

共促消费公平 同享美好生活



编前话

杨柳醉春,草长莺飞。伴着和煦春风,我们又迎来了一年一度的国际消费者权益日,今年的主题是“共促消费公平”。为推动《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规进一步深入人心,本报今天推出“3·15”特别策划,通过介绍消费维权工作和部分警示案例,切实提升广大经营者和消费者的法律意识,保护消费者合法权益,维护社会经济良好秩序,共促消费公平,同享美好生活。

线下实体店无理由退货工作强力推进 农村假冒伪劣食品专项执法守护食品安全

2021年全省消费维权成果公布

河北法制报3月14日讯(记者 张世杰)今天,记者从省消保委获悉,2021年全省消费维权成果公布,我省“快递进村”基本实现全覆盖、金融纠纷多元化化解取得实质性进展、多举措破解老年消费者运用智能技术难题、线下实体店无理由退货工作强力推进等多项消费维权成果入选,通过社会共治,助力全省消费环境提升,共促消费公平。

“快递进村”基本实现全覆盖。省邮政管理局加快推进“快递进村”,举全行业之力,打造模式化、系统化、规范化“快递进村”河北特色样板,更好服务广大农村消费者。目前,全省4.85万个行政村实现“快递进村”,覆盖率达到99.38%。

金融纠纷多元化化解取得实质性进展。省司法厅、河北银保监局、人行石家庄中心支行、河北证监局围绕构建人民调解、行政调解、司法调解联动化解综合机制,推动金融领域纠纷多元化化解。石家庄、承德、衡水、廊坊四地分别成立专业调解室、调委会,调处纠纷637起,挽回经济损失4134.05万元。

多举措破解老年消费者运用智能技术难题。省通信管理局推出专线服务、专席服务、专网服务、上门服务、专属优惠资费、反诈宣传六项服务举措,让每一位老年消费者无差别、便捷地享受数字红利,已为全省5.5万老年人办理优惠资费,向全省老年人发送7.22亿条诈骗风险提示短信。

线下实体店无理由退货工作强力推进。为提升经营者诚信经营水平,增强消费者满意度和安全感,省市场监督管理局在全省强力推进线下无理由退货承诺工作,制定下发《河北省线下实体店无理由退货服务承诺指引》,建立无理由退货服务承诺单位名录,实施消费体验、社会监督、行政检查、消费投诉动态监督。全省参与线下无理由退货承诺实体店数量达到2298家,线下无理由退货数量230.79万件,退货金额约4.48亿元。

全省消毒产品专项整治行动护民生。省卫生健康委组织开展了全省消毒产品专项整治行动,

对不合格消毒产品进行全面追溯并全部下架。全省共监督检查消毒产品生产企业502家,经营和使用单位20040家,责令整改473家,立案105件,罚没21.46万元。抽检消毒产品2475批次,发现不合格消毒产品31批次,对涉及的不合格消毒产品生产企业立案查处或发出协查函,责令召回已销售的不合格消毒产品。

“国门利剑2021”行动打击走私。2021年,石家庄海关全力推进打击走私“国门利剑2021”行动,全年共破获各类走私违法违规案件320起,其中立案侦查走私犯罪案件23起、案值1.2亿元,立案调查走私行为等行政案件297起、案值8.3亿元。

未经许可经营旅行社业务专项整治保障市场秩序。省文化和旅游厅部署开展未经许可经营旅行社业务专项整治行动,重点整治以免费旅游、购物(会员)送旅游等名义或者以俱乐部、康养活动等形式招徕旅游者,未经许可经营旅行社业务的违法违规经营行为。全省共出动执法检查人员6784人次,检查

企业2247家次,开展网络巡查800余次,共查处立案32起,已全部结案。

农村假冒伪劣食品专项执法守护食品安全。省商务厅、省公安厅、省农业农村厅、省市场监管局等五部门联合印发《关于开展农村假冒伪劣食品专项执法行动的通知》,坚持“全链条、全环节、全要素”查办,形成了齐抓共管的共治格局。专项行动开展以来,共查处各类食品案件5305件,查扣违法食品58.2吨,移送公安机关案件45件。

放心农资下乡护三农。全省各级农业农村部门采取现场宣传、赠送农资和走进田间地头答疑解惑等方式,组织开展了“放心农资下乡进村暨现场培训活动”。全省共出动执法和科技人员1.2万人次,发放宣传资料42.7万份,举办现场咨询培训337场次,接待咨询群众13.8万人次,受理投诉举报159人次。对12316三农热线转来的涉及化肥、农药、种子等农资运输问题,明确专人负责跟踪督办,做到了件件有回音。

买个电动车总断电 经销商同意全款退车

河北法制报讯(记者 田宪忠)“3·15”前夕,廊坊市消费者权益保护委员会发布一起典型案例,赵先生购买电动车后常出现断电现象,在消费维权中心人员的协助下,问题得到圆满解决。

2021年6月20日,消费者赵先生从文安县城东关某电动车专卖店花2100元购买了一辆电动自行车,刚使用5天,就频繁出现间断性断电故障,遂多次找经营者维修。赵先生质疑电动自行车存在质量问题,但是电动自行车经销商以没有经过有关部门鉴定无法证明属于质量问题为由,坚决不退货。赵先生无奈之下投诉到文安县消费维权中心,请求帮助。

接到投诉后,文安县消费维权中心立即组织工作人员找到双方当事人进行沟通,并组织双方当面调解,对经销商多次做工作,宣讲消费者权益保护法等相关知识,指出消费者权益保护法第二十三条第三款规定:“经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接受商品服务起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。”电动自行车经销商最终同意全款退车,赵先生十分满意,表示愿意在该电动车店另选购一款电动自行车,事情得到圆满解决。

凉皮里非法添加“增筋剂”

一对夫妇双双获刑 并支付公益诉讼赔偿金

河北法制报讯(梁蒙蒙 白鑫)为了让生产的凉皮口感筋道,苏某某、韩某某往里面非法添加“增筋剂”,结果被检出非食用物质硼酸。近日,蠡县人民检察院以二人涉嫌生产销售有毒有害食品罪对二人提起公诉。

经审理,法院支持了检察院的全部指控及量刑建议,认定二被告人构成生产销售有毒有害食品罪,判处被告人苏某某有期徒刑八个月,并处罚金人民币二千元;判处被告人韩某某有期徒刑六个月,缓刑一年,并处罚金人民币一千元;追缴苏某某、韩某某违法所得人民币一千元,上缴国库;禁止被告人韩某某在缓刑考验期内从事食品生产、销售及相关活动;被告人苏某某、韩某某在市级以上媒体上向社会公众赔礼道歉,支付公益诉讼赔偿金人民币五万元,上缴国库。

违法添加的非食用物质和易滥用的食品添加剂品种名单(第一批)》中所列物质,属有毒有害的非食品原料。蠡县检察院以涉嫌生产销售有毒有害食品罪对二人提起公诉。

经审理,法院支持了检察院的全部指控及量刑建议,认定二被告人构成生产销售有毒有害食品罪,判处被告人苏某某有期徒刑八个月,并处罚金人民币二千元;判处被告人韩某某有期徒刑六个月,缓刑一年,并处罚金人民币一千元;追缴苏某某、韩某某违法所得人民币一千元,上缴国库;禁止被告人韩某某在缓刑考验期内从事食品生产、销售及相关活动;被告人苏某某、韩某某在市级以上媒体上向社会公众赔礼道歉,支付公益诉讼赔偿金人民币五万元,上缴国库。

2021年破获侵权假劣类案件553起 涉案金额约1.45亿元

省会公安机关保护消费者合法权益取得显著成效

河北法制报3月14日讯(记者 鲍娜军)今日上午,记者从石家庄市“3·15国际消费者权益日”新闻发布会上获悉,在过去的2021年,省会公安机关破获侵权假劣类案件553起,涉案金额约1.45亿元,保护消费者合法权益工作取得显著成效。

2021年以来,石家庄市公安机关认真落实上级公安工作会议部署要求,叫响做实“党有所指、民有所需、警有所应”工作方针,树牢“靠前一步,主动作为”工作理念,紧盯目标、狠抓落实,把打击矛头对准直接侵害群众利益、危害生产生活安全、妨碍创新发展大局及利用互联网实施的侵权假冒犯罪,围绕中心、履职尽责,不断提升打

假工作能力水平,始终保持对制售侵权、假劣产品犯罪高压严打态势,破获了一批大要案件,切实维护了市场经济秩序和社会稳定大局。

据介绍,按照上级工作部署,石家庄市公安局以公安部“昆仑2021”、省公安厅“燕赵一砺剑铸盾2021”专项行动为牵引,统筹开展“农耕保卫战”“金盾风暴”“药安食美诚信省会”等专项行动。2021年,全市公安机关共破获侵权假劣类案件553起,采取强制措施482人,移送起诉440人,涉案金额约1.45亿元。侦办大要案24起,1起案件获得公安部领导肯定批示,2起案件获得公安部通报表彰,保护消费者合法权益工作取得显著成效。

工作中,该局密切部门联动、强化以打促建工作格局,充分发挥行政执法与刑事司法“两法”衔接工作优势作用,主动对接市场监管、卫生健康、农业农村等行政部门,深化信息交流、风险研判、鉴定检验、案件移送等工作,固化协调联动、齐抓共管工作机制,取得了“1+1>2”的显著工作成效。同时,加强警企协作,针对互联网网络购物飞快发展的特点,加强与互联网企业的信息交流,及时掌握各类侵权假冒线索信息,加大对网络知识产权违法犯罪的打击力度,不断提升打击侵权假劣行为效率及精准度,切实将保护消费者合法权益工作落到实处。



秦皇岛市消保委发布2021年消费者投诉热点

河北法制报讯(记者 刘波)国际消费者权益日到来前,秦皇岛市消保委根据2021年受理的消费者投诉案例,归纳总结了2021年消费者投诉的十大领域。据统计,2021年,秦皇岛市消保委共受理消费者投诉717件,为消费者挽回经济损失161.7万元。消费者投诉的热点中,预付式消费、家庭装修、美容消费占据前三位。

热点一:预付式消费风险大

办卡等预付式消费确实能降低消费者的成本,但提前支付也增加了消费者的单方风险,一旦商家倒闭、跑路,消费者则损

失惨重。主要问题有:商家不与消费者签订书面合同,办卡前未告知重要条款,实际消费限制多。商家虚假宣传,误导消费,在消费者付款后,服务质量较其宣传内容大打折扣。设置不公平格式条款,消费者前期交费容易,后期退款难。擅自终止服务,部分商家因自身原因发生歇业、倒闭、易主、变更经营地址等情形时,既不按合同约定继续提供服务,也不对债权债务做妥善处理,极易引发群体投诉。

热点二:家庭装修投诉上升快

由于家庭装修环节多、技术复杂、专业性强,家装领域

一直都是消费者投诉的热点。主要问题有:合同约定不明确,装修公司低价招揽客户,施工中增项收费较多。装修公司低价签单,后期装修质量与预期不符,若消费者想解除合同,装修公司便收取高额违约金。装修材料质量难保证,装修公司以次充好,甚至使用假冒产品。装修公司不按合同约定履约,延误工期,甚至跑路现象频发。

热点三:美容消费不“美丽”

随着消费和生活观念的改变,美容行业逐渐被人们所认知和重视,但美容消费投诉屡屡发

生。主要问题有:受利益驱使,一些美容机构美容前承诺很“美丽”,但结果让消费者很失望。由于消费者消费前轻信经营者口头承诺,往往事后吃“哑巴亏”。美容服务不规范,不签订正规服务合同,一旦发生消费纠纷,美容机构规避自身责任,消费者维权困难。一些美容机构混淆生活美容和医疗美容的区别,在不具备资质的情况下,擅自扩大经营范围,开展医疗美容,给消费者造成损失。个别美容师、执业医师等人员没有相应资质,不符合要求,甚至发生人身伤害事件。



3月11日,唐山市公安局古冶分局联合区市场监管局、烟草专卖局,对近期破获的食药类违法案件中查获的1.1万余件假烟假酒进行集中销毁,涉案价值达152万余元。据了解,此次销毁的假烟假酒是自2020年以来,古冶警方联合多部门侦破的3起主要食药类违法犯罪案件中收缴的物品,其中包括16个品类的假酒1100余瓶,115个品类的假烟1万余条,涉案的5名犯罪嫌疑人均已被追究刑事责任。图为销毁现场。韩娜 摄