

# 重民意、破桎梏、谋创新、促合力 广州市市场监管部门交出亮丽答卷

2020

年以来,广州市市场监管部门主动适应新常态和消费升级新趋势,特别是新冠肺炎疫情防控期间积极担当作为,以更大力度、更好实效通过畅通消费诉求渠道,化解消费纠纷,推动加强市场执法监管,使得消费维权与市场监管形成良好互动和循环,更好地维护广大消费者的合法权益。为维护好广州经济发展和社会稳定大局交出了“市场监管人的答卷”。

## 重民意 畅通消费举报投诉渠道

“依照法律法规的规定,消费维权工作涉及多个职能部门,各部门都在各自职能范围内履行消费维权的职责。强化举报投诉处理,是市场监管部门维护消费者合法权益的一个重要方式。”

据广州市市场监管局有关负责人介绍,过去的一年,他们把握消费升级新形势,不断加强和改进消费者权益保护工作,统筹协调全市消保、12315、消委会以及市场监管各业务口线,在市场监管职责范围内妥善处理消费者投诉,依法查处侵害消费者权益违法行为,确保履责到位。

为畅通消费举报投诉渠道,广州市市场监管局组织指导市区两级12315指挥中心、消委会立足职能集中接收、办理消费者的投诉举报。在确保日常各类公开的投诉举报渠道畅通的基础上,各区市场监管局

对上级转办的咨询、投诉、举报,严格按照相关规定及时作出处理答复,尽力提高处置效率和消费者满意度。

新冠肺炎疫情发生后,为切实抓紧抓好涉疫消费维权,全市市场监管部门针对疫情防控期间可能出现的消费投诉热点,提前做好预判,重点关注群众反映集中、媒体曝光的口罩、消毒液、防护服等消费维权问题,发现苗头性、倾向性问题即在第一时间内采取行动,迅速回应社会关切。同时,全市消委会系统在强化“涉疫”消费纠纷处置力度的基础上,持续强化商品服务监督、商品测试评价与消费宣传教育工作力度。

疫情防控期间,增城区市场监管局对“涉诉”较多的新能源电池服务、健身服务、教育培训、汽车销售、预付式消费餐饮服务等企业,开展

消费维权行政约谈12次,督促企业规范经营服务,从源头上化解群体性消费纠纷隐患。

“双十一”促销活动期间,黄埔区九佛市场监管所执法人员专门到辖区的京东公司开展维权工作培训,有针对性地帮助其建立服务维权机制。在销售额剧增的情况下,京东公司的投诉处理满意度平均值从年初的78.5%提升到86.8%,服务质量投诉率从4.3%降低到1.5%。

2020年,白云区市场监管局承办处理消费投诉举报咨询工单18.82万件,承办数量居全市市场监管系统首位。该局进一步强化消费投诉信息的综合应用和各级消协组织的反应处置能力,从而实现有效投诉举报的受理率、处置率、反馈率达100%,为消费者挽回经济损失5544.2万元。

## 破桎梏 严查侵害消费者权益行为

针对消费维权工作的新情况、新问题,广州市市场监管局通过创新监管方式、加强监管力度,努力破解消费维权难点痛点,为消费者营造放心舒心的消费环境。

2020年7月16日,央视3·15晚会节目播出后,重点查处某网络技术有限公司涉嫌虚假广告违法行为,同时跟进收集“惊”装修、“过期”汉堡王、套路推销和套路销售等线索,及时组织越秀、番禺区市场监管局对辖区的两家可诺丹婷美容院分店展开排查。

8月,针对消费者投诉举报数量较多、违法行为反复发生的经营主体开展专项行政约谈整治,在市场监管职责范围内,综合运用行政

约谈、行政建议、行政处罚、行业规范和社会监督等手段,治理和打击侵害消费者权益违法行为。据统计,此次专项整治行政约谈经营主体249户次,发送行政建议书57份,发布消费提示108条,核查各类侵害消费者权益违法线索179条,责令改正68宗,立案调查14宗。

在此基础上,全市市场监管系统深入推进“诉转案”工作开展,严厉查处侵害消费者权益违法行为,通过案件查办促进消费投诉举报调处力度,进一步提升消费维权效能。

针对消费维权案件“取证难”的突出问题,在审慎适用消费维权专门法律法规的原则下,以投诉举报平台数据为支撑,大胆运用“大数据

取证”的理念,综合运用市场监管“工具箱”,加强商品质量、食品安全、市场秩序综合监管和治理等要求。

2020年,天河区市场监管局加大对消费侵权违法行为案件线索排查力度,开展专项执法行动,办理消费维权案件2宗,诉转案2宗;以及向公安机关移送案件及线索12宗,向区检察院提交同步介入案45宗。

白云区市场监管局在依法开展消费者和经营者消费争议调解时,重点把靶向瞄准治理市场秩序乱象,全年查获制售假案件1093宗,查获案件总数、商标侵权举报线索数量分别同比下降18.37%、24.54%,形成了强大震慑效应。

## 谋创新 积极探索消费维权破局之道

这一年,广州市市场监管局聚焦消费维权重点难点,不断探索新的消费维权模式,以实际行动和履职成效发挥市场监管作用,形成全新的消费维权格局。

积极构建商品质量抽检、“双随机一公开”抽查、突出问题专项整治相结合的消费领域市场监管新机制;开展网络商品质量抽检,落实线上线下一体化监管,结合消费热点开展专题抽检,通过公共媒体公开抽检结果,发布消费提示,提高抽检的震慑力和影响力;发挥“双随机一公开”的监管约束作用,通过抽查发

现问题,纠正问题,规范市场经营行为。

同时,全市市场监管部门加大事前、事中监管力度,与信用监管形成合力,及时发现问题,力求将问题解决在萌芽状态,尽可能避免消费者的损失。

为适应疫情防控要求,广州市12315指挥中心推出智能机器人线上解答服务,让消费者足不出户就能咨询消费纠纷事项,推进了疫情防控期间线上维权。5月中旬,该指挥中心与广州互联网法院签订消费纠纷多元化解合作协议,充分发挥

在线平台优势,进一步提升消费纠纷调处工作效能。

白云区市场监管局积极探索创新监管方式,上线了知识产权保护与投诉举报快速处置平台,数据对接全国12315投诉举报平台和阿里巴巴交易平台,进一步提高了线索的处置效率,优化了网络交易环境。

与此同时,全市消委会系统重点围绕消费者反映的热点难点,积极参与立法立标、价格听证,持续开展消费体察、服务评议、调查点评活动,督促行业和企业整改,推动从制度层面保护消费者权益。

## 促合力

### 全面推进放心消费环境建设

构建安全放心的消费环境并非一朝一夕之事,市场监管部门也不可能“单打独斗”,这一年,广州市市场监管局以社会共治的理念,加强与其他政府部门的协调联动,积极发挥社会群团的力量,努力提高消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度。

在全市创建更多“放心消费承诺单位”和“线下无理由退货承诺单位”等示范企业,着力引导企业履行维护消费者权益的主体责任,进一步完善消费投诉公示制度,利用消费者知情权和选择权倒逼经营主体诚信经营,督促企业提高消费品和服务质量。如天河区市场监管局鼓励引导辖区企业参与“放心消费创建”,发展361家企业成为广州市放心消费共建单位。

为共同建设新时代消费维权机制,广州市市场监管还注重发挥全市832家消费维权服务站、63家全国12315平台ODR(在线消费纠纷解决)企业等社会维权力量作用。2020年的数据显示,全市消费维权服务站受理消费投诉5.73万件,成功和解5.04万件,和解率达87.9%;ODR企业全年处理消费投诉15513件。

海珠区市场监管局强化社会共建共治,积极发挥辖区95家消费维权服务站作用,全年处理投诉15249件,处理量占投诉举报总量的40.26%,成功调解超1万件;白云区市场监管局则将消费维权站点拓展到商超、市场、旅游景区、社区,既提高了维权站的覆盖率,又方便了市民的消费投诉和咨询,力争将消费纠纷第一时间化解在萌芽状态。

此外,广州市市场监管部门围绕新型消费领域和消费者诉求热点,积极引导消费者科学理性消费,提高安全风险防范意识和维权能力。围绕3·15、春节、中秋、国庆、“双十一”等重要节点时段,加强消费维权工作宣传,而在全社会形成重视和支持消费维权的良好氛围。

## 数说

过去一年,广州市市场监管部门受理消费投诉、举报、咨询76.14万件,同比增长75%。其中,受理投诉38.2万多件,同比增长43.96%;受理举报32.37万件,同比增加1.6倍,为消费者挽回经济损失2.13亿元。

查处各类侵害消费者权益案件107宗,捣毁制假售假窝点47个,查处大案要案70宗,移送公安部门75宗。

全年举办消费环境创建等主题宣传教育活动52场次,发放宣传资料2.2万份,张贴海报5千余份,通过户外广告屏播放消费维权宣传短片2.6万余次。

2020年1月27日至2021年2月28日,全市市场监管部门监测网站61354家,发现涉嫌违法商品信息172541款,已督促企业全部下架(删除、屏蔽);监测销售口罩等防护用品及新冠病毒试剂盒的电商平台、平台11509家次,发现并核查整改560款涉嫌违法线索。