

护民生 保安全 助力高质量发展

四川省市场监管系统召开“春雷行动 2023”总结会议

□本报记者 马工枚

6 月 12 日,四川省市场监管系统召开“春雷行动 2023”总结会议,四川省市场监管局局长、党组书记陈凯出席会议并讲话。

会议全面总结回顾了“春雷行动 2023”开展情况,通报了成绩突出单位和个人,公布了 6 项重点整治领域的典型案例。南充市市场监管局、德阳市市场监管局及泸州市泸县市场监管局、凉山州越西县市场监管局在会上分别作交流发言。

会议指出,行动以“护民生 保安全 助力高质量发展”为主题,着

力整治药品、食品、重要工业产品质量、特种设备、知识产权侵权假冒和扰乱市场秩序等领域违法行为,取得了显著成效,值得充分肯定和认真总结。行动期间,共开展协作执法 2542 次,开展行政指导、行政约谈 3202 次,查处案件 3.4 万件,移送司法机关案件 335 件,四川省市场监管局挂牌督办案件 52 件,其中联合四川省公安厅挂牌督办案件 5 件。

会议强调,要树牢法治思维,增强法律知识储备,提升法治素养,依法开展执法工作,切实做到

“敢于执法”。要注重标本兼治,找准执法办案的重点,突出查办一批有影响力、有震撼力、有威慑力的大要案件,补齐制度短板、机制缺陷,切实做到“善于执法”。要坚持无事不扰,强化投诉举报线索分析挖掘,积极探索智慧执法模式,靶向性开展行政执法工作,切实做到“精准执法”。要充分彰显温度,大力倡导“宽严相济、法理相融”行政执法理念,坚持寓监管执法于服务,严格落实“谁执法谁普法”普法责任制,切实做到“柔性执法”。

会议要求,结合正在和即将开展的重点执法任务,进一步转化运用好“春雷行动”成果。依法查办一批群众反映强烈、社会危害大、违法行为性质影响恶劣的案件,高质量推进“铁拳”行动。全力抓好制止餐饮浪费、治理茶叶过度包装等重点工作,着力保障好成都大运会、中国质量大会等重大活动。扎实开展行风建设三年攻坚行动,有效防范执法违纪违法风险。着力推进“数字+执法”能力提升行动,切实提升执法效能。

天天 315·消费提示

预付消费信任难 追根溯源破结点

□本报记者 马工枚

预付式消费由于法律不完善、准入门槛低、涉及行业广等问题,消费纠纷层出不穷,一直是消费维权的痛点、难点。近日,记者从四川省消费者权益委员会了解到一起这样的消费案例。

2022 年 8 月,德阳绵竹市保护消费者权益委员会(以下简称“绵竹市消委会”)陆续接到关于艺体培训的投诉,多名消费者反映绵竹市某健身俱乐部存在经营状况不佳、将要关门走人的情况,要求退还其充值的舞蹈课程预付费用,该商家不予处理,消费者遂向绵竹市消委会投诉,要求退款。

鉴于该案为群体消费纠纷,为将矛盾纠纷化解在萌芽之中,绵竹市消委会工作人员分别组织消费者和培训学校进行沟通,对俱乐部的经营状况、管理制度和合约协议,以及消费者投诉的起因、诉求等相关情况进行详细了解。工作人员了解到,一部分消费者认为,之前俱乐部承诺过老师具有较高专业资质,新更换的老师却资质低、教学效果不佳;另一部分消费者想要退款的原因是听其他消费者传言,怀疑商家快要倒闭走人。商家解释是因为 8 月天气太过炎热,担心大家的健康问题才陆续关了几天门,换老师是因为与老师之间的合约问题,并非经营不佳、临近倒闭。双方因分歧过大,一直僵持不下。绵竹市消委会工作人员分批次组织投诉人携带消费凭证参加调解。经多方努力,俱乐部负责人配合联系相关客户沟通安抚、处理退款等事宜;后经调解,消费者与商家达成一致,除个别消费者退回剩余款项外,其余消费者继续在店消费。同时,绵竹市消委会工作人员告知该健身俱乐部负责人应当诚信守法经营,如果店铺确实出现经营问题,无法再继续经营下去,应提前告知消费者并退还相关费用,否则,公安部门将介入调查,相关监管部门也将采取把经营者列入异常名录等措施。

四川省保护消费者权益委员会表示 本案系预付式消费纠纷,依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定:“经营者以预付收款方式提供商品或服务的,应当按照约定提供。未按约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付费”、《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条第二款规定:“经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定”。消费者与商家签订的舞蹈协议,双方都要有履行合同义务的契约精神。消费者不能以单方面怀疑商家经营不善,就要求解除协议;但经营者在未告知消费者的情况下擅自更换消费者心目中认可的老师,商家虽没有违约的主观意愿,但存在违背诚实守信,不规范履行合同的行为。

如何重启经济引擎、释放消费潜力、提振消费信心?在这样的社会大背景下,这个消费纠纷的解决中,消除消费者疑虑,引导经营者诚信经营,有温暖的消费纠纷解决方式很重要,既要维护消费者合法权益,亦要营造商家能健康持续发展的环境。2022 年 1 月 13 日,国家市场监督管理总局、中国消费者协会联合发布《关于加强预付式消费投诉治理的倡议》,2022 年德阳市消委与多部门联合,探索启动了“预付式监管平台”项目,并以绵竹为试点,在当地全面推进。平台以资金监管为主线,并引入信用监管、合同监管、风险预警、区块链存证等内容,对预付式消费进行事前、事中、事后全方位监管。目前平台已搭建完成,银行资金监管入口正在调试对接中,已入驻包括洋洋百盛、上美广场、爱达乐、安宏驾校等商家 30 余户。希望通过平台及大数据的应用,让预付式消费带给消费者更安心、舒心、放心的消费体验,也更好地彰显消委组织在维护消费市场公平公正、提振消费信心、营造良好消费环境中起到的积极作用。

正式授牌！德阳经开区成为首批国家知识产权强市建设试点园区

□本报记者 高明山 李鹏飞

近日,国家知识产权强市建设试点城市、县域、园区启动仪式在四川德阳举行。四川省知识产权服务促进中心党组书记,省市场监管局党组书记、副局长赵辉,德阳市人民政府副市长、市工商联主席徐春龙出席启动仪式。

启动仪式上,赵辉为德阳经开区授牌“国家知识产权强市建设试点园区”,德阳经开区党工委委员、管委会副主任张超伟从知识产权创新创造、奖励保护、人才培养等方面进行了表态发言。

据悉,近年来,德阳经开区坚定贯彻知识产权强国、强省、强市战略部署,深入实施知识产权战略行动计划,知识产权综合实力明显增强。启动国家知识产权强市建设试点园区工作后,德阳经开区将全面提升知识产权创造、运用、保护、管理、服务的能力和水平,力争在促进知识产权高质量创造、高效益运用、高标准保护、高水平服务走在全国试点前列,并形成可借鉴、可复制、可推广的建设经验,以知识产权赋能经济社会高质量发展,为德阳“重返前三”作出新的更大贡献。

(图片由德阳经开区党群工作部提供)

