



2019 年消费维权年主题 >>> 信用让消费者更放心

□本报记者 王硕

年主题涵义 >>>

近年来,我国消费市场规模不断扩大,消费水平日益提升,消费结构日渐改善,消费成为经济发展最强劲的推动力,基础性作用日渐突出。与此同时,消费领域假冒伪劣、虚假宣传、支付风险、信息泄露、霸王条款等损害消费者权益的情况时有发生,经营者信用缺失的现状依然不容乐观,消费者的安全权、知情权、公平交易权、监督权等还得不到充分实现,在很大程度上影响着消费者的满意度和消费信心,制约着消费潜力的进一步扩大。2019年消费维权年主题“信用让消费者更放心”,是对消费领域信用体系的呼唤,也是对放心消费环境的期盼。

“信用让消费者更放心”有以下几个方面的涵义:一是呼吁加快消费领域信用体系建设,通过政府主导、社会参与、行业自律,尽快形成公正、科学、公开的信用评价体系,发挥信用对经营者的激励约束作用,从而营造安全放心的消费环境。二是倡导经营者依法诚信经营,自觉完善诚信经营行为,虚心接受消费者评价意见,尊重和保护消费者的监督权,用诚实守信打造品牌形象,赢得消费者的信赖和认可。三是鼓励引导消费者依法主张自身权益,积极行使监督权,主动参与消费后评价,主动投诉、举报失信经营行为,同时呼吁形成重视、鼓励、保护消费者监督权的社会氛围,让消费者敢监督、愿监督、能监督,为实现消费市场良币驱逐劣币尽一份努力。四是发挥消协组织商品和服务监督职责作用,推动调查体验、比较试验等评价信息及消费者投诉信息与经营者信用评价机制的对接,助力建立消费领域信用体系。

2018 年太仓市场监管十大案例

2018年,市市场监管局紧紧围绕市委、市政府和上级业务条线主管部门的决策部署,聚焦新时代,全面履职,主动作为,以百姓民生、消费热点等领域为监管重点,先后查处了一批食品餐饮、药品、产品质量、商标侵权、广告违法等经济违法典型案件,集中整治市场混淆、商业贿赂、虚假宣传以及不正当竞争等突出问题,全力推动经济社会高质量发展,全年累计一般程序行政处罚案件928件,罚没金额2350万元。

●案例一:某食品有限公司生产标注虚假生产日期的食品案

基本案情:2017年12月20日,市市场监管局执法人员对太仓某食品有限公司进行现场检查,发现当事人正在生产的特色熏鱼、鲜汁咸鸡等产品包装上的生产日期为2017年12月23日。经查,发现该公司生产经营标注虚假生产日期的食品。2018年3月5日,市市场监管局依据《中华人民共和国食品安全法》相关规定,对当事人处罚款257205元,并没收涉案的熟食271箱、烤麸172袋、特色熏鱼403袋、咸鸡256袋、大金蹄187袋。

案件警示:本案中,当事人标注虚假生产日期,侵害了消费者的利益,最终付出了惨痛代价。为保证食品安全,保障公众身体健康和生命安全,修改后的《食品安全法》增加了禁止生产经营标注虚假生产日期的食品、食品添加剂的规定。食品生产经营者应当依照法律法规开展生产经营活动。

●案例二:太仓某商贸有限公司使用未经定期检验或者检验不合格的特种设备案

基本案情:2018年2月27日,市市场监管局执法人员对太仓某商贸有限公司经营场所的载客电梯进行检查,现场发现处于运行使用中的3部电梯上标注的下次检验日期均为2018年1月。经查,特种设备安全监督检查人员对上述电梯中的2台进行检查后,给出结论均为不合格,要求当事人在问题整改合格前停止使用以上特种设备,并中断了对第3台电梯的检查。当事人虽积极整改维修,但未停止使用上述未经定期检验或者检验不合格的特种设备。市市场监管局依据《中华人民共和国特种设备安全法》相关规定对该公司处罚款10000元。

案件警示:商家除了为消费者提供优质的商品外,更应该提供一个安全的消费环境。电梯属于特种设备,未经定期检验或者检验不合格的特种设备,不得继续使用。当事人在明知电梯不适合使用的情况下,不遵守法定义务,应依法惩处。

●案例三:某美容馆使用未依法注册、无合格证明文件的医疗器械案

基本案情:2018年3月2日,市市场监管局接到消费者投诉称其在当事人经营场所做美容项目时,被皮秒仪器烧伤脸部。市市场监管局立即对太仓市浮桥镇某美容馆立案调查。经查,当事人所使用的皮秒仪器实际为激光治疗设备,属第三类医疗器械,当事人无法提供上述仪器的合格证明、注册证明材料和进货来源。市市场监管局依据《医疗器械监督管理条例》的相关规定,责令当事人改正,没收皮秒仪器1台,并处罚款297500元。

案件警示:纵观我们身边,各类生活美容院遍地开花,各种美容整形项目眼花缭乱。由于医疗美容部分技术存在很大风险,我国对开展医疗美容的机构、人员及操作环境等都有相应的较高要求。消费者千万不要贪图便宜,到一些不符合相关资质却开展医美活动的美容院进行美容,一旦对身体造成不良影响,后果不堪设想。

●案例四:太仓市某文化艺术咨询有限公司发布违法广告案

基本案情:2018年3月5日,市市场监管局接到群众举报,称太仓市某文化艺术咨询有限公司发放的广告宣传资料涉嫌违法宣传。经查,当事人发放的宣传折页中写有“中国规模最大的全外教授课英语培训机构”的内容,属于与“国家级”“最高级”“最佳”等含义相当的绝对化用语;同时当事人在未得到SOL Schools(OHC)蒙尔国际学校等4所国外教育机构授权的情况下,在其经营场所张贴了4所国外教育机构的中国代表处标志牌。依据《中华人民共和国广告法》和《中华人

民共和国反不正当竞争法》的相关规定,市市场监管局责令当事人停止违法行为,并处罚款150000元。

案件警示:当前,教育培训市场正处在快速扩张的阶段,各类培训机构层出不穷,一方面弥补了当代学生对课堂外知识的渴求,另一方面也造成了教育培训市场乱象丛生。一些教育机构用夸张的、博人眼球的广告吸引消费者,实际的教育质量却令人堪忧。消费者要擦亮眼睛,谨慎选择。

●案例五:太仓某物资有限公司销售不合格热轧带肋钢筋案

基本案情:2018年5月15日,市市场监管局执法人员根据举报,联合检测人员对位于太仓市浮桥镇的太仓某物资有限公司进行了执法检查。执法人员在该公司钢筋堆场发现3堆共10捆热轧带肋钢筋。经检验,上述钢筋断后伸长率未达到GB1499.2-2007标准牌号HRB400-8规定的要求。经查,当事人将购入的8吨盘状热轧带肋钢筋通过调直机拉直后欲进行销售。市市场监管局依据《中华人民共和国产品质量法》相关规定,对当事人处罚款34840元,并没收违法销售的不合格热轧带肋钢筋。

案件警示:不良商家为追求高额利润,将正常钢筋拉长后再进行销售。被“瘦身”的钢筋由于延伸性遭到破坏,如果用于房屋建设,建筑物的抗震性和承重能力都会下降,会产生严重的安全隐患,甚至直接威胁到人民群众的生命财产安全。

●案例六:某物业管理有限公司管理使用超过检定周期的停车计时收费装置案

基本案情:2018年8月31日,市市场监管局执法人员对苏州某物业管理有限公司管理的某停车场进行现场检查,发现该公司所使用的停车场计时收费装置已超过检定周期。经立案调查,最终,市市场监管局依据《江苏省贸易计量监督管理条例》的相关规定,对该物业公司处罚款1000元。

案件警示:停车场计时收费装置是一种用于贸易结算的计量器具。经营者应当遵循公平诚信原则,保持计量器具的准确度,保证贸易计量的准确性,不得使用无检定合格印证或者超过检定周期,以及经检定不合格的计量器具。

●案例七:某健康药房连锁(苏州)有限公司销售劣药案

基本案情:2018年7月19日,市市场监管局执法人员对某健康药房连锁(苏州)有限公司销售的批号为161127的酒庄螫虫进行抽样送检。2018年12月20日,市市场监管局收到苏州市食品药品监督管理局《抽验品种不符合标准规定检验结果送达函》,称经检验,该批酒庄螫虫大部分已虫蛀,不符合规定。最终,市市场监管局依据《中华人民共和国药品管理法》的相关规定,对当事人处罚款320元,并没收违法所得6.72元。

案件警示:药品零售企业应该从有资质的单位购进药品,必须建立并执行进货检查验收制度和药品购销记录台账,同时制定和执行药品保管制度,采取必要的冷藏、防冻、防潮、防虫、防鼠等措施,保证药品质量,对于过期变质的药品要及时清理。

●案例八:某网红餐饮店使用不符合食品安全标准的一次性餐具系列案

基本案情:2018年11月22日,市市场监管局执法人员对多家餐饮店进行检查,并联合检测机构对商家使用的一次性餐具进行抽样检验。2018年12月25日,市市场监管局收到相关检验报告称2户商家使用的一次性餐具总迁移量项目和高锰酸钾消耗量(水,60℃2h)项目不符合GB4806.8-2016标准要求。目前,市市场监管局已经对2户商家立

案调查。

案件警示:一次性餐具具有质量轻、使用方便等优点,被广泛用于餐饮店的外卖送餐中,其产品质量直接影响到用餐人员的身体健康和日常生活。餐饮经营者在选购一次性餐具时,应当在正规的商家购买合格的产品,不能一味追求价格的低廉。

●案例九:太仓市某汽配有限公司侵犯“Ford”等注册商标专用权案

基本案情:根据举报线索,2018年5月7日,市市场监管局执法人员对太仓市某汽配有限公司经营场所和仓库进行现场检查,发现带有“Ford”“Motorcraft”“FOMOCO”标识的汽车刹车片、连杆杆、尾灯等汽车零部件。上述产品经商标持有人委托的鉴定人鉴定为侵犯“Ford”“Motorcraft”“FOMOCO”注册商标专用权的商品。市市场监管局依据《中华人民共和国商标法》的相关规定,责令当事人立即停止侵权行为,没收相关侵权商品并处罚款25000元。

案件警示:汽车配件质量的好坏,直接影响驾乘人员的生命和财产安全。消费者在选购汽车配件时,应尽量选择到正规的汽车维修单位购买,切勿贪图便宜。同时,要保留好购物凭证,出现质量问题时以便维护自身权益。

●案例十:太仓市城厢镇某保健食品店虚假宣传案

基本案情:2018年10月16日,根据举报,市市场监管局执法人员对太仓市城厢镇某保健食品店进行现场检查后立案。经查,当事人通过宣传资料和视频,将其销售的普通食品和保健功能为“增强免疫力、缓解体力疲劳”的保健食品,宣传为具有疾病预防和治疗的功能及功效,欺骗、误导消费者购买。当事人的上述行为属于对其商品的性能、功能等作虚假的商业宣传。市市场监管局依据《中华人民共和国反不正当竞争法》的相关规定,责令当事人停止违法行为,并处罚款200000元。

案件警示:不法商家利用人们对健康的期待,对疾病的无奈和对死亡的恐惧等心理,将保健食品甚至是普通食品大肆宣传为能治百病的“神药”,并以高价销售。消费者应当正确认识自己的身体状况,养成健康的生活习惯,合理膳食,积极锻炼,定期体检,生病则要去正规医院接受治疗。

信用让消费者更放心

— 2019年消费维权年主题 —

