

新法治报

传播法治江西最强音

2025年3月14日 星期五 总第7615期 今日16版



好新闻 码上看

3·15



南昌今日举行“3·15”国际消费者权益日宣传咨询活动 集中受理消费者投诉



本报讯（王琨 全媒体记者方维芳）3月13日，南昌市市场监管局召开新闻发布会，介绍2024年度受理消费咨询投诉举报情况，以及今年“3·15”期间南昌市将开展的有关活动。据悉，3月14日9时，南昌市将在红谷滩区华润万象城举办“3·15”国际消费者权益日宣传咨询活动，省、市各相关职能部门、消保委（消协）组织和企业将现场接受消费者咨询，受理消费者投诉，助力解决消费维权热点、难点问题。

售后服务成投诉热点

据了解，2024年，南昌市通过12315投诉举报热线、全国12315互联网平台，共接受群众咨询投诉举报等诉求286495件，办结286018件，办结率达99.83%，为

消费者挽回经济损失934.27万元。其中，12315投诉举报热线及全国12315互联网平台共受理商品类投诉51933件、服务类投诉44611件。商品类投诉量排在前三位的是食品、服装和鞋帽、家居用品。服务类投诉量排在前三位的是销售服务、餐饮和住宿服务、教育和培训服务。反映比较集中的问题主要是售后服务、产品质量等。

2024年度消费投诉热点主要表现为涉交通工具消费纠纷投诉、涉服饰鞋帽消费纠纷、售后服务投诉。其中，共受理有关交通工具的投诉3829件，在商品类投诉中占比7.37%，主要涉及质量、不兑现服务承诺等问题；受理服饰鞋帽类投诉5539件，在商品类投诉中占比10.67%，主要涉及产品质量、虚假宣传等问题；受理各类涉及售后服务的投诉18609件，反映的问题主要集中在商家不认真履行售后服务义务、售后服务质量和服务态度等方面。

发布消费提示

针对2024年南昌市受理消费咨询投诉举报的热点问题，南昌市市场监管局发布消费提示，消费者在购买食品类产品前要仔细检查包装上的生产日期、保质期、成分表等信息，确保食品新鲜、安全；尽量在正规商超或信誉良好的电商平台购买食品；保留好购物凭证，以便在出现问题时能够及时维权。在购买家用电器类产品时，消费者要选择正规渠道，在购买前仔细了解产品的功能和使用方法，避免被夸大宣传误导；购买电器后，务必保留好保修卡和购物凭证，以便在出现故障后及时享受售后服务。

据介绍，2025年消费维权年主题是“共筑满意消费”。今年“3·15”期间，南昌市消保委将组织各县（区）消保委（消协）利用好“3·15”国际消费者权益日的巨大

社会影响力，围绕“共筑满意消费”年主题，在各自辖区内的商场、社区、公共区域等醒目位置，以电子屏幕或悬挂横幅的形式进行宣传，营造浓厚的消费维权氛围。

3月14日9时，南昌市将在红谷滩区华润万象城举办“3·15”国际消费者权益日宣传咨询活动，对消费者权益保护法、民法典、食品安全法等法律法规及“共筑满意消费”年主题进行宣传，省、市各相关职能部门、消保委（消协）组织和企业将现场接受消费者咨询，受理消费者投诉，助力解决消费维权热点、难点问题。

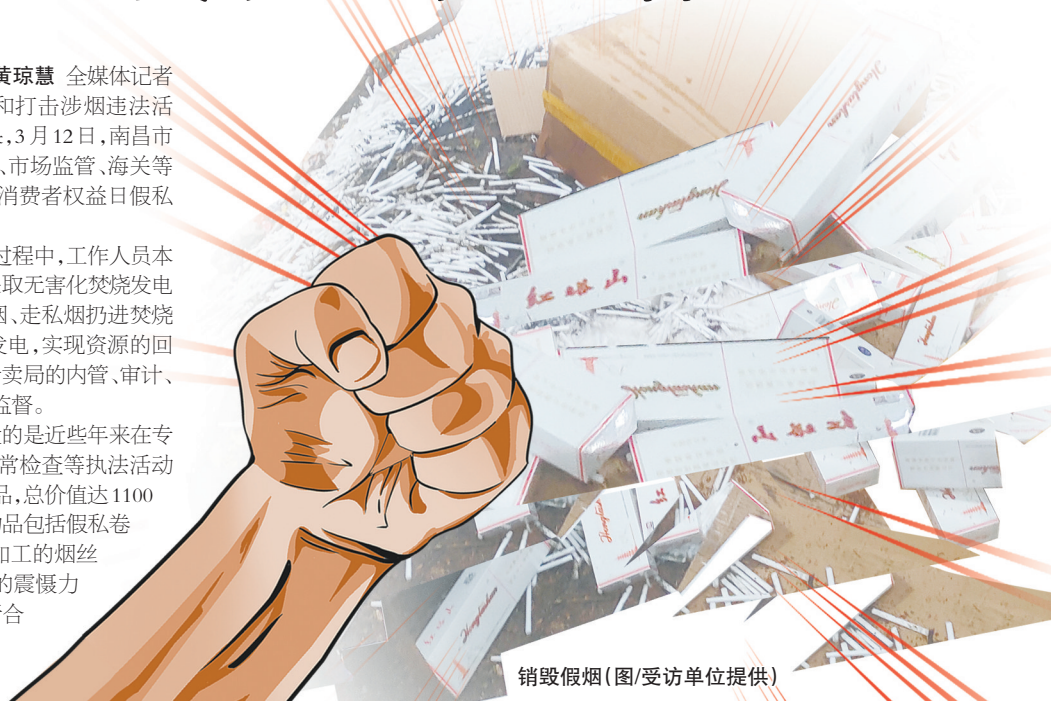
届时，南昌市消保委还将组织职能部门、行业协会等走进企业、校园、社区，普及消费者权益保护法等法律法规。

南昌：焚烧假私卷烟发电

本报讯（实习生黄琼慧 全媒体记者陈佳）为进一步震慑和打击涉烟违法活动，展示打假打私成果，3月12日，南昌市烟草专卖局联合公安、市场监管、海关等部门开展“3·15”国际消费者权益日假私卷烟销毁活动。

在假私卷烟销毁过程中，工作人员本着绿色环保的理念，采取无害化焚烧发电的方式，将一箱箱假烟、走私烟扔进焚烧炉，产生的热能用于发电，实现资源的回收利用。南昌市烟草专卖局的内管、审计、法规等部门参与现场监督。

据了解，此次销毁的是近些年来在专项打击、市场整治、日常检查等执法活动中查获的涉烟违法物品，总价值达1100余万元，销毁的违法物品包括假私卷烟775万余支和非法加工的烟丝11.75吨，形成了强大的震慑力量，切实维护了消费者合法权益。



销毁假烟（图/受访单位提供）

◎相关新闻

公证员监督 假烟销毁全过程

本报讯（胡颖 全媒体记者方维芳）3月12日，樟树市烟草专卖局开展了一场大规模的假烟及空烟管销毁行动，销毁假烟556.1条、空烟管1200余箱。樟树市公证处应邀参与现场监督，为整个销毁过程的合法性、公正性提供保障。

当日清晨，公证人员早早抵达指定地点，依据相关法律法规和公证程序规则，全面监督假烟及空烟管的清点、搬运、装车等前期准备环节，确保待销毁物品数量准确无误、状态清晰可辨。在销毁过程中，公证人员全程仔细监督，不放过任何一个可能出现问题的环节。

樟树市烟草专卖局相关负责人说：“公证人员参与监督，让整个销毁过程更加规范、透明，经得起社会的检验。”