

察民情知民意 守民心解民忧

以诚信护航品质消费激发消费活力

投诉举报等民情民意数据,是群众评判消费环境的“风向标”,也是市场监管确定治理重点的“指南针”。2023年度,市市场监督管理局共受理市场监管领域各类民诉求21773件,较上年度增加9.27%,总量相对平稳,累计为消费者挽回经济损失509万元。从客体类别看,食品餐饮、服装鞋帽、物业服务、交通工具占比较大;从问题类别看,投诉举报问题集中在食品安全、合同、质量、价格、不正当竞争等方面。一年来,市市场监督管理局持续优化投诉举报处置机制,引导经营者践行诚信经营理念,高质高效回应民生民意,切实营造放心消费环境。

数字赋能 高质量回应民生民意

推进“民意中心”智能化投诉举报处置平台优化升级,实现软件功能模块更新迭代,完善12315、12345、信访、来信等办件规整划入,全过程追踪,全流程管理。民意响应更高效,投诉举报1个工作日接处率达100%,7个工作日办结率近90%,办件

结束后进行短信满意度测评,及时掌握办件质效。以研判指挥体系谋全局,完善研判中心建设,掌握市场监管发展规律,发布研判报告58份,通过高频次研判,有效化解多起家装、预付式消费等领域苗头性问题。

持续发力 多举措推动创消工作

调整补充放心消费创建指挥部成员单位,结合部门职能优势,明确各成员单位职责分工,落实落细各项创建举措,合力营造放心消费环境。沙溪古镇、浏河老街、口水娃食品等5家单位进入2023年度省级放心消费创建参创名单,新湖惠民蔬菜专业合作社、齐岳

商贸、海运堤一期风情街3家单位获评2023年度省级放心消费创建示范单位、区域,示范引领效应进一步凸显。充分发挥分局网格化优势,加强宣传引导,鼓励更多商户承诺线下无理由退货,累计发展商户8736家,发展“吴优数购”商户2410家,消费场景不断拓展。

以点促面 多维度化解消费纠纷

围绕消费热点和重点商圈,新增太仓市电子商务协会和苏州锐发商业经营管理有限公司两个消费维权监督站。目前,全市建有汽车消费行业、大型商超等各类企业消费维权监督站64个。太仓市汽车消费纠纷联动化解中心完成提档升级,设立“周雁调解工作室”,保“驾”护“行”——太仓市汽车消费纠纷联动化解中心获评苏州市“枫桥经

验”示范品牌,《太仓市汽车消费纠纷联动调处项目》获评2023年太仓市“关爱民生法治行”十佳项目。成立太仓市汽车消费纠纷人民调解委员会,充实调解专家团队,选聘专职调解员,实质性化解纠纷,成效显著。创新开展全省首个汽车消费纠纷人民调解地方标准建设,《汽车消费纠纷人民调解规范》项目获批立项并启动。



《汽车消费纠纷人民调解规范》地方标准项目启动



联动化解汽车消费纠纷

统筹联动 全方位创优消费环境

全年办理案件1991起,罚没款金额总计592万元,案件涉及食品安全、特种设备、计量器具等群众关注领域,集中销毁罚没物资11800件,全面净化消费市场,为群众安心、放心、舒心消费提供有力支撑。对14528家食品生产经营主体开展包保,完成率100%。在全市零售药店实施智能监管工程,推进远程非现场监管业务流程,提升药品智能化监管能力,保障群众用药安全。抓细抓好特种设备“五化”监管,打通平台数据,挖掘监察重点,累计现场监督检查1969家次,发现并消除隐患3279条,下达安全监察指令书986份,立案查处159起。消费品质量安全稳扎稳打,“灶管阀”、电动自行车、消防用品、防爆电气等产品专项监督抽查有序开展。处办不合格产品后处理24件,处置率100%。定期发布典型案例,消费警示提示,常态化开展“天天315 月月有主题”等“X·15”主题宣传活动,引导经营者守法诚信经营,提升消费者依法维权能力,营造诚信文明、健康有序的民生消费环境。与法院、公安、商务、文体旅旅、行业协会等部门单位建立长效联络机制,凝聚消费者权益保护社会合力。

消费关系千家万户的日常生活,保障消费者合法权益不受侵犯,是人民群众在消费领域最关心最直接最现实的利益问题。新的一年,市市场监督管理局将继续以“民思我想,民需我办,民问我答,民困我帮”为服务宗旨,精准分析研判,全力维权保障,用心用情办事,为消费者愿消费、敢消费、乐享高品质消费提供强有力保障,不断提升人民群众获得感、幸福感、安全感!

以案为戒 诚信经营 放心消费

2023年度消费维权领域典型案例

案·例·1

太仓市某面馆发布违法广告及利用格式合同排除消费者权利案

基本案情:2023年6月14日,太仓市场监管部门收到举报,反映某面馆为庆祝新店开业,推出了买一碗送一碗的活动,并通过其员工注册的抖音账号进行宣传,该抖音账号发布的视频作品中包含“面馆2023年6月9日盛大开业,开业期间吃一碗送一碗”等内容,但该视频中并未对附赠商品的品种、规格、期限和方式等进行明示。现场提供的抵金券上印有“此券所有解释权归本店所有”的内容。

该面馆在广告中并未对附赠商品的品种、规格、期限和方式等内容进行明示的行为违反了《中华人民共

和国广告法》第八条第二款的规定,同时,该面馆的抵金券中利用格式条款排除消费者权利的行为违反了《合同违法行为监督处理办法》第十一条第(四)项的规定,市市场监督管理局对两种违法行为分别进行了处罚。

典型意义:自媒体时代为广告发布提供了很大便利,为吸引流量,经营者发布的各种促销广告层出不穷,但也存在一些漏洞和陷阱。通过本案的查处,市场监管部门有效保障了消费者的知情权和选择权,维护了市场的公平正义,与此同时也为“所有解释权归商家所有”的不公平现象戴上了“紧箍咒”。



案·例·3

太仓某美容诊所发布违法医美广告案

基本案情:太仓市市场监督管理局通过举报线索,发现太仓某美容诊所在其美团店铺上发布“玻尿酸塑形”的医疗广告,用于推广其店内销售的“注射用交联透明质酸钠凝胶”产品。此外,该诊所还为销售的“保妥适”产品制作了宣传广告。“保妥适”为“注射用A型肉毒毒素”,属于医疗用毒性药品的处方药。

处理结果:根据《中华人民共和国广告法》规定,医疗广告须经审查,但该诊所广告未经相关部门审查,且医疗用毒性药品不得做广告。当事人发布上述违法广告的行为违反了《中华人民共和国广告法》

第十五及四十六条的规定,市场监管部门依法对其作出罚款104220元的行政处罚。

案件警示:近年来,医疗美容行业迅猛发展,满足了消费者对美的需求。但伴随着行业发展,部分经营者利用虚假、误导性的宣传破坏了医美市场秩序,损害消费者的权益和健康。A型肉毒毒素属医疗用毒性药品,使用不当可能会引起肌肉松弛麻痹,严重时可能会引发危及生命健康的症状,用药过程应当在医生指导和监控下进行。消费者要理性看待医美需求,正确选择医美机构,审慎做出医美决策。

案·例·2

太仓市某电动车商店销售不合格电动自行车案

基本案情:执法人员对太仓市双凤镇某电动车商店进行检查,发现店内部分电动自行车存在加长车身坐垫等情况,改装后的外形和电动自行车合格证上的外形不一致。经调查,涉案商店从市场上采购了同一型号加长坐垫,对上述涉案车辆的原坐垫进行替换并对外销售。涉案电动自行车经检验不符合GB17761-2018《电动自行车安全技术规范》。该电动车商店行为违反了《中华人民共和国产品质量法》第十三条、第二十六条第一项的规定,市

市场监管部门依法对其作出罚款15895元及没收涉案电动自行车的行政处罚。

典型意义:《中华人民共和国产品质量法》第十三条对可能危及人体健康和人身、财产安全的工业产品,作出了严格的规定,本案中电动自行车具备危及人体健康和人身、财产安全的可能性,必须对非法改装行为说“不”!交通安全关乎人民福祉,事关经济社会发展大局,电动自行车销售单位应严格落实安全主体责任,确保使用安全。



案·例·4

太仓某手机店对销售手机做虚假的商业宣传案

基本案情:太仓某手机店在销售鼎桥TD Tech M40手机时,向消费者宣称该手机为华为旗下的5G手机,并声称鼎桥公司是华为控股的一家公司。实际上,鼎桥TD Tech M40手机为鼎桥通信技术有限公司(以下简称“鼎桥公司”)生产,而华为公司仅为鼎桥公司在港母公司的少数股东,该手机也非华为旗下手机。当事人在向消费者销售鼎桥TD Tech M40手机时宣传内容与实际不符,欺骗误导消费者。太仓

市市场监督管理局依据《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十条第一款的规定,对该手机店作出罚款5000元的行政处罚。

案件警示:手机是日常生活中的必备消费品,人们对于品牌的认可度不断加深,华为品牌手机更是作为国产品牌备受消费者青睐。本案中,手机店在销售鼎桥品牌手机时,业务员宣传不当,使消费者产生误解,侵犯了消费者合法权益。虚假宣传不可有,诚信经营是正道。