

去年广州法院受理的消费者权益保护民事案件同比增长近200%

预付式消费纠纷尤为突出 教培美容健身是重灾区

羊城晚报记者 丁玲

3月15日,广州市人民政府新闻办公室举办“3·15”国际消费者权益日“守护安全 畅通消费”专场新闻发布会,多个部门的有关负责人通报2020年广州消费者权益保护工作情况。

市监局立案查处价格违法案件482宗

发布会上,广州市市场监督管理局党组成员、副局长丁力表示,广州市市场监管部门充分发挥消费维权主力军作用,严厉查处消费侵权行为。开展价格监管执法方面,向全市639家农贸市场(农产品批发市场)全覆盖派出驻场监管人员,加强对粮、油、肉、蛋、奶等重要民生商品品种价格的市场巡查,严厉打击囤积居奇、哄抬价格、串通涨价等违法行为,查办价格违法案件涵盖教育、医疗、银行、物业、房地产、交通运输、电商、行政事业性收费等领域。全年立案查处价格违法案件482宗,实施经济制裁4951万元。

广告和网络监管力度也在加大。新建广州市互联网广告监测平台,监测广告615.6万条次,是2019年的近30倍;查处虚假宣传等违法广告案件243宗,罚没2299.5万元。开展“2020网剑行动”,责令整改网站735个,提请关闭网站69个,查处网络违法案件60宗,罚没231.8万元。

深入促进放心消费创建。丁力表示,市、区两级均建立了消费者权益保护暨放心消费创建工作部门联席会议制度,依托12315投诉举报平台、12345政府热线和各级消委会接受处理消费者举报投诉。

公安破获食品药品类刑事案件743宗

食品药品安全是消费者较为关心的问题,广州打击食品药品及涉疫医用防护物资违法犯罪工作成效如何?广州市公安局食品药品与环境犯罪侦查支队政委杨照辉表示,2020年,广州警方共破获食品药品类刑事案件743宗,刑事拘留1331人,逮捕1000人。严厉打击食品非法添加违法犯罪方面,2020年共侦办涉食品非法添加类案件101宗,刑事拘留103人,逮捕71人。其中,侦破1宗“生产销售有毒有害蔬菜案”,刑事拘留28人;并联合市场监管部门开展打击“问题凉茶”“问题豆芽”等专项行动。

严厉打击食品制假售假违法犯罪方面,2020年,共侦破食品领域制假售假类公安督办案件1宗,发起省级“思风号专案”收网6次,侦破特大制假售假冒奶茶商标标识案、非法生产销售假劣月饼案、特大制假售假冒红酒案等一系列大要案。

严厉打击防疫医用物资制假售假违法犯罪方面,2020年累计侦破涉口罩、防护服等刑事案件105宗,刑事拘留141人。最近,广州警方侦破1宗特大假冒医用口罩案,捣毁假劣口罩生产、仓储窝点4个,抓获犯罪嫌疑人18名,查获假冒口罩52余万个。

约谈8家、关停1家涉“密考”培训机构

“广州全面排查、密切关注‘密考’相关线索,严厉打击校外培训机构与民办学校合作择优选拔新生等做法。”广州市教育局宣传与思想政治处处长刘琦宝表示,广州市教育局在官网发布了全市校外培训机构“白名单”,对部分培训机构与个别学校涉嫌违规招生宣传等问题严肃处理,组织约谈8家涉嫌违规培训机构,并将相关线索移交属地教育局进行查处,依法依规关停1家机构。

同时,广州市教育局搭建广州市民办学校(含校外培训机构)网上年检平台,全面推行校外培训机构网上年检。刘琦宝表示,广州组织大力推广《教育部校外培训机构培训服务合同(示范文本)》,明确各校外培训机构严格执行一次性收费不能超过三个月的要求。

缩短小额诉讼程序的案件审理周期至44天

“2020年广州法院受理的消费者权益保护民事案件同比增长198.3%,其中预付式消费引发的纠纷尤为突出。”广州市中级人民法院审判委员会委员、二级高级法官陈冬梅表示,受新冠疫情影响,企业经营生存受到冲击,尤其是中小企业抗风险能力较低,出现关门停业、卷款失联等情况。教育培训、美容健身等行业的预付式消费服务纠纷较多,2020

年数字法院受理此类案件共4978件,占消费类民事案件总数的56.2%。据陈冬梅介绍,与其他民事纠纷相比,消费者权益保护个案标的额较小,多在2000元至3万元不等,此类案件权利义务关系明确,小额诉讼程序的使用便于案件快审快结快执。2020年,广州基层法院使用小额诉讼程序审理的消费者权益保护纠纷案件的比例达69.65%。

为优化

小额诉讼程序,广州法院深入推进司法改革和智慧法院建设,依法维护消费者权益,缩短小额诉讼程序的案件审理周期至44天。此外,广州市司法局副局长谭祥平介绍,人民调解工作也在化解消费纠纷中发挥重要作用。

市场监管总局:今年制订网络交易平台责任清单

据新华社电 记者近日从市场监管总局获悉,市场监管总局今年将制订网络交易平台责任清单,加快推进全国网络交易平台建设。

市场监管总局网监司副司长韦犁介绍,去年10月至12月,市场监管总局联合网络市场监管部际联席会议各成员单位部署开展“网剑行动”,成效显著。专项行动期间,各地市场监管部门网上检查网站、网店437.64万个次,实地检查网站、网店经营者25.17万个次,删除违法商品信息23.39万条,责令整改网站2.31万个次,提请关闭网站2774次,责令停止平台服务的网店6665个次,查处违法案件19976件,罚没款5.43亿元。

韦犁介绍,为集中清理整治网络市场突出问题、维护网络市场良好环境,今年市场监管总局将采取更有力的监管手段,部署开展一系列行动。

——制订网络交易平台责任清单,厘清平台责任边界,加强对平台企业履行主体责任责任的监管,进一步压实平台责任。

——制订实施《网络交易监督管理办法》,于今年5月1日起施行。针对网络交易新业态监管问题,办法对当前“社交电商”“直播带货”等网络交易活动中的经营者定位进行了明确规定,对电子商务法规定的“便民劳务”和“零星小额”两类免于登记情形进行了具体界定。

——加快推进全国网络交易监管平台建设。市场监管总局将开展网络交易监测信息分发系统建设,启动全国网络交易监管平台建设,实时汇集全国网络交易监测信息,实现监管部门和平台企业、网店所在地和平台所在地的协查,加强跨区域协同监管。

——坚持问题导向,加大网络交易突出问题的执法力度,查处一批大案要案和典型案件,并及时向社会公布,发挥“以案释法”的作用,形成强有力的震慑。

——围绕“双品网购节”“双11”等重要集中促销时间节点和关系民生的重要商品和服务领域,适时开展行政指导工作,督促网络交易平台落实法定责任,规范经营行为。

去年全国12315平台为消费者挽回经济损失835.53万元

“直播带货”投诉同比激增357.74%

据新华社电 2020年,全国12315平台共受理“直播”投诉举报2.55万件,为消费者挽回经济损失835.53万元。其中“直播带货”占比近八成,同比增长357.74%。

2020年,全国12315平台共受理网购投诉举报203.32万件,占平台投诉举报受理总量的28.04%,立案18.41万件,全国市场监管部门为消费者挽回经济损失3.04亿元。诉求热点主要集中在直播带货、生鲜食品、网上订餐三方面。

直播带货投诉激增,产品质量疏于把关、使用“极限词”等引导消费者冲动消费、售后退换货难以保障等问题层出不穷。生鲜食品投诉举报主要问题为品质不过关、售后服务差、下单容易取消难、久未发货、虚假促销;网上订餐主要问题为平台准入审核不严、线下餐厅无证经营、餐食外包装破损、送餐延误等。

2020年广东各级消委会为消费者挽回损失3.23亿元

医疗用品类投诉去年激增逾114%

羊城晚报讯 记者马灿、通讯员粤消宣报道:15日,广东省消费者委员会发布《2020年度广东省消委会系统消费投诉分析报告》(以下简称“报告”)。报告显示,2020年广东消费投诉持续增长,总量达到394258件,同比增长5.54%,再创历史新高。广东省消委会处理的投诉数量在全国消协组织投诉总量中占比达40.14%,居全国第一。

随着新消费方式的出现,此类消费投诉也成为热点。如预付式叠加“消费贷”新营销模式所引发的系列投诉和维权难题,在教育培训、美容美发、休闲娱乐、健身养生等服务消费领域十分普遍。直播带货作为一种互动式的营销模式,在创造惊人销售额的同时,带来新的消费问题,如部分直播商家不兑现承诺、夸大产品功效、产品质量差等。

传统消费也出现了新问题。如网络游戏全年投诉近3万件,同比增长约80%,网络游戏充值、退费、游戏体验和游戏账号等问题最为集中,其中涉及未成年网络游戏消费投诉占比近一半。

汽车消费投诉方面,汽车售后服务、合同问题、质量问题相关投诉共超14000件,占据该类投诉前三。同时,汽车消费领域还出现新情况,如对于“新车”标准的争议,部分消费者发现新车有维修痕迹,商家却坚持车辆只要符合出厂标准,个别小的维修不影响“新车落地”,由此引发对“新车”标准的争议和纠纷。

套路!

上下九水果档“呢秤”秤准心不准

羊城晚报讯 记者李坤坤、实习生唐广蔚、通讯员荔宣报道:3月15日,广州市荔湾区2021年“3·15”国际消费者权益日宣传咨询活动在永庆坊举行。活动中,荔湾区市场监管局对过去一年的工作进行总结通报。2020年,荔湾区市场监管局共受理投诉、举报、咨询、建议等各类工单58304宗,为消费者挽回经济损失670.57万元。

上下九水果档“秤准心不准”的现象就是其中一个典型案例。早期“呢秤”行为主要是利用不合格电子秤进行作弊,近年来,“呢秤”行为以“秤准心不准”的形式改头换面出现,即电子秤基本合格,可秤的摆放可能存在遮挡、反光等现象,部分商家故意不提醒消费者确认重量,诱导消费者草草付款。据介绍,荔湾区市场监管局联合开展专项整治行动,对涉嫌违法行为和水果抽检不合格的水果档进行立案查处、关停,保障了消费者权益。针对消费者维权不便问题,荔湾区市场监管局联合总局部署及时将原工商、质检、食药、知识产权、价监等五条投诉举报热线及平台统一整合,方便消费者权益受损时及时维权。

荔湾区市场监管局消保与抽检科副科长董艳向记者介绍,放心消费单位共建工作一直在持续,通过引导诚信经营的商家签订承诺书共同开展活动。“今年引导审核了47个共建单位,累积下来共有236家。”董艳特别提醒,疫情开始以来,餐饮旅游退费、教育培训退费相关的消费维权案例增多。

加料!

鲜切蔬果卖相诱人 当心泡过增白药

羊城晚报讯 记者王楠、通讯员陈中莉报道:不少市民会直接购买削好皮的蔬果,因为无皮蔬果看起来白白净净、卖相诱人。然而,这些水果可能被加料浸泡过。记者15日从广州市海珠区人民法院了解到,该院近期审结此类“蔬果加料”刑事案件29件,其中14件附带民事公益诉讼。经查,14件附带民事公益诉讼案件被告人销售涉案产品合计近10万斤,涉案销售金额超50万元。

张某、王某于2019年8月起在广州市荔湾区某市场档口,长期使用并销售用焦亚硫酸钠、一水柠檬酸等物品浸泡过的去皮土豆(马铃薯)、芋头,后于2020年4月22日被公安机关查获。经统计,被告张某、王某某销售浸泡过焦亚硫酸钠、柠檬酸的已削皮土豆、芋头约65000斤,价款共人民币约167500元,此案在批案件中涉案金额最大。

海珠区人民法院审查后,向海珠法院提起刑事附带民事公益诉讼。海珠区人民法院作出刑事附带民事判决,判令被告张某十倍支付惩罚性赔偿金1675000元,予以上交国库,并在地市级以上新闻媒体发表法院认可的赔礼道歉声明。

法官提醒,消费者在购买去皮蔬果时,可以从食品的颜色、气味等方面进行判断。焦亚硫酸钠具有增白、防腐的作用,所以外观异常洁白的去皮蔬果要谨慎购买。

下药!

凉茶一喝就“见效” 原来加了布洛芬

据新华社电 广东省人民检察院15日公布保护消费者权益惩罚性赔偿公益诉讼典型案例,其中广州海珠“特效凉茶”案备受关注,两被告被判承担刑事责任的同时,支付已销售价款十倍的惩罚性赔偿金225000元。

李某清、卢某梅二人在广州市海珠区经营凉茶店,销售自制凉茶。为了增加凉茶销量,自2018年11月起,二人自行购买西药并擅自添加在自家凉茶中,对外销售时号称是“可治疗感冒等疾病的所谓‘特效凉茶’”,至案发时已生产、销售添加西药的凉茶共计22500元。经鉴定,李某清、卢某梅售卖的凉茶中含有醋酸地塞米松、对乙酰氨基酚、醋酸泼尼松、布洛芬等禁止在食品中添加的西药成分。

广州市海珠区人民法院于2019年8月1日立案,后提起公诉。经查,李、卢二人均不具有医师或药师资质,亦无医药从业许可和从业经验,非法添加药品的种类、质量、用量无法预期,可能会对用药者器官造成永久性控制的危害性反应,甚至可能导致死亡、显著或者永久的人体伤亡或者器官功能损伤等严重后果。

2020年1月23日,海珠区人民法院作出判决,诉请两被告承担惩罚性赔偿等民事责任。判处两被告在承担刑事责任的同时,支付已销售价款十倍的惩罚性赔偿金225000元,并在全国范围发行的媒体上赔礼道歉。