

强省会 树品牌 兴消费

2023长沙晚报 3·15 暨中国品牌日特别报道

2022年,湖南省市场监管系统和消保委组织共受理消费者投诉、举报、咨询75.1万件

全省建立在线纠纷解决单位3015家

长沙晚报3月15日讯(全媒体记者 周辉霞)记者从今天湖南省政府召开的新闻发布会上了解到,2022年,湖南省市场监管系统和消保委组织共受理消费者投诉、举报、咨询75.1万件,为消费者挽回经济损失1.36亿元。

今天是第41个“3·15”国际消费者权益日,今年的主题是“提振消费信心”。消费是拉动经济发展的三驾马车之一,湖南省市场监管系统和消保委组织坚持以保障广大人民群众放心消费、安心消费为重点,加强放心消费的创建工作,严厉打击了侵害消费者合法权益的违法行为,加强了消费维权体系建设,坚持把消费教育宣传工作作为引导消费者科学消费、督促经营者守法经营的重要抓手。

湖南省市场监督管理局党组书记、局长钱俊君在进行新闻

发布时重点介绍了全省消费维权呈现的三大变化。在畅通投诉举报渠道方面,着力推进信息化,形成了省、市、县、所四级贯通,“互联网+电话热线+消费投诉站”三位一体的投诉举报处置体系;让消费者遭遇侵权方便快捷地投诉举报,监管部门着力推进维权网络便民化,在与消费者生活密切相关的行业,设立消费者投诉站,在涉及民生的重点企业,设立消费维权服务站,形成了“以省消保委为龙头、市州消保委为骨干、县区消保委为基础、基层分会为触角、维权站点为补充”的五级维权网络;提高消费纠纷处理效率方面,监管部门全面推进12315平台消费纠纷在线解决,让消费纠纷“化解在企业、化解在源头”。截至去年底,全省建立在线纠纷解决单位3015家,和解成功率73.93%。

这十大热点投诉 占全年投诉总量的 57.83%

长沙晚报3月15日讯(全媒体记者 周辉霞)哪些商品和服务,最不能满足消费者的需求?今天,湖南省市场监管局发布2022年湖南省消费投诉十大热点。

湖南省市场监管局综合12315平台全省2022年数据进行统计分析,显示这十大领域是投诉热点,它们分别是:食品、教

育培训服务、餐饮和住宿服务、服装鞋帽、家居用品、交通工具、文化娱乐体育服务、美容美发洗浴服务、互联网服务、药品等。

记者了解到,十大热点投诉占全年投诉总量的57.83%。投诉反映的主要问题集中在产品质量、信息宣传、价格纠纷、格式条款、预付消费、售后服务等方面。



市场监管人员在向市民讲解辨认化妆品真伪的方法。长沙晚报全媒体记者 董阳 摄

慧眼识“假”学维权

长沙市开展“3·15”国际消费者权益日主题活动

长沙晚报3月15日讯(全媒体记者 周辉霞)今天下午,长沙市“3·15”国际消费者权益日活动举行。活动的主题是“优化消费环境 提振消费信心”。在活动现场,企业代表公开承诺放心消费诚信经营,检测机构开展农产品快检,而最吸引消费者的要数那些教授如何辨真识假的展位。

“这些化妆品看上去没有问题,跟我在家里用的差不多,从哪里能看出它们是假货啊?”一处展台前,花露水、洗发水、精油等几款商品摆放在桌面上,这些物品的前方竖着一块小纸牌,上书“假”字,消费者李昶很想知道答案。展台后的长沙市市场监督管理局执法人员拿起一款洗发水,将瓶身在手心里转动一圈,解释道:这是一款进口洗发水,瓶身上的说明都是英文。但根据我国的《化妆品监督管理条例》规定,哪怕是化妆品的最小销售单元,都应当有标签。而进口化妆品须加贴中文标签,中文标签的内容还应与原

标签内容一致。执法人员提醒,在购买化妆品时不可迷信所谓的“进口、原装”,在网购进口商品时,要仔细甄别商家资质,不要盲目选择微商、代购等不可追溯渠道。

“我在直播间看到的商品,与我最终收到的商品不一样时,我该怎么办?”消费者王先生就“买家秀”与“卖家秀”落差太大的消费困惑求助执法人员。执法人员告诉他,要留好证据,然后登录全国12315平台,或者拨打0731-12345/12315进行投诉。

活动现场一共有30多个展位,展出的内容都是消费者关切的知识,包括消费遭遇侵权可以通过哪些渠道维权等等,都与百姓民生息息相关,像辨真识假的商品还包括白酒、香烟、车用润滑油、水暖用具、食品和保健品。长沙市市场监管局相关负责人介绍,下一阶段,市场监管部门还将开展执法行动、食品安全“你点我检”活动等,让市民敢消费、愿消费。

@所有消费者

来,认识这位新朋友——湘消宝

长沙晚报3月15日讯(全媒体记者 周辉霞)在今天举行的湖南省3·15国际消费者权益日大会上,湖南省市场监管局向所有消费者介绍了一位新朋友:湘消宝。

湘消宝是位消费维权小卫士,也是湖南省的消费维权的IP形象。湘是湖南的简称,消宝取“消保”的谐音。湘消宝通身以深绿色为主色调,黄色适当点缀。记者了解到,整个IP形象是以湖南省省花“荷花”为原型设计,花苞有保护、呵护之意,寓意着保护消费者的合法权益。

湘消宝的造型配以科技感十足的眼镜,寓意时刻为消费者保驾护航;



盾牌寓意着维护社会经济秩序;形象无嘴,憨态可掬的同时,也寓意着保护消费者的个人隐私。记者了解到,市场监管部门推出消费维权IP形象,旨在更好地凝聚社会各界的力量,持续加强消费者权益保护工作,推动形成共建共治消费维权格局。

线下无理由退货,请认准这个标识

长沙晚报3月15日讯(全媒体记者 周辉霞)为推动线上线下一体化消费,为消费者到店消费营造更无忧的环境,湖南省市场监管局今天发布湖南省放心消费主题LOGO和线下无理由退货标识,以推动“无理由退货”从线上向线下延伸。

经常网络购物的消费者非常熟悉的一条购物规则是“七天无理由退货”。2014年3月15日正式实施的新《消费者权益保护法》规定,除特殊商品外,网购商品在到货之日起7日内可无理由退货。但在线下实体店退货,通常要出现商品存在质量问题的情况才能退换。

2021年3月15日,国家市场监督管理总局与中央广播电视总台联合发出倡议,倡议广大实体店经营者自愿参与“七日线下购物无理由退货承诺”活动。次年市场监管总局印发《关于进一步推进“线下购物七日无理由退货”活动的通知》。去年4月份,湖南省推出《湖南省线



下实体店无理由退货承诺指引(试行)》,按照“政府鼓励倡导,企业自愿承诺,承诺即受约束”的原则,鼓励全省具有合法经营

主体资格,向社会公开承诺无理由退货,以营造放心舒心消费环境。

记者了解到,湖南省放心消费主题LOGO和线下无理由退货标识的推出,旨在打造放心消费湖南特色品牌,进一步推动全省放心消费环境建设工作。从长沙市市场监管局了解到的信息是,目前长沙市已有15家商家承诺线下无理由退货,监管部门将持续推进这项工作,以进一步激活消费潜能,让消费者敢消费、愿消费、放心消费。

共筑诚信消费环境 提振金融消费信心

2023年“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动

活动时间

2023年3月13日至2023年3月19日

广告



扫码了解更多

客服热线:95559 www.bankcomm.com

始于1908 · 您的财富管理银行

交通銀行
BANK OF COMMUNICATIONS