

今年一季度四川各级消委为消费者挽回经济损失超 835 万元

□本报记者 马工枚

4 月 11 日，四川省消委发布 2023 年一季度消费者投诉信息统计分析报告。记者了解到，2023 年一季度，全省各级保护消费者权益委员会（以下简称“消委”）共受理消费者投诉 14175 件，其中，价格类投诉 2150 件，位列总量第三，环比上升 6.4%，投诉上升幅度位居榜首。投诉解决率 98.09%；为消费者挽回经济损失 835.01 万元，其中因经营者有欺诈行为为消费者获得加倍赔偿金额 4.31 万元；接受消费者咨询 2.65 万人次。

从统计数据来看，商品、服务的质量问题仍居投诉总量之首，成为消费者投诉的主要方面，但与上年同期相比，质量方面的投诉下降趋势最为明显，说明商品和服务的质量在不断地提升和改善。价格和合同的投诉总量分列投诉总量的第三、第四，同时投诉比例上升幅度位居前列；按商品种类划分，食品类、服装鞋帽类和家用电器类消费者投诉居前三位，与 2022 年同期相比，医药及医疗用品类消费投诉上升趋势明显，而房屋及建材类、家用电器类、交通工具类等呈下降趋势。

按服务种类划分，生活、服务类、销售服务、文化、娱乐、体育服务消费者投诉居前三位。与 2022 年同期相比，生活、服务类、教育培训服务及公共设施服务等消费投诉呈上升趋势，房屋装修及物业服务，销售服务和通信服务等呈下降趋势。

“反向抹零”属于违法行为

据报告，价格类投诉较为突出，主要问题有四类，分别是经营者低

标高结、“反向抹零”；违规收取餐位费等费用；销售商品未明码标价或春节期间涨价幅度较大；涉疫药品、甲流治疗药品等医药及医疗用品涨价销售。

1 月 28 日，遂宁市船山区一消费者向当地消委投诉称，自己在市城区某餐馆就餐实际消费 363.5 元却被收取了 364 元。经调查了解，该餐馆收银系统按角四舍五入到元的收费方式进行设置。经调解，经营者退还消费者多收取费用 0.5 元。同时根据《价格违法行为行政处罚规定》第十三条之规定，由船山区市场监管局立案对餐馆的违法行为进行行政处罚。类似的，2 月 22 日，宜宾市长宁县的罗先生在某火锅店用餐，实际消费 186.8 元，结账时商家却收取了 187 元。经调查核实，该火锅店使用某餐饮管理系统设置的四舍五入功能，“反向抹零”多收取罗先生 0.2 元。在调解中，罗先生表示不需要商家退还多收取的费用。最后，经“诉转案”，长宁县市场监督管理局对火锅店进行立案查处。

四川省消委相关负责人表示，商家所谓的“四舍五入”方便结算，

“舍”的是商家的诚信，“入”的是侵犯消费者权益的潜规则，“看似只有几毛几分的小钱，实际上是侵犯消费者权益的大事。”“反向抹零”，侵犯了消费者知情权、公平交易权等合法权益，属于违法行为。

3D 眼镜强制消费不合理

一季度，食品类投诉 1727 件，占投诉总量的 12.18%，居商品类投诉之首，食品安全问题不容忽视。涉及食品类投诉的主要问题是食品质量问题、食品标签问题及食品类产品宣传问题。同时，节假日消费投诉问题增多，主要问题有：产品和服务不明码标价，如景区餐饮菜品涨价未标明；转嫁经营成本违规收取费用，如观看 3D 电影时强制要求消费者购买 3D 眼镜；促销活动规则不清晰，收费项目告知不清或肢解项目收费等问题。

1 月 19 日，消费者张先生向攀枝花市西区消委投诉，称当日到某电影城观看 3D 电影，被强制要求购买 3D 眼镜，要求相关部门调查处理。经调查发现该店堂告知、LED 滚动屏等有关于自行携带 3D 眼镜的倡议书海报，但是该店未主动提供免费 3D 眼镜，当事人涉嫌使用声明、店堂告示等方式减轻或者避免经营者责任、加重消费者责任对消费者不公平、不合理的规定，消委责令其立即整改，消费者表示满意。

四川省消委相关负责人表示，鼓励消费者积极反映异常情况，发挥共治效力，加强重要民生商品保供稳价，营造让消费者放心、舒心消费的环境。

推进预付式消费服务平台建设

此外，预付式消费问题亟待规范。近年来因预付式消费引发的格式条款侵权、承诺不兑现、退费难、关门跑路等问题不断，投诉量长期居高不下。一季度涉及教育培训、美容服务、健身娱乐等领域的预付式消费投诉问题突显，主要表现在：服务承诺兑现难；经营场所突然关闭或变更经营主体，债权债务不做妥善处理，引发群体性消费投诉；合同中“任何情形均不退费”“本店有最终解释权”等格式条款侵权及对会员卡使用规则约定不清，擅自增设使用条件和要求。

为了疏通预付式消费的堵点，让消费者愿消费、敢消费，应抓住预付资金监管的关键环节，协同相关部门建立协同共治、信息畅通、多效并举的监管新机制。四川省各地消委组织积极探索切实有效的监管方式，如德阳市消委与多部门联合在绵竹市试点运行“德阳市预付式消费服务平台”，现已有绵竹市 30 多家大型商家入驻平台；宜宾市消委与宜宾市商业银行等多部门联合建立了预付消费服务平台“宜保宝”上线运行，现全市已有超 2000 家商家入驻平台。

通过预付式消费服务平台的建设，力求实现“预付消费”事前资质审查，发卡报备、事中全过程记录可信存证、事后维权的监管闭环，管住了预付资金，实现源头治理。运用云计算、大数据、区块链等技术手段，强化数据赋能，激发消费潜能，破除预付式消费顽疾，促进预付式消费模式健康规范发展。



□本报记者 马工枚

如今，买车的人越来越多，国内汽车保有量快速增长的背后，存在汽配行业野蛮生长的问题。假冒汽车配件用料差、加工精密度低，使用劣质、假冒汽车配件，严重威胁行车安全和车辆寿命，存在安全隐患，还会令车主蒙受经济损失。近日，记者从四川省保护消费者权益委员会了解到一起这样的消费案例。

2021 年 4 月，重庆市渝中区某汽修厂通过互联网平台向成都两家汽车配件公司购买了某知名品牌大灯、中网等汽车配件，收货后发现不是正规厂家生产的产品，随即向公安机关举报。经查，以言某锋、俞某涛为首的两个犯罪团伙分别自 2018 年 1 月、2019 年 1 月起，从江苏常州、丹阳等地购进假冒某品牌汽车配件，以成都“鑫光源”“鑫飞达”汽车配件公司名义将假冒汽车零配件销售至四川、重庆、贵州、西藏等地。2021 年 6 月，重庆市公安局打假总队会同重庆市渝中区公安分局，联合成都市武侯区公安分局一举打掉两个犯罪团伙。据统计，此次行动共计抓获犯罪嫌疑人 15 名，捣毁“黑窝点”3 处，现场查获假冒某品牌大灯、保险杠等 68 种型号汽车配件 2700 余套，货值金额 374 万余元，涉案金额 5500 万余元。经权利人企业鉴定，均系假冒注册商标的商品。该案件被川渝检察机关、公安机关列为 2021 年首批联合挂牌督办案件。

2021 年 9 月 29 日，渝中区人民检察院（以下简称渝中检察院）对俞某涛涉嫌销售假冒注册商标的商品罪向渝中级人民法院（以下简称渝中院）提起公诉，法院受理并公开审理。2021 年 11 月 26 日，渝中院认定俞某涛犯销售假冒注册商标的商品罪，并依法进行了判处。2021 年 12 月 16 日，渝中检察院对言某锋涉嫌销售假冒注册商标的商品罪向渝中院提起公诉，法院受理并公开审理。2021 年 12 月 28 日，渝中院认定言某峰犯销售假冒注册商标的商品罪，并依据《中华人民共和国刑法》第二百一十四条、第六十七条第三款、第二十三条、第七十二条第一款和第三款、第七十三条第二款和第三款、第五十二条、第六十四条之规定；《中华人民共和国刑事诉讼法》第十五条之规定进行了判处。

四川省保护消费者权益委员会表示，制售假冒伪劣商品犯罪严重危害群众利益、损害企业声誉、掣肘经济发展，历来为人民群众深恶痛绝。本案具有销售网络广、违法时间长等特点，侵害了权利人企业和众多消费者的合法权益，且存在安全隐患。本案成功侦破，既有力维护了汽车配件市场的经营秩序，也保护了消费者的合法权益，更彰显了公安机关对“制假售假”违法犯罪的“零容忍”态度，有效震慑了潜在的假冒侵权违法犯罪活动。

此外，本案进一步深化了川渝两地警务合作工作举措，加强了两地知识产权保护协作力度，促进了两地侦诉协作配合，对两地建立联防联控联打联治的常态化机制、共同提升川渝知识产权刑事案件办理质效、实时对接执法规范等警务实践具有借鉴意义。

川渝四地消委联合发布医疗美容消费警示

□本报记者 马工枚

近年来，医美行业兴起，随之而来的，由于部分没有医疗资质的美容机构或人员非法从事医疗美容服务引发的损害赔偿纠纷日益增多。为保护消费者合法权益，提振消费信心，四川省内江市消委会联合重庆市南川区、江津区、永川区消委会发布医疗美容消费警示，提醒广大消费者谨慎选择医疗美容机构。

选择医美机构要“三查看”

查看从事医疗美容的机构是否取得了《医疗机构执业许可证》以及开展医疗美容诊疗的核准项目；查看主治医师是否具有经注册的《执业医师资格》、护理人员是否具有经注册的《护士资格》并具有相应的工作经历（人员信息可以登录国家卫健委官网查询验证）；查看实施医疗美容项目是否在相应的美容医疗机构或开设医疗美容科室的医疗机构中进行。

警惕医美广告中“六大陷阱”

广告宣传中是否含有表示功效、安全性的断言或者保证，如“100%安全”“零风险”“最佳”等用语；广告宣传中是否含有利用广告代言人做推荐、证明。如利用顾客、网红达人等名义或者形象为医疗美容做推荐证明的；医美广告中是否标注有医疗广告审查证明文号，没有经过审查的广告可能存在违法问题；广告宣传的医美项目是否属于已取得的可许可范围；广告中是否含有违背社会良好风尚，制造“容貌焦虑”，将容貌不佳与“低能”“贫穷”等负面评价因素关联，或将容貌出众与“高素质”“成功”等积极评价关联；医美广告是否由非医疗机构所作，如美容院明示或暗示可以提供医疗美容服务，切记医美广告属于医疗广告，非医疗机构不

得发布医疗广告。

医疗美容产品≠化妆品

如肉毒素注射、软组织填充（包括透明质酸或自体脂肪填充）等医疗美容过程中常用的医疗美容产品均属于药物、医疗器械，都应取得相应的注册证明。使用时必须在有资质的医疗美容机构内，由具有执业医师资格且具有从事相关临床学科工作经历的医生才能操作。消费者不要自行购买和使用可用于医疗美容的药品或医疗器械，以免不当使用造成伤害后果。

医美有风险 安全放首位

医疗美容归根到底是一种医疗行为，而任何医疗行为都是有风险的。消费者选择医疗美容前，一定要对所做项目风险进行全面了解，始终把安全放在首位，不要因一味求美而忽视风险隐患，不要幻想医美就是随心所欲的“易容术”。

不轻信医疗美容机构的口头承诺，一定要与医美机构签订书面服务合同，明确服务内容、价格费用、产品信息、权利义务等，并保存好消费凭证。同时，根据自己的经济实力量力而行，不要轻信营销人员的推荐，谨防“美容贷”陷阱。

留存证据 及时维权

医美消费过程如自身权益受损，及时保存相关证据，必要时可以申请医疗鉴定。如发生消费纠纷，可先与经营者协商解决，如无法达成和解可以向当地消委组织申请调解；发现违法行为及时拨打 12345、12315 投诉举报；也可以通过到法院提起诉讼的方式，依法维护自己的合法权益。

四川德阳市、旌阳区两级市场监管局：落实食品安全职责 防控食品安全风险

□黎凯琼 本报记者 高明山 李鹏飞 文/图

近日，四川德阳市市场监管局联合旌阳区市场监管局开展校外集中供餐单位落实食品安全主体责任暨食品安全培训考核会。

德阳市市场监管局餐饮监管科科长毛险在会上指出，餐饮食品经营主体应当加强食品安全管理，落实企业按规定配备食品安全总监、食品安全员，定期开展培训考核，注重培训考核的结果运用，督促其落实食品安全职责，有效防控食品安全风险。



会上，旌阳区市场监管局餐饮股股长彭勇组织开展食品安全培训，对《反食品浪费法》《学校食品安全营养健康规定》《四川省中小学食品安全管理办法》《企业落实食品安全主体责任监督管理规定》等法律法规进行了宣贯、解读。

会后，现场对与会人员开展现场考核。德阳旌泽央厨餐饮管理有限公司、四川苗嘉餐饮管理有限公司食品安全总监、食品安全员、食品从业人员等参加会议。

相关链接

德阳市旌阳区市场监管局 防控学校(幼儿园)食品安全风险隐患

近日，四川德阳市旌阳区市场监管局召开学校(幼儿园)行政监管权限划转暨校园食品安全工作会，四川省孝泉师范学校、四川护理职业学院、德阳成都外国语学校等 18 个学校负责人、食品安全总监、食品安全员，旌阳区市场监管局餐饮股、食品流通股、相关市场监管所负责人参会。旌阳区市场监管局分管副局长龙波出席会议并提出工作要求。

会议对《企业落实食品安全主体责任监督管理规定》进行了解读，要求各学校按要求配备食品安全总监、食品安全管理员、按规定落实日管控、周排查、月调度工作制度，切实履行食品安全主体责任。

传达了近期校园食品安全相关文件精神，通报近期校园食品安全事件，要求学校（幼儿园）食品安全人员绷紧食品安全这根弦，做到食品安全警钟长鸣，开展定期与不定期食品安全自查，及时排查并消除食品安全风险隐患。

要求各辖区市场监管所高度重视，将本次划转回来的校园食品安全监管工作作为近期重要食品安全监管工作来抓。

会上对本次行政监管权限划转背景进行了深入解读，要求各学校（幼儿园）要从思想上高度重视，落实食品安全主体责任，督促食品安全制度落实到位，有效防控食品安全风险隐患。

南充市顺庆区市场监管局：开展特种设备检查 严守安全生产底线

□张猛 本报记者 黄楠

随着五一节临近，人民群众出游增多，大型游乐设施、索道、充装站等特种设备使用频次增加，为切实保障人民群众节日期间生命财产安全，四川南充市顺庆区市场监管局开展了特种设备安全隐患排查行动。

强化宣传教育。对特种设备经营主体加强特种设备安全法、气瓶

安全技术规程等宣传贯彻，通过约谈、监督检查等方式，督促各单位落实主体责任，强化安全意识，把安全工作落实到一线岗位。

开展隐患排查。对辖区充装单位、燃气公司、大型游乐设施、电梯等特种设备进行全面检查，确保特种设备安全无死角。共抽查设备 51 台，发现安全隐患 7 项，下达特

种设备监察指令书 2 份。

强化自查自纠。督促各特种设备单位提高认识，加强隐患排查自纠，坚持不放过任何一个环节，不漏掉任何一个疑点，列出问题清单，建立隐患台账跟踪治理，逐一整改落实。

下一步，顺庆区市场监管局将严守安全生产底线，继续加大

特种设备隐患排查力度，严把设备检验关，严厉打击无证充装、非法充装、超范围充装气瓶和违法制售翻新“黑气瓶”、未按期对特种设备进行检定等违法违规行，切实形成特种设备安全监管高压态势，坚决遏制各类特种设备事故发生，全力保障特种设备使用安全。