

广州“消费法治宣传”专场发布会透露 抢注“钟南山”“李文亮”代理机构被调查

新冠肺炎疫情期间，“钟南山”“李文亮”“雷神山”“火神山”等成为网络热词，一些商家纷纷以此为名称抢注商标。据悉，广州市市场监督管理局已经接到36起相关案件。

3月15日，广州市人民政府新闻办公室举办了广州市第42场疫情防控新闻通气会（国际消费者权益日“消费法治宣传”专题）。广州市市场监督管理局党组成员、副局长丁力指出，恶意抢注不是偶发和现阶段才出现的，2003年便有不良企业抢注“非典”商标时间，此种行为是知识产权界的一个顽疾。丁力解释，商标法规定八种情况不能注册商标，第八种恰恰就是“有害于社会主义道德风尚或者有其他不良影响的”。

“一些企业商标蹭热点抢注，包括雷神山、火神山、钟南山、李文亮等，市场监管局约谈了代理机构的负责人，要求其自行整改，主动撤回，我们也对代理机构进行了立案调查，加大对专利代理机构的监管。”丁力说。

■新快报记者 王彤 肖韵蕙 文/图



■3月15日，广州市政府新闻办公室举办广州市第42场疫情防控新闻通气会，披露了抢注商标等问题的查处情况。

统计 消费投诉呈五大热点 网络购物投诉量攀升

据广州市消费者委员会介绍，从消费投诉类别看，2019年商品类投诉5.52万件，占总投诉量的40%，同比上升17.44%，居前三位的分别是日用百货类、家用电子电器类、交通工具类。服务类投诉8.06万件，占总投诉量的60%，同比上升4.94%，居前3位的分别是互联网服务、生活社会服务和电信服务。

从消费投诉事项看，全市消委会系统处理售后服务类投诉最多，共5.07万件，占比38.94%。位列第二、第三位的分别是质量问题和其他问题。与2018年相比，质量、人格尊严、广告、商

标、虚假宣传、安全等方面投诉量呈上升趋势；售后服务、计量、合同、价格等方面投诉量呈下降趋势。

从消费投诉热点看，2019年消费投诉的高频词是网络购物、预付式消费、交通工具、教育培训和老年人消费。去年的消费投诉呈现五大热点：一是网络购物投诉量逐年攀升，新情况新问题频现。2019年全市消委会系统共受理网络、电视、邮购等非现场购物的投诉8.07万件，涉及家用电器、日用百货、服装鞋帽和餐饮住宿等，其表现为实物与宣传不符、订单

被取消、送货不及时、商品质量瑕疵、平台与平台商家间相互推诿等。二是预付式消费遍布各行业，金额大范围广。三是交通工具投诉量有所增加，质量和售后问题居多。四是教育培训贷问题引发关注，商家有意混淆概念。2019年全市消委会系统受理教育培训服务投诉4800余件，其中培训贷问题最为突出。五是老年人消费推销宣传存乱象，养老最后成坑老。随着老年消费在市场所占比重越来越大，老年消费“陷阱”也日益增多。

出手 涉疫消费投诉6105宗 严惩发“疫情财”行为

据悉，疫情发生后，消委会系统针对受理消费投诉量呈明显增多趋势。据统计，1月20日至3月13日，各级消委会受理涉及疫情的消费投诉6105宗。目前已处理3589宗，消委会介入后成功达成和解3010宗，成功调解率达83.86%，为消费者挽回经济损失437.6万元。疫情期间的投诉主要集中在住宿服务、航空服务、餐饮服务、娱乐服务和口罩的价格、质量等。

针对旅游纠纷上升的情况，市文化广电旅游局联合市中级人民法院在全国率先出台《关于妥善处理新冠肺炎疫情防控期间旅游投诉、诉讼的通知》，明确1月24日以后因新冠肺炎疫情导致游客和旅行社旅游合同无法履行或无法继续履行的情形为“不可抗力”。按照《中华人民共和国旅游法》和《旅游投诉处理办法》，游客和旅行社可以通过依法协商变更、解除旅游合同，调解不

成的，旅游者可以按照国家法律法规规定，向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼，通过司法途径解决，依法维护自身合法权益。

“广州深化‘法院+’多元纠纷化解机制，虽然全市产生了一系列旅游纠纷，但大部分化解在诉前，截至目前没有一案进入法院诉讼阶段。”市中院副院长姜耀庭说。

针对制售假劣、非法经营医用物资等靠发“国难财”“疫情财”的违法行为，广州市市场监管系统从1月30日，开展了打击非法制售口罩等防护产品专项执法行动，对生产、销售假冒伪劣口罩等个人防护用品，按照最高处罚幅度予以处罚。从1月23日至3月7日，全市立案查处假冒伪劣口罩等防护用品84宗，查获违法经营的口罩118万只。

公安方面，自1月20日至3月11日，共查处涉嫌销售假冒伪劣、非法经

营医用物资案件43宗，刑拘犯罪嫌疑人63人。其中成功侦破“1·29特大制售假冒口罩专案”，该案产销一体涉及六个层级的犯罪网络被全链条铲除，13名犯罪嫌疑人全部被抓获归案，共查扣口罩40000个；侦破“2·06特大销售假劣防护服案”，刑拘7人，合计查扣、追缴假防护服约16000套，假口罩64000个。

此外，疫情防控期间，市教育局联合市公安局、民政局、人力资源和社会保障局、市场监督局、科技局等单位成立联合检查小组，打击查处违规培训机构。通过实地暗访，共查处10所违规机构。对其中2所提前开门营业的无证经营机构进行查封，对2所位于居民楼内的无证经营机构已清拆其广告招牌，对其他6所涉嫌虚假宣传、无照经营的机构，已督促市场监管、人社部门核实处理，查处行动实效显著。

相关报道

广东首批214家实体店承诺—— 线下无理由退货 最长30天

新快报讯 3月15日，广东全面铺开了“放心消费承诺”活动。全省1671家商家申请了“放心消费承诺单位”，郑重向社会作出“三大承诺”。

“三大承诺”如下：一是品质保证，即不提供假冒伪劣商品，不提供“三无”产品，不提供不合格商品，不提供来源不明商品，不提供过期商品，不提供缺陷商品，不提供侵犯知识产权商品；二是诚信保证，即不作虚假宣传，不搞低价诱导；恪守服务承诺，履行合同约定；明码实价，明白消费；守法经营，诚信待客；三是维权保证，即履行保护消费者权益第一责任，提供便捷售后服务，高效处理消费纠纷，承担先行赔付和首问责任。

此外，第一批214家提供商品的实体店作出“线下无理由退货承诺”，退货时限最长的达到30天内。有望参与的实体商家越来越多，无理由退货逐渐成为新的商业形式。

据悉，该项活动由消委系统提出，申请方便，入门条件不高，但经营者作出“承诺”后须接受全社会的监督。社会各界和广大消费者若发现经营者虚假承诺、承诺执行不力或有其他不当行为，可直接向当地消委会投诉，也可通过扫描公示牌上的二维码或登录www.gdcc315.cn网站，向省消委会反映。消委会将针对线索开展调查核实，并根据相关规定作出纠正、摘牌、曝光等处理。