活动指导方案如下:

**活动内容**  
根据《消费者权益保护法》《省消费者权益保护条例》,各街道、各部门要围绕消费市场的热点、消费者关心的重点,以“贴近民意、聚焦民生”为宗旨,认真履行职责,突出工作重点,创新维权举措,加强协同共治,努力打造“3·15”惠民便民亲民服务形象。

(一)围绕消费维权年主题,积极开展宣传,培育理性健康的消费文化  
1.开展年主题宣传活动,制作2019年年主题宣传海报、展板,向社会公众普及相关法律法规和年主题涵义,邀请法官、执法人员、公益管

师、维权专家等开展“进社区、进学校、进市场、进家庭、进企业、进景区、进商场”年主题宣传活动,通过公益宣讲、发放宣传资料、互动问答、现场维权等形式,帮助消费者规避消费风险,引导商家诚信经营,在全社会营造重视企业信用、打造企业信用、提升企业信用的良好风尚。

2.开展“3·15”宣传活动,依托传统媒体、新媒体,制作发布姑苏区消保委2018年工作纪实片,编制3·15专刊、消费维权宣传手册、姑苏区2018年消费维权十大案例,宣传2019年消费维权重点工作部署、消费维权结果、消费提示、消费维权先进典型等,多层次、广角度宣传健康理性消费文化。

3.举办“3·15国际消费者权益日”纪念大会,围绕2019年消费维权年主题,大力弘扬315精神,姑苏区于3月13日下午在区政府中心大礼堂召开“3·15国际消费者权益日”纪念大会,展示2018年全区消费维权工作成果,表彰消费维权先

进单位,发布姑苏区2018年消费维权十大案例,以及文艺演出。

4.开展“3·15”大型广场咨询服务活动,姑苏区消保委将协调组织有关部门、企事业单位、行业协会、社会组织在玄妙观广场开展“信用消费教育姑苏行”暨广场宣传咨询服务活动,设立投诉咨询服务区,现场接受消费者的咨询投诉;动员有关公共服务业、商贸业、服务业等品牌企业组成企业风采展示区,现场为消费者提供宣传咨询服务、惠民便民服务,各成员单位要结合本地实际和条件,举办形式多样、内容丰富的“3·15”纪念活动,咨询服务重点应放在与群众生活密切相关的衣食住行等方面,可组织相关部门和人员送法律、送知识、送服务进社区,宣传产品质量、食品安全知识以及日用品消费知识,提高消费者识别、辨别和自我保护能力。

(二)创新消费宣传形式,突出重点,凸显消费领域信用体系建设的重要性

1.加强重点领域消费教育,围绕消费维权年主题,大力开展重点领域、重点人群的消费教育工作,针对老年消费者、青少年消费者、残疾人消费者等重点人群,持续开展多种形式的消费教育系列活动,提升消费者自身维权能力。针对金融服务、预付式消费、个人信息保护、网络购物、食品安全等重点领域,发布消费警示提示,曝光不良消费侵权行为,提高消费者科学自主选择意识,规范企业行业经营行为。同时,探索线上消费教育途径,利用网络传播特点,扩大消费教育受众面,提高消费教育覆盖率。

2.提升企业信用监管效能,以《电子商务法》的颁布实施为契机,推动形成有关部门、电商行业组织、电商经营者、消费者等共同参与的

电商市场治理体系,促进公平竞争,增强市场活力,加强对住家装修、婚庆旅游、网络订餐、教育培训等重点行业企业信用缺失情况的监管,从严格法规标准和强化监管的角度,呼吁完善强化企业信用监管的制度体系,落实企业和行业协会的约谈制度,鼓励企业诚信经营,规范企业消费纠纷和解制度,发挥信用评价对经营者的激励约束作用,进一步提升产品和服务质量,不断满足人民群众日益增长的美好生活需要。

3.对接“智慧3·15”平台,在推广使用“点点3·15”手机APP姑苏频道客户端的基础上,继续完善“互联网+维权”工作模式,对接市消保委“智慧3·15”平台,集合PC端、移动端和微信公众号“一端两端”功能,构建公开、高效、透明的网络维权平台,让消费者享受到互联、融合、快捷的维权新体验,利用综合平台的消费领域数据资源,关注消费者反馈信息,探索消费投诉公示制度和建立失信企业黑名单,加快向政府有关部门推送企业失信信息,为推动信用体系建设发挥积极作用。

(三)开展各项消费体验活动,凝聚合力,加强重点领域社会监督

1.积极落实质量提升行动,落实2019年质量强区工作行动计划,配合开展苏州市制造业质量竞争力指数、服务业满意度测评工作,重点围绕新兴产业、先进制造业和现代服务业发展需求,大力推进质量品牌计划,营造浓厚的质量提升行动氛围。

2.全面推进全国全域旅游示范区创建工作,为优化姑苏区旅游发展环境,推进全域旅游示范区创建工作,着力整治“一日游”市场秩序,“3·15”期间,开展《苏州市国内一日游接待合同》示范文本推广使用宣传活动,规范旅游企业

和旅游从业人员的经营行为;发布姑苏区旅游行业放心消费调查结论,为行政部门执法提供有力依据,继续在旅游景区场所推行“30日无理由退货”制度,监督承诺企业严格执行相关制度。

3.开展消费调查、消费体验和消费者主体体验活动,参与消保委组织的商品质量比较试验活动,就百姓生活息息相关的消费产品和服务开展消费调查、体验和消费者主体体验活动,结合志愿者团队、公益律师、新闻媒体等力量,及时发布活动结果,针对中高端智能产品、儿童青少年消费产品等,结合《电子商务法》贯彻执行情况,参与开展体验式调查和比较试验,为消费者选择信用评价高的产品和服务提供参考,为政府强化信用监管提供意见建议。

4.加强市场监管巡查,各街道、各有关部门要加强“3·15”期间的市场秩序秩序监管,针对辖区餐饮服务、废旧物资回收、五金加工、农副产品交易等“四害行业”进行专项整治,通过查处一批严重违法市场秩序、损害消费者合法权益的典型案件,对具有普遍性、共同性的行业突出问题给予有力震慑,着力抓好食品药品专项整治,全面实施食品药品放心行动,加大整治医疗、食品、药品、互联网金融等事关广大群众身体健康和生命财产安全的虚假违法广告,进一步规范商品和服务营销推广活动,严厉打击不正当竞争、销售假冒伪劣商品等行为。区社会综合治理联动中心、区消保委组织和各部门消费投诉热线要做到整体联动、上下互动,加强值班,恪尽职守,对有关侵害消费者权益的重大举报线索要迅速做出反应,及时调查处理,加大对不法行为的监督和不法经营者的惩治力度。

(苏保 清云)

## 姑苏市监 2019 年消费提示

近期,姑苏区市场监督管理局整理了往年的消费投诉相关数据,并罗列了相关注意事项,为大家消费保驾护航。

今年2月1日至2月28日,姑苏区市场监督管理局投诉举报中心共登记接受投诉488件,投诉数量同比增长了54.43%,环比减少55.02%,为消费者挽回损失2.21万元。统计数据显示,投诉量排在前三位的分别是餐饮卫生投诉、服装鞋帽类消费投诉、教育培训类投诉,餐饮投诉91件,占当月投诉总量的18.64%,投诉量同比增长40.45%;服装鞋帽投诉50件,占当月投诉总量的10.24%,投诉量同比增长19.05%,服装鞋帽投诉主要涉及服装开线、洗后缩水掉色、鞋子开线和配饰脱落的问题;教育培训投诉44件,占当月投诉总量的9.01%,投诉量同比增长144.44%,教育培训投诉主要涉及的问题是培训机构单方面临时换讲师和更换教学地点、学员因个人原因想取消签订的教育培训合同、教育机构突然关门无法正常履行与学员签订的合同。

姑苏市监局提醒广大消费者消费注意三点:

一、网络消费要多留一个心眼。第一,网购时要查看商家的信用,选择信用等级较高的商家,全面了解商品的相关信息,查看其它买家的评论、晒图;第二,在网购的各个环节

中及时保留网购的截屏、聊天记录、付款凭证、商品链接等;第三,春节期间有的快递公司可能会停送,易造成快递易延迟,所以尽量不要网购生鲜等保质期较短的食品。

二、报教育培训勿盲目,建议消费者在选择教育培训机构的时候,不要一味的听信这些机构的宣传,要详细的了解该机构的规模及信用,不要被所谓的优惠活动蒙蔽的双眼,应结合自己的情况理性选择教育培训机构及课程,另外我们消费者应以书面的形式明确与教育培训机构的权利和义务,教育培训机构的口头承诺最好也以书面形式记载,防止维权时教育培训机构的推诿扯皮、年底收钱跑路。

三、预付消费消费时要谨慎,要尽量选择口碑好、信誉度高的商家,不要轻信商家的口头承诺,要签订清楚书面合同,仔细了解自己的权利与义务,特别是合同中是否有相关的使用范围、有效日期、违约责任等相关条款的详细说明,要特别留意终止服务、转让等限制性约定,另外与报名培训类似的是,年底的预付消费也是有被卷款跑路的危险的。

总之,如遇经营者卷款逃跑或涉嫌骗局的,消费者可向公安部门咨询、反映、举报;如遇消费纠纷,可先自行与商家进行协商,协商未果的,应及时向市监部门反映,以维护自身的合法权益。(刘敏 清云)

### 维权案例

### 优惠赠送的灯具缘何无法享受

最近,消费者朱先生委托一家装饰公司装修房屋,其中有一项优惠,就是付120元可购买价值1800元的灯具一套。但是到了电工要装灯的时候,该装饰公司称灯具没有了,让朱先生自行购买,公司会退回1800元。但当他买好灯具时,装饰公司只肯退回120元了,朱先生不能认可,遂双方约好一起来到姑苏区消保委调解。

经了解,双方装修合同是在16年双12期间就签订了,当时装饰公司确实采购了一批灯具作为优惠措施,但因朱先生装修较晚,经过两年左右时间,灯具用完了,这个也能理解,关键是过后公司的做法欠妥,应当由装饰公司去购买灯具,他们是内行,可以拿到较低的折扣,肯定比朱先生自己买要划算。现朱先生花了两千多元自行购买了灯具,装饰公司只肯退120元,等于朱先生根本没有享受到这项优惠。

过后经过调解,装饰公司只愿退还朱先生1300元,朱先生不想再纠缠下去,只能接受了。对于这个结果,我工作人员感到有点遗憾,作为一个企业,应当言出必行,该装饰公司在诚信经营方面是没有做到位的。(唐唯 一得)



## 姑苏区市场监督管理局火车站分局开展3·15消费维权活动

2019年3月4日上午,火车站分局工作人员来到姑苏区新天地家园社区,开展宣传消费维权活动,向社区居民发放了《苏州消费报》、食品安全知识及老年人保健食品宣传手册、食用农产品质量安全等宣传资料,宣传了《食品安全法》《消法》等法律法规知识及2019年的消费年主题,解答了社区居民的消费维权问题,重点对老年人购买保健品容易上当受骗的消费陷阱如何避免和防范,要及时地通过当地消费维权组织或拨打12315、12331、12345等受理消费投诉举报的平台进行维权,同时要积极配合市场监督管理部门开展打击生产制假售假劣产品、整治违法保健食品销售以及食品经营违法行为的专项整治工作,对居民日常的其他消费活动指出了相关的消费维权方法和投诉途径,通过维权宣传活动,使社区居民提高了消费维权意识,掌握了消费维权方法,遇到消费纠纷能及时地进行投诉。(胡兴栋)

