



聚焦3·15 共筑满意消费

晋心守护权益 共筑满意消费

我省启动2025年“3·15”主题宣传活动

本报太原3月14日讯(记者 郝薇 张剑雯)3月14日,由省市场监管局和太原市政府共同主办的山西省2025年“3·15”国际消费者权益日主题宣传活动启动仪式在太原举行。

今年活动的主题为“晋心守护权

益、共筑满意消费——走近‘3·15’,优化消费环境市场监管在行动”。此次活动旨在借助“3·15”这一重要节点,通过科普教育、成果展览、互动体验、专业咨询等多元化手段,全面展示近年来我省在消费者权益保护与市场监管方面取得的显著成

效,深入普及消费维权知识,促进形成政府引领、企业诚信、民众监督的良性互动机制,共同营造安全、放心的消费环境。

启动仪式上,全省重点行业协会代表发起“凝聚行业力量、共筑消费诚信”集体倡议,市场监管执

法人员集体宣誓。活动现场设置了执法成果展示区、检验检测服务区、特色店铺展示区等区域,市场监管、公安、消防等部门工作人员向消费者讲解相关法律法规、普及消费维权知识,为消费者提供检验检测、咨询等服务。

消费维权,我们一直在路上

——我省“3·15”国际消费者权益日主题宣传活动见闻

本报记者 张剑雯



山西省家电行业服务协会工作人员为消费者发放宣传资料。 本报记者 王昕 摄

看点

“3·15”国际消费者权益日,对于消费者而言是一个盛大的节日,更是学习消费知识、维护自身权益的好时机。

3月14日,我省2025年“3·15”国际消费者权益日主题宣传活动在太原吾悦广场举行。

当日清晨,活动还未开始,现场已围满了市民,蒙蒙细雨也阻挡不了他们的热情。

省零售商行业协会、太原市烹饪餐饮协会、太原市黄金珠宝首饰行业

协会、省盐业集团太原有限责任公司等各种行业单位设置的展位,犹如一条长龙整齐地排列在广场一侧。工作人员通过发放宣传单、设置宣传板等方式,向群众普及消费维权知识,帮助消费者提高自我保护意识,避开消费陷阱。

“现在市场上盐的种类太多了,让人眼花缭乱,到底买哪种好?”一位老大爷拿起一袋盐问道。省盐业集团太原有限责任公司的展台前,早早就围了许多前来咨询的市民。

食盐是我们生活中不可或缺调味品,消费者都想买放心盐、吃好盐。工作人员介绍,目前市场上主要

有海盐、湖盐、井矿盐三大类,为防止盐结块,有些盐里添加了抗结剂。山西本地盐的包装袋上都打着“晋盐”商标,同时有绿色食品标识。消费者购买时一定要看清配料表里的添加剂是否属于绿色食品添加剂。工作人员提醒市民,每人每日食盐需求量为5克。另外,取用碘盐时要及时盖好盐罐盖子,避免碘挥发。炒菜做汤时,尽可能在出锅前放盐。

展台旁的两位老人边听介绍边称赞:“咱们天天吃的食盐,原来有这么多学问。专家的讲解,不仅提高了咱老年人辨别真伪的能力和维权意识,还让咱学到了很多防骗小技巧。”

省审批服务管理局与省市场监管局联动快速接办消费诉求持续提升监管效能

本报太原3月14日讯(记者 张剑雯)消费维权类诉求是12345热线的一项重要受理内容。3月13日,记者从省市场监管局举行的新闻发布会上获悉,近年来,省审批服务管理局与省市场监管局深入对接、密切配合,聚焦“一线应答”、平台支撑和流程优化,推动12345政务服务便民热线和12315市场监管投诉举报热线有效联动,使消费者权益保护更加有力,市场监管效能持续提升。

聚焦“一线应答”,畅通消费投诉渠道。各市12345热线管理部门与市场监管局沟通对接,明确12315热线归并的职责分工、时间进度和业务流程。截至目前,我省11个市的12315热线已全部以双号并行方式归并至12345热线。

聚焦平台支撑,深化信息数据共享。各市12345热线管理部门积极与市场监管局对接,相互配合完成系统接口开发、数据传输测试等工作,确保平台对接平稳有序进行。截至目前,已有6个市完成系统对接,实现了数据的高效传输。

聚焦流程优化,高效处理消费维权诉求。省审批服务管理局制定了全省12345热线运行管理办法,明确了群众诉求受理、办理、督办、反馈、考核等环节的工作规范。市场监管部门主要负责诉求办理和结果反馈,双方实现了诉求受理和问题处理无缝衔接,消费维权诉求的办理质量和效率不断提升。

上月开店收钱、下月跑路失联——

预付式消费怎样才能让消费者放心?

本报记者 郝薇

视点

储值消费,即预付式消费,是广大群众最常接触的消费模式之一,其本意是为了实现双赢:对商户而言,可提前锁定收入;对消费者来说,能获得较大优惠。但在实际执行过程中,不少储值消费场景因监管缺失、规则失序,逐渐演变为商户坑害消费者权益、扰乱市场秩序、侵蚀社会消费信心的“割韭菜”手段。

2024年,太原的张先生就遇到了关于预付式消费的糟心事。张先生在桃园路某个个体洗车行办理了一张500元的洗车卡,时隔两个月再去洗车时,却发现洗车行已悄悄易主,失联的店主卷款“跑路”,至今下落不明。

“上月开店,下月跑路”“昨天收钱,今天失联”……预付式消费已成为当前消费者投诉的“重灾区”,一些极端案例严重冲击着社会诚信风气。“3·15”国际消费者权益日之际,记者在省消协采访时了解到,当前预付式消费的投诉问题主要包括:一、不签订书面合同。经营者仅提供一张卡或一个虚拟账号,履行合同时也只有经营者单方面记录,消费者常因缺少书面证据而陷入维权困境。二、虚假承诺与宣传。经营者收款后随意降低商品或服务品质、变更服务内容,虚假承诺、虚假宣传现象频发。三、不公平格式条款。预付卡或相关合



同上往往注明“本卡不得退卡转让”“余额过期作废”“本公司有权单方面解约”等不公平格式条款,损害消费者合法权益。四、交费容易退费难。经营者携款跑路问题频发,消费者交费容易退费难,资金安全风险尤为突出。

总体来看,预付式消费涉及多个领域,目前在监管方面仍存在法律和规则滞后、部门职责不清、缺少统一监管平台等问题。

加强预防、强化监管是解决这一问题

的关键。为此,省消协提醒广大消费者,在预付式消费时,要谨慎选择商家。交费前,多关注有关部门的风险警示,查阅了解相关经营者的经

营资质、经营情况以及其他消费者的评价,尽量选择具有一定规模、证照齐全、知名度较高、口碑较好、经营状态良好的企业。

同时,要仔细阅读合同,尽量签订书面合同,并注意合同中是否存在退款难、过期作废、限制转卡、丢卡不补等“霸王条款”。此外,还要保留好消费凭证,如收据、发票、转账记录、聊天记录等,这些都是消费维权的关键“证据”。如果遇到预付式消费纠纷,应及时与商家或平台协商解决,协商不成可以向有关部门投诉。一旦发现商家存在非法集资、携款潜逃等违法迹象,应及时向公安机关报案,积极维护自身合法权益。

朔州市

全面提升维权能力 积极创优消费环境

本报朔州3月14日讯(记者 刘成根)3月11日,记者从朔州市政府新闻办召开的“3·15”国际消费者权益日新闻发布会上获悉,过去一年,该市抓重点、抓创新、抓突破、抓维权,持续创优消费环境,全力维护公平有序的市场秩序,各项工作取得了显著成效。

2024年,朔州市市场监管系统以抓重点守牢安全底线、抓突破助力经济发展、抓创新打造朔州样本、抓维权创优消费环境为主线,严防严控严管食品、药品、特种设备、工业产品安全风险隐患,共开展食品、药品、工业产品质量抽检8661批次,对184批次不合格产品依法处置;在全国率先

创新开展信用监管标准化体系和质量管理体系“双体系”建设,制定发布包含信用修复规范、包容审慎监管等9项省市地方标准在内的信用监管标准化体系,其中6项填补省内空白、3项填补省内空白,在全国首家通过ISO9001国际质量体系认证;该市12315平台全年受理投诉举报10330件,办结率100%,为消费者挽回经济损失263.17万元。

朔州市消费者协会全面提升维权能力,助力提振消费信心,2024年共受理消费者投诉35件、同比增长8%,办结32件、办结率达到91%,为消费者挽回经济损失17.38万元。

忻州市

引导企业规范经营 保护消费者合法权益

本报忻州3月14日讯(记者 畅雪)日前,忻州市“3·15”系列活动正式启动,旨在切实引导经营主体规范经营,保护消费者合法权益,营造全社会共同关注维护消费者合法权益的良好氛围和消费环境。

活动期间,忻州市市场监管局聚焦食品安全、合同规范、消费价格等热点问题,开展满意消费进商超、“惠商保”服务进商户、食品安全进农批市场、合同规范进

家装市场、价格维权进景区、涉老产品满意消费进社区等6项主题活动,组织工作人员进行现场宣传、安全检测、答疑解惑。

近年来,忻州市市场监管局以“办案质量提升”和“强化服务年”工作主题为抓手,不断规范市场秩序,创优环境培育市场主体,强化监管坚守安全底线,优化营商环境、公平竞争审查、标准质量赋能、知识产权创新保护等重点工作成效明显。

阳泉市

全方位规范市场秩序 多举措提振消费信心

本报阳泉3月14日讯(记者 郭强)3月13日,记者从阳泉市召开的2025年“3·15”国际消费者权益日新闻发布会上获悉,该市持续加强市场监管,规范市场秩序,提振消费信心,为“共筑满意消费”营造更好消费环境。

2024年,阳泉市市场监管部门共受理消费者咨询、投诉、举报35780件,为消费者挽回经济损失211.5万元。目前,共有线下无理由退货承诺单位434家,2024年涉及退货60673件,退货金额187万余元。全市在线消费纠纷解决(ODR)企业增长至

249家,消费维权服务站增长至295家。共发布消费投诉公示2次,涉及经营主体10家,涉及投诉353件。同时,查办各类案件2271起,罚没款685.82万元。

2025年,该市继续开展放心消费承诺活动,联合相关部门引导行业协会发起重点行业放心消费倡议;持续打造12315贴心服务品牌,推进和巩固12345热线活服务平台与全国12315平台互联互通成果,推动消费纠纷多元化解,加强消费维权服务站建设;夯实消保领域合作机制,积极推动采取仲裁方式解决消费纠纷,探索建立部门联合处置机制。

长治市

着力净化市场环境 不断提升保障能力

本报长治3月14日讯(记者 冯毅松)3月13日,长治市政府新闻办举行2025年“3·15”国际消费者权益日新闻发布会,通报该市2024年度消费者投诉举报热点,介绍了今年“3·15”系列活动安排。

据介绍,2024年长治市12315平台累计接收消费咨询、投诉及举报5.6万件,为消费者挽回经济损失1561.76万元,举报内容多涉及虚假广告、食品质量问题及网络消费纠纷。

今年“3·15”期间,长治市集

中启动“优化消费环境,共筑满意消费”主题行动。3月15日上午在该市八一广场举行启动仪式,设立现场快速处置小组受理投诉,并公布首批放心消费承诺单位,引导市场主体公开承诺并切实履约,构建“承诺—亮诺—践诺”信用体系。同时,联合公安、司法等部门出台《关于依法规范市场监管领域投诉举报行为持续优化营商环境的暂行规定》,重点打击以牟利为目的的职业索赔行为,净化市场环境。此外,依托知名商超、龙头企业,打造放心购物、家装、超市及集贸市场四大示范商圈,强化消费安全保障。

晋城市

创新维权活动方式 营造放心消费环境

本报晋城3月14日讯(实习记者 暴丽鹏)近日,记者从晋城市政府新闻办组织召开的2025年“3·15”新闻发布会上获悉,为激发消费潜能,创优消费环境,提振消费信心,进一步营造安全放心的消费环境,该市创新组织开展“9个10”系列活动。

“9个10”系列活动包括组织10场行政指导会,督促引导市场主体诚信经营;发布10个消费维权行政处罚案例,进一步发挥市场监管执法对保护消费者权益的示范和引领作用;发布10个消费投诉调解案例,引导消费者理性维权;公布消费投诉10个热点

及消费提示,引导理性消费、依法维权;推选认定10家标准化12315消费维权服务站;推选认定10家消费纠纷在线解决示范单位,为激发消费潜能,创优消费环境,提振消费信心,进一步营造安全放心的消费环境,该市创新组织开展“9个10”系列活动。

据了解,2024年,晋城市12315平台共受理消费者咨询、投诉、举报等各类信息42512件,同比增长8.3%。