

市市场监督管理局

用好“两置”辩证法 探索维权新机制

●记者 傅辉 通讯员 王乐

消费者诉求如何处置？违法线索如何转置？市市场监督管理局在实践中探索出了运用好“消费者诉求处置”和“线索转置”（“两置”）的辩证法，搞好“案（执法办案）调（消费纠纷调解）衔接”，通过“执法推进调解，执法倒逼调解”的新路子。

■打通调解和执法通道，探索维权“新路径”

行政调解与执法办案是市场监督管理部门众多职能中的两大主要职能，由于彼此职能相异，类属不同，长期以来或者说在大多地方都存在着一种物理存在，准确地说“两条轨”、“两张皮”，各守其责，各行其事，有着极大履职风险和履职“短板”。

如何运行好“两条轨”？

“两条轨”就是市场监督部门的行政调解（含消委调解）职能和行政执法职能，这两个职能是市场监管部门服务经济社会发展和维护经济社会秩序的两个重要抓手，特别是在当前倡导高质量发展和高质量消费环境建设形势，其社会和现实意义尤为突出。市场监督部门只有打造好这两只“抓手”，才能更有效地体现自身职能和社会担当，需要大力而为和有所作为。

如何粘合好“两张皮”？

行政调解和行政执法两张“皮”，固然可以独立地通过其职能为消费者强身护体，但相对独立之后，行政调解缺乏行政执法的支撑显得乏力，行政执法不能切入权利人事权同样缺乏执法的靶向性，各有偏颇。只有把行政调解和行政执法两大职能有机粘合起来才能塑造消费者维权的“铠甲金身”。“两置”就是通过两大职能的相互转化和运用，使两大职能的物理整合发生了化学反应。

如何找准“粘合点”？

职能的融合靠统筹、靠机制，市场监督管理部门可以通过行政手段实现职能统筹，但真正的融合必须靠科学的机制促成内部的相互转化。推行“两置”就是通过理念的漫灌、法律的竞合、程序的倒逼，形成一个有效的“粘合点”，从而相互影响、彼此发力，达到相互发展、彼此促进的目的。

■重视执法办案震慑作用，加上维权“加压泵”

行政调解，既有行政的属性又有行政的加持，消费者纠纷的调解需要有一定的行政约束力和威慑力，如此才能不失本义。这种行政约束力和威慑力只能通过执行法律法规来实现。从有利和服从于消费者纠纷调解角度，市市场监督管理局认真研究分析了《行政处罚法》和《消法》及其他相关法律法规，从实体法、程序法上找到消费者纠纷调解和行政执法的有机联系和物理关系。

如何强化对消费者投诉线索的属性分析？

市场监督管理部门在调解消费者纠纷投诉线索时，过去常规的做法就是单纯调解，至于能否调解成功或者违法线索怎么处置，考虑较少计较不多。“两置”核心是既要调解纠纷，还要通过对违法线索的处置来促进调解。要求受理消费者纠纷的调解机构要做线索属性分析，分析线索是否涉嫌违法，消费纠纷与违法行为是否存在因果关系等，然后按要求分派线索后，调解机构和执法机构同步开展纠纷的调解和违法线索的处置。

如何运用好对调解结果的应用？

《行政处罚法》第三十二条、三十三条明确规定了应当从轻或者减轻的“五种情形”和不予行政处罚的“三种情况”，消费者纠纷调解结果恰恰能够



体现当事人“主动消除或者减轻违法行为危害后果的”“违法行为轻微并及时改正，没有造成违法后果的”“当事人有证据足以证明没有主观过错的”等情形，可以作为行政处罚的自由裁量依据，能够起到倒逼调解作用。

如何准确把握行政处罚与纠纷调解的平衡？

“两置”强调了行政调解和行政执法并行，同时又要求两种行政行为交叉，通过案件过程会商和调解结果评估作为案件的程序和证据，以便最后处罚裁量。这种执法震慑方式和调解结果运用，形成了相应的“压力”，很好解决了“以案促调”和诉转案难的问题。

■优化执法调解机制，形成维权“大闭环”

“两置”工作中涉及的调解和执法既独立又有交叉，如何形成互相联系的“大闭环”，有一个好的工作机制和流程就显得尤为重要。因此，市市场监督管理局专门制定了《咸宁市市场监督管理局消费者诉求处置与线索转置工作规范（试行）》。

如何抓好线索处置？

12315机构将投诉按照“职能管辖、属地管辖、级别管辖、指定管辖”原则进行分析研判和流转，做好案件线索的甄别分类，对不具备处理权限的，按规定退回或告知投诉举报人直接向有处理权限的机关提出；对有纠纷诉求又有明显涉嫌违法线索的诉求由12315机构从“协同执法办案系统”将违法线索推送给案件线索管理机构按程序处理。

如何规范“两置”运作程序？

形成“甄别转办、首接主办、协同承办、裁量处置、结果反馈、材料归档、监督考核”等各个环节无缝衔接的“闭环式”工作模式，不放过每条涉嫌违法的线索，真正保障消费者的合法权益。

如何明确“两置”工作要求？

通过有力的组织领导与职责分工，确保“两置”工作有序开展。充分发挥业务部门与执法机构的职能作用，形成“受理及时、流转通畅、处置快捷、查处有力”的工作合力。及时通过媒体宣传“两置”工作的举措与成效，总结推广先进经验和典型事迹，增强消费信心。加强信息报送，及时上报“两置”工作报表及工作情况分析报告，了解各地“两置”工作取得的实效。

咸安区市场监督管理局

征集医疗机构经营行为问题线索

本报讯（记者 傅辉 通讯员 黄宏）6月13日，咸安区市场监督管理局面向社会广泛征集医疗机构经营行为问题线索。

投诉举报不执行政府定价、政府指导价的行为；分解项目收费、重复收费、扩大收费范围的行为；未按明码标价规定公示药品、医用材料及医疗服务价格的行为；强制或者变相强制服务并收费、

只收费不服务或少服务的行为；骨科、义齿、种植牙等医用耗材超规定差价率销售、价格欺诈、虚假宣传等行为；医疗机构发布违法医疗广告和虚假医疗信息等行为；药品、医用耗材生产经营单位向医疗机构进行商业贿赂等不正当竞争行为；医疗机构对骨科创伤类等集中带量采购医用耗材向企业违规收取消毒费等

行为；医疗美容机构虚假宣传、商业混淆、价格欺诈等行为；其他医疗领域违法、违规价格行为和不正当竞争行为。

市民可通过12315举报，也可以信函举报，收件（信）地址：咸安区市场监督管理局办公室长安大道109号，邮编：437100；举报箱地址：咸安区市场监督管理局办公大楼一楼。

通山县市场监管局开展打击整治涉老“三无”保健品专项行动

本报讯（记者 傅辉 通讯员 宋海涛）近日，记者从通山县市场监管局获悉，该局安排部署打击涉老“三无”保健品市场，存在的涉嫌违法生产经营、虚假宣传、假冒伪劣、欺诈误导消费等行为。

这次专项行动将加大对集会讲课培训之类的产品展销促销行为，加强巡查监管力度。打击无良商家的嚣张气焰，切实保护群众的“药盒子”“钱袋子”“饭碗子”安全。在抓好涉老保健品市场监管的同时，加强校园周边食品安全，化妆品市场和婴幼儿用品市场的监管。

赤壁市市场监督管理局

公开征集传销行为线索

本报讯（记者 傅辉 通讯员 汪鹏明）6月13日，记者从赤壁市市场监督管理局获悉，该局公开征集传销行为线索。

重点聚焦美容护肤、保健养生、投资理财、创业、股权分红、网络购物、电商平台、教育培训、心理咨询等领域，美容院、养生会所、宾馆酒店、写字楼、社区、网络商城等重点场所以网络方式从事传销的行为。

网络销售地方特色产品传销。以销售青砖茶等地方特色产品为载体，利

用互联网发展会员，采取变相收取入门费、团队计酬等方式，进行传销活动。

网络购物型传销。打着“电子商务”“消费返利”等旗号，以“社交电商”“分享经济”“自用省钱、分享赚钱”为噱头，建立网络购物平台，借助社交软件以人际网络营销的方式进行宣传推广的传销活动。

网络投资理财型传销。打着“资本运作”“股权投资”等旗号，攀附曲解金融创新战略和社会热点概念，以高额返利、创新

回报为诱饵吸引群众参与的传销活动。

网络创业型传销。打着“居家创业”“隔离经济”“网络兼职”等旗号，以“动动手指轻松赚钱”等话术吸引群众加入，从事视频点赞、视频观看、广告点击、会员卡销售的传销活动。

网络养老诈骗等其他严重损害人民群众利益、扰乱市场经济秩序、破坏社会稳定的社会传销活动。

举报电话：12315；0715—5350315

消费者投诉
举报热线 12315