

共筑诚信消费环境 提振全民消费信心

——我区开展“放心消费在江北”宣传活动

本报讯（记者 钱秋韵）3月11日，江北区3·15国际消费者权益暨“放心消费在江北”宣传活动在观音桥步行街举行。区委宣传部、区政府办、区市场监管局、区消委会、重庆市计量质检院纤维质量监测中心、轻工产品质量检验中心、西南政法大学等62个部门、单位和行业协会参加了活动，现场发放宣传材料6700余份，接受消费者投诉、举报和咨询353件。

活动现场，重庆市茶产业协会、重庆市银行业协会、重庆市网商协会、中国移动等企业代表举行了“诚信经营、放心消费”倡议承诺暨签名仪式。重庆市江北区消费纠纷人民调解委员会、西南政法大学、江北区消费者权益保护委员会共建教学科研基地，江北区消费纠纷人民调解委员会驻五里店商会调解室揭牌。

当天活动中，市计量质检院、国家珠宝首饰质量监督检验中心（重庆）等有关专家以群众喜闻乐见、贴近群众的形式进行集中消费教育科普，开展了消费教育课堂活动，并通过实物展示，向群众介绍电信网络诈骗典型案例、金融消费知识、食品安全及在选购珠宝首饰、食品、家电等时，如何识假辨劣，得到群众一致好评。

“保护消费者合法权益不受损害是法律赋予我们的职责使命，也是提振消费信心、激发消费潜力的重要方面。我们将按照法定职责，加大对侵权假冒行为的打击力度，持续营造国际一流营商环境，切实维护消费者合法权益。”区市场监管局相关负责人表示，下一步，我区将以“放心消费在江北”为落脚点，扎实推进整治消费市场秩序、消费者权益保护等工作，全力营造安全放心的消费环境，为江北加快打造“国际消费中心城市首选区”做出更大贡献。

据悉，去年以来，我区启动了总投资达700亿元的中环万象城等8个重大商业升级项目，新引进区域首店78家，集聚国际高端品牌150余个，完成社会消费品零售总额800亿元，实现商品销售总额达6259亿元，持续在高端上发力，在业态上引领，在模式上创新，提升消费供给、引领消费趋势、促进消费升级，努力建设国际一流消费环境，构建形成了观音桥国际知名商圈、江北嘴国际高端购物目的地、北滨路国际“慢生活”经济带等多点支撑消费格局。让消费者感受到最活跃的消费氛围、最时尚的消费体验。



区监管局工作人员正在给居民发放知识小礼品。

记者 钱秋韵 摄



区监管局工作人员正在为居民普及消费安全知识。



区监管局工作人员正在为居民普及消费安全知识。

相关新闻

质量类问题消费者投诉占比最多

随着网络外卖订餐服务规模不断扩大，由此引发的餐饮服务纠纷随之增多

本报讯（记者 钱秋韵）1月30日，消费者万先生通过微信向某互联网平台购买抽油烟机清洗服务，并支付金额178元，但上门清洗工作人员非常不专业，只是简单清洗外观，万先生和商家协商重新清洗，对方却不予理会，万先生遂投诉至12315要求商家退款。

收到消费者投诉后，区市场监管局工作人员即刻与双方进行了联系，经了解，消费者反映情况属实。该案例中，商家违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定：经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合

法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。

区市场监管局工作人员对商家未按标准进行服务的行为进行了批评教育，商家认识到错误，并主动向消费者全额退还所收取的178元。

据统计，2022年以来，区市场监管局共受理国家12315平台15281件投诉举报，其中，投诉8536件，举报6745件。共挽回经济损失800.04万元。从投诉问题类别看，质量类投诉是占比最多的投诉类型。质量类投诉中，家电、服装鞋帽占比较大。

家电售后服务投诉上升也很快，此类投诉主要涉及小家电维修难、部分智能家电维修成本高、家电维修上门检查或维修不及时、不能

在承诺的期限内修理完毕，还有免费安装设陷阱、非品牌维修冒充品牌售后、高额收费及部分商家不落实延保服务承诺、推销“延保”时与“三包”混淆、“保修”并非免费“包修”等。

除此之外，食品餐饮类投诉仍居高位。消费者反映的主要问题有食品质量问题、食品饮料过期或变质、商家对临期食品管理不到位、过期食品仍在架售卖等。同时，随着互联网的不断发展，网络外卖订餐服务规模不断扩大，越来越多的消费者通过网络外卖订餐服务，由此引发的餐饮服务纠纷日益增多。

随着社会经济的发展和消费者维权意识的增强，消费者对消费纠纷处理提出了更高的要求。

区市场监督管理局认真梳理问题，进一步

细化程序要求，力争做到符合调解规范。涉及争议金额较大的消费纠纷，将引导消费者通过诉讼的方式来维护自己合法权益，通过向消费者提供法律帮助，增强消费者通过法律途径维权的信心与决心。

对产品质量的监管是市场监管部门一项长抓不懈的工作，区监管局针对消费者反映的热点商品制订科学合理的产品质量检测计划，开展重点质量监测，通过产品质量抽检，确保将质量不合格产品清除出市场。紧密围绕与消费者利益密切相关、群众投诉多、社会关注度高的行业 and 单位，以薄弱环节为切入点，积极开展各类专项整治行动，着力解决好人民群众反映强烈的突出问题，努力营造“诚信兴商、失信受罚”的良好氛围。

编者按：

3月15日是“国际消费者权益日”，为保护消费者的合法权益，我国制定了《中华人民共和国消费者权益保护法》。那么作为消费者，我们享有哪些权利呢？下面九幅漫画为你详细介绍。

消费者的权利有哪些？

科普漫画

安全保障权



《消费者权益保护法》第七条规定：消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身财产安全的要求。

售卖病死的猪肉对消费者的生命健康造成极大威胁，侵犯了消费者的安全保障权。

知悉真情权



《消费者权益保护法》第八条规定：消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者用途性能规格、等级、主要成份、生产日期有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格费用等有关情况。

虚标价格侵犯了消费者的知悉真情权。

自主选择权



《消费者权益保护法》第九条规定：消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时有权进行比较、鉴别和挑选。

强迫消费者购买衣服才能离开的行为侵犯了消费者的自主选择权。

公平交易权



《消费者权益保护法》第十条规定：消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。

商家对冰冻海鲜“过度包装”以达到增重的目的，侵犯了消费者的公平交易权。

依法求偿权



《消费者权益保护法》第十一条规定：消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。

案例中因服用不合格的减肥药出现身体不适的情况可向商家提出赔偿。

依法结社权



《消费者权益保护法》第十二条规定：消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会组织的权利。

最具典型的例子就是中国消费者协会和地方各级消费者协会。

求教获知权



《消费者权益保护法》第十三条规定：消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。消费者应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能，正确使用商品，提高自我保护意识。

维护尊严权



《消费者权益保护法》第十四条规定：消费者在购买商品或者接受服务时所享有的其人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。

超市不能自行搜包、搜身和限制顾客人身自由，若出现上述情况则侵犯了消费者的人格权，消费者可勇敢说不。

监督批评权



《消费者权益保护法》第十五条规定：消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。

消费者有权检举、控告侵害消费者权益的行为和国家机关及其工作人员在保护消费者权益工作中的违法失职行为，有权对保护消费者权益工作提出批评建议。

漫画：曹检