

持续强化消费者权益保护

护航民生民利

全力维护消费者合法权益

市场监管领域涉及食品药品、服装鞋帽、文具家居用品、电器交通工具等方面,如何从个体权益保障角度,全面促进消费维度,切实维护广大消费者合法权益?

2022年,广州市市场监管系统立足职能,严密监测与消费者相关的各类市场监管违法行为,综合运用市场监管执法手段,深入开展市场秩序治理,严厉打击各类侵权行为。

开展民生领域案件查办“铁拳”行动。查处食品安全、油品质量、虚假广告等违法案件2704宗,组织销毁假冒伪劣商品133万余件。

守护消费者舌尖上的安全。完成食品抽检10.13万批次,快检食用农产品223.32

万批次,筛查销毁问题产品2万多公斤。开展整治市场秩序“百日”。

开展专项整治行动。严厉打击医疗美容行业突出问题、手机销售和家电维修服务等违法行为,持续规范认证和检验检测市场秩序。

突出重点行业广告监管。成功查办某明星违法广告代言案是我国文娱领域专项整治广告第一案,得到市场监管总局、省市场监管局通报表扬。

开展网络市场监管专项行动。累计网上检查网站、网店35.9万个;指导147家电商企业开展自主合规建设,推动95家电商平台企业亮证亮照亮规则。

加强反垄断和反不正当竞争。查处不正当竞争案件121宗;4宗反不正当竞争案件入选广东十大典型案例,数量居全省第一。

加强重要民生商品价格监测监管。开展教育收费专项检查、月饼价格重点监管专项行动,责令退款2591.61万元。

在此基础上,广州市市场监管局突出强化消费侵权案件查办督办,加强商品服务市场的监督检查和消费侵权案件的查办督办,严厉查处质量违法、价格违法、虚假宣传、食品安全等各类侵害消费者权益案件。重点梳理分析消费者投诉举报信息,及时发现违法案件线索,特别是在调解不成功的消费者投诉中,构成对消费者提出

的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求,故意拖延或者无理由拒绝等违法行为,进一步实现精准施治、靶向治理。

迈向新征程,奋楫再出发。广州市市场监管局相关负责人表示,2023年,全市市场监管系统将以时不我待的紧迫感和责任感,立足新发展阶段,贯彻新发展理念,聚焦服务和融入新发展格局,结合市场监管工作实际,以维护消费者合法权益为中心,全力打造安全放心的消费环境,以更大力度、更好实效提振消费信心、激发消费潜能、提升消费品质,为广州市培育建设国际消费中心城市交出“市场监管人的答卷”。

10 宗消费维权典型案例

案例 1

某凉茶店违法添加有毒有害麻黄碱

广州市增城区某凉茶店经营的“感冒虚火喉痛茶”“止咳喉痛茶”“重湿清肝茶”“久咳茶”“湿火骨痛祛湿消滞茶”等五个产品,经抽样检验有四个产品添加了非食用物质麻黄碱。执法人员遂对含有麻黄的2.41公斤中药材进行了扣押。广州市增城区市场监管局随后将此案移送公安部门处理。

【评析】某些不法商家为了增加凉茶功效,吸引更多“回头客”,往凉茶里违法添加药物成分,严重损害了消费者的生命健康安全。市场监管部门将加大对凉茶产品的抽检和查处力度,提高从业者守法经营意识,净化凉茶行业风气,让消费者喝上“安心凉茶”。

案例 2

某店销售过期食品

2022年4月28日,广州市黄埔区市场监管局根据投诉举报线索,到某店调查发现其涉嫌经营超过保质期的油粘米。涉事油粘米保质期为常温保存12个月,于2022年1月30日超过保质期。4月10日,该店通过京东线上平台售出一袋,销售价为89.9元/袋。黄埔区市场监管局依法给予该店没收违法所得,并处罚款的行政处罚。

【评析】经营过期大米的行为,严重触及了食品安全的底线,危害人民群众的生命安全。该案的查办,彰显了市场监管部门严厉打击食品安全违法行为的决心及保障人民群众饮食安全的初心。

案例 3

拒不处理退货诉求被警告

2022年9月28日,广州市从化区市场监管局依据投诉举报线索,对某食品有限公司进行检查,发现其在天猫商城开设的专营店销售月饼及相关预包装食品,一个订单涉及给消费者发错月饼产生纠纷,但该公司拒不处理消费者提出的退货诉求。从化区市场监管局依法责令当事人改正,并给予警告的行政处罚。

【评析】网络平台购物已成为消费者的主要消费阵地,市场监管部门将强化监管,进一步压实商家主体责任,引导广大商家诚信、守法经营,促进网络购物行业有序发展,让网络消费环境更安全、更放心。

案例 4

经营未经备案化妆品被罚款

2022年6月,广州市番禺区市场监管局

根据投诉线索到某科技有限责任公司经营场所进行检查,发现其经营场所现场存放的6罐“卸睫膏”,产品瓶身侧面及底部无任何标签标识,且该公司无法提供上述化妆品的相关备案凭证。广州市番禺区市场监管局对该公司作出没收标签不符合规定且未经备案的卸睫毛膏,并处罚款的行政处罚。

【评析】本案中,经营者严重违反相关法律法规,侵害了消费者合法权益。市场监管部门通过强化“诉转案”机制,及时查处相关违法行为,倒逼经营者履行保护消费者合法权益的主体责任。

案例 5

海鲜档龙虾调包

2022年4月13日,陈某在某海鲜档消费210元购买龙虾到海鲜档旁的某饭店进行加工,其间该海鲜档人员对陈某购买的龙虾进行了调换,加工成菜肴后提供给了消费者。广州市南沙区综合行政执法局依法给予该海鲜档罚款,并吊销营业执照的处罚。

【评析】本案中,该海鲜档的调包行为侵害了消费者的合法权益,被多家媒体报道后,对当地的旅游业造成严重的负面影响,市场监管部门从严从重从快打击此类违法行为,以维护清朗放心的消费环境。

案例 6

故意拖延消费者退款要求

某公司经营模式为消费者以预付款方式向当事人购买宽带网络服务,但在经营过程中因“三线整改”等原因,导致大量用户无法使用宽带网络服务。广州市海珠区市场监管局责令该公司改正违法行为,并予以警告、处罚款的行政处罚。

【评析】本案中,当事人的违法时间比较长,空间跨度比较大,涉及的消费投诉数量过万宗,市场监管部门严密审慎办理这宗案件,既有力地惩处了当事人的违法行为,又维护了广大消费者的合法权益,具有良好的社会效应。

案例 7

杂志拖延退款

某杂志订阅平台自成立以来,屡次对消费者提出的退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求,未按照规定或者约定履行义务,故意拖延,产生的投诉举报多达280宗,严重侵害了消费者权益。广州市白云区市场监管局责令该公司立即停止损害消费者权益的行为,并处罚款。

【评析】该案件提醒广大消费者,网络上

购买商品或接受服务时,应选择安全优质的网络平台,除了关注产品的质量、价格、需求性以外,还要重点了解该平台运营情况,是否有过登录异常、延迟发货、经营不善等不良运行评价,切不可贪小便宜或贪图便利吃大亏。

案例 8

虚假宣传吸引消费者

2022年2月23日,广州市荔湾区市场监管局在日常检查中发现,某店在经营场所内使用“国内首推换款服务”“直销模式立省50%”和“不惜耗费比普通切割高两倍的原料”等宣传用语,以此吸引消费者进行消费,涉嫌虚假宣传。广州市荔湾区市场监管局依法责令该公司立即停止违法行为,并处罚款。

【评析】本案中,该公司的行为既违反了诚实信用原则,不利于同行从业者之间展开公平的市场竞争,更扰乱了市场秩序,危害社会经济秩序的稳定。市场监管部门严厉打击虚假宣传等不正当竞争行为,切实保护消费者的合法权益。

案例 9

是斤还是公斤? 某公司被罚

某饮食有限公司使用的电子计价吊秤重量单位为“公斤”,该公司对消费者购买的海鲜进行称重,在称重过程中以设置“单价2.2”后得出的“总价”数值作为海鲜的重量进行结算,结算的重量单位为“斤”,涉嫌随意调整海鲜重量对产品进行结算。广州市白云区市场监管局依法对该公司处以罚款,没收违法所得。

【评析】本案中,“呃秤”行为以“秤准心不准”的形式改头换面出现,当事人故意混淆总价与重量,是钻了消费者对商家信任的空子。

案例 10

弹簧度盘秤1公斤其实是0.8公斤

广州市白云区市场监管局在日常执法检查中,发现某日杂店用于交易结算的弹簧度盘秤无强制检定标志,经现场计量检测,该盘秤1公斤计量砝码实际仅重0.8公斤。广州市白云区市场监管局依法对当事人作出责令停止使用未经强制检定合格的弹簧度盘秤,并处罚款的行政处罚。

【评析】“缺斤短两”经营,严重侵害了消费者权益,严重扰乱了市场秩序。市场监管部门严厉查处此类违法行为,督促经营者严格落实法律规定,更加重视消费者权益保护,共同促进消费公平。

近日,广州市市场监管局发布了2022年度消费维权典型案例,涵盖有毒凉茶、过期食品、经营未备案化妆品等消费领域,以加强普法宣传教育,不断增强消费者维权意识,警示广大市场主体诚信守法经营。