

# 做优维权品牌 提振消费信心

## ——通城县12315消费维权工作纪实



县委书记刘中英调研食品安全工作



省、市、县市场监管部门深入企业调研

近年来,通城县市场监督管理局、通城县消费者委员会紧密携手,开展消费教育引导,关注民生消费,开展放心消费创建,强化诉转案,着力建强12315消费维权网络,做实做优12315品牌。2022年,全县规范建立消费维权站30家,创省级示范站1家,市级10家,发展ODR(在线调解)企业8家,创建省级消费教育基地1个,省级放心消费示范村1个、省级放心消费示范企业1家。

### 开展消费教育引导 唱响维权品牌“3·15”

组织开展消费教育引导,是《消费者权益保护法》赋予消委会的首项公益性职责,也是增强消费维权意识,共同营造安全放心消费环境的重要手段。通城县市场监管局认真抓好消费宣传教育,扎实开展“3·15”国际消费者权益日宣传活动,联合县消费者委员会各成员单位开展消费教育进农村、进社区、进学校等“五进”活动,广泛普及消费维权知识,不断扩大消费维权社会影响。

在开展消费教育活动中,通城县市场监管局积极指导在湖北黄袍山绿色产品有限公司设立“湖北省消费教育基地”,引导帮助搭建好“名优特色产品+消费教育+消费者”平台,当好消费者的代言人,帮助消费者知情消费、理性消费、科学消费,不断提升消费者的幸福感、获得感和安全感。

2022年4月,省市局领导深入湖北黄袍山绿色产品有限公司认真检查消费教育基地标准化建设、消费投诉服务站运营情况,详细了解企业开展消费教育、发布推广名优特色产品、引导消费者合理消费、提升消费者依法维权意识等相关情况,鼓励企业积极打造集生产经营、消费体验、旅游观光为一体的标准化消费教育示范基地,希望企业进一步发挥好省级消费教育基地在消费教育、消费维权、消费体验中的示范引领作用。

湖北黄袍山绿色产品有限公司于2021年被省消委会授予“湖北省消费教育基地”牌匾,为通城唯一一家省级消费教育基地,其产品先后通过了“绿色食品”、“有机产品”认证,“本草天香”商标被国家市场监督管理总局认定为“中国驰名商标”、“黄袍山油茶”被认定为“中国地理标志证明商标”。

### 关注民生消费调解 彰显为民维权情怀

近年来,通城县市场监督管理局把“消费维权服务站”建设作为展示政府形象、服务市场主体、维护消费者合法权益的重要抓手。正如县局党组书记、局长徐庆富强调:“要时刻把人民的利益放在心上,把消费者的合法权益放在心上,适应新常态,注入新理念,取得新成效。”

近年来,通城县市场监管局实行局所联动,积极开展12315消费维权网络建设。全面清理原工商、质监、食药监、物价等部门设立的各类站点200多个,突出“五个明确”,即:明确建站标准、明确建站原则、明确建站对象、明确建站目标、明确建站步,全面开展12315维权服务站“九进”活动,即:进商场、超市、景区、学校、公用企事业单位、行业组织、社区、农村、集贸市场,每个站点明确一名指导员,对内指导基层市场所、对外指导市场主体,指导员做到公开姓名、照片、职务、联系方式,认真回

应人民群众的每一件诉求,计划用三年时间全覆盖,力求各类消费纠纷和企业在企业、化解在基层、解决在源头。2022年,通城县市场监管局12315消费维权指挥中心共分流转办投诉、举报2171件,已办结2078件,办结率96%,挽回经济损失158.6万元。

处置群体性投诉事件,维护社会政治稳定,保护人民利益,保障经济和社会健康发展,成为当前消费投诉的重中之重。

2022年1月27日,通城县市场监管局收到隽水镇银山金城小区业主委员会3人送来的一面写有“市场监管暖人心 秉公执法为人民”字样的锦旗。

原来,2021年7月16日,县局接到咸宁市政府公共服务热线平台转来的关于通城县隽水镇银山金城小区购房者罗某、李某等多位业主投诉称:通城县银山金城小区未按照《关于规范城镇燃气工程安装收费的指导意见》等相关规定,其物业仍然向居民每户收取2300元天然气开户安装费,要求相关部门核实处理退还天然气开户安装费。案情就是命令,县局消保股长杨海一边向局领导报告情况,一边准备带领12315投诉举报中心工作人员和城北市场监管所执法人员前往某物业管理公司调查核实,调查清楚情况后,县局责令当事人将违规收取的燃气工程安装费退还给小区商品房买受人罗某、李某等366户购房户。

网络购物纠纷处理是当前最难调处的投诉热点之一,投诉金额不大,商家地址不祥,维权处理程序复杂、成本过高,成为老百姓关注的热点。2021年12月27日,通城12315投诉中心接到消费者雷某、刘某、阮某投诉:其在拼多多平台某店铺购买的恒元锂电、恒威锂电用后多次出现质量问题,希望市场监管部门帮助处理。接到投诉后,县局领导决定立案查处,经县局执法人员抽样送检认定为不合格产品后,消保股立即组织调解处理,县局同时对被诉方作出了责令停止生产、销售不合格产品,没收违法所得,没收抽检不合格产品并处罚款的行政处罚,维护了消费者的合法权益。

### 开展放心消费创建 做实做优维权品牌

通城县市场监管局以“放心舒心消费在湖北”创建活动为契机,按照“政府主导、市场监管牵头、村企协作、社会监督、消费者参与”要求,积极推进实体店七天无理由退货维权新模式活动,全面开展创建省级放心消费示范村和示范企业活动,创建社会放心消费环境,维护社会和谐稳定,更好地服务通城经济高质量发展,服务文明城市创建。

在推进实体店七天无理由退货维权新模式活动中,通城县市场监管局制定了《通城县实体店七天无理由退货监督办法》,并与多家大型超市进行洽谈,确定通城县鸿联悦客、保鹤堂、世纪华联等15家企业为试点示范企业,积极开展创建实体店七日内无理由退货维权新模式,督促经营者进行自我教育、自我规范、自我监督,制定经营七日内无理由退货维权承诺,打造消费者满意企业。通城县鸿联悦客超市在所属4家分店开展创建实体店七日内无理由退货维权新模式试点示范后,在超市内设立了消费维权联络站,坚持“诚信为本,和谐共赢”的企业宗旨,实行七天无理由退换货服务,一年来共为128位顾客提供了七天无理由退换货服务,被咸宁市市场

监管局确定为全市“放心消费创建示范商户”和通城县新冠肺炎疫情防控先进企业。

2022年,在“放心舒心消费在湖北”创建活动中,结合通城县委县政府关于解决产业帮扶力度弱化、联农带农机制不完善问题的整改方案文件精神,在县局领导多次深入调研后,推荐麦市镇陈墩村创建“全省放心消费示范村”、湖北保鹤堂医药有限公司创建“全省放心消费企业”,有的放矢的在全县深入推进放心消费示范村、示范企业创建活动。

在创建过程中,局长徐庆富多次上门现场进行行政指导创建企业和村夯实创建工作的硬件设施建设,从设立消费维权服务站、设立食品快检室、制作宣传牌匾及台账,到高质量提升软实力,加强宣传引导,召开种养大户座谈会,召开好群众屋场推介会,亲力亲为,实地指导,及时发现、及时修订整改,确保各项创建工作圆满完成。11月底,放心消费示范村、示范企业创建工作顺利通过了省市局验收。

### 加大“诉转案”力度 秉公执法为人民

近年来,通城县消委会坚持消费投诉案调并举,加大“诉转案”力度,以实现社会共治为目标,在处理消费投诉过程中改变“为调解而调解”的工作方式,主动分析研判案件是否存在违法经营行为,积极从调解中发掘、深挖违法案源,向行政执法部门移交相关违法线索作后续跟进查处,积极借助行政执法力量,通过加大对故意损害消费者合法权益的“诉转案”力度,进一步震慑经营者违法行为,助力实现消费者权益保护和市场环境净化的“双目标”。2022年以来先后向县市场监管局移送违法案件线索36宗、向县公安局移送违法案件线索3宗。

特别是在疫情期间,密切关注舆情,做到有“举报”必查,有“投诉”必复。2020年1月26日,县局接到消费者打来投诉电话,告知有人举报在疫情严峻时期哄抬物价的问题,消保股和杨海立即向县局领导报告,并和价竞股2名工作人员立即赶到消费者投诉的某超市展开调查,经查,当日该超市销售价格是在进价基础上加价率均达到53.5%至64%,其行为违反了价格法有关规定,最终县局对该超市作出责令改正、没收违法所得、并处罚款的行政处罚决定。该案被市局列入典型案例。

2022年12月初,通城防疫放开后,老百姓出现了抢购防控药品的风潮。12月12日上午,12315投诉举报中心接到市民李先生投诉称:在某医药连锁有限公司平价药店购买了2盒莲花清瘟胶囊,单价每盒50元,并出具了由该药店盖章的购货凭证,属哄抬物价行为,请市场监管部门调查核实,依法做出处理。杨海立即向县局领导报告后,当天中午1时,随同县局价竞股、药械化股负责人和麦市市场监管所执法人员赶往现场进行调查核实,销售记录显示在进价的基础上上涨了300%以上,属严重哄抬药品价格、扰乱市场秩序的行为,性质比较恶劣,现场予以立案,并迅速将处罚结果向社会公开曝光,随即向全县发出了消费警示,提醒消费者合理采购防疫物资,切勿因恐慌情绪造成不理性消费。该案被省局列入典型案例。

通城县市场监管局把消费维权的大事抓在手上,大力推动消费维权示范站点建设,规范工作流程,开展优质服务,创新工作制度,创新信息公示,促进社会监督,为老百姓撑起一片天。(杜文辉)

## 创建省级放心消费示范村

近年来,通城县麦市镇陈墩村以“诚信陈墩,放心消费”为切入点,着力提升乡村消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度,2022年10月,该村成功创建“全省放心消费示范村”。

陈墩村尧家林古文化遗址被湖北省人民政府列入全省重点文物保护单位。2022年,该村充分利用尧家林特色古文化推进文化特色消费建设,设立放心消费示范街一条。市场监管部门将食品、药品、餐饮、养殖种植等相关经营主体融入到示范村放心消费示范创建中,大力培育“放心食品经营单位”、“放心药店”、“十佳农家乐”“十佳养殖种植单位”等新业态16家,与示范街道两侧商户签订了“线下购物七日无理由退货承诺”和“放心消费在陈墩”的公开承诺活动。

开展乡村放心消费创建。以陈墩村“麦市干子”、“麦市手工饼折”、“麦市镇天岳关土鸡蛋”等农产品为重点,开展“增品种、提品质、创品牌”行动,重点指导陈墩村食品小作坊提档升级工作,指导陈墩村“麦市手工饼折”食品小作坊改善生产环境、改进生产工艺、提升产品质量。

建立“帮农护农放心消费”微信群。由村委会干部为群管理员,已发展农业生产合作社和农副产品生产大户31人,与县市场监管局农副产品销售村、村电商站建立了合作联系机制,定期发布销售信息,2022年来共销售各类农副产品12个品种,销售额度达到150多万元。

推进示范村规范化建设。在陈墩村村委会成立了消费维权服务站和人民调解中心,由村支部书记任站长,麦市镇市场监管所工作人员为执法人员,推行首问责任制和限时办结制度,及时受理群众消费维权投诉。2022年,共受理投诉6件,确保了一般性消费投诉处理不出商家,较大投诉处理不出村。同时,设立食品快检室,帮助陈墩村种植大户和食品加工大户,检验农副产品的农药残留12次。(戴俊)

## 推行线下实体店 “七天无理由退货”

通城县市场监管局秉承“企业自愿承诺、接受社会监督、承诺即受约束”的原则,采取“一门店一承诺”的方式引导企业参与“线下购物七日无理由退货”活动。目前,全县鸿联悦客、保鹤堂、世纪华联等15家企业试点示范企业,结合各自经营情况承诺实行“线下购物七日无理由退货”。

该局为承诺单位悬挂“线下购物七日无理由退货”承诺单位公示牌及退货规则,明确经营者和消费者的责任义务,引导经营者积极开展在线消费纠纷解决(ODR)工作,深入推动售后服务整体提升,提高市场环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度。至今15家试点示范企业共完成线下退货金额35万元。

通城县鸿联悦客超市所属4家分店坚持“诚信为本,和谐共赢”的企业宗旨,严把商品进货关、质量关。该超市在县市场监管局的指导下,已全面实行七天无理由退货制度,并将实现退换货的商品品种对外公示,消费者不满意、不喜欢的商品在满足七天无理由退货条件下可退换货。截止目前,已为48位顾客提供了七天无理由退换服务,实现了与网店同样的消费者权益保障制度,被市市场监管局确定为全市放心消费创建示范商户。(杨海)

## 通城消费争议纠纷 人民调解委员会挂牌

在3·15国际消费维权日来临之际,3月10日,通城县消费争议纠纷人民调解委员会挂牌成立。

新成立的通城县消费争议纠纷人民调解委员会,将司法调解、人民调解与消协调解全面无缝对接,使人民调解和消费者权益保障工作有效衔接。

县市场监管局党组书记、局长徐庆富要求,要以此次工作室的成立为契机,进一步探索深化消费纠纷人民调解工作机制,推动消费争议纠纷人民调解工作取得实效;要积极探索推进行政调解、司法调解、人民调解“大调解”工作机制,整合调解资源、强化调解功能、形成工作合力;要积极探索在线调解等新模式,促进消费纠纷人民调解流程更规范,质量再提升。

下一步,通城县消费争议人民调解委员会将按照有关程序要求,依法依规调处,化解矛盾纠纷在萌芽状态,对分歧过大、无法调处的,及时引导诉讼、仲裁等其他法定渠道。同时,将邀请法律专家对消费维权工作人员组织相关培训,规范调解行为,依法依规调解。(卢峻)

## 2022年通城县五大消费维权典型案例

### 1. 疫情期间哄抬药价,立案严查

2022年12月12日,通城县市场监管局接到李先生投诉举报:12月10日在某药店购买了2盒莲花清瘟胶囊,每盒50元,请市场监管部门调查核实。

当天县局组织价竞股、药械化股、麦市市场监管所执法人员赶往现场调查。经查:11月30日该药店购进莲花清瘟胶囊30盒,配送单价16.6元。在配送价格没有上涨的情况下,12月10日将库存的莲花清瘟胶囊销售了2盒,售价每盒50元,获利66.8元,药店进销差率为201.20%。该行为违反了《中华人民共和国价格法》有关规定属哄抬价格的行为。县局依法责令该药店改正违法行为,没收违法所得并处罚款。

### 2. 冰箱自燃起火,维权挽回损失3万元

2022年6月10日,通城县市场监管局12315指挥中

心接到吴先生投诉称,他在大坪某家电城购买的某品牌冰箱在2022年6月2日自燃引起火灾,造成家中财产损失,希望市场监督管理局帮助维权。

经县局大坪市场监管所执法人员查明,吴先生反映基本属实,随即邀请某品牌冰箱生产厂家现场勘定损失情况,经多次调解,该品牌冰箱售后服务部门赔偿投诉人因冰箱自燃引发火灾造成的损失费用3万元,并同意将残机无偿交商家返厂分析。

### 3. 网售锂电池质检不过关,依法查处受罚款

2021年底通城县市场监管局接到投诉:其在拼多多网络平台购买的通城某网店锂电池出现质量问题,希望相关部门帮助处理。

2022年1月14日,通城县市场监管局执法人员依法对当事人生产、组装、销售锂离子电池模组进行了扣押并送检,3月15日经湖北省蓄电池产品质量监督

检验中心检验结论为不合格产品。县局责令停止生产、销售不合格产品,没收抽检不合格规格型号锂离子电池模组16台,没收违法所得1890元,并处罚款11万元。

### 4. 职业打假索赔偿,查明详情不支持

2022年3月11日,通城县市场监督管理局接到4起投诉四家餐饮店在美国平台网店售卖“凉菜”的投诉举报。四名投诉人均称订单交易完成后发现被投诉人无冷食类制售资质,要求县局进行处罚,并给予举报奖励和赔偿。

经查实,四起举报均为同一外地县市人员跨店购买单一凉菜,并于同一时间对同类事项的餐饮店商家进行投诉举报,且投诉内容、请求呈格式化,要求惩罚性赔偿及举报奖励等,属恶意投诉举报行为,通城县市场监管局不予支持赔偿请求。同时,上述四家餐

店确有超经营范围的行为,但考虑到四家餐饮店均属初次违法且未造成不良后果,县局对上述四家餐饮店进行宣传教育并责令其立即整改。

### 5. 老年人被诱导消费,维权调解退货

2022年5月23日,通城县市场监督管理局接到投诉,通城县某净水器总代理组织营销团队到大坪乡促销活动,以赠送礼品形式吸引投诉人母亲两次安装两台净水器,第一台2980元,第二台1380元。

当天下午县局执法人员来到现场调查取证,被诉方租赁场地,以免费礼品为诱饵,吸引消费者消费购买。投诉人母亲年龄偏大,购物时被商家营销手段吸引两次购买了该净水器,经大坪市场监管所工作人员现场调解,双方达成协议:投诉人退还一台净水器,被诉方退还第一台净水器费用2980元。