

凝聚你我力量 提振消费信心

3·15 国际消费者权益日致辞

全市广大消费者：

大家好！

再过几天，我们就将迎来一年一度的“3·15 国际消费者权益日”，这既是全市消费者的共同节日，也是检视消费维权工作的重要节点。尤其是在当前全市上下共同抗击新冠肺炎疫情并取得积极成效的关键时刻，通过提升消费维权效能，更好地凝聚全市消费者力量，奋力实现“两手都要硬，两战都要赢”目标，具有重大而深远的意义。

消费是生产的最终目的。消费者既是商品和服务的最终使用者和最权威

的评价者，也是推动供给侧结构性改革的力量源泉。回顾2019年，在市委、市政府的正确领导下，在全社会的大力支持下，全市各级消保委组织强化履职，积极作为，交出了一份合格答卷。

2020年国际消费者权益日的主题是“凝聚你我力量”，新的一年里，围绕这一主题，全市各级消保委组织将准确把握政府主导和社会共治的关系，坚持统筹兼顾、分类指导、精准施策，积极构建消费维权协同治理的新格局，及时回应全市老百姓对放心消费环境的关切和期待。

想消费者所想、急消费者所急，是全体消费维权工作者的信条。面对我市经济转型发展、积蓄动能的关键期，让我们与时间赛跑、与质量同步、与发展并行，主动应变，抢占先机，共同为创造更加放心的消费环境、构建更加健康的消费秩序、提振更加坚定的消费信心，从而合力推动我市走在高质量发展前列、实现市民高品质生活作出不懈努力！

宁波市市场监督管理局

党委书记 朱法传

局长 金珊

2020年3月12日

市消保委公布2019年度宁波市消费维权先进集体和先进个人

从2019年12月发起，市消保委在全市范围内开展了“2019年度宁波市消费维权先进集体和先进个人”推选活动，得到了各委员单位、行业协会、公益律师团和企业的积极响应、踊跃参与。现公布最终获奖名单：

2019年度政府协同维权奖名单

宁波市市场监督管理局举报投诉处理指挥中心、宁波市12345政务服务热线中心、宁波市生态环境保护综合行政执法队、宁波市文化市场综合行政执法队、宁波市民政局养老服务处、中国人民银行宁波市中心支行、宁波市鄞州区市场监管局、宁波市海曙区信访局、宁波市奉化区卫生监督所、宁波国家高新区教育文体局

2019年度行业引导奖名单

宁波市金融消费者权益保护协会、宁波市机动车维修行业协会、宁波市装饰材料商会、宁波市建筑装饰行业协会、宁波市物业管理协会、宁波市饭店业协会、宁波市保险行业协会、宁波市汽车流通协会、宁波市餐饮业和烹饪协会、宁波市鄞州区商场超市行业协会

2019年度“放心消费”创建先进单位名单

宁波二百商贸有限责任公司、宁波深国投商用置业有限公司(印象城)、宁波颐尚超市有限公司(高鑫广场)、宁波市家家乐食品有限责任公司、华润万家生活超市(宁波)有限公司镇海店、宁波太平洋百货集团有限公司、上海红星美凯龙品牌管理有限公司余姚分公司、中国联合网络通信有限公司宁波分公司、中国移动通信集团浙江有限公司宁波市分公司、中国电信股份有限公司宁波分公司、交通银行股份有限公司宁波海曙支行、浙江省商业集团有限公司宁波奉化服务区

2019年度最美消费维权人物奖名单

周静芳(宁波市市场监督管理局)、杨作(宁波海关)、陈梅(宁波市鄞州区文化市场综合执法队)、王田青(宁波市江北区市场监督管理局)、王林(象山县人民法院)、陆建伟(象山县农业农村局)、陈炯(宁波市机动车维修行业协会)、周泽强(慈溪鸿翔装饰工程有限公司)、胡力明(浙江素豪律师事务所)、范大姐工作室

2019年度消费维权新闻奖名单

毛雷君(宁波日报报业集团)、洪旭娇(宁波宁聚传媒科技有限公司)、江挺和刘天奇(宁波广播电视集团交通广播)、屠佳祺(宁波广电集团多媒体新闻中心)、姚昕(浙江广电集团浙江之声宁波记者站)、王岚(宁波日报经济新闻部)、崔宁(海曙区全媒体中心)、叶珂珂(镇海区新闻中心)

宁波新增两个专业办公室

宁波市消费者权益保护委员会在原成立的汽车、家具、家装三个领域的专业办公室基础上新成立暖通、医疗美容专业办公室，并于近日挂牌。今后，市消保委委托大调解体系，通过与行业协会联合，整合社会化资源，及时有效化解消费纠纷，保护消费者合法权益，维护市场和谐稳定。

市消保委发布年度维权报告

2019年为消费者挽回损失7351万元

近日，宁波市消保委发布了2019年消费维权报告。2019年，全市各级消保委及成员单位共受理消费投诉86277件，为消费者挽回经济损失7351万元。

网购新业态和装修成热点

2019年共受理与网络相关消费投诉21198件，占投诉总量的48.5%。目前网络衍生出直播带货、APP平台返利和朋友圈购物等新型消费业态，这些新业态隐含有一定消费风险，一旦发生争议后，因取证困难，权益很难保证。

去年共受理消费者投诉43735件，其中服务类消费投诉12465件，同比上升13.9%。服务类投诉中增速明显的有装修服务、共享服务和外卖服务。

值得注意的是去年因天地和、天蒂家两家装修公司关门跑路，引发消费者群诉事件，共有投诉239起，占装修投诉量的37.9%。去年共受理共享单车有关的投诉1231件，其中与退还押金有关投诉1135件。共享服务一时间成了消费投诉的热点。

汽车和家居用品问题依然突出

2019年共受理商品类投诉31270件，同比下降26.3%。商品类投诉前五位的分别是：家居用品、食品、汽车、家用电器、服装鞋类。

去年，西安奔驰维权事件爆发后，相关投诉增速明显。家居用品投诉明显下降，与去年同期相比减少38.9%，但由于日用家居消费面广，产品千差万别，投诉总量仍居商品类投诉首位。

随着消费升级，年轻消费



宁波市消保委副秘书长主持鉴定茅台酒的真伪。(资料图片)

群体崛起，消费趋势正日益往多元化细分趋势发展，这也反映在消费维权上。

近年来，长租公寓市场发展快速，但是该运营模式下，承租人向运营商缴纳租金和出租人收到租金存在时间差，形成一个资金池，一旦缺乏有效管理，很可能由于随意挪用资金而导致资金链断裂，这给承租人带来巨大的消费风险。随着互联网的迅猛发展，教师资质难审查、退费难、退费手续费高、实际教学与宣传不符等问题也日益凸显。作为新兴领域的宠物消费已渐成热点和投诉处理难点。(以上数据主要来源于市场监督管理局举报投诉数据分析报告)

消费环境改善 投诉处置更加高效

2019年全市已有7260家完成示范单位创建，新培育发展无理由退货单位2780家。

我市持续推进立体化消费

维权工作体系建设，完善消费纠纷多元化解决机制，还与上海、安徽等地签订《长三角区域消费维权合作协议》，保障消费者在异地发生消费争议时能够方便快捷解决。

报告显示，面对疫情，一方面要做好涉疫消费纠纷的处置调解；另一方面要关注企业在突发事件中的生存困难，帮助企业完善自我和解机制和应急处置办法。

同时继续深化“放心消费在浙江”行动，继续开展放心消费单位体验评价工作。大力开展主题宣传活动，倡导品质消费理念，营造品质消费氛围。

保护消费者合法权益是全社会的共同责任，要在我市政府部门已形成良好维权合力的基础上，充分发挥市场机制和社会治理的作用。凝聚立法、司法、行政、社会组织、研究机构、媒体等各方力量，推进构建新时代消费维权共建共治共享新格局。

9家放心消费教育基地成立

近年来，市消保委加强市级放心消费教育基地的建立与推广，努力让消费教育接地气、有实效，走近消费者、服务消费者。

经市消保委考察、审核，近日9家市级放心消费教育基地挂牌成

立，分别是：宁波移动公司天宁旗舰店、宁波市牛奶集团有限公司、宁波市坤源汽车销售服务有限公司、宁波市暖通商会、宁海金冠汽车销售服务有限公司、中银(宁波)电池有限公司、宁波天元十杰、宁波圣都装饰公

司、宁波南鸿装饰工程有限公司市级放心消费教育基地。近期，市消保委将组织消费者走进基地，开展参观、考察和消费体验现场活动，让广大消费者更好享受消费获得感、安全感、幸福感。

本版撰文 记者 毛雷君
通讯员 陈益雯