

四川省“2021 消费维权年度人物”系列报道之二

群众维权路上的“贴心人”

□本报记者 马工枚

日前，四川省“2021 消费维权年度人物”名单正式公布，四川省保护消费者权益委员会宣读 10 名同志为四川省“2021 消费维权年度人物”。

他们多年来积极投身消费者权益保护事业，传播了消费维权正能量，弘扬了社会主义核心价值观，为净化消费市场环境、促进社会和谐稳定作出了积极贡献。

刘德修 消费维权战线的“拓荒牛”

刘德修，男，中共党员，泸州市叙永县市场监管局消保股股长、消委会秘书长。秉承“群众利益无小事”的信念，在维权战线上一干将近 20 年。

2020 年 7 月，消费者余女士来到消委会投诉称，她在叙永某电器公司购买一台价值 3 万余元的中央空调，后发现该空调是“串货”机，认为商家欺诈，要求退一赔三。刘德修通过调查了解，该空调确系“串货”机，但属于正规品牌商品，商家将“串货”机销售给消费者时没有告知真实情况，损害了消费者知情权，但不宜认定为欺诈。刘德修通过摆事实、讲法理、说情理，积极沟通，努力缩短双方差距，最终促成双方达成调解协议，消费者获得 2 万元经济补偿，同时商家承诺将该空调质保期由 6 年延长至 8 年，双方对调解结果均表示满意。

近年来随着经营业态多样化，消费纠纷更为纷繁复杂。面对这些新情况、新问题，刘德修积极推动消费维权工作不断创新。2017 年，

他推动叙永县消委会与人民法院建立“诉调对接”工作机制，设立泸州市首个消费维权调解中心，自调解中心成立以来，调解处理并引导纠纷双方当事人申请司法确认 30 余件，为消费者挽回经济损失 100 余万元。

2018 年他推动建立叙永县消费者纠纷人民调解委员会，成为泸州市司法系统唯一一个消费领域专业调委会。

2020 年叙永消调委被泸州市人民调解协会吸收为会员单位，他也被泸州市司法局评选为“二级人民调解员”。

胡艳芳 维权路上热心人

胡艳芳，女，四川省轻工厅退休职工，成都市消费维权志愿者。多年来，胡艳芳牢固树立以消费者为中心理念，积极维护《消法》权威，参与各类消费体验、消费调查。

在创建放心舒心消费环境活动中，胡艳芳发现疫情防控期间一些酒店把关不严，未做好疫情防控工

作，堵住了疫情防控的漏洞。在调查超市电器卖场活动中，胡艳芳发现破壁机售卖存在虚假宣传现象，向中消协提出了意见建议，中消协为此专门刊发一期关于破壁机的消费警示。

在金融业服务消费体验活动中，胡艳芳发现了一位神情焦急的老人，上前询问得知老人的储蓄卡到了有效期，银行让他换卡时必须缴纳费用。热心肠的胡艳芳带着老人来到该银行网点协商沟通，解决了问题。

在众多的维权经历中，有一个案例让胡艳芳记忆犹新。胡艳芳偶然发现自住的房子里被燃气公司安装了两只燃气计费表，缴费时燃气公司收取了两只表的费用，却只列出了一只表的读数。经过多次沟通，燃气公司补齐了另一只表的读数，使两只表的费用和读数一致。但此后，抄表员仍旧只抄一只表的读数，另一只表还有余额时也未通知户主，最终算为滞纳金。胡艳芳多次到燃气公司服务网点沟通，有理有据地讲事实、摆道理，最终燃气公司承认错误，采取措施落实告知责任，对客户每月出账有短信告知，临近缴费期有提醒，把便民服务落到实处。

春雷行动 2022 铁拳出击护民生 铁腕治乱促发展

营造安全放心的房地产消费环境 四川省德阳市市场监管局经开区分局 召开辖区房地产行业企业代表行政约谈会

□冷晓宇 本报记者 高明山 李鹏飞

为深入推进“春雷行动 2022”打击乱评比乱排序执法行动，近日，四川省德阳市市场监管局经开区分局召开辖区房地产行业企业代表行政约谈会，来自辖区保利地产、玛雅房屋等 7 家房地产开发企业和中介机构参加会议。

会上，执法人员针对当前社会关注度高、消费者反映强烈的房地产消费领域易出现的乱评比乱排序和虚假宣传等问题进行了讲解；列举房地产企业在经营中容易忽视的法律法规，要求房地产企业在经营中严格遵守《价格法》《商品房销售明码标价规定》《广告法》《房地产广告发布规定》的相关规定，依法守规，

自觉维护消费者合法权益。通过案例分析，向房地产企业直观讲解违法行为的表现形式、处罚依据和违法后果。将监管步骤前移，起到警示指导作用。

会议就如何规范房地产市场秩序、优化房地产市场环境作出了行政指导意见。

会议强调，房地产企业要提高政治站位，自觉遵守国家政策法规，加强自查自纠，加强对销售人员的培训和管理，并对房地产企业价外加价、合同违约、虚假宣传等问题提出意见，要求房地产企业在销售时应遵守相关法律法规，诚信经营，遵守承诺，自我约束、自我规范，努力营造安全放心的房地产消费环境。

切实保障市民“舌尖上的安全” 四川省德阳市罗江区开展 2022 年餐饮环节食品安全及冷链食品疫情防控培训会

□羊勇 本报记者 高明山 李鹏飞

近日，四川德阳市罗江区市场监管局组织辖区内 40 余家餐饮单位代表举行食品安全及冷链食品疫情防控培训会，充分保障市民“舌尖上的安全”，持续巩固罗江区疫情防控成果，让全区人民吃得“放心、舒心”。

据悉，此次培训的内容包括食品安全和冷链食品疫情防控相关知识，要求餐饮单位严格落实疫情防控主体责任，安排专人对进店人员测温、扫码、查验健康码行程码。使用进口冷链食品需要提供相关证明后方可进店使用。

同时，就进一步加强食品安全工作提出要求：严格把好“食品原料关”，落实索证索票制度，严禁采购和制售野生动物、长江流域水产品等，从源头上防范和控制食品安全风险；加强从业人

员健康管理，进口冷链食品从业人员每周进行核酸检测；严格按照《餐饮服务食品安全操作规范》进行加工制作；落实常态化疫情防控措施，保持场地通风，加强环境卫生及场地消毒等；践行“文明餐桌”，提倡分餐、使用公勺公筷，引导消费者理性消费，营造“厉行节约，反对浪费”的良好氛围。

“通过本次培训，进一步加强了罗江区餐饮行业的监督管理，提高了餐饮单位及从业人员的疫情防控意识和能力。”罗江区市场监管局相关负责人表示，该局将继续从严执法，持续加大日常监督检查和专项检查力度，坚决做好新冠肺炎疫情防控各项工作，筑牢食品安全防线，全力保障全区人民群众的用餐安全和身体健康。

净化儿童玩具市场 四川省德阳市旌阳区市场监管局 严查“3C”认证

□方玲 本报记者 高明山 李鹏飞 文/图



近日，四川省德阳市旌阳区市场监管局结合“春雷行动 2022”未成年人保护执法行动，开展儿童玩具销售领域执法检查。

据了解，此次行动重点查处生产、销售环节无 3C 认证、证书失效、未正确施加认证标志、证书上产品名称与型号规格信息不一致等违法行为。共抽查儿童玩具销售商家 24 家，儿童玩具 73 件。经检查，大多数商品包装上按要求标注了 3C 认证标志，执法人员通过国家认证认可业务综合监管平台，对强制性认证玩具产品的实时信息进行了查验，但有部分儿童玩具包装上无厂名、厂址、警示标识，执法人员对“三无”儿童玩具进行了查封，并立案调查 4 起。

检查的同时，执法人员还向

经营者详细讲解强制性产品认证查询方法，宣传《中华人民共和国认证认可条例》《强制性产品认证管理规定》等法律法规，引导经营者建立进、出货台账，向生产企业索要强制性认证证书，规范市场经营行为。

据悉，下一步，旌阳区市场监管局将进一步加大儿童玩具安全宣传，规范认证行为，利用大数据平台信息查询方式，核对强制性认证产品认证情况的有效性、合法性。同时，以专项检查促进经营者树立责任意识、守法意识和安全意识，进一步完善进货检查和验收制度，保证销售的儿童玩具产品符合强制性认证产品规范，全力保障儿童使用安全健康的产品。

成都崇州市市场监管局 预付式消费乱象整治行动见成效

□张俊华 本报记者 高明山 文/图



为切实解决当前预付式消费领域存在的突出问题，有效规范预付式消费领域经营者经营行为，维护消费者合法权益，四川省崇州市市场监管局结合“春雷行动 2022”相关工作部署，有力推进预付式消费乱象整治子行动开展。

相关负责人介绍，行动主要举措包括：一是发布消费提示警示，帮助消费者有效规避预付式消费陷阱和风险；二是开展宣传活动，发布宣传视频，大力宣传预付式消费相关知识；三是开展行政指导，规范预付式消费领域经营者经营行为，大力营造放心舒心消费环境。

截至目前，此项行动共出动执法人员 285 人次，检查预付式消费领域经营者 138 家次，印发预付式消费宣传资料 12000 余份，开展宣传活动 20 次，发布消费提示信息 78 次，开展协作执法 12 次，对相关行业主体开展行政指导 68 次，开展广告监测 36 次，与崇州市融媒体中心合作制作预付式消费宣传视频 1 期，行动中未发现有违法违规现象。

“差评”后司机骚扰乘客 经协调司机道歉又赔钱

□本报记者 马工枚

你有过乘坐网约车或者网购打差评的经历吗？你因为打差评被电话“轰炸”过吗？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。

2021 年 8 月 18 日，四川省成都市消费者孔小姐向成都市消费者协会投诉称，自己乘坐成都某科技有限公司外包服务平台的网约车时消费体验感较差，结束后在该平台给予司机差评。司机对此不满，白天黑夜不间断拨打电话骚扰怀有身孕的孔小姐。孔小姐要求涉事司机赔礼道歉并赔偿精神损失，双方协商无果。

经成都市消费者协会调查，孔小姐反映情况属实。根据《民法典》第 1032 条“自然人享有隐私权。任何组织或者个人不得以刺探、侵扰、泄露、公开等方式侵害他人的隐私权。隐私是自然人的私人生活安宁

和不愿为他人知晓的私密空间、私密活动、私密信息”之规定，网约车司机的行为侵犯了消费者生活安宁权。根据《消费者权益保护法》第十四条“消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利，享有个人信息依法得到保护的权利”之规定，网约车司机的行为侵犯了消费者的人格尊严和个人信息保护权，造成消费者身心伤害。根据《消费者权益保护法》第五十条“经营者侵害消费者的人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并赔偿损失”之规定，理应做出赔偿。经调解，司机向消费者赔礼道歉并赔偿损失 3000 元人民币；网约车公司对涉案司机永久封号、不再合作，与涉案合作外包服务平台终止合作。

四川省保护消费者权益委员会表示 根据《中华人民共和国个人信息保护法》第 51 条：“个人信息处理者应当根据个人信息处理目的、处理方式、个人信息的种类以及对个人权益的影响、可能存在的风险等，采取下列措施确保个人信息处理活动符合法律、行政法规的规定，并防止未经授权的访问以及个人信息泄露、篡改、丢失：……（三）采取相应的加密、去标识化等安全技术措施”之规定，消费者孔某乘坐网约车时留下的手机号码属于个人信息，平台应当依法进行加密、去标识化等安全技术措施。且在行程结束后，应当从技术角度禁止司机访问。因此，平台对消费者孔某个人信息处理、保护存在一定过错。根据《中华人民共和国个人信息保护法》第 69 条：“处理个人信息侵害个人信息权益

造成损害，个人信息处理者不能证明自己没有过错的，应当承担损害赔偿等侵权责任。前款规定的损害赔偿责任按照个人因此受到的损失或者个人信息处理者因此获得的利益确定；个人因此受到的损失和个人信息处理者因此获得的利益难以确定的，根据实际情况确定赔偿数额”之规定，司机侵害消费者孔某个人信息权益、对其进行报复性骚扰，作为信息处理者的网络交易平台提供者对上述行为造成的损害应承担相应赔偿责任。最后，对于消费者个人信息保护而言，建议消费者在授权经营者收集、使用个人信息时，仔细阅读协议条款。信息者获得、处理消费者的个人信息应当征得消费者同意，对于违法违规的个人信息处理者，消费者有权向国家网信部门、县级以上地方人民政府有关部门投诉举报。