

市工商局召开3·15消费维权新闻发布会

共促品质消费 同享美好生活

一年一度的3·15消费者权益日即将到来。7日，市工商局召开了3·15消费维权新闻发布会。通报了2018年3·15期间的活动安排，并发布了全市工商和市场监管部门2017年十大消费侵权典型案例、十大消费投诉调处典型案例及五大消费投诉热点警示。除此之外，介绍了全市工商和市场监管部门2017年消费维权情况和2018年工作安排。今年3·15期间，全市工商和市场监管部门、消协组织将围绕今年“品质消费 美好生活”消费年主题开展系列活动。

本报记者 徐文君
 通讯员 庞海霞 韩伟

▶发布会现场。 本报记者 徐文君 摄



开展多项活动 创造放心消费环境

据介绍，今年3·15期间，市工商局将对2017年度流通领域商品质量抽检不合格率较高的10家经营单位和消费者投诉举报率较高的10家企业进行行政约谈。教育引导相关经营单位认清问题和危害，认清自己的责任，严格自律，努力提高经营管理和服务水平，为广大消费者创造放心消费环境。

部署开展“放心消费在

东营”活动。市工商局将与有关部门联动，积极组织全市范围内知名企业、行业协会等单位，集中开展放心消费在东营承诺践诺活动。市消费者协会牵头，联合工商、质检、食药等部门还将继续开展3·15消费者权益日宣传咨询服务活动。3·15期间，市工商局、市消协也将指导和推动大中型商超企业、公共服务单位自主开展丰富多彩的

3·15系列宣传活动。

2018年，还将继续开展“你点我检”流通领域商品质量抽检活动。市工商局将与有关媒体合作，通过媒体广泛征求消费者对流通领域商品质量抽查检验的意见、建议，科学确定商品抽检种类、批次，对抽检不合格商品和不合格商品经营者依法依规进行处理，确保商品抽检的公信力和权威性。

扎实推进流通领域商品质量抽查检验工作

2017年，市工商局扎实推进流通领域商品质量抽查检验工作。重点加大了可能危及人体健康和人身、财产安全的商品、消费者及有关组织集中反映有质量问题的商品、影响国计民生的重要商品的抽检力度，切实保障市场消费安全。为进一步增强抽检工作的针对性，贴近消费者需求，市工商局联合相关媒体开展“你点我检”抽检商品种类征集活动。将征集到的消费者最为关注的6大类66小类商品作为抽检重点，全年共计抽检321批次，

涉及学生用品、儿童用品等商品种类，重点监测反映产品使用性能和安全性能的检测项目，被抽检单位涉及各县区商场、超市、集贸市场、专卖店62家，判定不合格商品60批次，抽检商品总体合格率81.3%。对抽检不合格商品和不合格商品的经营者依法依规进行了处理。

据了解，2017年全市工商和市场监管机关共受理消费者各类诉求20593件。解决消费纠纷争议金额511.31万元，为消费者挽回经济损失471.22万元。充分

发挥了消协组织优势，进一步深化消费维权社会共治。2017年，全市各级消协组织采取加强消费心理疏导、法律引导等形式全力化解消费纠纷，共计受理各类消费诉求1738件，为消费者挽回损失100余万元。

除此之外，市工商局深入开展重点领域消费维权专项整治。加强广告市场专项整治，在全市范围内开展了清理整治含有“特供”、“专供”国家机关等内容广告、不利于未成年人身心健康广告等广告的专项行动。

明确总体思路 加强质量监管

2018年，全市工商和市场监管部门消费者权益保护工作的总体思路是：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大精神，创新思路，完善措施，坚持问题导向，以人民群众反映强烈、党委政府密切关注、大众传播媒介集中反映，侵害消费者权益易多发商品品种和有关服务领域为重点，全面强化流通领域商品质量监管和服务领域消费维权，切实发挥12315平台效能作用，有效维护全市广大消费者合法权益，为建

设美丽幸福新东营作出新的贡献。

加强流通领域商品质量监管，倒逼生产环节不断提高商品质量合格率，减少消费者购买不合格商品导致权益受到侵害的现象。

为强化执法办案工作，今年，全市工商和市场监管部门将组织开展“红盾质量维权行动”。加强市场监管和商品质量抽检，查处一批商品质量违法案件，依法惩处违法经营者。

在12315热线并入12345热线的情况下，市工商局将

及时掌握数据，并进行分析，以利于开展分行业分区域的专项整治。保障12315专线畅通，高度重视节假日12315专线值守工作。

充分发挥行政执法和消协组织社会监督“两只手”的作用，构建消费维权社会共治新机制。充分发挥对商品和服务的社会监督职能。全面加强消协组织自身建设，按照投诉工作规范化、制度化、程序化、权威化要求，依法及时受理消费者的投诉，做到消费者诉求事事有回音，件件有着落。

2017年度 五大消费投诉热点

本报记者 徐文君
 通讯员 庞海霞 韩伟

2017年，全市工商和市场监管机关、消协组织共受理各类消费者投诉1961件，消费纠纷争议金额511.3万元，投诉处结率达100%，消费者满意率达95%，为消费者挽回经济损失471.2万元。综合分析2017年受理的消费者投诉案例，东营市消费投诉有以下五大热点：

一、家用汽车投诉多，预订购买汽车要谨慎

2017年共受理有关汽车及零部件销售和汽车修理的投诉为409件，占投诉总量的20.9%，高居投诉第一位。投诉问题主要有汽车销售及修理服务遇霸王条款、贷款购车强制消费者购买保险、不及时退还续保押金和订金、修车使用替代配件等。建议广大消费者不要轻信宣传和承诺，在购车时验收车辆要仔细，签订合同看清条款，注意保留相关证据，发现问题及时投诉。

二、售后服务不到位，保留证据有保障

2017年共受理家用电器方面的投诉372件，占总投诉量的18.9%。投诉问题主要集中在质量问题、不履行约定和售后服务，其中近60%是有关小家电的投诉。建议广大消费者在购买家电尤其是小家电时一定要索取发票和保修证明，一旦遇到质量问题时能够及时维护自身权益。

三、日用百货质量问题突出，商家承诺很关键

2017年日用百货投诉量为244件，占总投诉量的12.4%。投诉问题主要集中在质量和“三包”方面，其中，家具、服装鞋帽最为集中，如商家拒绝退换货、尺码不对、颜色差异、假冒品牌等。在此提醒广大消费者，要注意生产者 and 商家的三包承诺，最好索取商家的书面保证。

四、网购纠纷增加，消费下单应谨慎

网络购物投诉共91件，比2016年增加三成，主要投诉内容有商家虚假宣传、商品标识不规范、售后服务不到位、微信购物商家不兑现承诺等。其中以索取高额赔偿的职业索赔人投诉占64件，同比增长1倍多。提醒消费者要警惕网络购物中的虚假宣传行为，微信购物时要选择有实力、信誉良好的网店。

五、老年消费陷阱多，推销讲座慎参与

近年来，有关老年人购物的投诉有增多趋势，一些商家利用老年人信息闭塞、认知能力弱、感情孤独、渴望得健康等心理特点，采取免费体验、免费旅游、养生讲座、赠送礼品等方式，以虚高的价格向其推销产品，夸大产品功效，偷换概念，设置消费陷阱销售假劣商品，骗取钱财。由于没有固定经营场所，缺少购买信息和未留存相关证据，往往导致维权困难，消费者享有的退换货权利难以实现，给老年人造成较大经济损失。建议家人要密切关注老年人消费行为，及时耐心的和老人沟通，避免上当受骗。