

你消费 我守护

——我市消费者权益保护工作综述

□ 本报记者 王涛

做好消费者权益保护工作是服务人民对美好生活向往的需要。去年以来,我市紧紧围绕消费维权“守护安全 畅通消费”年主题,以创建放心消费工作为基础,着力开展重点领域合同格式条款违法行为专项整治、文物流通市场专项整治,大力推进消费维权体系建设,规范市场秩序,为广大消费者营造了安全放心的消费环境。

精心组织实施,开展消费维权活动

去年3·15国际消费者权益日期间,我市紧紧围绕“守护安全 畅通消费”消费维权年主题,结合疫情防控实际,线上线下开展了形式多样的3·15国际消费者权益日活动。各市场监管部门采取多种形式,广泛宣传消费维权知识,及时发布消费警示等信息,曝光一批侵害消费者合法权益的违法行为,宣传消费维权的成果,使广大消费者感受到消费维权的强大力量。

打击侵权假冒伪劣产品是“3·15”永恒的主题,去年3·15期间,各县(市、区)陆续开展集中销毁侵权假冒伪劣产品活动,其中汾阳市市场监督管理局销毁的查扣没收的包括食品(白酒为主)、建筑材料、日用化学用品等39吨、价值98.5万元侵权假冒伪劣产品,起到了很强的震慑效果。

为切实维护平稳有序的市场秩序,突出搞好“3·15国际消费者权益日”纪念活动,积极营造安全放心的消费环境,市市场监督管理局在全市开展了“3·15维权集中检查行动”。各县(市、区)局在3月15日当天集中组织力量,集中检查本辖区的白酒市场、电缆市场,重点检查发现假冒“汾酒”和“山花牌”电

缆等侵犯商标、制假售假的违法行为,经调查发现假冒白酒和电缆商品,立即封存扣押,依法立案查处。3.15当天,市执法队接到举报快速出击,查获假冒汾酒系列20年、15年、10年白酒10余瓶。3月12日,市市场监督管理局、综合执法大队、离石区市场监督管理局与离石电缆联合对离石区电线电缆销售门店开展了3·15专项打假行动。

3月15日当天,由于疫情防控需要,市市场监督管理局还在部分商场、超市开展“你点我检”线下问卷调查和现场快检活动,同时大力开展线上宣传消费维权知识,鉴别假货,解答消费者咨询,受理消费者投诉、举报工作。各成员单位也在3·15期间开展了形式多样的消费维权活动。他们通过悬挂宣传标语、设置宣传展板、向消费者发放法律法规宣传单,广泛宣传消费维权知识,及时发布消费警示等信息,曝光一批侵害消费者合法权益的违法行为,宣传消费维权的成果,认真解答、受理、调解、调查、处理消费者的咨询、投诉、纠纷,使广大消费者感受到消费维权的强大力量,增强了消费信心,进一步净化了市场环境,优化了消费环境。

此外,我市还启动3·15特别行动,征集消费维权线索及最关心的消费问题、开展了“消费新时代 维权新理念”主题征文活动、消费维权典型案例征集活动。

注重事前防范,推进维权体系建设

2021年我市各地协同抓好消费环境和营商环境改善,通过狠抓维权来优化环境、促进高质量发展。

通过持续抓好“诚信经营、放心消费”创建工作,拓展创建广度和深度,培育了一批放心消费示范企业、示范商圈、示范餐饮、示范

景区,发挥示范引领作用。2021年,全市共创建示范点128家、示范街12条。

我市还大力开展了合同格式条款违法行为专项整治工作和合同示范文本的宣传与推广。痛点聚焦消费者投诉较为集中的校外培训机构、房地产、汽车交易、建筑装饰、建材行业、旅游行业、物业服务、美容健身等相关行业进行规范整治,重点规范经营者利用合同格式条款免除自身责任、加重消费者责任、排除消费者权利的行为。特别对消费者投诉较为集中的房地产等相关行业的合同格式条款进行规范整治。整治内容为:一是利用房地产买卖合同(含二手房)及《补充协议》中的不公平格式条款侵害消费者权益及利用合同实施欺诈等危害社会公共利益的合同违法行为。二是房地产开发、物业公司和房产中介泄露、出售消费者个人信息等其他违反法律法规违法行为。同时,我市还采取多种形式开展了涉农合同示范文本的宣传、推广工作。进一步增强了广大消费者的合同法律意识,维护了合同当事人的合法权益。通过整治,进一步强化了我市合同格式条款监管工作,促进了合同公平,优化了市场秩序,改善了消费环境。

为适应消费维权工作的新形势、新任务、新要求,我市按照“大维权大消保”创新工作思路,以12315消费投诉举报平台为基础,通过“三消”联动维权模式,共同承担对消费者投诉举报的受理、分流、调解、查处、反馈等职责,积极构建消保机构、投诉举报中心、消协三位一体,职能整合、资源共享的维权机制。市市场监督管理局选取交城、柳林两县局为联动试点单位,自2021年6月10日起开展为期半年的“三消”联动试点工作,取得了一定的成效。

强化事中监管,营造良好消费环境

针对文物流通、野生动物市场等行业存在的突出问题或潜在问题,我市强化执法监管,加大打击力度,全力营造良好的消费环境。

去年,我市下发了《关于开展文物流通市场专项整治行动的通知》《关于开展历史文物保护工作专项监督检查的通知》。6月至9月,深入开展文物流通市场专项整治行动,并对4户文物经营商店、拍卖企业进行了“双随机、一公开”抽查检查。通过加强市场监管力度,落实文物安全监管责任,封堵非法文物销售渠道,进一步规范了文物市场秩序。

非法售卖野生动物是违法犯罪行为。去年我市市场监管部门与市规划和自然资源局等部门针对打击非法经营售卖野生动物开展了清风行动。市场监管部门广泛宣传野生动物保护的法律法规知识,多措并举,强化野生动物市场监管。重点对农贸市场、花鸟市场、猎具渔具等实体店、无证养殖场(户)、宾馆饭店等实体店及网络交易平台进行认真排查。检查未发现出售、购买、利用野生动物制品发布广告及招牌、非法销售野生动物及制品,经营使用国家重点保护野生动物及其制品或者没有合法来源证明的非国家重点保护野生动物及其制品制作食品,或者食用非法购买国家重点保护的野生动物及其制品等违法行为。行动共检查经营场所(合计)545(个次),其中:农贸市场 31(个次),商场超市143(个次),其它经营场所323(个次),共出动宣传人员152人次,宣传车辆36车次,散发宣传材料1000余份。

今年,我市将继续开展消费教育、化解消费纠纷、强化社会监督、努力营造安全放心的消费环境,努力让人民群众的获得感、幸福感和安全感不断提升。



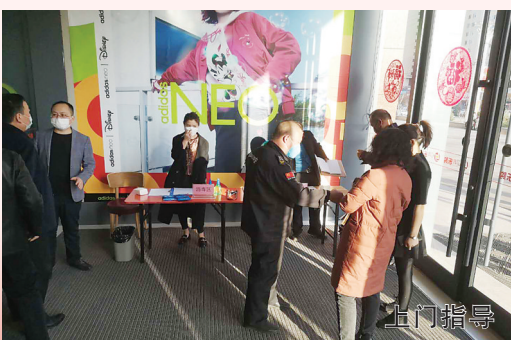
入户调查



现场观摩



街头宣传



上门指导



实地检查

2022年3月15日 星期二 政教专刊部、专稿部联办 电子信箱:llrbzhjb@163.com 组版、策划:闫广明 李雅萍 责编、版面设计:冯海砚 校对:王艳

护航校园周边食品安全

□ 本报记者 刘丽霞

典型案例:2021年6月20日,石楼县市场监督管理局执法人员在对学校周边的某食品店进行检查时,发现当事人货架上烤肠、鸡排等部分食品超过保质期,于是,执法人员对现场发现超过保质期的食品进行了没收处理,并开展了立案调查。经调查,经营者的守法经营意识不强,未能定期盘点库存、检查在售商品,未能及时将临期、过期食品下架做退货处理,没有尽到《食品安全法》等法律法规中规定的义务,故对该经营者做出没收违法经营的烤香肠等食品,并给予罚款5000元的处罚决定。

专家解读(吕梁市市场监督管理局食品生产安全监管科科长吕光大):在此案例中,某食品店销售超过保质期食品的行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十四

条第十项规定:“禁止生产经营下列食品、食品添加剂、食品相关产品:(十)标注虚假生产日期、保质期或者超过保质期的食品、食品添加剂”,属于违法销售过期食品的违法行为,故依据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十四条第五项规定石楼县市场监督管理局对经营者做出了相应处罚。

只有在经营者心中树立起合法经营的法律意识,才能真正净化市场风气、优化好营商环境,希望加强校园周边食品安全方面的宣传教育力度,执法人员在检查执法过程中应做好普法工作,增强经营者的法律意识。要通过开展宣传活动,增强广大师生的食品安全意识和消费意识,让其了解消费者合法权益的内容,使其主动履行自身的权力义务,才能守护舌尖上的安全。

食品安全“红线”不可碰

□ 本报记者 白凯冰

典型案例:某科技有限公司于2019年8月6日生产的某某山楂汁饮料经内蒙古自治区市场监督管理局食品安全监督抽检甜蜜素项目不符合国家食品安全标准要求的有关情况,吕梁市市场监督管理局综合执法队进行了检查调查。经查,该公司生产某某山楂汁饮料使用了添加剂甜蜜素,而在该款山楂汁饮料的外包装标签配料表中未标示含有甜蜜素。通过调查,该公司在申请《食品生产许可证》时,山楂汁饮料的具体配方资料是由前任生产负责人申报填写的,现任生产负责人自接管工作以来,未曾及时查看许可证配方资料。又因前期该公司制作了大量的该饮料的包装和标签,在饮料配方变更后未及时更换包装和标签,从而导致在实际配方中添加有甜蜜素,而标签中未标识甜蜜素。

专家解读(吕梁市市场监督管理局综合执法队二分队队长赵小辉):

近年来,部分食品生产企业在日常的生产销售中一是为了增加产品销量,过分重视产品包装的设计花样,片面追求产品新奇口感;二是为了降低产品成本,创造更大的利润,随意添加色素、香精和超量使用食品添加剂现象时有发生,而忽视了其产品起码的营养、健康以及安全性要求;三是在未进行《食品生产许可证》配方项目变更的情况下私自变更产品配方,产品标签中未真实标示配料及添加剂信息。

在对此类涉及侵害老百姓切身利益的食品生产经营违法行为进行严厉打击的同时,依法严厉打击一味追求销量和利润而对消费者身体健康不负责任的违法行为,让违法者付出巨大的违法成本。还要通过细致调查,找到违法病根,对问题企业和产品加大执法监管力度和监督抽检频次,规范企业生产经营行为。

让侵权行为无处藏身

□ 本报记者 任星

典型案例:2020年7月份,高某在未查验供货人的许可证和白酒出厂检验合格证或者其他合格证明的情况下,以每箱60元的价格购买标有某注册商标的汾清酒530箱,先后免费赠送朋友和自饮9箱。未办理《营业执照》和《食品经营许可证》的情况下,高某计划将剩余521箱以每箱80元的价格销售给李某,货到付款。发货过程中被查获,经鉴定侵犯山西杏花村汾酒厂股份有限公司“杏花村”注册商标专用权。汾阳市市场监督管理局责令当事人立即停止侵权行为的,合并执行如下行政处罚:(1)、警告;(2)、没收侵权汾清酒521箱;(3)、罚款人民币伍万壹仟元整。

专家解读(吕梁市市场监督管理局知识产权运用保护科科长田锡发):

知识产权保护是服务保障的一项重要工作,此类案件大部分是经营者对假冒侵权产品不够了解,对商标等知识产权认知度不够,不清楚自身的行为已经违反相关法律法规等,通过此次案件的办理,汾酒侵权假冒案件的投诉举报比之前大幅度减少,并为以后的办案积累经验,减少复议诉讼数量。

不断强化知识产权执法办案力度,突出工作重点,实施靶向定位,着眼于企业最关切、社会最关注、百姓最关心的侵权假冒案件,紧盯侵权假冒易发、频发和涉及百姓身体健康和生命财产安全的区域和商品,加大宣传力度,狠抓大要案件查处,以案说法,进一步规范生产经营户行为,以便更加有效地保护好所有的商标权利人合法权益,维护良好的市场秩序。