

安徽多部门联合发布3·15数据



安徽省工商局

去年12315受理 各类投诉举报咨询191006件

2016年,安徽各级12315投诉举报机构共受理各类投诉举报咨询191006件,其中投诉21490件、举报2043件、咨询165741件、其他1705件。完成188891件,解决率为98.89%。

在2016年红盾质量维权行动中,安徽共抽检商品4317组,发现不合格商品1258组,查处违法案件886件,案值228.6万元;红盾质量维权行动中查处3148件,案值1223.5万元。

组织开展全省重点领域商品质量专项整治。去年,对家用电器类商品抽检856组,不合格商品171组,查处违法案件128件,案值33.3万元。对服装鞋帽、儿童用品类商品抽检651组,不合格商品153组,查处违法案件105件。

安徽省质监局

召回缺陷汽车13万余辆

2016年,全省各级质监部门始终把维护消费者权益放在突出位置,充分发挥质量卫士主力军作用,深入开展质量提升行动、“质监利剑”行动、电梯安全“4+2”行动,强化缺陷产品召回,畅通12365热线,严厉打击侵权和假冒伪劣。

值得关注的是,我省质监部门大力实施缺陷产品召回。结合重点区域质量整治同步开展召回工作,督促企业主动召回缺陷充电器产品15636只;根据监督抽查和举报信息,召回缺陷“智能马桶盖”101台;组织开展儿童推车市场购检,涉及20批次产品,对部分儿童用品生产企业开展约谈,加强质量安全教育,力求消除安全隐患,累计召回童车5151辆;配合质检总局开展缺陷汽车产品召回监督工作,应召回缺陷汽车289773辆,目前已完成召回136207辆。

此外,2016年,全省问题建档电梯1769台,完成整改数量1761台,继续挂牌督办数量8台。全省特种设备安全呈现稳中向好的态势。

安徽省食药监局

“互联网+” 与“网剑”行动双剑并举

2016年安徽食药监系统全年共立案“四品一械”一般程序案件10052件,罚没款金额6800余万元,吊销3家药品批发企业《药品经营许可证》,责令停产停业1家,捣毁窝点7个,移送公安机关案件103件。

该局在元旦、春节、端午、中秋前,先后开展4次食品药品“网剑”行动。共排查重点网站、网页12143家,发现案件线索401起,已立案调查21起,查处18起,发现非法网站280家,网络抽样223组,经检验不合格14组,向公安部门移送案件线索8件,及时向社会发布“网络购物消费警示”5次。

与此同时,该局还驻店加强药品、医疗器械、保健食品广告监管。通过行政告诫、通告曝光、撤销广告文号、限制产品销售、联合惩戒等措施,严查严惩发布违法广告的企业和产品。

安徽省旅游局

24家旅行社、9名导游遭行政处罚

2016年,我省旅游投诉纳入全国“12301旅游投诉举报平台”统一受理,实现了投诉案件工单标准化、流程公开化、调解透明化,充分发挥了该平台在旅游市场综合监管、维护游客合法权益、社会公众监督等方面的重要作用。2016年1月至12月,全省累计办理旅游者有效投诉562件1147人次,其中:入境旅游2件2人次,国内旅游517件968人次,出境旅游43件177人次,调解赔偿旅游者损失138.93万元。

去年一年,安徽省旅游局共答复各地关于政策解读、案件定性、处罚主体、处罚依据等来函、来电近500件,帮助联系外省市旅游及相关部门调取证据、协助调查等10余件,为各地办案创造便利条件。全省旅游行政主管部门累计做出行政处罚49件,其中:旅行社24家(含吊销资质2家)、景区4家、在线旅游企业1家、旅行社管理人员11人、导游员9人,共计罚款25.40万元。

安徽省保监局

全年处理有效消费投诉3000余件

2016年,安徽保监局以保护保险消费者合法权益为核心,全年共处理有效消费投诉3199件,帮助维护经济利益总额3345.92万元,同比增长115.3%。2016年,12378热线共接到咨询投诉14489件,所有事项均按照“当日接收、当日转办、三日督办”的流程处理并在规定时限办结,消费者满意度98.8%,真正实现“让语音多跑腿、群众少跑路”,确保消费者的疑问得到及时解答,投诉得到快速处理,做到“合理诉求及时解决到位、过高诉求及时引导到位、过分诉求及时稳控到位”。

安徽省烟草专卖局

查处涉烟案件1.8万余起

2016年,全省各级烟草专卖局全力打击涉烟违法行为,始终保持市场监管高压态势。全年共查处涉烟案件18440起,同比增加3%。案值合计7899万元,同比增加14%。破获100万元以上涉烟网络案件16起,公安部、国家烟草专卖局挂牌督办案件8起。查获各种违法卷烟6094万支,其中,假冒卷烟1386万支,同比增加92%;走私烟134万支,同比增加309%。

安徽省消保委

挽回经济损失2600万元

2016年,安徽省各级消费者权益保护委员会(消保委)共受理消费者投诉11098件,已解决10573件,为消费者挽回经济损失2683.95万元,通过安徽省诚信承诺联盟企业和解各类消费纠纷46252件,为消费者挽回2544.1万元,共接待消费者来访、咨询10.9万人次。

给商品赠品“体检”



3·15消费者权益保护日临近,昨日,合肥市蜀山区凯旋门社区联合荷叶地街道司法所、市场监督管理所,走进辖区商场超市,对辖区市场上商品的赠品进行质量监督检查,并组织律师现场解答相关法律疑问。如果购买商品时商家有表示赠品不参与“三包”或者收到“三无”赠品时,消费者有权向商家索要相关票据。

刘思惠 张恩庭 陈三虎 记者 沈娟娟 文/图



3·15国际消费者权益日来临之际,安徽省工商局联合多部门公开发布消费维权典型案例,及消费维权报告。透过这些案例,消费者可以学会如何用法律的武器维护自身合法权益。

记者 王玮伟



掌中安徽APP客户端 官方微信 scxb123

星报3·15维权平台:

1.热线互动:拨打“市场星报”新闻热线0551-62620110。2.微信互动:扫描二维码,关注市场星报官方微信(SCXB123),在留言区参与互动。3.掌中安徽互动:登录本报掌中安徽APP,在《3·15在行动》系列报道一文的留言区参与互动。4.微博互动:登录市场星报新浪微博,在新闻转载的评论中参与互动。