

预付式消费维权难？

中国消费者协会呼吁加快完善相关立法

□本报记者 李艳

3月12日，中国消费者协会发布《2023年预付式消费领域消费者权益保护报告》(以下简称《报告》)，2023年我国预付式消费领域消费者权益保护在立法保护、行政保护、司法保护、社会保护等方面取得了新进展。

《报告》认为，我国预付式消费立法形成了以《中华人民共和国消费者权益保护法》为基础，以商务部《单用途商业预付卡管理办法(试行)》、市场监管总局《侵害消费者权益行为处罚办法》以及相关行业规章或规范性文件为重要组成部分的预付式消费领域消费者权益保护法律体系。

《报告》指出，2023年我国预付式消费领域消费者权益保护取得了新进展：在立法保护方面，山西、深圳等地消费者权益保护条例对预付式经营者行为、预收资金监管等作出了具体规定，山东聊城对单用途预付卡经营者强化公告、通知义务，为推动国家层面相关立法或修订完善工作进行了有益探索。在行政保护方面，教育部等六部门落实加强校外培训机构预收费监管工作要求，北京、上海、江苏、贵州、青海西宁市、湖北恩施州等地加大对单用途预付消费卡的管理，通报典型案例，探索源头治理，实施“双随机、一公开”联合抽查，对

预付式消费领域违法经营行为形成有力震慑。在司法保护方面，人民法院加大体育健身、美容美发、教育培训等领域预付式消费案件审理，近九成案件消费者胜诉，有效维护了预付式消费领域消费者权益。在社会保护方面，中国消费者协会和各地消协组织高度重视预付式消费领域消费者权益保护工作，受理解决预付式消费群体投诉，发布相关投诉和舆情热点分析报告，联合有关部门打造资金监管平台，开展提升信用水平专项行动，在维护预付式消费者权益合法权益方面发挥了积极作用。

《报告》认为，预付款项具有付

款在先、消费在后的特点，消费者权利的实现有赖于经营者的信用及经营情况，具有较高的不确定性或风险性，亟须吸纳各地成功经验，从国家层面加强消费者权益保护。《报告》提出四点建议：一是完善预付式消费相关立法，细化各环节规定，强化经营者举证责任；二是强化预付式消费行政监管，推动联合整治，实施信用约束和惩戒；三是加大预付式消费司法救济力度，减轻消费者举证责任，建立消费纠纷诉调对接工作机制；四是重视发挥消协组织作用，汇聚社会各方力量，促进预付式消费社会共治。

一线

泸州市龙马潭区：开展农资检查 护航春耕生产

□韦小红 唐千越 本报记者 尚梅柱 文/图



眼下正值春耕备耕的关键时节，各种农资产品也进入了销售旺季。近日，在四川省泸州市龙马潭区王氏农资批发市场，执法人员正详细查看经营户相关证照，对店内的产品品种、包装、合格证明等情况进行现场查验，并向农资经营户宣传相关法律法规，营造良好的农资市场环境。

“我们都是从正规渠道购买的农资产品，产品质量、售后服务这些我们都能够跟踪到位。”龙马潭区某农资经营户负责人郭洪涛说。

“我们每个产品都达到国家标准。种子是农户的‘动脉’，假冒伪劣种子我们坚决不卖。”龙马潭区某农资经营户负责人邓岗表示。

据了解，今年以来，龙马潭区农业农村部门积极行动，开展

春季农资打假专项治理取得了明显成效，有效净化了农资市场，提高了经营户依法经营和服务的意识。

“我们主要对门店的营业执照、农药经营许可证、产品标牌标识、产品质量进行全面检查，重点检查禁用和限用农药，发现一般问题要求商家立行立改，假冒伪劣产品发现一起查处一起，构成犯罪的坚决移送公安机关，为农资市场营造良好的营销环境。”龙马潭区农业综合行政执法大队副大队长唐羽说。

截至目前，龙马潭区累计检查各类农资店80余家，其中王氏批发市场52家、各街镇零售门店30家，巡查农产品市场3家，共抽取样品近100个，进一步营造了“共同抵制假劣农资，净化农资市场”的良好舆论氛围，保障了春耕生产有序进行。

南充市营山县：严查食用畜禽血制品 守护群众“舌尖上的安全”

□赵亚岚 本报记者 黄幅文/图



为保障食用畜禽血制品质量安全，守护人民群众“舌尖上的安全”，近日，四川省南充市营山县市场监督管理局结合“铁拳”“春雷”执法行动，在全县范围内开展食用畜禽血制品专项治理，严厉打击制售、使用掺杂假冒食用畜禽血制品违法行为。

专项治理采取股所纵向联动的方式开展，由各市场监管所负责辖区内屠宰企业、畜禽血生产主体、销售主体、餐饮服务使用主体摸排并建立台账，生产流通股、餐饮股、执法大队开展联合随机执法检查，确保行动落实

见效。重点检查进货查验、索证索票等源头管控措施是否落实，确保购进的畜禽血制品符合国家标准；检查畜禽血制品外包装标签标识是否合法、保质期是否在有效期内；检查餐饮店是否将来源不明的畜禽血用于食品加工或作为餐饮环节的食品原料；检查是否超范围超限量使用食品添加剂。督促屠宰企业要严格落实好环境卫生管理和检验检疫工作；餐饮店、超市等销售经营者要加强采购管理，认真审查供货商资质，不销售来源不明和不合格的畜禽血制品。

德阳市经开区：召开叉车安全行政约谈会

□本报记者 高明山 李鹏飞

为切实做好叉车安全生产工作，结合德阳市市场监管局经开区分局“2024铁拳行动”和“2024春雷行动”，近日，四川省德阳市经开区组织辖区叉车相关单位召开了叉车安全行政约谈会，各叉车使用单位、经营单位主要负责人、安全总监共100余人参会。

会上传达了2024年全省特种设备安全电视电话会议精神；通报了“2·29”安全生产事故情况；安排了“叉车安全隐患专项整治”工作。

会议要求，各单位要提高政治站位，牢固树立安全发展理念，落实安全生产主体责任，坚

决守好安全底线。要求各相关单位主要负责人、安全总监、安全员要严格执行市场监管局74号令，做好“日管控、周排查、月调度”工作；要深刻汲取事故教训，立即开展警示教育和安全培训，提高从业人员安全意识，严肃处理违章作业行为；要狠抓工作落实，按照叉车安全隐患专项整治要求开展自查自纠，依据安全风险管控清单，全面抓好风险隐患排查，坚决把事故消除在萌芽状态；各级执法办案机构要严厉打击特种设备使用、经营单位的违法行为，保持对特种设备违法行为的高压态势，切实保障人民群众生命和财产安全。

织密织牢校园食堂有害生物防控网 川渝市场监管带“秘籍”来了

□高勤 本报记者 沈仁平

食堂是食品安全风险较高、发生群体性食物事件最为集中的场所，防治“四害”等病媒生物侵入、防控食品安全风险、守护师生食品安全至关重要。

为帮助各学校食堂做好“四害”等病媒生物防治工作，近日，四川省广安市市场监督管理局、重庆市合川区市场监督管理局、四川省广安市教育和体育局、重庆市合川区教育委员会积极落实校园食品安全排查整治专项行动要求，将学校食堂有害生物防治工作作为工作重点，加强组织领导、凝聚共治力量，携手制定发布川渝首个《学校食堂有害生物防治系统规范建设指引》(以下简称《指引》)，通过强化“三防”，切实落实各项防控措施，织密织牢食堂有害生物防控网，撑起校园食安“保护伞”，守牢校园食品安全底线。

《指引》立足于促进川渝学校食堂高质量发展，营造川渝学校食安

大环境，聚焦近年来暴露出的学校食堂在“三防”设施建设方面还存在设施不齐全不规范、学校食堂管理人员有害生物防治意识及知识缺乏等风险隐患，从食堂选址、功能分区、日常管控等方面作了明确要求，对学校食堂的门、窗、排水沟、线管孔洞、灭蝇灯等安装标准进行了具体规定，为学校有害生物防治提供了可参考、可借鉴的建设方向，指引学校消除有害生物安全风险隐患，进一步提升食品安全管理水平，保障师生饮食安全。

在《指引》的联合制定上，广安、合川两地深刻把握《成渝地区双城经济圈建设规划纲要》《重庆市圈发展规划》基本要求，以“同城融圈”激活行业高质量发展新动能，从服务学校食品安全主体出发，让“服务”走在“监管”前，让“预防”走在“整治”前，探索建立食堂食品安全监管正向激励机制，强化食堂经营主体的诚信守法经营意识和主体责

任意识，提升其食品安全管理能力，促进川渝两地学校食堂管理服务整体提升。同时，以《校园食品安全排查整治专项行动》和《学校食堂食品安全大整改大培训大提升行动》为指引，创新监管理念与机制，将“有害生物防治”作为提升校园食堂食品安全水平的切入点，让川渝学校“同心发力”“同向发展”，促进川渝两地校园食堂高质量发展。

除此之外，川渝两地还共同成立以广安市场监管局党组书记、局长为组长，两地市场监管和教育部门分管餐饮、安全后勤的领导为副组长，相关业务科室负责人及专家为成员的“指引”工作专班。专班组织两地市场监管、教育部门、学校等单位技术业务骨干组成专家团队，开展《指引》制定的调研、起草、审核等相关工作，前期实地调研学校62所，访问学校负责人、食品安全总监、安全员、用餐师生、学生家长

200余人次，收集调查问卷900余份，查阅相关文献资料35份，精准掌握学校有害生物防治的关键点。

针对《指引》的制定和发布，两地市场监管、教育部门还召开专题会议，进一步探讨了推动《指引》落地落实的具体措施，另外还通过媒体等进行发布，在社会层面营造浓厚的宣传氛围。制作宣传海报和扫码阅读二维码，张贴于各学校食堂宣传栏，供学校负责人、食堂管理工作人员对照检查。

未来，川渝两地市场监管、教育部门将以《指引》的制定和发布为契机，针对校园食品安全监管领域拓展合作范围，深化合作层级，通过建立跨区域人才交流、培训机制，开展交叉检查、联合监管、执法等举措，全方位、多层次的合作，切实落实各项防控措施，织密织牢川渝毗邻区域校园食堂有害生物防控网，撑起校园食安“保护伞”，守牢校园食品安全底线。

天天 315·消费提示

猫咪免费领养？必须买6912元猫粮！

消委：绑定销售侵害消费者公平交易权

□本报记者 马工枚

倡导宠物领养代替购买，可以减少流浪猫狗数量，但没想到领养也有很多套路。近日，记者从四川省保护消费者权益委员会了解到这样一起消费案例。

四川某宠物服务有限公司于2023年5月19日至6月11日期间与罗某等12名消费者订立《宠物领养协议》。《宠物领养协议》约定：对乙方免费领养猫咪后，需在甲方处购买满24期猫粮、营养膏、化毛膏等以满足猫咪的每月饲养需求，如乙方未在甲方处按时足额、足量购买相关产品即视为违约，违约金为24个月的猫粮加营养膏和化毛膏的总购买费用金额，还对其他权利、义务等内容进行了约定。四川省宜宾市保护消费者权益委员会(以下简称：宜宾市消委会)工作人员于2023年6月6日在宜宾泡菜坛网络发现《宜宾领养宠物骗局》众多大学生上当猫死了人欠债”帖子，立即启动投诉程序，将线索移交宜宾市市场监督管理局综合行政执法支队收到宜宾市消委会移交案源线索后，当即对该帖子指向的宠物服务有限公司开展检查，并联系到相关投诉人进行材料收集。

据调查了解，该公司与消费者签订的《宠物领养协议》内容系当事人事先拟制好的，并非与消费者通过沟通协商的方式确定的条款内容。《宠物领养协议》中约定：乙方违约金为“一次性向甲方支付24个月的猫粮加营养膏和化毛膏的总购买费用金额作为违约金(共计6912元)”，而如果乙方违约给甲方造成的最大损失为一只猫的市场价值3800元(购进价700元—1000元)，同时在该《宠物领养协议》中未约定甲方的违约责任。

2023年6月26日，宜宾市消委会组织当事人双方进行现场调解，通过宜宾市消委会工作人员耐心细致的宣传教育，双方最终达成一致意见，对于仍然愿意领养宠物的领养者，按照整改后的《宠物领养协议》继续履行；对于猫病死的领养者，由领养者提供宠物猫病死证明后无条件解除《宠物领养协议》；对于不愿意领养宠物的领养者，将宠物猫退回后可解除《宠物领养协议》。同时，因宠物公司的行为侵犯了消费者的合法权益，由宜宾市市场监督管理局依法对其做出以下行政处罚：责令当事人立即改正违法行为，并决定处以警告和罚款2000元。

四川省保护消费者权益委

员会表示 本案处理系全国范围内首个明确变相“免费领养”行为系销售行为的典型案例。商家将“免费领养”的性质与赠与合同相混淆，实际是严重侵害消费者知情权、自由选择权和公平交易权。商家以“免费领养”为幌子，绑定销售要求消费者附带购买行为的金额已经远远超过宠物猫的实际价值。

本案中，《宠物领养协议》约定消费者的违约金数额为6912元，而消费者违约给宠物服务有限公司造成的最大损失为一只宠物猫的市场价值3800元(购进价700元—1000元)，约定的违约金数额达到了格式合同制定者实际损失的180%以上。按照《中华人民共和国民法典》第四百九十六条规定及第四百九十七条规定，商家以格式合同条款不合理地加重消费者责任、限制对方主要权利以及限制消费者权利的条款无效。商家合同约定的违约金数额超过了合理数额，明显不符合公平和诚实信用原则，属于典型的侵犯消费者权益的行为，宜宾市消委会督促对问题条款予以整改，要求其诚信经营、妥善处理消费者投诉，依法保护了消费者的合法权益。

四川德阳市个体工商户总量突破20万户

本报讯(记者 高明山 李鹏飞)3月12日，记者从四川德阳市市场监管局获悉，截至目前，德阳全市共有经营主体27.41万户，在册个体工商户总量达20万户。

深化改革释“活力”。推行“全程电子化”登记，鼓励以网络经营场所进行个体工商户登记，有效释放场所资源，激发个体工商户发展活力。推广个体工商户经营者变更，实现个体工商户在成立时间、字号、商誉和相关行政许可等方面的延续，简化手续，降低制度性交易成本。1—2月，全市新登记个体工商户2318户，占新登记经营主体的68.24%。

创新服务添“动力”。德阳持续贯彻落实《促进个体工商户发展条例》，推广开店“一件事”，实现“1+N”注销套餐办，全力打造个体工商户从准入到准营再到退出的全生命周期服务体系，形成线上“一网通办”、线下“一窗受理”双融合集成服务模式。截至目前，全市共有经营主体27.41万户，在册个体工商户总量达20万户，占经营主体总量的72.95%，同比增长11.02%。

护航转型挖“潜力”。在全市开展《促进个体工商户发展条例》暨“纾困促发展”政策法规宣传月活动，发放“政策明白卡”5万余份。推行“个转企”登记“一件事一次办”，允许保留原个体工商户名称中的字号和行业特征，开通“个转企”绿色通道，专人接件、专人审核，确保资料齐全、当场发照。自2022年以来，已成功帮助2138家个体工商户实现转型升级。