

落实平台责任 推动行业发展

四川省消委会约谈六大二手车线上平台

□本报记者 马工枚 文/图

3月23日,四川省保护消费者权益委员会结合近年来二手车消费者投诉反映二手车线上平台格式条款、车况质量、信息告知等方面的问题,对六大二手车线上平台进行了约谈,要求企业自查、自纠、自省,积极主动化解消费纠纷,针对消费者反映的问题拿出具体可行的整改措施,切实维护消费者合法权益。据了解,四川省保护消费者权益委员会对消费者线上购买二手车情况进行了调查,并于3月5日向社会公开发布了《线上购买二手车调查报告》,省消委会的常年法律顾问、北京中银(成都)律师事务所的姚少卿和梁剑律师就《调查报告》中的内容发表了律师意见。

四川省保护消费者权益委员会投诉部主任陈云德表示,调查中反映出的主要问题包括侵犯消费者知情权、公平交易权,侵犯消费者的个人信息权,过度使用消费者个人信息。网络平台服务企业作为现在新消费模式,经营者作为消费维权第一责任人,针对调查中反映出的各项问题,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》规定,希望被约谈

企业及时整改,遵守法律规定,履行法定义务。

会上指出,二手车线上平台经营模式各有不同,有的是信息服务平台,有的为综合型服务平台,无论哪种经营模式,应当根据《消费者权益保护法》和《电子商务法》等法律法规的规定,遵循自愿、平等、公平、诚信的原则,遵守法律和职业道德,履行消费者权益保护的法定义务。

在约谈中,四川省保护消费者权益委员会对各大二手车网购平台提出五点要求:一是规范和提升平台信息发布机制,落实平台责任。向消费者提供的商品或服务信息,应当真实、全面,不得作虚假或引人误解的宣传,要充分保障好消费者的知情权。二是各平台规范和提升平台信息发布机制,落实平台责任。应强化平台内监管,完善内部规则,从信息发布到投诉反馈等方面实现全方位的一体化治理。三是建立有效的平台管理机制,实现信用评价科学治理。对于发布虚假信息、隐瞒关键信息等违法违规行为的,提升大数据管理水



平,有效遏制违法失信行为,提升平台用户的体验,实现平台相互监督,共同推动行业发展。四是健全售后服务机制,重视消费投诉问题处理,及时回应消费者反应问题,建立健全快速的在线消费投诉问题化解机制,从源头上减少消费投诉,提升售后服务水平。五是正视本次调查中反映出来的问题,认真自查自纠,及时地提交书面的整改方案,

拿出切实可行的整改措施,将企业规范发展、长远发展和维护消费者权益有机统一起来。四川省保护消费者权益委员会将持续关注后续的整改措施。

二手车网购平台相关负责人在约谈会上表示,对调查报告中提出的相关问题“照单全收”,接下来也将针对问题积极进行整改,切实维护好消费者的合法权益。

天天315·解析消费案例

商家营销套路深 消费分期要分清

□本报记者 马工枚

消费者分期购买大件商品已经是常态,分期付款方便,但分期套路也不少,比如免息不免手续费、分期变贷款等,消费者一不留神就会落入“陷阱”。近日,记者从四川省保护消费者权益委员会了解到一起相关的消费案例。

2020年10月6日,消费者余先生在南充某商场购买一台空调,销售人员称办理分期付款可享受300元返现。消费者支付全款并签下分期付款的《服务协议》,由商场工作人员为消费者下载APP完成身份证和银行卡绑定。当晚,消费者余先生收到“APP”发来的一条信用卡已通过审批的短信:贷款为10499元,借款期限为12期,2020年11月7日应还第一期借款844.32元。余先生惊讶万分,自己已付清货款,何来一笔额外信用卡?余先生多次联系工作人员,要求立即取消该笔贷款业务,工作人员以已经签订相关协议为由拒绝。余先生遂投诉至南充市保护消费者权益委员会,要求维护其合法权益。

经调查,商场工作人员未如实告知消费者余先生办理分期消费的性质和权益,以返还获利来诱导消费者办理信用卡。余先生已提前全额支付了货款,而分期获得的贷款进入商场

公司账户,再用消费者已缴纳的空调货款分期还这笔贷款,增加了消费者的信用风险。南充市保护消费者权益委员会认为,工作人员在向消费者介绍该优惠活动的时候,故意将“贷款”表述成“分期付款”诱导了消费者。经南充市保护消费者权益委员会依法说理,多次调解后,消费争议双方达成一致意见:一、经营者取消为消费者办理的贷款;二、已经返现给消费者的300元优惠,不予收回,作为补偿;三、经营者负责现场给消费者赔礼道歉。消费者对于这一处理结果表示满意。

四川省保护消费者权益委员会表示:消费者在支付空调全款的情况下,又在销售人员的诱导下通过APP与银行建立借贷法律关系,取得与常理不符的意外利益,消费者应有自我保护的意识,做出理性的消费决定。在本案中,经营者未按照《消法》第二十条履行完整的信息披露义务和重要信息的提示义务,侵犯了消费者的知情权,消费者很难明确建立借贷关系的法律后果,贷款合同解除是符合消费者真实意思表示。本案所涉的各方主体都可能成为受损者,要强化经营者的责任意识,切实地加大消费者权益保护力度。

四川德阳严查校外培训机构 利用不公平格式条款侵害消费者权益

□陈军 本报记者 李鹏飞

根据教育部办公厅、市场监管总局办公厅《关于对校外培训机构利用不公平格式条款侵害消费者权益违法行为开展集中整治的通知》要求,连日来,四川省德阳市市场监管局协同德阳市教育局等相关部门深入开展校外培训机构专项整治。

联合开展校外培训机构“双随机”抽查

据了解,德阳将此次专项整治作为深入贯彻落实党的十九大精神、全面贯彻党的教育方针、解决群众反映强烈的校外培训机构不公平格式条款问题的重要举措。德阳市两级高度重视,结合地方实际,联合当地教育部门制定了本级工作方案,健全组织领导,完善工作机制,确保高质量完成整治任务。

联合检查校外培训机构

其次,清理摸排,开展校外培训合同联合检查。以“双随机一公开”和专项整治相结合的形式,以校外培训服务合同为重点,德阳市两级共检查校外培训机构95家,检查培训服务合同600余份,发现15家校外培训机构的服务合同中存在不合理不规范的格式条款,5家校外培训机构广告宣传语不规范,1家校外培训机构无限经营。在检查过程中对涉嫌存在的违法违规行为当场提出了责令整改意见,并依法进行后续调查处理。目前,已立案查处无照从事校外培训服务经营活动案件1件。

此外,还组织德阳各区(市、县)市场监管局与当地教育部门联合对本地校外培训机构开展集中法规宣传、行政约谈和行政指导,要求各校外培训机构进行自查整改。截至3月19日,已结合法规宣传培训开展集中行政约谈、行政指导校外培训机构94家,结合现场检查开展宣传教育和行政指导200余人次。(德阳市市场监管局供图)

四川德阳积极开展网络商品交易价格乱象整治

本报讯(陈军 记者 李鹏飞)3月22日,记者从四川省德阳市市场监管局获悉,自“春雷行动2021”开展以来,德阳市市场监管局根据网络商品交易价格问题反映热点,围绕“强监管、惠民生”,以“双十二”、元旦、春节、“3·15”等网络商品集中促销时段为重点,积极开展网络商品交易价格乱象整治。通过购买第三方技术服务,利用监测平台自主监测等手段,加强网络商品交易价格监测,并通过重点品牌商品价格差异研判,开展打击制假售假等知识产权保护行动。

自“春雷行动2021”开展以来,该局共通过第三方技术机构开展定向监测两次,利用监测平台制定“春雷行动”价格专项监测”一项,共监测京东、淘宝、天猫、拼多多、美团、抖音、1688

等电商平台15个,网店12646个,微信公众账号830个,监测商品信息26282条。发现并向相关执法机构移送涉嫌在商品促销活动中先涨后降违法线索2条;涉嫌以无依据或者无从比较的市场最低价、出厂价、批发价、特价等进行价格标示,以“虚假的或者使人误解的价格手段,诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易”的违法线索119条;通过线上监测网络直播低价带货,线下协查涉嫌侵犯知识产权线索2条。

据悉,截至3月17日,该局已立案查处在促销活动中先涨后降价格违法案件1件;暂扣涉嫌侵犯注册商标专用权商品148件,涉案金额14.8万元;其他涉嫌违法线索正在调查处理中。

成都市成华区市场监管局 扎实开展“长江禁捕,打非断链”专项行动

本报讯(记者 李国华)昨日,记者从成都市成华区市场监管局获悉,为扎实开展春雷行动“长江禁捕,打非断链”专项行动,该局通过开展线上线下宣传、加强网络交易监管、加强辖区监督检查等手段,确保行动收到实效。在工作中,该局联合成华区农水局、公安分局发布关于全区天然水域实施全面禁捕的通告,张贴通告和宣传海报,加强宣传。同时,持续在网上开展销售长江流域非法捕捞渔获物线索排查工作,通过关键词搜索属地辖区内的电商平台、网店、自建网站、企业微信公众号等平台,杜绝禁捕流域的渔获物在网上销售经营,要求责任主体履行法定责任和义务,及时屏蔽、删除相关信息,下架相关商品。并且加强辖区监督检查,严禁设

计、制作、代理、发布收购、加工、销售、利用非法捕捞渔获物等广告,以农贸市场、涉鱼餐饮店铺、辖区天然水域周边、商场超市等经营场所为重点,检查相关广告519条次。在全区范围内开展水产品销售环节监管,重点检查水产品经营者是否严格落实进货查验记录要求,采购的水产品特别是捕捞水产品是否具有合法来源凭证、合格证明文件等,确保产品来源可查、去向可追。

记者了解到,今年以来,该局共检查农贸市场82个次,商场、超市36家次,餐饮店117家次,网络餐饮单位138家,责令2家餐饮店更换了店招,17家落实进货查验记录要求,下架涉及“江团”等敏感词汇的商户及菜品14个。

达州市通川区市场监管局 精准发力 强化知识产权保护

□李万军 本报记者 蒋永飞

“春雷行动2021”开局以来,四川省达州市通川区市场监管局紧扣“严保护、大保护、快保护、同保护”的总体要求,以扎实开展“春雷行动2021”知识产权保护“护航”执法行动为抓手,勇于动真碰硬,集中整治全区知识产权侵权行为,营造了良好的市场环境。

聚焦目标谋推动。自“春雷行动2021”知识产权保护“护航”执法行动开展以来,通川区市场监管局高度重视,在省、市局“6+1”个专项行动的基础上,结合全区实际情况,精心制定推进计划,明确了总体要求、主要任务、责任

分工、重点领域和工作措施。针对侵权假冒重点领域和影响市场秩序的突出问题,深入推进知识产权“护航”专项行动,实现精准发力、重点突破,全面加强知识产权保护。

聚焦氛围广宣传。紧盯全国“两会”“3·15”等重要时间节点,紧紧围绕行动主题,通过电视、报刊、新媒体、LED屏、发放宣传资料等方式,广泛宣传《商标法》《专利法》等法律法规以及专项行动的主题、任务、整治重点等信息,提高群众知识产权法律意识。同时,综合运用政策宣讲、重点约谈等措施,积极引导企业规范经营行为,从而形成全方位、

立体化、多层次、广覆盖的宣传格局。

聚焦民生严执法。围绕整治流通领域商标专利侵权假冒行为、查处不正当竞争行为、打击涉外知识产权违法行为等工作重点,加大整治力度。针对群众反映强烈、社会舆论关注、侵权假冒问题多发的重点领域和区域,锚定方向、集中力量、重拳出击,整治到底、震慑到位,全力规范知识产权市场秩序,优化营商环境。“春雷行动2021”启动以来,共出动执法人员5413人次,检查主体2437家次,检查电商552家次,累计查处商标侵权假冒案件6件、商标混淆案件1件、其他专利案件1件。

聚焦效能建机制。针对侵权假冒行为跨区域、跨部门的特点,着眼于网络环境下侵权假冒的新情况、新特点,通川区市场监管局积极对接公安、司法、科技等部门,进一步完善跨部门联合、跨区域协调联动的线上线下全链条执法机制,着力构建川渝毗邻地区和万达开专利保护协作机制和联络员体系,为跨地域案件协查畅通对接渠道,通过加强跨区域、跨部门信息通报、线索移送、案件协查、联络会商,“握指成拳”形成执法合力,提升知识产权保护“护航”行动执法效能。截止目前,共开展协作执法15次。

成都高新区市场监管局 出台优化营商环境二十七条措施

为深入落实中央、省委、市委和党工委管委会关于优化营商环境的决策部署,加快打造稳定公平可及营商环境先行标杆,成都高新区市场监管局对标国际国内营商环境最高标准和最好水平,制发了《成都高新区市场监督管理局全面深化“放管服”改革优化营商环境工作方案(2021—2022)》,从四个方面入手出台二十七条举措,进一步激发市场主体活力和社会创造力。

市场准入环境更加宽松便捷

2020年成都高新区共新增各类型市场主体68191户,同比增长33.86%,数据表明,在面临疫情导致经济下行的局势下,成都高新区实施的各项“保市场主体”政策措施及打造的企业开办“041”金字招牌成效显著,新登记市场主体数量不降反增。在巩固去年商事登记制度改革成就的基础上,再出台9项举措,通过开展商事登记确认制改革试点、从转变商事登记模式、放宽企业登记条件、优化企业迁移办理流程入手,为市场主体减负松绑;通过探索推行“一业一证”和“证照联办”新模式,优化药店开设审批,推动“证照分离”改革全覆盖,进一步破解市场准入不准营的体制机制性障碍,进一步压缩企业开办时限,推进电子营业执照在政务服务领域的广泛应用,让市场主体轻松入市,进一步提升企业注册便利度,让市场主体便利退出。

市场竞争环境更加公平有序

营造公平有序的市场竞争环境,有利于支持创新发展,激发市场主体活力,还能防范风险。在营造公平有序的市场竞争环境方面,共推出11项举措,包括:探索实施“沙盒监管”新模式;推进部门联合“双随机、一公开”监管常态化;全面实施信用承诺,强化市场主

体诚信意识;实施信用分级分类监管,加强重点领域价格监管;强化互联网领域监管和执法力度;搭建药械经营智慧监管服务体系;推行行政执法三项制度,规范行政执法行为;推广落实行政处罚“三张清单”制度;打造事前、事中、事后“三告知”机制;建立监管执法信息“三通报”机制。

知识产权服务更加优化

为提升维权和纠纷解决的服务效能,在加大知识产权保护力度方面,共推出3项举措,从推动知识产权案件快速查办、强化知识产权保护力度、推进商业秘密行政保护工作入手,推动构建促进创新的知识产权保护环境。

生产生活环境更加放心舒心

为提高生产环境安全度、消费者满意度、居民舒适度,在营造放心舒心的生产生活环境方面,共推出4项举措,包括:强化消费者权益保护;开展基本公共服务标准化综合试点;加强特种设备监管;加强电梯安全保障,推进电梯年检全覆盖。通过升级优化系列措施,助力打造中西部地区投资兴业首选地,为成都高新区“十四五”新征程新阶段开好局、起好步贡献市场监管力量。

何文