

联合执法监管 为消费者放心舒心网购护航

四川省市场监管局发布网络促销经营活动典型案例剖析及消费提示

□本报记者 李国华

“买家秀好看,怎么实物这样?”“好评那么多,是刷出来的吗?”……喜欢网购的消费者或多或少都会遇到上述情况。在 2021 年“双十一”网络集中促销活动来临之际,四川省市场监管局对查处的网络促销违法经营典型案例进行了案例剖析,并发布相关消费提示,强调将通过“网剑行动”等各种行之有效的联合执法监管手段,切实维护“双十一”期间网络交易市场秩序,为消费者放心舒心网购护航。

今年 10 月,四川省市场监管局依法对全省正常运营的网络交易平台经营者履行主体责任情况,以及网络交易平台内经营者诚信合法经营情况进行了检查。检查中发现,部分网络交易平台经营者未按照要求亮证亮照、未区分已办理和未办理主体登记平台内经营者,未依法依规向市场监管部门报送有关信息。同时,对近 2 万家平台内经营者、逾 48 万件商品、超 2000 个网站开展了监测,发现一些网络交易平台内经营者存在通过网络销售禁售商品、开展违法广告或宣传,使用不公平格式条款、进行价格欺诈,侵犯知识产权等行为。执法人员已对相关违法线索依法展开进一步调查。

四川省市场监管局相关负责人表示,“双十一”网络集中促销活动给广大消费者日常生活带来了便利,对促进消费发挥了积极作用,全省各级市场监管部门将加强指导,通过线下约谈、线上指导和宣传教育等方式,督促指导平台企业履行法定义务,落实主体责任;强化监测监管,严厉查处违法违规行,畅通 12315 投诉举报渠道,保护消费者合法权益,规范网络交易市场秩序。

同时,将积极发挥网络市场监管联席会议“协同管网”部门联动优势,依法规范促销经营行为,严格落实主体责任、严格规范广告发布行为、严格禁止不正当竞争行为、严格防范经营假冒伪劣商品行为、严格禁止销售违法违禁商品、妥善化解网络消费纠纷、强化政企沟通协

作,持续净化网络市场环境。

案例篇

案例一:商家为求销量雇人“刷单炒信”

涉案概述:泸州市某商贸公司网络

虚假交易、虚假宣传

处罚结果:罚款 20 万元

违法事实:2021 年 5 月 24 日,四川

省泸州市龙马潭区市场监管局接到某商

贸公司(以下简称当事人)涉嫌“炒单炒

信”的线索。执法人员立即展开深入调查

核实。经调查发现,当事人分别在两大知

名电商平台经营网店。为炒作人气,当事

人决定雇佣“刷手”采取“刷单”“刷好评”

等方式制造网店销量大、好评多的假象。

当事人与雇佣者达成协议,每月支付一

定固定佣金,当网店的销售额达到一定

数量后,还会额外增加薪资。实际操作

中,“刷手”在当事人的网店下单,将货款

转入当事人账号,当事人针对相应的订

单号实际不发货,“刷手”在网上虚拟确

认收货。通过刷单,当事人在电商平台

上形成的营业额数据为 122 万余元。其

经营假象欺骗和误导了消费者。案件查

实后,龙马潭区市场监管局对该商贸公

司进行网络“刷单炒信”的虚假交易、虚

假宣传行为,依法处以罚款 20 万元。

案例剖析:一些经营者为使自家网

店商品在电商平台搜索时能位居前列,

并获取较多消费者的正面评价,而采取

“刷单炒信”等方式,虚增商品的销售数

量和好评数量,进而提高消费者的信任

度和认同感。这些“假销量”“假好评”在

一定程度上对消费者起到了误导作用,

影响了消费者对商品真实信息的判断和

选择。本案中,当事人刷单虚假交易行

为,构成了实施虚假或者引人误解的商

业宣传的违法行为,违反了《电子商务

法》反不正当竞争法》,既欺骗误导了消

费者,又扰乱了市场经营秩序,损害了其

他经营者的合法利益,理应受到处罚。

案例二:会理石榴遭遇“悲情营销”

涉案概述:“卖惨”式营销、“悲情”式

带货

处罚结果:5 个严重违法账号被永

久封禁

违法事实:2021 年 8 月,一些主播、

网红在直播或者短视频中,声称会理石

榴滞销、卖不出去。在一段短视频中,一

名 80 多岁的老大爷头发花白,步履蹒跚

地挑着两桶水,画面配文写道:“80 多

岁的老爷爷种了很多又大又甜石榴,但

今年没有人来收购……很多已经裂了,只

能当肥料了……”画面中,地上有一些裂

开的石榴,同时配上了一段悲伤带着哭

腔的声音。当地的网友及果农看到视频

后,向相关部门进行了举报。多部门组成

联合执法组进行核查发现,视频中的老

人确实存在,但是短视频中的画面、声音

是拼凑制作的,老人也没有说过视频中

的话,文字上的表述与事实不符,会理石

榴并不存在滞销。后来,联合执法组人员

找到了直播达人刘某。刘某坦言,卖惨主

要是为了引起网友同情而下单,以此获

利。对此,联合执法组将涉嫌卖惨带货的

视频账户和 ID 发送给某视频平台,对 5

个严重违法的账号进行了永久封禁和永

久关闭电商权限的处理,对 18 个违规

账号进行了扣除信用分处理。同时,针对

网络上出现的“卖惨”式营销、“悲情”

式带货,从 2021 年 9 月开始,凉山州市

场监督管理局等 5 部门联合开展了网络市

“卖惨”营销等虚假助农信息专项整治,

把雷波脐橙、金阳青花椒、盐源苹果、

会理石榴、西昌葡萄等凉山农特产品作

为品牌保护重点。

案例剖析:近年来,短视频直播带货

拓宽了产品销路,成为一种新兴的网络

购物模式,但“卖惨”式营销、“悲情”

式带货等“虚假助农信息”却打着网络助

农的幌子,靠消费大家的爱心谋利,既欺

骗了消费者,又伤害了相关产业和辛勤

耕耘的农户。本案中,市场监管等多部门

发挥“协同管网”的部门联动优势,克服农

科学监管确保群众用药安全 四川德阳启动“安全用药月”活动

□本报记者 李鹏飞

近日,由四川省德阳市市场监督

管理局主办、德阳市旌阳区医药行业

协会承办的德阳市 2021 年全国“安全

用药月”活动启动仪式举行,来自辖区

监管人员、经营企业代表及执业药师

代表参加此次启动仪式。

启动仪式上,德阳市市场监管局

副局长陈凡致辞,她从狠抓落实认真

做好药品安全监管工作、全力以赴抓

好新冠疫情常态化防控、形式多样积

极开展安全用药月活动、坚守初心药

品从业人员勇于担当等 4 个方面介绍

了德阳市市场监管局 2021 年的药品

监管工作,强调药品安全责任重于泰

山,疫情防控丝毫不能懈怠,要坚守初

心,担起使命,努力成为全市人民打造

安全放心的用药环境。

德阳大中公司代表企业作表态发

言,5 家经营企业代表现场签订药品

质量安全承诺书,最后,9 位执业药师

代表进行了安全用药执业宣誓。

据悉,近年来,德阳市市场监管局

不断加强药品生产、经营、使用单位

的专项检查和专项整治,强化市食品

药品安全检验检测中心技术保障,截

至 9 月底,全市抽检药品 470 批次,查

办药械违法违规案件立案 142 起;对

群众关切的新冠疫苗质量安全监督检

查覆盖率达 100%;全年未发生重大药

品质量安全事故。

此次活动以“安全用药 坚守初心”

为主题,将持续到 11 月底。活动期间,

除了继续开展进社区、进电台直播间、

发放宣传资料等活动外,还将紧扣今年

的中心和主题在宣传方式和内容上加

以拓展:集中展示药品监管领域成果,

回顾不断成长的药品监管事业,增加

百姓的获得感和安全感;充分宣传改

革创新成果,宣传药品审评审批制度

改革“以人民为中心”的理念,宣传科

学监管、智慧监管、阳光监管,宣传

医药产业高质量发展,增进公众对药

品监管工作的认知和信心;发挥药师

的药学服务作用,对不同人群,尤其是

儿童、老年人等特殊群体安全用药、

合理用药进行科普宣传和引导,倡导

健康的生活方式;组织“大群众积极

参与”“安全用药月”“药”礼有惊喜

”有奖互动活动,让大家持续关注关

注药品安全监管工作,努力提升群众

用药安全意识。

严把“四关”！ 整顿规范市场秩序 四川达州市通川区市场监督管理局 全力保障特殊食品消费安全

□李万军 刘莉 本报记者 蒋永飞 文/图



自四川省母婴用品店特殊食品规

范经营行动启动以来,四川达州市通

川区市场监管局以“四个最严”要求为

根本遵循,以母婴用品店为重点,紧盯

目标、强化监管、严守底线,全力整

顿规范全区特殊食品市场经营秩序,提

升特殊食品质量安全水平,保障消费

者合法权益。

摸清底数打基础,把牢源头关。

第一时间印发《达州市通川区市场

监管局开展特殊食品规范经营行动实

施方案》,结合日常监管,对全区特殊

食品经营单位进行再摸底,对原有监

管台账内容进行再补充,对特殊食品

经营单位现状进行再梳理,做到底数

清,台账明,为规范化建设起好步、开

好头。

专项检查除隐患,把牢安全关。以

母婴店、大型商超、药店为主要对象,

采取“事先不打招呼”的方式,在全区

范围内开展 7 次特殊食品和婴幼儿配

方乳粉经营单位专项监督检查,重点

检查相关市场主体经营资质是否合

法、经营产品标识标签是否规范、是

否张贴警示语、进货查验及索证索

票制度是否落实、是否存在普通食品

冒充特殊医学用途食品及夸大宣传等

违法行为,及时消除安全风险隐患。

加强宣传促共管,把牢预防关。通

过消费提醒、上门指导、销售提示等

方式,深入开展线上线下一体化宣传。

同时,还结合特殊食品“五进”活动,

通过张贴海报、LED 屏滚动播放标语、

发放宣传手册等形式,广泛宣传特殊

食品法律法规、科普知识,提高公众

对特殊食品的科学认知和自我防护能

力,推动形成市场监管人员严格执法、

特殊食品经营者知法守法、群众消费

者维权用法、全社会齐抓共管的良好

局面,截止目前,共发放各类宣传资料

1000 余份。

示范培育抓引领,把牢发展关。充

分发挥先进典型示范引领、辐射带动

作用,通过上门指导、规范和督促等

方式,在全区打造进货把关严、产品

质量好、现场管理规范、消费群体认

可的特殊食品诚信经营示范点。通过

树立立先进典型,推广先进经验,着力

培养一批口碑好、实力强、发展优的

知名品牌和龙头企业,以点带面推动

产业优胜劣汰,促进全区特殊食品质

量安全水平提档升级。



□本报记者 马工枚

年检时发现车辆无法年审,怎么办?是买到拼装车了吗?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 11 月 3 日,曹先生到四川省广安市保护消费者权益委员会经开区分会(以下简称“经开区消委会”)投诉:2013 年在某汽车销售服务有限公司购买的某品牌小汽车在年审时,经检测中心检测,发现车架号和 OBD 读取的发动机号不一致,无法进行年审,怀疑车辆有质量问题,是拼装车,请求调解处理。

经开区消委会接到投诉后,工作人员立即与消费者、经营者取得联系并开展调查,并与经开区商经局加强了协助与沟通,让其协助处理该投诉。经调查了解该车信息,车辆是 2013 年生产,由于 2011 年至 2014 年之间生产的该车型 VIN 码没有写入到车辆的电子控制单元内,所以 OBD 读不了 VIN 码,在年审时车管所的仪器 OBD 读不了 VIN 码,无法年审。2014 年后国家对环保提出了新的要求,车辆在出厂时就将 VIN 码写入到车辆的电子控制单元内,国家在新车年审前 6 年是免检,不用上线检查尾气排放标准,该车使用到第 7 年需要年审,但上线检查时无法读取该车辆的车架号,造成无法年审。

在了解相关情况,11 月 5 日,经开区消委会同商经局组织双方进行了调解,首先向消费者通报了调查的情况,由于车辆上户登记非常严格,拼装车不能上户登记,因此该车不是拼装车,打消消费者的疑虑,同时向消费者解释车管所的仪器 OBD 读不了 VIN 码的原因,指出了该公司在服务消费者方面存在的问题,最后经调解,双方自愿达成协议如下。

某汽车销售服务有限公司协助消费者车辆年审并承担此次年审费用,从技术上免费解决 VIN 码没有写入到车子的电子控制单元内的问题并承担相关费用,为消费者提供 4 次免费基础保养,赔偿消费者的误工费;若消费者仍对车辆质量有疑虑,可到专业机构鉴定,走司法程序,由法院判决。至此,该起消费纠纷得到圆满地解决。

四川省保护消费者权益委员会:此案中的汽车,没有质量问题,更不是“三色”问题,消费者所购买的车辆由于时间较久,且由于技术的发展和政策法规的要求,其车辆电子控制单元没有及时升级造成其不能正常年审,根据《汽车销售管理办法》第五条规定:“在境内销售汽车的供应商、经销商,应当建立完善汽车销售和售后服务体系,保证相应的配件供应,提供及时、有效的售后服务,严格遵守家用汽车产品“三色”召回等规定,确保消费者合法权益。”VIN 码没有写入到车子的电子控制单元内是因为当时技术及质量要求所致,但 2014 年后要求 VIN 码写入到车子的电子控制单元内,生产商、经销商在消费者出现上述问题时,有义务、有责任对车辆不能通过年审提供相应的帮助和服务。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十条规定:“消费者在购买、使用商品时,其合法权益受到损害的,可以向销售者要求赔偿。”“本案中由于车辆年审无法通过,造成消费者存在疑虑,同时消费者多次到该汽车销售服务有限公司店寻求帮助,影响了消费者正常的日常工作,造成了一定的损失,汽车销售服务有限公司应当赔偿消费者的损失。

结合本案,提醒广大经营者和消费者,随着技术的不断发展,产品质量的要求不断提高。销售和购买耐用商品时,要及时关注商品的升级情况。销售方有义务提醒消费者关于商品升级、召回等信息,同时做好相关的售后服务。

四川德阳市市场监管局经开区分局 加强药店疫情防控督导检查 织密织牢疫情防控网

□本报记者 高明山 李鹏飞

为进一步落实常态化疫情防控措

施,充分发挥零售药店“哨点”作

用,连日来,四川省德阳市市场监督

管理局经开区分局(以下简称:经开

区分局)对辖区内零售药店防疫情况

开展督导检查,督促各药店强化药品

销售和疫情防控管理,织密织牢疫情

防控网。

据了解,本次督查主要检查了八

角及河东片区的零售药店,主要检查

零售药店是否严格履行要求顾客进

店扫码、督促客人戴口罩、测量体温

等基本防控措施;是否对购买“四类

药品”(即退烧、止咳、抗病毒、抗

菌素)的顾客相关信息进行实名登

记;店内员工是否接种新冠肺炎疫

苗,每日上岗前是否做好体温监测并

记录;经营场所是否整洁卫生、每日

是否定时消毒等。

在检查过程中,执法人员详细

查看药店疫情防控措施落实情况,

要求零售药店不得向体温异常(超过 37.3℃)、咳嗽等异常症状顾客销售药品,应督促其立即预约医疗机构发热门诊就诊。在督查中发现有个别药店的体温检测仪测温数据异常、未及时发现进店顾客扫码及督促其规范佩戴口罩、“四类药品”销售记录登记不完整的情况,执法人员已责令其立即改正并当场指导整改到位。同时,执法人员要求各零售药店对进店顾客耐心细致做好引导解释,按要报告相关线索,严禁出现谎报、瞒报、漏报等行为。截止目前,已检查药店 12 家,出动执法人员 58 人次,未发现明显疫情防控风险问题。

据悉,下一步,经开区分局将持续重点加强对零售药店常态化疫情防控工作的检查力度,督促各药店强化药品销售登记和疫情防控管理,共筑坚实的药店疫情防控屏障。

多措并举 筑牢疫情防线 四川广汉市市场监管局 推进农贸市场疫情防控工作

□熊建国 本报记者 高明山 李鹏飞

鉴于目前疫情防控的严峻形势,