

2021年3月18日，淮南市消费者权益保护委员会代理安徽省消费者权益保护委员会起诉陈某等6人制售假酒的公益诉讼案获得胜诉。此案为省内首次市级消保委接受省消保委委托，代理原告的公益诉讼案件，标志着安徽省消费维权公益诉讼拉开了新的篇章，被中消协在全国消协组织推广。

近年来，淮南市消保委及其成员单位把维护消费者权益作为重要使命，坚持消费问题导向，多措并举，精准发力，持续加大消费教育引导力度、消费执法力度、消费维权力度，积极构建事前有效防范、事中执法监管、事后化解纠纷的全过程、全链条消费维权工作体系，淮南市消保委获中消协消费维权先进集体称号，两位同志被评为全国先进个人。

诚信3·15

凝聚你我力量 共促消费公平

——淮南市加强消费者权益保护工作综述

推动社会共治 强化维权责任

人人都是消费者，每一项消费活动都事关消费环境。打造安全、放心的消费环境，保障消费者合法权益，是市场经济高质量发展和快速增长的基本要求，是广大人民群众切身利益的普遍期待。

近年来，全市各级消保委争取人大、政府分管领导担任消保委主任，逐步完善全市消保委机构建设，有力保障各级消保委的顺畅运转。

2020年，我市成立第一支消费维权志愿服务队，并在中国志愿网登记，发展律师专家、媒体记者、行业专家、公益志愿者等共计90余名，长期为广大消费者提供专业化、公益性的维权服务。

2021年，我市聚焦群众关注的投诉热点，探索预付式消费解决途径，出台了《淮南市消保委预付式消费投诉调处指导意见》，完善了预付式消费纠纷解决渠道。

2021年，市消保委深入研究行业投诉难点，依据长三角消保委联盟的统一要求，深入实地了解商户塑料餐具、塑料吸管使用情况，开展2021年装饰装修行业消费调查，研究装饰装修行业存在的消费难点与问题，探讨解决投诉的途径。

注重消费宣传 普及消费教育

消费陷阱无处不在，消费者只有提高自我保护意识，主动学习预防消费陷阱的技巧，才能更好地维护自己的权益。2021年，市消保委始终把宣传教育当作消费维权的主要支撑，不断加大宣传力度，不断拓宽宣传载体，不断提升宣传效果。

在高新区弘湖社区西湖春天小区，市消保委联合12315中心开展消费维权宣传活动，提醒现场的社区居民“理性消费，合理充值，远离预付式消费陷阱”。

走进淮南师范学院、潘集区实验中学，为学生们送去一堂消费维权法律课，着重讲解电信诈骗、校园贷款、食品安全等相关法律知识，倡导文明健康节约资源保护环境的消费方式。

在田家庵区生态新城社区，市消保委联合洞山街道生态新城社区居委会，建立消费维权教育基地，引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式及联合社区开展放心满意社区建设等相关工作。

在“我为群众办实事”活动中，我市围绕消费维权年主题，利用“3·15”宣传月、消费教育进校园、老年消费教育等载体，开展消费维权普及宣传，倡导经营者依法诚信经营，引导全社会树立绿色、健康、安全的消费观念，积极营造拉动消费的良好社会氛围。

实施消费维权 形成强大合力

保护消费者合法权益是全社会共同责任，消费维权涉及

面广、任务繁重，需要发动社会各方力量参与和支持。过去一年，市消保委除了承接法律赋予消保委的公益性职责外，还充分发挥成员单位力量，形成“协同作战”的共同维权模式。

为妥善处理投诉，保障消费者权益，市消保委采取简易投诉尽量采取电话、网上调解的方式，便利消费者及经营者；专业性投诉联合行业协会、成员单位共同受理，提高调解的专业性和成功率。根据消费投诉情况定期公示投诉排名靠前的企业行业，并对处理消费投诉不力的企业行业进行约谈，提高其服务意识，降低投诉率。

针对婚庆进场费、年夜饭套餐、节假日餐饮价格、预付式消费等热点问题，市消保委联合市市场监管局综合执法支队、12315投诉举报中心，约谈相关企业，要求经营者完善经营管理，践行企业诚信经营理念，维护良好的行业经营秩序。

为推进公益诉讼，我市印发了《淮南市消费者权益保护集体诉讼工作机制》，市消保委与市司法局联系建立消费纠纷人民调解委员会，推动消费者权益保护工作向纵深推进。

2021年，市消保委代理省消保委起诉陈光松等6人制售假酒的民事公益诉讼案件获得胜诉，6人的侵权行为侵犯了众多不特定消费者的合法权益，判处三倍惩罚性赔偿共计335430元，并在市级以上新闻媒体向社会公众公开赔礼道歉。

据统计，2021年市消保委共受理消费者投诉719起，成功解决711起，为消费者挽回经济损失89万余元，政府罚没6002元。

深化消费创建 净化消费环境

自2017年9月以来，淮南在全市范围内全面启动放心消费创建工作，市消保委充分发挥组织协调作用，会同相关单位强化领导、制定方案，有序推进该项工作。

2021年，淮南对标长三角先进地区交流学习。市消保委联合12315中心，组织县区消保委，赴滁州市天长市学习放心满意消费全覆盖经验。结合“满意消费长三角，放心消费在安徽”行动，我市不断推动参创行业企业接轨长三角，动员企业参与长三角异地异店退换货。截止到目前，我市共发展的7家省级、106家市级、585家县区放心满意示范单位，并成功创建一个放心满意消费示范街区。

2021年，市消保委积极发掘具有淮南特色，体现淮南文化，在企业文化、智能、时尚感、科技含量等方面有明显优势，消费者认可度高的产品参与安徽省伴手礼评审，安徽八公山豆制品有限公司“玛瑙泉牌豆腐乳”、安徽益益乳业有限公司“牧场纯牛奶”获得“2021年安徽省伴手礼”称号。安徽八公山豆制品有限公司“玛瑙泉牌豆腐乳”入选“2021长三角特色伴手礼”。

一切为了消费者的权益！淮南市倡导经营者以畅通消费为指引，引导广大消费者树立

守护安全理念，完善消费维权共治格局，让消费者在畅通安全放心的消费环境中，逐步提高幸福感和获得感，从而实现

