

三季度四川消费者投诉数据出炉

□本报记者 马国枝

10月19日，四川省保护消费者权益委员会发布2021年第三季度消费者投诉信息统计分析报告。据报告，四川省各级保护消费者权益委员会（含成都市消费者协会）共接受消费者咨询2.52万人次，受理消费者投诉14304件，解决13875件，投诉解决率97%；为消费者挽回经济损失1288.39万元，其中因经营者有欺诈骗行为为消费者获得加倍赔偿金额8.48万元。

在2021年第三季度的消费者投诉案件中，涉及质量问题方面的投诉案件5588件，占总量的39.07%；售后服务问题2194件，占15.34%；合同问题1809件，占12.65%；价格问题1449件，占10.13%；安全问题1127件，占7.88%。

从统计数据来看，商品、服务的质量问题仍居投诉总量之首，但与上年同期相比，虚假宣传方面的投诉下降趋势最为明显，质量、安全和售后服务的投诉比例上升幅度较大。

按商品种类来分，涉及食品类、家用电器类和房屋及建材类的消费者投诉居前三位。与2020年同期相比，家用电器类、烟、酒和饮料类，房屋及建材类

等的投诉呈上升趋势，而食品类、医药及医疗用品类、服装鞋帽类等呈下降趋势。

按服务种类来分，涉及生活、社会服务，房屋装修及物业服务，文化、娱乐、体育服务的消费者投诉居前三位。与2020年同期相比，房屋装修及物业服务、生活、社会服务类、公共设施服务等投诉呈上升趋势，而文化、娱乐、体育服务、保险服务、邮政业服务和银行服务等呈下降趋势。

随着房地产行业的发展、改革和政策调控，商品房销售及房屋中介服务在居民生活消费中的地位日渐重要。四川省保护消费者权益委员会相关负责人介绍，普通消费者由于商品房交易频次少，相关知识相对缺乏，而房产交易中又关联地产、金融等多个行业，使得商品房交易问题复杂化，在此类消费投诉中，消费者因知情权、公平交易权、受偿权等产生的投诉相对较多。据统计，第三季度四川全省共收到商品房类消费投诉693件，主要问题表现为房屋质量和虚假宣传方面的纠纷。房屋中介类投诉主要问题表现为虚假房源信息、房源价格不透明、隐瞒房屋的真实情况、利用格式条款侵害

消费者合法权益或未按合同约定履约等问题。

购房对每个家庭都是一项重大消费，存在交易金额大、履行周期长等特点，为了让广大消费者科学消费，理性维权，四川省保护消费者权益委员会提醒消费者，购房消费“查、看、审”不能少。

“查”土地使用年限。现实生活中，存在70年土地使用年限的住宅，也存在40年土地使用年限的公寓。40年土地使用年限的公寓一般是商住性质，规划用途多为办公，此类房屋不能享受住宅类房屋办理户籍迁入、入学、提取住房公积金等业务。因此买房时要特别了解房屋土地使用年限，经营者也必须如实告知此类重要信息。

“看”订金还是定金。定金是指当事人双方为了保证债务的履行，约定由一方先行支付给对方一定数额的货币作为担保，定金的数额由当事人约定，但不得超过主合同标的额的20%，如果开发商违约，须双倍向消费者返还，如果消费者无法履约则不能要回，消费者在正式缴纳定金时应签订认购协议等明确约定商品房真实信息及双方权利与义务的合同。

同，对房号、建筑面积、成交价格、正式签订《商品房买卖合同》及违约责任等进行明确约定。而“订金”具有预付款性质，如无特别约定，一般情况可以退。

“审”合同重要条款。消费者签订购房合同时，要认真审查合同的重要条款，如房屋面积、楼层、房号、房屋价格、交房时间、交房标准、解除合同的条件、违约责任等。对于销售人员口头承诺、宣传资料展示的内容，也应在合同中进行书面约定。根据《民法典》相关规定，经营者有明确提示告知义务。如果提供格式条款的开发商未对重要事项进行提示或说明，致使消费者没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的，消费者可以主张该条款无效。购房合同中所谓的“公司保留最终解释权”“协议一经签订，概不退款”条款不会对消费者产生法律约束力。

四川省保护消费者权益委员会提醒，消费者购房过程要注意索要并保存票据、宣传资料、聊天记录等，以便维权有据。发生消费争议时，可先与开发商协商解决，协商无果可向当地消委组织投诉、向相关行政部门投诉或通过司法途径维权。

对侵犯奥林匹克标志“零容忍” 做好知识产权立体化保护

近日，市场监管总局和国家知识产权局印发《关于印发〈北京2022年冬奥会和冬残奥会奥林匹克标志知识产权保护专项行动方案〉的通知》。

专项行动方案指出，2022年北京冬奥会是我国重要历史节点的重大标志性活动，保护好奥林匹克标志知识产权是办好北京冬奥会、冬残奥会的重要一环，使命光荣、意义重大。专项行动方案确定了五项重点任务。一是夯实保护基础，推进立体化保护。依据《奥林匹克标志保护条例》，加强对奥林匹克标志和残奥会有关标志的保护，依据专利法、商标法等法律规定，做好有关奥林匹克标志的外观设计专利、注册商标等各类知识产权的立体化保护。二是完善工作体系，全面细致排查。未经北京2022年冬奥会和冬残奥会组委会、国际奥林匹克委员会或国际残奥委会许可，任何单位或者个人不得为商业目的使用奥林匹克标志。经许可的合法使用人，应当严格按照许可范围规范使用奥林匹克标志。三是加强宣传教育，增强保护意识。四是聚焦关键环节，开展专项整治。重点强化商品生产集中地、销售集散地、电商平台总部所在地奥林匹克标志保护，推动违法线索互联、监管标准互通、行政执法信息共享。采用“双随机、一公开”与专项检查相结合的方式，加大对食品饮料、文体用品、服装鞋帽、冰雪装备器材等重点领域，特别是酒类、纪念品、玩具等重点商品类别的检查，防范未经授权将奥林匹克标志作为商品包装、装潢或商标使用。加强北京赛

区、延庆赛区和张家口赛区场馆周边500米范围内区域的重点巡查。加强赛区场馆周边建筑物、运动场所、旅游景区、批发市场、车站机场、冰雪运动设施等重点区域的治理。以广播电台、电视台、门户网站、社交网站、自媒体平台为重点，规范在广告宣传、营销中使用奥林匹克标志的行为。五是正确适用法律，加大打击力度。正确适用《奥林匹克标志保护条例》、商标法、专利法、广告法、电子商务法、反不正当竞争法等相关法律法规，依法严处未经许可，为商业目的擅自使用奥林匹克标志，或使用足以引人误认的近似标志的侵犯奥林匹克标志专有权的行为。严厉打击未经授权人许可，利用冬奥会和冬残奥会有关元素发布广告，足以引人误认为与权利人之间有赞助或其他支持关系的，误导消费者的违法广告。依法严厉打击未经授权将奥运冠军等较高知名度奥运健儿姓名作为商标进行恶意抢注进而损害其姓名权及合法权益的行为以及利用与奥林匹克运动或者残奥会运动有关的元素开展商业活动引人误认的不正当竞争行为。对涉嫌构成犯罪的行为，及时移交公安机关。

根据上述方案，专项行动分为动员部署、集中整治、赛会保障、赛后总结等阶段。通知要求各地于2021年10月29日、2022年3月25日前将实施方案和工作总结报送至市场监管总局执法稽查局和国家知识产权局知识产权保护处。

据中国市场监管报

四川德阳全面启动“2021网剑行动” 促进网络经济健康发展

□陈军 本报记者 李鹏飞 文/图



德阳市市场监管局召开外卖平台、网约车平台公司安全管理工作推进会

近日，四川省德阳市市场监管局、市委宣传部、市公安局、市商务局等十二部门联合印发方案，决定于10月至12月在全市范围联合开展“德阳2021网络市场监管专项行动（网剑行动）”。据悉，该行动旨在深入贯彻落实《电子商务法》《网络交易监督管理办法》和《四川省市场监督管理局推动平台经济规范健康发展十七条措施》等法律法规和规定，强化网络市场协同治理，集中整治破坏公平竞争秩序等突出问题，不断净化网络市场环境，保护消费者合法权益，促进网络经济健康发展。

据了解，此次专项行动围绕继续做好“六稳”工作、落实“六保”任务，重点开展“聚集电子商务平台，突出平台企业责任

落实”“聚集竞争秩序问题，突出排除、限制竞争问题治理”“聚集重点商品和服务，突出社会热点问题治理”“聚集消费痛点问题，突出消费者权益保护”等四个方面的整治工作。

自行动开展以来，共网上检查各类网络经营主体24831余个次，监测商品及服务信息42000余条，发现违法违规线索51条，责令整改经营主体32个次，查处网络违法案件1件；积极指导平台企业落实主体责任，组织召开外卖平台、网约车平台公司安全管理工作推进会1次；督促平台企业加强保护新业态从业人员劳动者权益保障，行政约谈、行政指导美团外卖、饿了么、孝泉外卖等平台及平台分支机构、代理企业等21个次。

四川省德阳市市场监管局经开区分局 守护食品安全 共建和谐校园

□本报记者 李鹏飞

为进一步推动落实学校食品安全主体责任，提高学校食堂管理的责任意识、安全意识和应急处置操作能力，有效保障学校师生饮食安全，近日，四川德阳市市场监管局经开区分局（简称：经开区分局）召开学校食品安全应急工作培训会。德阳市市场监管局、德阳市教育局、经开区社事局相关领导出席，58所学校和企业部分参加。

会议邀请成都市产品质量监督检验研究院院长（国家级食品安全应急专家）陈刚进行基层食品安全突发事件应急处置要点与技巧知识培训，专家通过场景植入等方式对案例进行精准分析，强调食品安全应急管理重要性的同时给全场参会人员带来一堂精彩的授课。

会上，经开区分局通报了2021年秋季学校食堂检查情况，并由经开区分局副局长杨洪刚就校园食品安全进行了工作安排，首先要求各学校严格落实主体责任；二是严格执行疫情防控相关要求；三是完善餐饮具清洗消毒、食品留样等制度；四是规范加工制作行为；五是全面推行学校“互联网+校园食安”工程建设，以更高的标准、更严的要求，坚决守住学校安全底线，彻底消除安全隐患，切实维护师生生命健康。

据悉，通过本次会，进一步提高了学校食品安全应急管理水平，有效促进了食品安全工作的扎实开展，为保障校园食品安全打下了良好基础。

（经开区分局供图）



国家港口能源物流产业 计量测试中心获批筹建

为提升港口能源物流产业核心竞争力，更好地发挥计量对港口能源物流产业的技术支撑和保障作用，近日，市场监管总局批准依托广州能源检测研究院筹建国家港口能源物流产业计量测试中心。

港口能源物流产业是我国港口能源贸易的重要支撑，涉及“国家战略能源存储”“节能减排”“质量基础提升”等国家重大政策。船舶舱油压力、球形金属罐壁面温度、可燃冰甲烷含量、油度、黏度、危险气体浓度等关键参数的测量事关工业生产调度和民生计量计费，对计量测试能力和水平提出了更高的要求。国家港口能源物流产业计量测试中心将集聚优势资源，研究解决计量测试技术问题，为港口能源物流产业提供“全溯源链、全产业链、全寿命周期、前瞻

性”的计量测试服务，有效解决产业发展中“计量国际互认”“贸易纠纷”“船只压港”等“卡脖子”问题，助力国家主要港口的国际航运中心或航运枢纽建设，不断提升我国港口能源物流领域的综合竞争力。

国家港口能源物流产业计量测试中心的筹建，将打造便捷高效的港口能源物流服务、强化智慧港口建设、持续优化港航营商环境、推进建设绿色安全港航的计量测试体系，助力突破关键物流环节在线参数测量瓶颈，推动专用测试设备的开发、计量技术规范及标准的制定，建成港口能源物流产业计量测试服务创新平台、成果和标准应用平台、共性技术服务平台，有力保障港口能源物流产业的快速、可持续发展。

据中国市场监管报

四川建成全国第一个 兽用生物制品检验区域分中心

□本报记者 赵蝶

近日，西南兽用生物制品检验分中心（四川）建设项目顺利通过验收。验收组对项目总体建设情况表示肯定，一致认为项目主体按设计方案实施，施工程序规范，质量合格，资金使用规范，达到相关要求，同意通过验收，并建议进一步细化项目资料，强化安全保障。

据悉，西南兽用生物制品检验分

中心（四川）建设项目是按农业农村部《农业生产安全保障工程规划》（2016-2020年）要求，围绕“优质、高效、安全、规范”建设，是全国第一个建成的兽用生物制品检验区域分中心。项目的建成将实现西南地区兽用生物制品质量检测全覆盖，进一步提升四川省兽药检验检测水平，为兽药行业发展保驾护航发挥重要的作用。

补短板强弱项 提升检验检测能力

贵阳市市场监管局相关负责人一行
到贵州国家质检中心园调研

□本报记者 吴文俊

近日，贵阳市市场监管局局长谢国波一行到贵州国家质检中心园，就工业制造业检验检测技术支撑和检验检测能力开展实地调研指导。贵阳市市场监管局副局长殷晓红陪同。

谢国波一行听取了贵州国家质检中心园关于机电、建材、特种设备等工业制造业产品质检职能、基础设施建设、人员配备、能力提升及工作开展情况的汇报，参观了中心园区实验室工作场所和配置的仪器设备，详细了解中心园检验检测能力和覆盖工业产品的类别情况，工业品质量安全检验检测工作流程、监测重点、监测结果运用及近两年贵阳市工业产品质量安全总体水平。

谢国波调研时强调，当前，贵阳正深入学习贯彻习近平总书记视察贵州重要讲话精神，坚持以高质量发展为主题，以“强省会”为主抓手，以新型工业化为主攻点，坚定不移发展高质量的产业，奋力谱写新时代“强省会”新篇章。

在调研过程中，谢国波希望贵

州国家质检中心园紧紧围绕“四新”抓“四化”目标，以助力贵阳贵安新型工业化高质量发展为抓手，继续秉承诚实守信、科学公正、准确高效的工作理念，根据全市产业布局，进行优劣势分析，补短板强弱项，不断提升工业、制造业检验检测能力，促进重点产业优化升级，推动加快技术创新与产业化应用，着力解决跨行业、跨领域关键共性技术难题，更好发挥检验检测支撑全市产业高质量发展服务能力，为贵阳贵安在新发展阶段推动经济社会高质量发展注入强大动力。

贵州国家质检中心园位于贵阳市高新区沙文镇，现有国家电子基础元器件质量监督检验中心、国家新型墙体材料质量监督检验中心、国家磷及磷化工产品质量监督检验中心、国家酒类及加工食品质量监督检验中心、国家卫星导航产品质量监督检验中心等6个国家级检验检测中心，可检测1482类工业产品。



储值会员卡惹纠纷 预付式消费需谨慎

□本报记者 马国枝

健身卡、美容卡、洗车卡……预付卡使用起来比较方便，还能享受较为优惠的价格，可少数消费者也会遇到店铺关门、不给退款的情况，由此而产生的消费纠纷也多了起来。日前，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7月，四川省南充市顺庆区消费者王女士到某按摩馆接受按摩和洗脚服务时，工作人员介绍他们店内正在搞促销活动，充值1000元即可成为会员，不但可以享受各类服务费用8折优惠，还送按摩精油1瓶，服务过程中还提供免费饮料1瓶等。王女士觉得挺划算，当即交了1000元成为该按摩店的会员。随后，王女士两次到该按摩馆接受洗脚服务均未享受到服务费用8折优惠，找工作人员理论时，他们都以电脑系统无王女士会员信息为由，拒绝其享受会员权利。因

此，王女士于2020年8月，通过全国12315平台投诉反映自己在某按摩馆充值1000元成为会员，既未签订会员协议，也未给会员卡。每次去消费时，店家都以各种理由阻碍自己以会员身份进行消费，也不给予退款。

接到投诉后，市场监管执法人员立即展开调查。通过对按摩馆工作人员作进一步调查后了解到，该按摩馆办理的会员卡实为电子会员卡，非传统会员卡。原工作人员离职后，新接工作人员因工作失误未及时将王女士会员信息录入系统，故电脑系统中无其会员信息，自然也无法以会员身份进行消费。经过市场监管执法人员调解，按摩馆向消费者王女士赔礼道歉，并立即将其会员信息录入电脑系统，并补偿消费者王女士5次按摩服务，消费者表示接受调解。

四川省保护消费者权益委员会表

示 近年来，预付卡消费纠纷频发且难以处理。一是预付卡基于商家的商业信用，其自身信用风险较大，当商家经营困难时，往往是消费者的预付款在“买单”；二是信息的脆弱性，许多商家所采用的电子会员卡等方式由于保密级别较低，很容易被篡改或丢失，使消费者没有相关证据保障自己的权益；三是由于执法部门获取信息的滞后性，导致接到投诉时商家早已停止经营或人去楼空，难以采取有效措施进行调查处理。

电子会员卡其实是商家和消费者之间一个非实体的介质。站在商家角度，电子会员卡发卡成本低，一张电子会员卡成本仅一条短信或彩信的费用，还可以此为载体，对消费者开展积分、折扣、储值等营销活动。站在消费者的角度，电子会员卡无需携带、无需记忆。因此，在移动互联网时

代，会员卡这样传统的“卡”也华丽“变身”。但是，不管是传统的会员卡还是电子会员卡，都是预付卡。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十二条“经营者提供商品或者服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据；消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的，经营者必须出具。”的规定，商家未给消费者提供任何消费凭证，明显是一种将发票证据拒绝交给消费者的“绑架”行为。《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条明确规定：“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预收款；并应当承担预收款的利息、消费者必须支付的合理费用”。