

市消费纠纷人民调解委员会在行动

打通消费者权益保护“最后一公里”

●记者 傅辉 通讯员 王乐

2021年9月市市场监管局会同市政法委、市司法局在市人民调解中心成立了咸宁市消费纠纷人民调解委员会(下简称为消调委),直面我市各类消费矛盾纠纷,灵活地把司法调解和行政调解引入到人民调解中,便民而实惠、规范而高效,竭力将消费矛盾纠纷化解在基层,打通消费者权益保护“最后一公里”,取得突出实效。

■依法公正调解,力争落实到位

8月12日,记者走进市司法局4楼407,采访了市消费纠纷人民调解委员会负责人陈颖。

陈颖告诉记者,工作中消调委的同志们直面各种消费纠纷,始终坚持人民调解、司法调解和行政调解“三结合”,作风务实,方式灵活,调解件件到边到角,成效明显。7月20日,消调委成功调解的甲、乙两家公司买卖合同纠纷案,调解时间跨度长达两个多月,甲方是原告方,要乙方还140余万元的钢材购货款,另支付逾期的利息50多万元。调解期间,甲方出具两张付息协议,一份是1分2,一份是1分5,对于甲方1分5的协议支付要求,因为违反相关金融政策,陈颖明确不予支持。

但也有只需要半天就可以解决的纠纷。市民晏女士慕名找到消调委,说她早些年在温泉某印刷厂上班,得知广州某公司有高工资她就不辞而别。临近退休,公司需要当地原始档案才能核定工龄,她在退休前5年多次回印刷厂要自己的原始档案,由于离职时间长、人事变动大等原因,印刷厂也没有找到其原始档案。了解这个情况后,陈

颖当即与主管该印刷厂的领导电话联系,该领导得知“市消费纠纷人民调解委员会”打来的电话,引起高度重视,责成印刷厂帮其找到原始档案。通过“翻箱倒柜”,终于把这份原始档案找到了。晏女士连声点赞:“人民队伍里有这样的优秀公务员真是人民的福气。”

■依法民事裁定,确保执行到位

“为了调解案子履行到位,我们消调委调解成功后对后期还款的案子会做一份司法确认,法院出据裁决书。这有助于出现一方当事人不履行或者部分不履行调解协议时,法院可以依据裁决书强制执行,不用再走起诉、判决等程序,既节省了司法资源,又节省了当事人双方的时间和诉讼费用,还彻底终结了‘老赖’们的幻想”。陈颖告诉记者,有的调解走到一半,当事人不调解了,要走司法程序,消调委通过对其权衡利弊,计算得失,不少当事人又回过头来走调解程序。

来消调委进行调解,不用花钱,效率高,还很人性化,如果一方当事人由于疫情或者其他原因来不了,可以通过“人民法院调解平台小程序”进行线上调解,极大提升调解时效。我们的目的就是站在公正的立场,用国家相关法律和政策进行调解,化解双方矛盾,实现当事人双方的利益最大化,从而有效降低当事人双方费用,节约司法资源。

一个案子一份卷宗。记者看到每份卷宗有封面和封底,有卷内目录(文书名称),内容有市场局转办、法院委派、当事人的申请、调解通知书、告知书、起诉相关证据材料、人民调解协议书、司法确认申请、民事裁定书及回复函等10多项。每份卷宗都是消调委自



建,该委工作人员整理制作后,装订成册。摆放整整齐齐的100多份卷宗,见证了消调委调解员们的忙碌,也记载着他们保护消费者权益的轨迹。

据统计,消调委成立不到一年接到消费纠纷160多件,成功调解150余件,满意率高达99%,为消费者挽回经济损失356余万元。

消调委负责人陈颖表示,消调委将继续发挥人民调解化解消费纠纷作用,完善行政调解、司法调解与人民调解的联动工作体系,正确处理新形势下的消费纠纷,构建多层次多途径低成本高效率的消费纠纷化解综合新机制,为保持社会和谐稳定探索创新,奋发作为。

放心消费 进餐饮企业



餐饮业是从农田到餐桌整个食品链条的最后一关,推动餐饮业提高质量安全水平,是保障食品安全的最后一道防线。近日,市市场监管局消保科与咸安区市场监管局消保股来到向阳饺子馆开展下基层察民情解民忧暖民心实践活动,结合“放心消费进企业”活动,指导企业开展放心消费示范创建,要求企业通过规范制作细节、量化原料使用、优选基础食材等精细化管理措施,为消费者提供良心饭菜,把诚信经营渗透到生产管理、质量管理和售后服务的各个环节,让老百姓吃的安全、吃的放心。(记者 傅辉 通讯员 王乐 黄宏)

咸安: 护航夜市经济



8月10日晚,区市场监督管理局执法人员对夜市经营场所食品安全、市场秩序开展检查。执法人员重点围绕证照是否齐全、是否超范围经营、三防设施是否完善、是否非法经营野生动物和长江流域非法捕捞渔获、索证索票、是否滥用食品添加剂、食品保洁设施是否正常运转、餐厨废弃物是否按规定处理等方面进行检查,督促经营者严格落实食品安全主体责任,严禁经营销售假冒伪劣商品、“三无”商品,严厉打击欺行霸市、强买强卖、制假售假、以次充好、虚假宣传、缺斤短两等违法违规行为;加强与消费者主动沟通交流,现场向消费者宣传食品安全知识及风险警示,提高群众食品安全意识和经营者自律意识,鼓励消费者充分利用“12315”投诉举报热线对经营者的违法违规行为进行投诉举报,全面参与,共同监督。

截至目前,共出动执法人员15人,检查夜市摊点35家,下达《行政告诫书》3份,现场排除风险隐患点3个。

(记者 傅辉 通讯员 黄宏)

通山:公布典型案例

●记者 傅辉 通讯员 宋海涛

今年以来,通山县市场监管部门围绕重点领域、重点市场、重点行业、重点商品和服务,扎实推进2022民生领域案件查办“铁拳”行动,严厉打击食品安全违法违规、加油机计量作弊、侵权假冒、“神医”“神药”等虚假违法广告、售卖非法捕捞渔获物等十二类违法行为,查办了一批涉及群众健康安全、性质恶劣的违法案件。

■药房未按规定储存药品案

今年5月25日,通山县市场监管局执法人员对通山县***大药房进行日常监督检查,检查时当事人的货架上温湿度计显示的温度为22.5℃,在当事人的货架上发现存放的药品:仍可新维生素AD滴剂(胶囊型)【批准文号:国药准字H37022974;贮藏:遮光,满装,密封,在阴凉(不超过20℃)干燥处保存】,当事人未按照药品说明书标明的储存要求储存。该局执法人员下达了《责令改正通知书》一份,责令当事人在6月1日前改正。

6月6日,通山县市场监管局执法人员对当事人进行回访检查,检查时当事人的室内温湿度计显示的温度28.5℃,且又在当事人的货架上发现存放的药品:朗迪碳酸钙D3片【批准文号:国药准字H20093675;贮藏:遮光,密封在不超过25℃保存】,当事人仍未按照药品说

明书标明的储存要求储存药品。

当事人的行为违反了《湖北省药品使用质量管理规定》第十八条第一款:“药品使用单位应当按照药品说明书标明的储存要求储存药品”的规定。7月4日,该局依法对当事人作出罚款人民币2500元的行政处罚。

■保健品店经营假药案

今年3月28日,通山县市场监管局接到黄某举报,举报人于2022年3月4日在通山县***保健品店购买了2盒“藏秘-延时王”和2盒“想硬就硬”产品,疑为假药,实名举报要求该局查处。

通山县市场监管局于3月29日前往当事人门店进行了检查,并依法对涉案产品采取了扣押措施。经调查核实,当事人于2022年2月份,通过微信从不知名的陌生处购进“想硬就硬”50盒,购进金额为500元,销售了47盒,销售金额1645元;另从陌生的推销人处现金购进“伟哥”“男人帮”“金枪不倒”等产品合计38盒,金额为540元,当事人经营上述产品未建立并执行进货查验制度,不能提供购进凭证、供货商的资质。另通过调查,上述产品的标签和说明书均有功能主治、适应人群、用法用量等治疗疾病或改善人体生理机能的内容,主要成份中含有多种非食药同源性中药饮片,且包装标签和说明书中标示的“食”或“健”字号批准文号均系伪造,经咸宁市市场监管局认定,

上述产品系假药。

2022年5月23日,该局依法将当事人涉嫌销售假药一案移送通山县公安局,县公安局于5月27日予以立案侦查,依法追究当事人刑事责任。

■刘某发布违法广告案

今年3月29日,通山县市场监管局执法人员在通山县**药店检查时发现:在该药店收银台旁边的玻璃柜上张贴有一张关于药品的宣传广告,该广告内容为:“阴虚症-胃阴虚、脾阴虚、肝阴虚、肺阴虚、心阴虚、肾阴虚”“低血压、眩晕症、食欲不振、干咳久咳、口干咽燥、神经衰弱、体质衰弱、体乏无力、术后康复”“一盒见效”“人若阴虚则本亏;本亏则弱,弱则无力”“体弱无力用参麦!年老无力用参麦!有气无力用参麦!久病无力用参麦!干活无力用参麦!产后无力用参麦!床上无力用参麦!学习无力用参麦!”。现查明,该广告是当事人刘某为了销售“参麦颗粒”药品而印制,并让人张贴到销售“参麦颗粒”药品的药店里。

当事人上述行为违反了《中华人民共和国广告法》第十六条第一款第(一)项“医疗、药品、医疗器械广告不得含有下列内容:(一)表示功效、安全性的断言或者保证。”的规定。2022年7月4日,该局依据《中华人民共和国广告法》第五十八条第一款(一)项的规定,责令当事人改正违法行为,并处罚款人民币8000元的行政处罚。