

《2022年度无锡市消费环境建设白皮书》发布 超九成市民 满意本地消费环境

3月15日,《2022年度无锡市消费环境建设白皮书》(以下简称“白皮书”)正式发布。《白皮书》由无锡市放心消费创建办、市消保委、市市场监管局、市统计局、市住建局、市交通运输局、市商务局、市文广旅游局等放心消费创建成员单位共同编制,从消费市场运行、消费满意度测评、消费维权保障、消费环境社会共治四个维度评价无锡市一年来消费环境建设情况。

去年消费品市场承压回暖

2022年,无锡市消费品市场承压回暖,消费市场韧性显现,市场规模保持扩大,绿色升级类消费需求持续释放,但实体零售、住宿、餐饮等行业市场主体经营仍面临不小压力,消费市场恢复基础仍需巩固。

《白皮书》显示,全年实现社会消费品零售总额3337.6亿元,同比增长1.0%,增速位列全省第四,苏南领先,高于全省、全国平均水平。全市8个板块中,锡山区、惠山区、滨湖区、经开区增长较快,宜兴降幅较大。

为进一步了解全市消费环境建设情况,无锡市放心消费创建活动办公室委托第三方机构,在全市范围内开展了消费环境满意度调查。结果显示,全市消费环境满意率为92.07%,

承诺线下无理由退货商户破万

统计显示,2022年度,无锡市“12315”平台共登记消费者咨询、投诉、举报217792件,同比2021年度增长32.80%。已处理投诉60523件,共为消费者挽回经济损失5646.53万元,同比增长23.98%。

2022年,市放心消费创建办坚持“以人民为中心”和“消费者至上”理念,推出多项创新举措。如,2022年,无锡市将推广线下实体店无理由退货承诺行动纳入年度政府为民办实事项目,全面扩大线下实体店无理由退货承诺覆盖面,实现由大型商圈、街区向中小实体店拓展,由商品消费领域向服务消费领域延伸,由商贸终端向生产源头深入。截至目前,全市线下无理由退货承诺商户达

到11057家,有效提高了经营者诚信度和百姓消费满意度,提升了全市消费环境。

同时,我市探索建立“厂商一体化无理由退货”制度。2022年12月16日,无锡市市场监管局联合市放心办、市消保委发布《无锡市厂商一体化无理由退货服务规范》,将无理由退货由流通领域推广到生产领域,为消费者提供托底保障。其中明确鼓励经营者实行厂商一体化式的退换货服务,畅通消费者退换货的3种途径,即购买处退换货、生产厂家退换货和同品牌经销商退换货,打通生产和流通环节,实现跨门店无障碍退换货。

(晚报记者 刘娟)

相关发布

我市举办“3·15”国际消费者权益日主题活动 消费者满意度测评稳居全国前十

本报讯 昨天是第41个“国际消费者权益日”,2023年全国消协组织消费维权年主题为“提振消费信心”。当天上午,2023年无锡市“3·15”国际消费者权益日主题活动在锡东八佰伴举行。

记者从活动现场获悉,近年来,无锡锚定创建全国放心消费示范城市目标,把消费环境建设与国家食品安全示范城市创建、质量强市建设有机结合,连续获评省质量发展委员会质量工作考核A级、省食品安全委员会食品安全工作考核优秀等次,消费者满意度测评稳居全国前十,“太湖佳绝处、消费满意城”的城市名片更加闪亮。

会上发布了《2022年度无锡市消费环境建设白皮书》,通报“2022年度无锡市消费维权十大典型案例”“无锡市2022年度产品质量抽查结果”。现场为新一批无锡市消保委公益律师、行业专家颁发聘书,为省级放心消费创建示范单位、区域及首批“无锡市消费咨询公益小站”授牌,同步发布了无锡市厂商一体化无理由退货承诺、无锡市区加油站计量地图,百家电商企业发布规范经营倡议书,环太湖消费维权联盟与长三角绿色认证联盟进行现场签约。(刘娟)

2022年度产品质量抽查结果出炉 奶嘴等19类产品合格率达100%

本报讯 昨天发布的“无锡市2022年度产品质量抽查结果”显示,2022年度,无锡市产品质量水平总体稳定向好。消费者关注度较高的消费品类产品中,奶嘴等19类产品合格率达100%。

2022年度,无锡市市场监督管理局坚持监督检查的问题导向,科学制定年度监督检查计划并认真组织实施。全年围绕涉疫用品、安全生产类、生态环境类、日用消费品、建材、农资、重点工业产品等7大类103种产品,共计抽查产品1921批次,发现不合格产品91批次,平均问题发现率为4.7%。

7大类产品中,消费者对于消费品类产品关注度较高。抽查结果显示,2022年度市级监督检查消费品类共计28种产品440批次,不合格18批次,问题发现率为4.1%。其中,奶嘴、儿童纸尿裤、儿童安全座椅等19种产品合格率100%;服装、毛巾2种产品合格率95%以上;儿童及婴幼儿服装、玩具、学生用品、小家电4种产品合格率90%以上;手机(老年机、中低端为主)、旅行箱包合格率80%以上;空调外支架合格率为70%。(刘娟)

昨天,无锡市中级人民法院通报了过去一年消费者诉讼维权的情况。从近三年统计数据来看,从2020年至2022年,辖区受理的消费者权益民事案件总体数量呈下降趋势,调撤率呈上升趋势,侧面反映消费环境持续向好。

遇到这些情况 如何维权?

租赁电动车未配头盔,骑行摔伤咋办

2021年5月,刘某在某网络平台上租赁了某物联公司的共享电动自行车一辆。该电动自行车未配置安全头盔,未登记上牌。骑行过程中,刘某因车辆侧翻导致头皮撕裂伤,被送至医院治疗。后刘某诉至法院,要求网络平台和某物联公司赔偿医疗费、护理费、误工费各项损失46000余元。

法院经审理认为,依照《消费者权益保护法》有关规定,经营者应当保证提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。共享电瓶车是面向社会不特定公众,随车配置头盔是使得运营使用的电瓶车符合保障使用人人身安全要求的必要条件。网络平台公司作为平台企业,对于授权使用其品牌标识的车辆是否达到国家标准、是否具备安全使用条件负有审核义务,否则应对有关损失承担连带责任。

综合考虑双方的过错及刘某伤情,法院最终判决某物联公司应在过错范围内承担一定的侵权赔偿责任,某网络平台公司承担连带付款义务。

花钱购买的游戏装备,不翼而飞咋办

某网络科技公司开发运营了一款手机游戏,2018年10月,蒋某通过微信向他人购买账号成为该款游戏的玩家,并购买了大量游戏装备,未通过游戏内置交易平台交易。2020年1月,蒋某发现其账号异常,随即发现名下角色ID的装备虚拟财产丢失,立即通过游戏客服、邮件、电话等方式联系网络科技公司,数日未能取得联系。后又向网络科技公司发送了邮件。但双方无法就装备找回达成一致,蒋某遂诉至法院要求恢复装备。法院对于蒋某要求网络科技公司承担责任、恢复装备数据的诉请予以支持。

法官表示,游戏运营商对游戏用户的虚拟财产安全负有保障义务,应当建立相应的安全保障机制。因游戏运营商未能及时采取措施,保存有关游戏数据,导致无法查明事实的,应承担不利的举证责任。对于网络用户而言,在接受网络服务之前,应仔细阅读有关用户协议,通过安全途径使用网络和数据,保障财产和数据安全。在虚拟财产及数据受到侵害时,要及时向网络服务提供者反馈告知,可以采取截图、邮件、公证等方式保留固定证据,以备后期维权使用。

个人销售的HPV疫苗,来源不明咋办

2021年9月,李某通过郝某购买了六支香港HPV九价疫苗,支付货款12600元。李某收货后,告知郝某其收到的疫苗上的二维码被涂改,无法识别来源。双方协商未果,李某遂向公安机关报案。郝某称该疫苗是通过水客从香港购买带过来的,其并没有疫苗销售资质。李某认为郝某存在欺诈行为,故诉至法院要求退货并支付三倍赔偿。

法院经审理认为,郝某个人不具备疫苗销售资质,其与李某的疫苗买卖合同因违反法律、行政法规的强制性规定而无效,郝某应将收取的疫苗款返还李某。因李某对于郝某个人出售疫苗有清楚的认知,不能证明郝某存在虚构或隐瞒真实情况的欺诈行为,故对李某要求三倍赔偿的请求未予支持。

HPV疫苗作为预防宫颈癌的利器,因其庞大的市场需求导致“一苗难求”,同时也滋生了黄牛、违法代购等行业乱象,通过微商代购疫苗等非正规途径购买疫苗,存在巨大的隐患和风险。个人销售疫苗的行为,违反了药品管理法、疫苗管理法的相关规定,属于违法行为甚至可能构成犯罪。

(晓城)