

# 共促消费公平 畅通消费诉求渠道

## 华阳街道开展“3·15”消费者权益日宣传活动

3月15日,由四川天府新区市场监督管理局指导、天府新区华阳街道主办的2022年“3·15”国际消费者权益保护日暨“春雷行动2022”举行。活动现场有生动的小品表演、庄严的承诺和有奖问答,华阳街道用丰富的宣传方式进一步提升广大居民公平消费、依法维权的意识。

“消费者购买商品后,无损坏可以在几天内退换货?”“消费者遇到不公平消费是否应该要求赔偿?”……活动现场,通过有奖问答,让大家记住消费维权的相关知识。企业代表们上台集体宣读《企业诚信经营承诺书》,表示将依法履行经营者义务,接受相关部门和广大消费者监督,确保居民群众消费安全。

此外,华阳街道还在活动现场放置了一个“公平秤”,让群众都来称一称自己的手机重量,大家以自己的手机重量为标准,来判断购买其他物品时商家的称是否公平。

活动现场,工作人员向市民发放消费者维权知识宣传单和食品安全相关知识宣传单,针对居民在日常消费生活中遇到的实际问题进行解答和普及,强化大家的消费维权意识,引导消费者科学、合理消费。



华阳街道开展消费者权益保护日宣传活动。

居民王先生拿着街道发的消费维权宣传单,站在活动广场外的展板处津津有味学习维权知识,他表示:“我们平时消费遇到问题时,也不知道跟谁说、怎么办,现在知道要向相关部门投诉。”

消费维权不只在“3·15”这一天,华阳街道相关负责人朱凌云表示,在“3·15”国际消费者权益日这天,华阳街道介绍消费者权益保护有关知识和法律法规,宣传消费者权益,目的在于提高消费者的自我保护意识,促进全社会共同关心、支持、参与消费者合法权益保护工作。消费者权益保护需各方共同参与,形成“政府+经营者+社会”共治



现场居民踊跃参加有奖问答。

格局,消费者权益才能得到切实的保护。当天,朱凌云在活动现场发出倡议:

希望广大消费者提高维权意识,

敢于并善于维护自身合法权益,共同推动建立良好的消费环境;希望经营者坚持以诚实守信为核心的商业道德,履行必要的社会责任,树诚信新风,倡诚信理念,做诚信楷模,提供更多更好的符合改善和保障民生政策要求的产品和服务,不以次充好,不以假乱真,不短斤少两,不搞虚假宣传误导消费者,更好地为消费者、为社会服务;希望消费者投诉处置工作人员树立“关注民生、服务消费”的理念,做好消费维权工作。同时深入开展“公平守正 安心消费”宣传活动,及时反映消费者的意见和愿望,做好调解和维权工作。

通过此次活动的开展,不仅提高了广大群众的消费权益保护意识,警示广大消费者应自觉抵制和远离“假冒伪劣”商品,让辖区居民对生活中的维权知识增进了了解,增强法治观念,同时引导消费者树立健康、理性、文明的消费理念,使他们懂得如何去维护自己的合法权益。2022年,华阳街道将以共促消费公平为主线,强化消费教育引导,畅通消费诉求渠道,加大消费维权力度,主动化解消费纠纷,在消费者人身、财产安全受到侵害时敢于担当、善于作为,坚定人民立场,让消费者吃得安心、买得放心、用得舒心。

华西社区传媒记者 刘福燕 摄影报道

## 消费者,你的这些权益应该知道!

每年3月15日是国际消费者权益日,这是由国际消费者联盟组织于1983年确定的国际性节日。

虚假宣传、虚假功效、虚假成分、虚假品牌……对于消费者而言,时常因为这些屡禁不止的问题而感到焦头烂额。在利益驱使下,部分无良商家的手段无所不用其极,这也导致每年3月15日消费者权益日变成了一场打假盛宴。消费者,在财产甚至人身安全受到侵害时,究竟应该如何保护自己的合法权益呢?

### 消费者的基本权利有哪些?

**安全保障权:**是指消费者在购买、使用商品或接受服务时,所享有的保障其人身、财产安全不受损害的权利。具体包括两个方面:一是人身安全权,二是财产安全权。

**知悉真情权:**是消费者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。

**自主选择权:**是消费者享有自主选择商品或者服务的权利。



**公平交易权:**是指消费者在购买商品或者接受服务时所享有的获得质量保障和价格合理、计量正确等公平交易的权利。

**依法求偿权:**是指消费者因购买、使用商品或接受服务受到人身、财产损害时,依法享有的要求获得赔偿的权利。

**求教获知权:**是从知悉真情权中引申出来的一种消费者的权利,是指消费者所享有的获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。

**依法结社权:**是指消费者享有的依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利。

**维护尊严权:**是指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。

**监督批评权:**是指消费者享有的对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。

### 消费者应该如何维权?

(一)对于线下实体店

**与商家沟通:**如果消费者买了有问题商品,可以先与商家协商解决。

**拨打12315投诉电话:**如果消费者与商家沟通以后,问题得不到解决,就可以拨打12315投诉电话。

**登录12315投诉官方网站反映情况。**

**向有关部门反映情况:**消费者可以向当地的行政主管部门反映自己遇到的难题。

(二)对于线上店铺

**网站投诉:**各个大型购物网站有自己的客户服务部门,负责处理各种交易纠纷。消费者可向网站提供购买的商品照片、聊天记录、交易记录等相关信息,进行投诉或举报。如果涉及有刑事犯罪嫌疑的,各个大型购物网站应向公安机关及时反映情况。

**网上报案:**一旦遇到网购诈骗,应

及时向公安部门报案,为避免更多消费者上当受骗,已受骗的消费者要及时向公安部门报案,请求公安部门查封网站和骗子的手机电话及银行账号。消费者可向各地公安局网监处报案,也可电话报警。

**消协投诉:**与普通商品一样,上网购物的商品发生消费纠纷,也可向省、市消协投诉,维权热线12315。

对于网上购物存在的风险,提醒各位消费者,要尽量索取购物凭证或者保存相关证据,网上购物的实际经销商大多数是外地公司,收货时要留意查看票据的公章。如果已购商品发生纠纷,应按属地管辖原则,向票据盖章单位所在地的有关部门投诉。

注意几个关键标示。“7日”:产品自售出之日起7日内发生性能故障,消费者可以选择退货、换货或修理;“15日”:产品自售出之日起15日内发生性能故障,消费者可以选择换货或修理;“三包有效期”:“三包”有效期从开具发票之日起计算。在“三包”有效期内修理两次,仍不能正常使用的商品,消费者可凭修理记录和证明调换商品。

华西社区传媒记者 刘福燕 整理报道