

激发消费活力 共建甜蜜内江——3·15国际消费者权益日特别报道

内江举行2024年“3·15”国际消费者权益日主题活动：
打造区域特色消费中心城市 共建甜蜜内江◇内江日报全媒体记者
黄俊钦 杨静 谢金成 文/图

激发消费活力，共建甜蜜内江。3月15日，2024年内江市“3·15”国际消费者权益日主题活动在万达广场举行。

通报一个情况

活动中，市市场监管局、市消委会相关负责人通报了2023年全市受理消费投诉纠纷投诉情况。

2023年，市市场监管局12315平台和全市各级消委会共受理投诉、举报、咨询20580件，其中，咨询7918件，投诉10282件，举报2380件，诉转案125件，为消费者挽回经济损失共计697万元。其中，因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉56件，加倍赔偿金额3万元，举报处罚没金额11.06万元。

投诉量排在前五位的分别是：食品类2485件，餐饮和住宿服务1209件，文化、娱乐、体育服务808件，美容、美发、洗浴服务665件，服装鞋帽类601件。

发出一个倡议

活动中，市市场监管局、市消委会相关负责人向全市广大生产经营者发出“线下购物无理由退货”倡议，倡议全市广大实体店经营者行动起来，坚持“自愿承诺，承诺即受约束”的原则，严格履行无理由退货承诺，主动向消费者说明无理由退货商品范围、退货时限、退货条件、退货流程等内容，并接受相关部门和社会公众的监督。

据了解，目前，全市已有429家各



消费维权先进单位获得荣誉奖牌

类实体店积极参与了“线下购物无理由退货承诺”活动，并在实体店中明显位置设置“线下购物无理由退货承诺”标识标牌，全力维护消费者合法权益。

作出一份承诺

倡议得到了许多商家的积极响应。在活动中，商家代表结合企业经营实际作出了针对性的承诺。

内江万达广场商业管理有限公司负责人代表广大生产经营者作了“放心舒心消费”承诺。承诺“以质量引领，

以服务保障，为广大消费者提供更加优质的产品和服务，不断提升顾客的消费体验和满意度，全力做好消费者的维权和服务工作，努力营造安全放心舒心消费环境。”

内江居然之家商业管理有限公司代表广大生产经营者作了“线下购物无理由退货”倡议的九大服务承诺。承诺“先行赔付、一个月无理由退换货、绿色环保、质量问题三年三包、统一收银统一退换货、同一品牌同一价、送货安装零延迟、红木全保真、一

次消费终身服务”，不断提升服务水平，创新服务模式，为消费者创造更加美好的家居生活。

表扬一批先进

活动还为获得“2023年度消费维权先进集体”“2023年度消费维权先进单位”颁发了荣誉奖牌。

资中县市场监督管理局、隆昌市市场监督管理局、东兴区市场监督管理局、内江市市场监管局高新区分局获得“2023年度消费维权先进集体”荣誉称号。



活动现场

提供一系列服务

在活动现场，近百家相关部门、机构、商家通过产品展陈、现场讲解、展陈展示、有奖问答等方式，为消费者提供了学习法律知识、辨别真伪产品、维护合法权益的全方位、立体式服务。

在2024“铁拳”行动暨“春雷”行动展陈专区，工作人员现场演示了真假中药、真假纸币、真假香烟、侵权饮料等鉴别方法，曝光了6个关于化肥、白酒、血橙、处方药、大米、电梯的典型案列。

落实一系列部署

围绕“营造诚信、安全、放心、舒心”的消费环境，活动还对消费者、生产经营者和各级部门提出了希望和要求——希望广大消费者树立品质消费理念，科学消费，理性维权。

要求广大生产经营者以品质消费为指引，不断提升产品和服务品质，满足消费者对品质消费的需求。

要求全市各级各部门紧密配合，大力宣传有关法律法规和消费维权知识，宣传诚信经营的先进典型、宣传消费维权工作先进典型，加大执法和检查力度，依法严厉打击制售假冒伪劣商品等各种侵害消费者权益的违法行为。

保护消费者权益是全社会的共同责任。各级各部门和社会各界将携起手来、扎实工作，为打造区域特色消费中心城市，加快建设成渝发展主轴产业强市和区域物流枢纽作出积极贡献。

2024·内江品牌消费文化节开幕

本报讯(内江日报全媒体记者 黄俊钦 冯堃)3月15日下午，2024·内江品牌消费文化节在内江居然之家盛大开幕。

“依法经营，诚实守信！”时代呼唤诚信，消费者也需要诚信经营的商家。活动现场播放了2024年“3·15国际消费者权益日”主题活动宣传视频，内江居然之家商业管理有限公司总经理代表广大生产经营者作出诚信经营承诺；主办方为在2024“内江品牌消费榜”投票活动中评选出的22家餐饮美食店、16家优质服务机构、27家深受消费者信赖的商家、10家优质金融服务网点和品质楼盘商家授牌。

授牌结束后，内江星羽庆典带来的《绝世舞姬》《人间烟火》《啦啦塔》等热舞表演引爆全场，有奖问答趣味活动区、市民互动趣味活动区开展的“消费者权益保护法”市民留影拍、普法剧场有奖大转盘等文化趣味互动更是让群众在寓教于乐的氛围中，强化了消费维权意识。

据悉，本届品牌消费文化节以“激发消费活力·共建甜蜜内江”为主题，由内江市市场监督管理局、内江市保护消费者权益委员会主办，内江市商务局、内江日报社、内江广播电视台协办，内江传媒集团有限公司、万达广场、居然之家承办，内



为商家授牌

江报业广告有限公司、内江广电传媒总公司执行，旨在搭建集品牌展示、文化交流、消费维权为一体的平台，打造具有地方特色的品牌文化，增强广大消费者对内江本地文化、本地品牌的认同感，进一步激发消费活力，营造放心舒心的消费环境。

即日起至3月17日，广大消费者可到内江

万达广场(主会场)、内江居然之家(分会场)参与本届品牌消费文化节，亲身体验家具家饰类优质产品集中展销、欣赏“甜城甜女”“甜城歌王”精彩演出、参与商家体验券发放活动等，为优化内江消费环境、推动内江经济发展，打造“内江品牌消费文化节”金字招牌贡献力量。

2023年，内江为消费者挽回经济损失697万元

本报讯(内江日报全媒体记者 黄俊钦)3月15日，记者从2024年内江市“3·15”国际消费者权益日主题活动中获悉，2023年，市市场监管局12315平台和全市各级消委会共受理投诉、举报、咨询20580件，为消费者挽回经济损失共计697万元，较2022年同期呈大幅上升趋势。

经分析，消费者投诉量排名前五的分别是食品类2485件，餐饮和住宿服务投诉1209件，文化、娱乐、体育服务808件，美容、美发、洗浴服务665件，服装鞋帽类601件。食品类投诉问题主要表现在食品质量、食品卫生、外包装标签标识等方面，主要涉及大型超市、小型食品经营店、网络销售平台；餐饮、住宿服务类投诉问题主要表现在外卖餐饮配送食品不卫生、食物变质、混有异物、就餐后身体出现不适、酒店退房收费、未明码标价；文化、娱乐、体育服务类投诉问题主要表现在商家因经营不善倒闭或经营主体变更后，预付款退费难，虚假宣传，美容、美发、洗浴服务类投诉问题主要表现在商家因经营不善倒闭或经营主体变更后，预付款退费难，商家未按约定提供服务、诱导办理高额预付卡、虚假宣传；服装鞋帽类

投诉问题主要表现在衣服破洞、掉毛、染色、尺码不标准等，鞋子开胶、断裂、掉皮等质量问题。

举报方面，2023年共收到举报2380件，立案290件，处罚没款11.06万元。举报量较大的有食品安全违法行为、广告违法行为、侵害消费者权益行为，增长较快的问题是不正当竞争行为。食品安全违法行为主要表现为违反《食品标识管理规定》，标识不清、不全、不规范，经营不符合食品安全标准或要求的食品；广告违法行为主要表现为对于产品或者服务本身的质量和效果存在虚假描述、夸大功效、违规宣传保健治疗功效等；侵害消费者权益行为主要表现为商品掺杂掺假，以次充好，经营者作虚假承诺，承诺不兑现，故意拖延或者无理由拒绝消费者的维权要求；不正当竞争行为主要表现为民生领域不正当竞争行为，不正当销售、诱导消费等行为。

针对2023年消费者投诉反映的热点难点问题，全市各级市场监管局和消委会将聚焦消费者“急难愁盼”问题，通过加强消费教育、加强监管执法、强化部门联动，着力破解维权难题，有力维护消费者权益，营造放心舒心消费环境。

让顾客“放心舒心消费”，内江482户品牌商家作出承诺

本报讯(内江日报全媒体记者 唐泽学)2024年，内江市市场监督管理局将继续联合全市17个消费者权益保护局联席单位，进一步开展放心舒心消费环境建设。目前，全市已有482家经营者作出了“放心舒心消费承诺”，429家经营者作出了“线下无理由退货承诺”。

3月13日，记者就“放心舒心消费承诺”采访了内江高新区部分商家。

内江高新区高桥街道品丰易购连锁超市负责人王波承诺：坚持为老百姓提供质量可靠、绿色环保的商品，秉承顾客至上的服务理念，做到明码标价，绝不短斤少两。严格执行“三包”规定和七天无理由退货制度，让消费者在超市买得放心，用得舒心，逛得开心。

内江高新区万晟汇新通讯店店长李建航承诺：坚持诚信经营，明码标价，为顾客提供质量可靠的产品，保障优质的售后服务。

内江高新区万晟汇六福珠宝店工作人员罗艳向消费者承诺：严格遵守国家的法律法规，诚信经营，为消费者提供真实可靠的贵金属产品，以及专业的优质服务。

内江高新区万晟汇俊烧烤肉店主管高小君承诺：为顾客提供绿色、新鲜的优质食材，严格保障食品安全卫生，为顾客提供放心、舒心的就餐环境。

据了解，“3·15”期间，内江市市场监督管理局、内江市消委会将再次发起“线下无理由退货”倡议，鼓励实体店经营者积极参与“线下无

理由退货承诺”。同时，将进一步探索建立食品、药品等重点行业服务标准，通过规范服务流程、明确质量要求，保障优质服务专业化发展，从而增强消费信心，促进消费提质升级。开通智慧市监APP消费维权绿色通道，消费者可以通过市监APP与商家进行协商和解，促进消费纠纷高效解决。此外，将进一步扩大消费投诉信息公示，对情节特别恶劣、后果特别严重、争议金额特别巨大、社会舆论特别关注、投诉量在一段时期内明显上升的重点经营者进行公示曝光，促进经营者守法诚信经营。

“3·15”市场监管在行动

强化消费维权意识
营造放心消费环境

本报讯(内江日报全媒体记者 贺晨宸)3月15日，2024年内江市“3·15”国际消费者权益日主题活动在万达广场举行。现场设置了市民互动趣味活动区，通过丰富多彩的活动形式，引导群众积极参与学法，强化消费维权意识。

在“消费者权益保护法”市民留影拍照区，大家纷纷在精美的背景板前拍照留念，背景板上的法律条文顺势“入片”，市民在查看照片的同时，也加深了对消费者权益保护法的了解。

在法律法规答题套圈活动中，市民通过答题的形式，学习“消费者权益保护法”“药品法”和“产品质量法”等法律法规，只要回答正确，即

可获得套圈，套取心仪物品，以寓教于乐的方式，激发大家学习法律知识的积极性。

在普法剧场有奖大转盘中，市民通过参与现场普法、参与相关讨论，了解消费者权益保护的重要性后，参与大转盘抽奖活动，赢取精美奖品。

“这些活动让我在轻松愉快的氛围中学习了消费者权益保护的相关法律法规，提升了自己的维权意识和法律素养。期待未来能有更多类似的趣味活动举办，让更多的人了解消费者权益保护的重要性并积极参与其中。”参与活动的市民胡奥川表示。