

# 让消费更安全 让群众更放心

## ——运城市2023年度消费维权工作侧记

打造安全、放心的消费环境,保障消费者合法权益,是市场经济高质量发展和快速增长的基本要求,也是关乎人民群众切身利益的普遍期待。

2023年,市消费者权益保护工作局际联席会议办公室、市市场监督管理局准确把握市场监管职责定位,着力夯实组织基础、畅通维权渠道、创新工作机制、强化示范引领,持续净化消费环境、优化营商环境,让人民群众在消费环境建设中更有诚信感、公平感、幸福感。

2023年,全市受理消费者咨询54623件、投诉13741件、举报7161件,已办结投诉举报案件20693件,办结率99%,为消费者挽回经济损失638.5958万元。

### 消费更安全 ——共治机制有力度

9月14日,2023年侵权假冒伪劣商品全国统一销毁行动山西分会场活动在我市举行。活动现场,市市场监督管理局、市公安局、市农业农村局等“双打”成员单位、各县(市、区)市场监督管理局将近年来我市查获的侵权假冒伪劣商品进行了集中展示和销毁。这些商品包括日用百货、酒类、食醋、食品、化肥、种子等12大类35个品种,货值金额超百万元。活动现场,国家市场监督管理总局、省市场监督管理局对我市打击侵权假冒工作给予了高度评价。

2023年,市市场监督管理局积极发挥消费者权益保护工作局际联席会议作用,把强化消费维权保护、打击侵权假冒伪劣摆在突出位置,全力以赴攻坚,集中力量创新,不断加大执法力度,推进多元

治理,着力构建部门协同、上下联动、共建共治的消费维权新格局。

信息归集共享,立体精准画像。市消费者权益保护工作局际联席会议办公室、市市场监督管理局以12315投诉举报中心提供的数据分析报告为导向,以食品安全、产品质量、物业收费、房产合同等关乎民生的热点、难点问题为抓手,突出重点环节、重点企业、重点品种,抓好日常监管、执法办案和抽样检验,多措并举维护消费者合法权益。

深入开展市场监管领域“铁拳”行动,依法查办并曝光一批性质恶劣的典型案件,集中销毁过期药品7.5吨、液化石油报废钢瓶3651个;推动维权关口前移,有效完善在线消费纠纷解决(ODR)机制,完成12345平台和12315的无缝转接,实现全市维权网络线上线下全覆盖……

“以对侵犯消费者权益的行为零容忍,让人民群众消费更有‘底气’。”该局消保科负责人说。

### 经营更诚信 ——促进消费有温度

在实体店购物也能无理由退货吗?我市635家经营单位正式承诺:是的。

2023年,市市场监督管理局认真贯彻落实有关促消费工作部署,组织各县(市、区)以推进放心消费全域创建为主线,不断优化消费环境,释放消费潜力。

围绕“五个放心”、一个基础、六个承诺、五个制度等内容,开展放心消费创建示范单位、放心消费创建示范行业和放

心消费创建示范街(镇)。

倡导“线下实体店无理由退货”承诺,激活市场消费潜力,提高经营者的诚信理念。各县(市、区)市场监管局建立《无理由退货单位动态名录库》,鼓励承诺七日无理由退货的经营者建立七日无理由退货首问责任制度,并建立先行赔付制度。

推广使用合同示范文本,打击格式合同“霸王”条款。按照“指导整改、推动规范、加强监督”的原则,开展对公用事业(水、电、气、暖)、校外培训、房地产销售、汽车销售、网络交易、婚礼庆典、健身、养老服务、旅游、装饰装修等14个重点行业专项整治,以调研座谈、行政约谈、立案查处为主要方式,查处了一批“此卡一经办理,不予退换”“最终解释权归我公司所有”“贵重物品妥善保管,遗失概不负责”等霸王条款。

据悉,2023年,我市共培育创建放心消费示范单位94家,食品安全示范超市16家,开展放心消费大讲堂“五进”活动23次,全市ODR(在线消费纠纷和解机制)企业达到205家,和解成功率超过95%。

### 维权更便捷 ——调解纠纷有速度

2023年,市市场监督管理局坚持问题导向、民生导向,依托规模化商超、知名企业、星级景点、行业协会,在全市共建成205家消费维权服务站。消费维权服务站相当于市场监督管理部门在市场一线设立的投诉受理点,工作人员由上述经营单位的管理人员和市场监督管理局的派出

人员组成。据悉,消费者在消费时,若遇到消费纠纷,可直接到服务站投诉,由工作人员受理、登记,并为居民调解简单消费纠纷。若遇到现场难以调解的问题,将转由市场监督管理部门执法处理。

建设消费维权服务站是一项民生工程,但作为一项开创性工作,全省乃至全国都无成熟的经验可以借鉴。为此,市市场监督管理局强化创新观念,发扬实干精神,探索出了一条具有运城经验的建设路径。目前,消费维权服务站硬件上,严格做到“八个一”,即有一名消费维权联络员、一个固定场所、一块机构牌匾、一部固定电话、一本工作簿、一块宣传栏、一套工作制度、一台计算机;软件上,要实现“四统一”,即统一名称、统一工作职责、统一工作流程、统一文书格式。市场监督管理部门则不定期为服务站工作人员进行法律法规和受理投诉业务技能讲解等知识培训,以此确保维权服务站有章可依、规范运行。

11月7日,省市场监督管理局在运城市召开全省12315效能评价工作座谈会。会上,省市场监督管理局相关负责人表示,运城市市场监督管理局消费维权服务站的高标准、高质量建设,充分体现了市场监督管理部门监管为民的思想。

扬帆再起航,奋楫新征程。下一步,市市场监督管理局将继续坚持以人民为中心的发展思想,主动把消费维权工作放到经济社会发展大局中谋划和实践,大力提振消费信心,着力改善消费环境,提升消费维权效能,全力营造公平公正、和谐有序的市场环境。 记者 王耀

## 市市场监督管理局 公布2023年十大典型违法广告案例

运城晚报讯(记者 王耀)2023年以来,市市场监督管理局认真贯彻落实省、市工作部署,强化广告导向和医药领域广告监管,加大广告执法力度,切实维护良好的广告市场秩序。为充分发挥典型案例以案释法、教育警示和社会舆论监督作用,日前,该局将十起典型违法广告案例予以公布。

### 1. 运城市某医疗美容门诊部发布违法广告案

2023年5月,当事人未经广告审查机关审查在其美团店铺上制作发布“埋线双眼皮[13周年庆特惠]”及“国产瘦脸50U”医疗广告,其行为违反《中华人民共和国广告法》有关规定。

2023年10月7日,运城市市场监督管理局依法作出行政处罚,责令当事人停止发布违法广告,在相应范围内消除影响,罚款20000元。

### 2. 运城某医疗美容门诊有限公司发布违法广告案

2023年5月,当事人在其美团店铺上制作发布利用医护人员专业人士代言的含有医疗技术、诊疗方法用语的医疗广告,广告内容未经有关部门审查,其行为违反《中华人民共和国广告法》有关规定。

2023年10月7日,运城市市场监督管理局依法作出行政处罚,责令当事人停止发布违法广告,在相应范围内消除影响,罚款20000元。

### 3. 山西某医疗器械有限公司发布互联网虚假广告案

2022年11月,当事人在《百名牙医》线上直播活动中发布“圣美达”医疗器械广告,运城市红十字会李某冒充第一医院口腔科主任,其行为违反《中华人民共和国广告法》有关规定。

2023年3月16日,运城市市场监督管理局依法作出行政处罚,责令当事人停止发布违法广告,在相应范围内消除影响,罚款17000元。

### 4. 山西某农业开发有限公司发布违法广告案

2023年7月,当事人在其自建网站上发布产品广告,广告中含有“提高免疫力、抗氧化、抗衰老、提高红细胞的携氧能力、解毒、排毒、抗污染、预防癌变、保护心脑血管”等内容。其行为违反《中华人民共和国广告法》有关规定。

2023年11月17日,稷山县市场监督管理局依法作出行政处罚,责令当事人停止发布违法广告,在相应范围内消除影响,罚款10000元。

### 5. 垣曲县某生活用品店发布违法广告案

2023年3月,当事人在其微信朋友圈转发“植物抗衰SOD复合酶-玉米胚芽粉用户反馈、案例合集”等广告,广告中含有“服用植物抗衰SOD复合酶-玉米胚芽粉

固体饮料后,对痛风和风湿性关节炎、前列腺、颈椎病、糖尿病等疾病具有治疗功效等内容。其行为违反《中华人民共和国广告法》《反不正当竞争法》有关规定。

2023年6月28日,垣曲县市场监督管理局依法作出行政处罚,责令当事人停止发布违法广告,罚款10000元。

### 6. 山西某生物科技有限公司发布违法广告案

2022年12月,当事人在其微信公众号发布的足康医用冷敷凝胶医疗器械广告中,含有“去脚气、喷一喷;治疗各种皮肤真菌病;客户反馈,使用效果,前后对比”宣传语及使用前后对比图片等内容。其行为违反《中华人民共和国广告法》有关规定。

2023年6月21日,运城市市场监督管理局依法作出行政处罚,责令当事人立即停止发布违法广告,在相应范围内消除影响,罚款8060元。

### 7. 永济某医院发布违法医疗广告案

2022年2月,当事人未经广告审查机关审查,在其美团店铺上发布医疗广告。其行为违反《中华人民共和国广告法》有关规定。

2023年3月7日,永济市市场监督管理局依法作出行政处罚,罚款6960元。

### 8. 某生物科技有限公司发布虚假违法广告案

2022年11月,当事人在其拼多多网

店发布“特效车轮净专用渔药杀车轮虫等字样”和“水质对比图片”等广告内容与实际产品性能不符。其行为违反《中华人民共和国广告法》有关规定。

2023年5月25日,运城市市场监督管理局依法作出行政处罚,责令当事人立即停止发布违法广告,在相应范围内消除影响,罚款4800元。

### 9. 运城市盐湖区某工作室发布虚假违法广告案

2022年12月,当事人在微信公众号上发布“新冠感冒自拟方”“这个自拟方,是治疗疾病的高效方,也是治疗疾病的广谱方”等用语。其行为违反《中华人民共和国广告法》有关规定。

2023年4月21日,运城市市场监督管理局依法作出行政处罚,责令当事人立即停止发布违法广告,在相应范围内消除影响,罚款3200元。

### 10. 稷山县某科技有限公司发布虚假违法广告案

2023年3月,当事人在自有网站称“国内大型、专业的氯化树脂”生产高新技术企业,但不能提供认定证书,其行为违反《中华人民共和国广告法》有关规定。

2023年6月6日,稷山县市场监督管理局依法作出行政处罚,责令当事人停止发布违法广告,在相应范围内消除影响,罚款3000元。