守护消费安全 促进消费畅通

春光明媚,万象更新。一年一度的“3·15”国际消费者权益日因新冠肺炎疫情防控影响,今年我市不再举办大型广场纪念活动。安阳市市场监督管理局、安阳市消费者协会采取答记者问的形式,通过媒体广泛宣传“3·15”活动,让消费者能消费、愿消费、敢消费。

安阳市市场监督管理局 安阳市消费者协会

“3·15”纪念活动答记者问

一、2021年消费维权年主题是什么?

答:1月26日,中国消费者协会公布了2021年消费维权年主题为“守护安全,畅通消费”。

中消协解释,今年年主题是中消协为贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会及中央经济工作会议精神,加强消费者权益保护,进一步改善消费环境,促进消费畅通,服务经济社会发展,在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上确定的。

二、“守护安全,畅通消费”主题的含义有哪些?

答:“守护安全,畅通消费”具有以下三个方面的含义:

“双节”期间市场价格监管

一是依法履职,筑牢消费市场健康发展基础。安全权是消费者受法律保护的基本权利,保护消费者合法权益是法律赋予消协组织的神圣职责。消费安全涉及人民群众最关心、最直接、最现实的利益,也是消费市场持续健康发展的根基和保障。消协组织要认真履行对商品和服务进行社会监督、保护消费者合法权益的职责,充分发挥消费维权社会平台作用,凝聚全社会力量,营造安全便利消费环境,让消费者能消费、愿消费、敢消费,激发消费潜力,促进消费增长。

二是找准痛点,满足消费升级安全新需求。伴随着经济发展和技术进步,消费升级持续加速,不断涌现的消费新业态、新模式,在满足消费者多样化需求、提升消费便利度的同时,也暴露出安全保障不足的消费风险。强化底线思维,加强监督规制,促进各类消费业态、模式规范发展,切实保障消费者人身、财产、个人信息安全,是人民群众对美好生活的新需求,也是新形势下消协组织加强消费者保护的着力点。

三是打通堵点,畅通消费助力经济循环。党的十九届五中全会提出改善消费环境,全面促进消费,畅通国内大循环和国内国际双循环。把消费者权益保护置于更加突出位置,是构建新发展格局的必要保障。消协组织要提高政治站位,同步时代需求,将守护安全作为畅通消费的重要基础,将畅通消费作为守护安全的价值追求,不断提升消费者保护能力、水平,积极推动消费维权协同共治,坚持“守底线、拉高线”,促进行业自律、企业诚信,打通关键堵点,保障消费畅通,推动消费在安全轨道上实现高质量发展,为更高水平经济循环提供强劲动力。

三、消费者协会围绕年主题开展哪些工作?

答:围绕“守护安全,畅通消费”年主题,中消协和全国各消协组织计划今年开展以下方面的工作:

一是着力开展年主题宣传,促进形成社会共识。

二是重点围绕预付式消费、个人信息保护、网络直播营销、汽车消费维权、农村消费维权、制止餐饮浪费等消费领域的热点、难点问题加强法律理论研究,积极参与立法立规和标准制定。

三是配合上级消协探索建立网上消费教育基地,提高消费教育的系统性、易达性和有效性。针对群众关切的热点产品和新型产品开展商品比较试验,加强对比较试验结果的科学解读和有效传播。

四是重点关注共享式消费、在线教育培训、长租公寓、直播带货、社区团购等新兴消费业态和消费模式,加大对违法失信行为、不良营商手法、显失公平格式条款等问题的监督力度,推进消费领域规则建设更加完善。

五是落实投诉便利化、规范化措施,提升基层消协组织投诉受理和处理能力,推进线上线下投诉渠道建设,完善消费投诉和解机制,加快建立消费投诉预警机制、投诉信息公示机制、消费信用约束机制。加大消费民事公益诉讼适用力度,推进集体诉讼实践。

六是以消费集中时段为重点,建立健全消费维权舆情监测分析机制,针对舆情热点,回应社会关切,表达消协观点。

四、市消费者协会2020年度受理投诉热点有哪些?

答:根据2020年度全市消协组织受理投诉情况统计分析,热点主要反映在以下方面:

(一)部分领域涉疫类投诉大幅攀升。

1.卫生防疫用品投诉短期集中暴发。一是产品质量不合格,部分经营者以次充好,销售的口罩、消毒液、酒精为假冒或“三无”产品。二是部分经营者哄抬物价,造成口罩、酒精、测温仪等防疫用品价格上涨,非法牟取暴利。三是网购防疫产品发货不及时,甚至频频被砍单。四是通过微信群、朋友圈售卖防疫用品,进货渠道、产品质量没有保障。五是一些经营者混淆普通口罩、一次性医用口罩、医用外科口罩、医用防护口罩等口罩的功效和使用场景,欺骗消费者。

2.团购食品商品等问题突出。一是疫情防控期间部分蔬菜、肉制品等食品不合理涨价、强制搭售。二是食品安全问题,比如食品变质、过期、掺假等。三是食品包装标识不规范,部分进口食品未贴中文标签。四是以生鲜为主的社区团购售卖的果蔬不新鲜,甚至缺斤少两。五是部分低价“网红”食品、散装食品的卫生、安全状况堪忧。

3.餐饮、宾馆预订、旅游合同退订等纠纷集中。一是年初餐饮退订投诉集中,主要涉及年夜饭、春节聚餐、婚宴等,定金、预付款纠纷多。二是消费者因疫情影响被迫退订,商家不全额退款,甚至收取高额手续费。三是航空公司、旅行社客服力量不足、接听电话不及时、平台短期退改订单过于集中无法及时处理。四是部分经营者故意拖延退款进度,消费者多次催问,经营者仍然拖延时间。

(二)新型消费纠纷亟待关注解决。

1.网络购物、直播带货问题多。一是部分主播存在夸大或虚假宣传等问题。二是一些电商经营者拖延或者拒不履行合同约定。三是有些电商经营者不承担售后服务义务。四是网购协议暗藏不公平格式条款。五是个人信息泄露,商家促销短信不胜其烦。

2.在线视频、网络游戏纠纷难。一是购买视频网站会员后,观看热门影视剧仍需单独付费,引发不满。二是一些视频APP推出免费试用活动,到期默认自动续费,消费者忘记关闭或在不知情的情况下被扣费,经营者不予退费。三是未成年人大额充值纠纷多,家长要求退款难。四是网络游戏经营者利用不公平规定,侵害消费者的选择权、财产权。五是网络游戏道具抽奖概率不明,引发消费者群体投诉。

3.校外培训机构跑路频频,乱象多多。一是培训机构倒闭、跑路,没有善后措施。二是培训内容质量参差不齐。三是培训机构虚假宣传或虚假承诺。四是培训机构资质不健全,甚至没有相应资质。五是服务合同含有不公平格式条款。六是线下培训转线上,单方变更服务协议。七是培训机构乱收费,不开具正规发票。八是部分培训机构诱导消费者办理培训贷。

(三)传统投诉难点有待破解。

1.房屋装修消费心很累。一是装修质量问题。二是虚假宣传问题。三是合同约定不明确,后期加项较多。四是因疫情影响,上半年装修延期,下半年工期紧张。五是用一张设计图复制给不同客户。六是全屋定制家具“不合身”,安装粗放、售后跟不上等。

2.办卡消费模式坑很深。一是办卡前未告知重要条款,实际消费限制多。二是设置不公平格式条款,前期交费容易,后期退款难。三是商品或服务质量与承诺不符。四是商家转让、倒闭,债权债务不做妥善处理,引发群体投诉。五是部分商家以低价优惠为诱饵,诈骗钱财,卷款跑路,使消费者遭受重大损失。

商超冷链产品市场监管

学校餐厅食品安全监管

3.电视购物上当受骗事很烦。一是产品质量问题,比如产品质量不合格、缺斤少两,甚至“三无”产品等。二是虚假宣传问题,比如夸大产品品质或者效果、虚假降价优惠、虚假抽奖、虚假限时购买等。三是售后服务问题,比如拒不履行退换货义务、售后服务渠道不畅通、电话二次推销等。

4.房屋质量、合同纠纷居高不下。一是开发商违反合同约定,对于事先向消费者收取的定金不予退还,更谈不上按定金双倍返还。二是开发商任意延期交房,向消费者摊派不合理费用等。三是合同签订容易解除难。

五、2020年市消费者协会主要开展了哪些工作?

答:一是助力打赢疫情防控阻击战。针对口罩供应、药品抢购、粮油蔬菜涨价等问题,市消协及时发布了疫情防护消费提示;联合行业协会向经营者和消费者发出倡议书,呼吁广大经营者主动承担社会责任;响应号召为新冠肺炎疫情防控工作捐款1700元。二是多种形式开展“3·15”纪念宣传活动。市消协采取答记者问形式,通过《安阳日报》、安阳多媒体广泛宣传“3·15”活动的有关内容;发布了2019年消费投诉热点和各个领域的消费警示;公布十大消费维权案例;与安阳市广播电视台《直播安阳》栏目合作开通维权热线;3月15日,在大西门办公区开展纪念宣传活动。三是开展“五进”宣传等活动让消费更温暖。市消协开展了消法进工业园区、进校园、进景区、进农村活动,发放维权宣传资料20000份;与20个行业协会共同发出提倡节约反对浪费的倡议书;对电力公司、马氏庄园进行消费体察;公开约谈了恒大安阳项目负责人;开展对公共行业供水、供电、供气、供暖满意度调查。四是认真受理投诉做好调处工作。市消协受理咨询2660人次,投诉案件1049起,为消费者挽回经济损失270万余元;向公安机关移交投诉案件3起,为市市场监管局检监、诉监结合提供线索84条。

安阳市市场监督管理局“3·15”曝光案件

一、安阳市善应信诚加油站使用未经检定计量器具和破坏计量器具准确度案

2020年8月,市市场监管部门根据举报对安阳市善应信诚加油站进行现场检查。经查,当事人经营活动中使用的两台加油机未经检定,且擅自改动加油机主板,破坏加油机准确度。市市场监管部门依据《加油站计量监督管理办法》第九条和《中华人民共和国计量法实施细则》第四十六条之规定,依法责令当事人停止违法行为并作出没收计量器具、罚款4.9904万元的行政处罚。

二、杨焕峰销售侵犯注册商标专用权口罩案

2020年2月,市市场监管部门根据举报,查处了杨焕峰销售的标注“飘安”注册商标的一次性使用医用口罩2万个,货值5万元。经河南飘安集团有限公司认定,当事人经营的“飘安”一次性使用医用口罩非该公司产品,系侵犯其注册商标专用权产品。目前,此案已依法移送公安机关。

三、秦志光销售侵犯注册商标专用权洁具案

2020年4月,市市场监管部门根据举报,查处了秦志光销售并安装在某在建办公楼的185个标注为“ARROW”系列卫生洁具,货值10.22万元。经箭牌家具集团有限公司认定,这些卫生洁具非该公司产品,系侵犯“ARROW”注册商标专用权产品。目前,此案已依法移送公安机关。

四、殷都区鑫达烟酒店销售侵犯注册商标专用权白酒案

2020年9月17日,市市场监管部门对殷都区鑫达烟酒店进行监督检查,发现涉嫌侵犯注册商标专用权白酒54瓶,货值6.1349万元,其中,标称52%VOL五粮液17瓶、52%VOL1618五粮液12瓶、52%VOL泸州老窖中华老字号特曲6瓶、53%VOL青花汾酒(20年)12瓶、53%VOL青花汾酒(30年)4瓶、53%VOL出口汾酒3瓶。上述白酒经商标注册人认定,均属侵犯注册商标专用权商品。市市场监管部门依据《中华人民共和国商标法》第六十条之规定,依法责令其立即停止侵权行为并作出没收侵权白酒54瓶、罚款3万元的行政处罚。

五、北关区老六大料店销售侵犯注册商标专用权鸡粉案

2020年10月31日,市市场监管部门接到举报后对北关区老六大料店进行检查,现场发现标注“豪天”注册商标的十宝鸡粉86桶。经“豪天”商标注册人认定,均属侵犯注册商标专用权商品。经查,北关区老六大料店于2020年9月从郑州购进侵权的“豪天”十宝鸡粉调料10件(100桶),销售14桶,货值1.5万元。市市场监管部门依据《中华人民共和国商标法》第六十条之规定,依法责令其立即停止侵权行为并作出没收侵权鸡粉86桶、罚款5000元的行政处罚。

六、殷都区水冶镇内秀内衣店销售侵犯注册商标专用权服装案

2020年1月,市市场监管部门根据浙江美人计健康科技有限公司举报,对殷都区水冶镇内秀内衣店进行检查,发现65件标注“美人计瘦身公式”塑身衣,经浙江美人计健康科技有限公司认定为侵犯其注册商标专用权商品。经查,当事人从郑州内衣批发市场以低于正品的价格购进70件标注“美人计瘦身公式”塑身衣销售,以60元/件的价格销售2件,自用3件。市市场监管部门依据《中华人民共和国商标法》第六十条之规定,依法责令其立即停止侵权行为并作出没收侵权塑身衣65件、罚款9960元的行政处罚。

七、安阳市浩浩副食品店销售标注虚假产地的食用农产品案

2020年2月,市市场监管部门对市浩浩副食品店进行监督检查,发现当事人将购进的100公斤非内蒙古产地的羊肉切割成羊肉卷后标注产地为“内蒙古”进行销售。市市场监管部门依据《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》第五十条第三款之规定,依法责令其改正违法行为并作出罚款1.5万元的行政处罚。

八、安阳市华瑞医疗器械有限公司生产不合格日常防护性口罩案

2020年5月,市市场监管部门对安阳市华瑞医疗器械有限公司生产的日常防护性口罩进行抽检,经检验为不合格产品。经查,安阳市华瑞医疗器械有限公司生产不合格日常防护性口罩8万个,抽检、企业自用2800个,剩余7.72万个尚未销售。市市场监管部门依据《中华人民共和国产品质量法》第五十条之规定,依法责令其停止生产销售不合格口罩并作出没收不合格日常防护性口罩7.72万个、罚款5.202万元的行政处罚。

九、文峰区美霞日化经营部销售侵犯注册商标专用权洗涤用品案

2020年9月,市市场监管部门接到投诉后对文峰区美霞日化经营部进行检查,发现345瓶标注“清扬”“力士”的洗涤用品,货值2526.9元。经商标注册人认定,这些洗涤用品均属侵犯联合利华有限公司注册商标专用权的商品。市市场监管部门依据《中华人民共和国商标法》第六十条之规定,依法责令其立即停止侵权行为并作出没收侵权洗涤用品354瓶、罚款3000元的行政处罚。

十、北关区柏庄市场潮先生制衣部生产侵犯注册商标专用权童装案

2020年5月,根据“FILA”商标注册人举报,市市场监管部门对北关区柏庄市场潮先生制衣部进行检查。经查,当事人未经商标注册人许可,在其生产加工的1346件儿童运动裤上使用了“FILA”注册商标,货值8700元。市市场监管部门依据《中华人民共和国商标法》第六十条之规定,依法责令其立即停止侵权行为并作出没收侵权服装1346件、罚款1.8万元的行政处罚。

(本版图片由安阳市市场监督管理局提供)