

# 保护消费者权益 激发消费活力

## 四川通报曝光 40 起典型案例

□本报记者 马工枚

近日,四川省“保护消费者权益 激发消费活力”新闻通报会召开。四川省消委会执行副主任、省市场监管局安全总监余德仲,省法院民一庭庭长周静、省公安厅食药环侦总队副队长曾伟根分别介绍了 2023 年消费维权工作并通报了一批典型案例。

会上介绍了 2023 年度四川省消费者权益保护工作情况,并通报消费纠纷调处十大典型案例及消费维权行政处罚十大典型案例。去年,

四川省消委会成员单位和各级消委组织紧紧围绕“提振消费信心”年主题,加强协同共治,深化区域协作,持续优化消费环境。此次公布的消费纠纷调处十大典型案例包括:健身房不履行合同约定义务案;美容店未经消费者同意,擅自办理“美容贷”案;“一口价”装修,产生定金争议案;共享充电宝“易借难还”侵犯消费者权益案等。消费维权行政处罚十大典型案例涉及虚假宣传、强制

交易、不公平格式条款、刷单、虚假广告等违法行为。

此外,会上通报了 2023 年四川法院系统加强消费者权益保护工作情况并发布十大典型案例。近三年受理产品责任纠纷、服务合同纠纷、买卖合同纠纷、装饰装修合同纠纷等涉及消费者权益保护纠纷案件共 14.872 万件,约占全省法院受案总数的 5.42%。连续两年发布消费者权益保护典型案例,通过以案释法,

提升消费者权益保护意识,规范经营者行为。案例涉及网上虚假房源引流、宠物经济、网络咨询、预付式消费、网上投保、安全保障义务、个人信息保护等问题。

同时,介绍了公安系统消费者权益保护情况并通报十大典型案例,包括生产销售伪劣牛肉干案、假冒注册商标案、生产销售伪劣燃气热水器案、生产销售假药案、生产销售伪劣农药案等案件。

## 12 万买了 40 瓶假酒 成都武侯检察为消费者维权

□查洪南 程继发 本报记者 胡斌文 / 图

“买好酒是想请客吃饭,结果客人一喝就发现假酒,当时真的好丢脸。如果不是检察官帮我维权,以后肯定不敢买这么贵的酒了。”市民杨先生告诉记者,此前,他花费 12 万元购买了 46 瓶某高档白酒,结果其中 40 瓶为“假酒”,遂进行举报投诉。

众所周知,制假售假活动中,往往涉及侵犯知识产权的违法犯罪行为。本案中,成都市武侯区人民检察院(以下简称:武侯区检察院)立足一体履职、综合履职、能动履职,以“行刑衔接”与“侦监协作”的“双向奔赴”,达到保护知识产权的效果。“行刑衔接”让线索移交更及时。接到杨先生举报投诉后,执法人

员按照武侯区“行刑衔接”规定,将本案线索及时移送区检察院,让检察官能提前介入案件侦查。

“侦监协作”让案件办理更高效。武侯区检察院第三检察部副主任陈谷祥针对本案中高档白酒鉴定难的问题,引导侦查机关将查获的“假酒”交由相关白酒公司和白酒公司所在地的省级产品质量检验检测院鉴定,以此确认真假。结果杨先生所购白酒中有 40 瓶为假冒注册商标的“假酒”,涉案金额达 11 万余元。

“经历这个案子,我认识到买东西要去正规渠道,不能贪图小便宜,也感受到相关部门和司法机关维护我们消费者权益的力度,希望他们以后能诚信经营。”杨先生收到 3 名



被告人的双倍赔偿并表示谅解时向检察官说道。

据悉,3 名销售“假酒”的被告人以犯销售假冒注册商标的商品罪,最终被分别判处有期徒刑 1 年、10 个月、8 个月,并处罚金 12 万元、10 万元、8 万元。

下一步,武侯区检察院将继续健全工作衔接、线索移送、协作配合等机制,实现高质效办好每一个案件,严厉打击辖区制假售假犯罪行为,为人民群众提供安全、可靠的消费环境,为 2024“激发消费活力”年提供检察保障。

## 来自四川省德阳市旌阳区市场监督管理局的报道

### 互联网 + 明厨亮灶 护航舌尖上的安全

近日,德阳市旌阳区屏山街作为四川省第一条“食品安全智慧监管示范街区”亮相,成为全省唯一 SNG 直播点,多个平台进行了全程直播。直播中,记者和市场监管执法人员对屏山街 2 家商家进行了随机检查,获近 10 万人收看和点赞。

在数字赋能的时代,德阳市旌阳区食品安全领域也乘上了“智慧”快车,以“互联网 + 明厨亮灶”为切入点,2023 年 12 月,在辖区试点建设了全省第一条食品安全智慧监管示范街,对街区餐饮主体实施“互联网 + 明厨亮灶”监管,有效实现餐饮行业后厨从“幕后”走向“台前”的转变,积极营造安全公平的消费环境。

据悉,智慧监管示范街位于旌阳区屏山街(一棵树路段),全长三百米,设置有 24 小时发光发亮的标志和智慧监管互动终端,消费者可以在终端上查看商家主体信息、特色菜、价格、宣传视频、后厨实时状况等内容,打破了消费者和经营者之间的信息壁垒,让消费者全面了解商家信息的同时也参与了食品安全监督。目前,街区共有 20 家餐饮店,其中 15 家餐饮店在大厅及后厨安装视频监控并接入智慧监管系统,主动接受部门监督、社会监督,为探索构建“行业自律、群众参与、政府监管”的食品安全监管社会共治新模式作出贡献。

据悉,此次直播不仅向全国展示了德阳食品安全智慧监管的成绩,也充分展现了德阳市市场监管局优化营商环境、守护食品安全、提振消费信心的决心和能力。

## 处方药不容滥用 守牢青少年生命健康安全防线

为进一步保护未成年人权益,打击处方药违规销售问题,防范处方药滥用,全面落实药品监管“四个最严”的要求,深入实施药品安全巩固提升行动,近日,德阳市旌阳区市场监督管理局组织召开了旌阳区处方药销售专项整治工作部署暨行政约谈会。旌阳区禁毒办、区教体局、区公安分局、区卫健局、区医保局、区市场监管局综合执法队分别就目前各地出现青少年滥用卡马西平、右美沙芬

等处方药事件进行强调发言,督促经营企业高度重视处方药“先方后药”销售流程,防范药物滥用隐患风险。

同时,会上传达了《旌阳区处方药销售专项整治工作方案》文件要求,对旌阳区处方药销售专项整治工作进行了部署,现场让药品零售企业签订《药品零售企业守法合规承诺书》,并对药品零售企业处方药销售进行行政约谈。

## 在旌阳,放心消费有底气!

近日,德阳市旌阳区市场监督管理局联合东湖街道在德阳万达广场开展“激发消费活力 3·15 放心消费在旌阳”公益宣传活动。

活动现场,旌阳区市场监督管理局的工作人员为市民耐心解答消费维权问题,为他们普及“十大消费警示”“消费者享有的权利”等法律法规和相关政策,并为他们发放“激发消费活力”年主题解读、放心舒心消费城市、《成德眉资线下实体店无理由退货规定》等宣传手册,提醒大家要提防假冒伪劣商品和欺诈行为。

“我咨询了网购时的权益保护问题,很有收获,我们每一位消费者在遇到不合法的事情时,要勇于利用法律武器保护自己。”市民邓国琴说。

与此同时,现场还设置三个展区,邀请 30 户商家为消费者提供多种绿色健康的产品,让大家放心选购、舒心消费。

“作为商家,我们要认真对待消费者的权益保护,确保产品品质,让消费者安全购、放心购。”商家汪文杰说。

据悉,此次活动共计发放



主题解读宣传手册 2000 余份,现场接受法律咨询 132 人次,消费投诉咨询 380 余人次。本次活动的开展,旨在进一步提高消费者的权益保护意识和商家的守法合法意识,提升市场监管的维护能力和水平,激发消费活力,为全区经济健康发展提供动能。

旌阳区市场监督管理局

局长宋新表示,下一步,将紧紧围绕“激发消费活力”年主题,持续开展系列活动,帮助消费者掌握消费维权知识,增强依法维权意识,提升科学维权能力,全面提升消费者权益保护能力和水平,增强消费信心,全力营造和谐放心的消费环境。

(旌阳区市场监督管理局供图)

□本报组稿件由邵富慧 本报记者 高明山 李鹏飞采写

## 天天 315·消费提示

### 流动商贩套路多 消委寻踪觅迹挽损失

□本报记者 马工枚

一些流动商贩频繁出没于乡村,通过各种“套路”诱导村民购买品质与宣传内容不相符的劣质产品。当村民发现自己合法权益受到侵害后,商贩早已离去,村民维权困难。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。

2023 年 7 月 12 日,四川省巴中市通江县保护消费者权益委员会沙溪分会(以下简称:沙溪分会)接到团鱼坝村 20 余名村民的现场投诉,称 2023 年 7 月 3 日有一群流动商贩在村中售卖家电、净水器等商品,并可以凭购买记录领取预订卡一折购买“玛卡”,多位老人购买后发现购买的商品有质量问题,价格也比市场上贵,购买的“玛卡”并没有达到宣传中治疗疾病的效果,认为流动商贩欺骗农村老百姓,想找黑心商家退钱,但是商贩早已离开销售地点,遂向沙溪分会投诉,要求退货退款。

接到投诉后,沙溪分会工作人员先向投诉群众了解情况,清点老人购买的商品数量和金额。由于老人们不知道商家的具体信息,没有任何联系方式,只有商品包装上预留的售后电话,工作人员拨打该号码却无人应答,遂前往团鱼坝村了解情况。但到达团鱼坝村后该游商已经离开,工作人员无奈只能返回。

2023 年 7 月 13 日,分会人员再次前往团鱼坝村了解具体情况,在摸排中得知流动商贩正在另一个村进行宣传售卖,当工作人员到达该村时,商贩已经

人去楼空,只有个别还未散去的老人。在现场进行普法宣传后,有老人告知明曰会在辖区内王坪村宣传售卖。经分会工作人员伪装成当地村民进行蹲守,全程听取了商贩售卖的整个过程。等商贩宣传完后,及时进行了制止和普法宣传,并组织商贩进行退货退款。

2023 年 8 月 16 日,沙溪分会工作人员组织村民代表和流动商贩双方依法进行调解,达成调解意见:对所有商品进行退货退款处理,最终退还村民货款金额 17640 元;商贩向村民赔礼道歉。流动商贩涉及的违法行为,沙溪分会已通过诉转案机制移交至市场监督管理部门立案查处。

四川省保护消费者权益委员会表示,农村山区位置偏远、地势崎岖,流动商贩普遍,加之山区农村独居老人数量庞大、消费维权意识薄弱,存在着各种消费隐患。流动商贩无固定经营场所,长期流动于各个村落,村民合法权益受到侵害后,商贩早已离去,村民维权困难。在本案中,为了挽回独居老人的损失,消委工作人员几次往返多个乡村,往返几十公里,通过走访、普及消费维权知识等多种方式,找到商贩,促成调解,最终成功帮助老人挽回损失。本案的成功处置,主要得益于巴中市消委会始终坚持民生无小事的原则,关注农村弱势群体,积极探索新路径,切实将消费维权工作与服务大局、服务民生有机结合,大力净化农村偏远地区消费市场,助推宜居宜业和美乡村建设。

### 四川省广元市昭化区: 放心农资,下乡!

□杨黎明 本报记者 魏彪

当前,正是春耕生产的关键时节。为畅通放心农资下乡进村渠道,杜绝假冒伪劣农资产品流入市场,确保农民群众用上放心种、放心肥、放心药,近日,四川省广元市昭化区农业农村局利用“赶场日”,组织相关职能股室和农资供应商在太公镇开展 2024 年春季农资打假暨放心农资下乡进村宣传活动。

活动现场设置了优质粮油、畜禽养殖、种子农药、农机肥料、饲料兽药、农产品质量安全、耕地保护等 9 个专题宣传展位,现场展示了各类主推优质农资产品,向群众解答政策法规、宣传推广

技术、农资真假识别等方面的知识,切实提高农民群众识假辨假能力和依法维权意识。

本次活动共发放假劣农资典型案例、肉牛羊产业政策明白卡等宣传手册 500 余本,禁用农药名录、春耕生产技术要点、农机维修知识等宣传资料 600 余份,接受群众咨询 66 人次,展示各类放心农资产品 20 余个。通过集中宣传展示,进一步提高农民群众识假辨假能力和依法维权意识,营造了打击假劣农资的良好氛围,有力推动了农资打假扶优护农保春耕,切实保障粮食安全。

### 四川省雅安市雨城区: 税法宣讲“面对面” 让发票“活”起来

□王雪瑞 叶林 本报记者 沈仁平

“今天才晓得,遇到问题时,发票那么重要。”听完四川省雅安市雨城区税务干部讲解发票的作用后,市民徐勇表示,以后消费一定会索要发票,这不仅是税法赋予的权利,而且发生纠纷时,还可以充当重要证据。

近日,雅安市雨城区税务局组织业务骨干走进雅安万达广场,围绕“我与税收:发票大揭秘”主题开展税法宣传。本次活动旨在通过宣传发票知识,推动涉税经营主体依法诚信纳税,增进社会大众对发票的认识和使用,让发票“活”起来、“动”起来,在维护消费者合法权益方面发挥更好的作用。

此次活动,税务干部向 150 余户商铺负责人详细讲解税法关于发票的规定和违法后果,针对发票开具中存在的问题进行现场辅导。由税务业务骨干和公职律师组成的税务咨询团队为过往群众提供发票维权、税政解读以及有关税务咨询服务,向消费者发放税法宣传资料 300 余份,现场

解答消费者税费疑问 19 个。

雅安万达广场商业管理有限公司财务经理李林科说:“通过税务局这些同志的讲解,我们更加清楚其中的利害关系。向消费者开具发票是商家的义务,今后我们也会加强对入驻商户的管理和引导。”

据了解,雨城区税务局通过“线上+线下”方式,在宣传引导上下足功夫,以纳税人缴费人的满意度为出发点和落脚点,通过一系列便民办税服务举措,厚植营商环境“沃土”,增便民之利,行惠企之策,有力打造公平公正、有品质、有温度的消费环境和营商环境。

“税法已经融入人们工作生活的方方面面,既事关国家治理大局,又事关每个人的切身利益。”雅安市雨城区税务局有关负责人表示,今年 4 月是第 33 个全国税收宣传月,雨城税务将继续坚持纳税人缴费人导向,进一步加大宣传力度,让税法更加深入人心,发力生威,服务人民。