

聚焦 3·15

信用让消费更放心



# 虚假宣传误导消费者 罚款 60 万元

## 我市公布 6 起侵害消费者合法权益典型案例

### 典型案例

本报讯(记者 焦莉莉)在“3·15 国际消费者权益日”到来之际,3月14日,市政府保护办、市市场监管局等单位联合举办“3·15 消费维权集结号”电视直播,现场发布了 2018 年度查处侵害消费者权益典型案例和消费者投诉举报情况,并启动 2019 年度“诚信石家庄放心消费城”创建活动。

记者从现场了解到,2018 年消费投诉集中在商品和服务两大类。市市场监管局全年共受理 16841 件商品类投诉,占投诉总量的 68.8%。此类投诉主要涉及家居用品类、服装鞋帽类、交通工具类、家用电器类、通讯器材类等。

服务类投诉 7641 件,占投诉总量的 31.2%,主要涉及修理制作、文化娱乐、美容美发洗浴、餐饮和住宿、专业技术服务等领域。投诉涉及的主要问题有广告宣传、售后服务、合同纠纷、质量问题以及不正当竞争等。

在 2019 年度“诚信石家庄放心消费城”创建活动中,我市将按照“部门全联动、区域全覆盖”的要求,继续深入推进生产、流通和服务领域的 14 个行业的放心消费创建活动。通过建立完善责任清晰的主体责任机制、自我管理的行业自律机制、多方参与的社会监督机制、高效便捷的政府监管机制,使全市经营者诚信守法意识普遍提高,商品和服务质量明显提升,消费纠纷解决渠道进一步畅通,消费领域重点突出问题得到有效解决,努力建设成为全国放心消费示范城市。

## 信用,让消费更美好

□庄严

火车上霸座被限制乘车,企业主欠债不还被限制出境,纳入法院失信被执行人名单的“老赖”连旅游、度假都受限制……如今,“信用”已融入人们生产生活的方方面面,一处失信,处处受限的信用约束格局正在逐步形成。“信用让消费更放心”的 2019 年消费维权年主题,回应公众关切,表达诚信向往,对推动消费领域信用体系建设,营造放心消费环境,创造和谐美好的生活环境,无疑具有积极意义。

业无信不兴,人无信不立。制售假冒伪劣商品、进行虚假宣传、设置支付陷阱、无视信息泄露、执行霸王条款等损害消费者权益的情况,在日常生活中时有发生,某些经营者罔顾信用,践踏消费者的安全权、知情权、公平交易权、监督权,在很大程度上影响着消费者满意度和消费信心。消费潜力的进一步释放,需要畅通投诉渠道,提高维权效能,保障消费者权益,彰显诚实守信的回报与力量。

信用让消费更放心。诚信大厦的矗立,离不开制度的“四梁八柱”支撑。营造安全放心的消费环境,需要消费者权益保护机制日益完善,工作力度不断增强,消费者维权意识逐步提升,消费环境持续改善。作为消费者,我们应积极行使监督权,主动参与消费后评价,主动投诉、举报失信经营行为,为形成重视、鼓励、保护消费者监督权的氛围,让消费者敢监督、愿监督、能监督,实现消费市场的“良币驱逐劣币”,尽一份力量。让我们的城市,因拥有诚信守法的经营者、诚实守信的消费者而更具品格和魅力。

### 1、某医药连锁有限公司荣城店销售假药案

经查,某医药连锁有限公司荣城店出售的“硫酸氢氯吡格雷片”“阿司匹林肠溶片”“瑞舒伐他汀钙片”三种药品均为假冒产品。荣城区市场监督管理局依据《中华人民共和国药品管理法》,给予从重行政处罚,没收违法销售的药品,罚款 7342 元,吊销《药品经营许可证》,企业负责人十年内不得从事药品经营活动。同时,当事人销售假药的行为涉嫌刑事犯罪,移送公安机关进一步处理。

### 2、某有限公司销售非法添加禁用物质的保健食品案

经查,石家庄某有限公司经销的保健食品“易德安牌易德胶囊”为假冒产品,且含有国家规定不得检出的“西地那非”成分。其行为涉嫌构成销售有毒有害食品罪,市市场监督管理局依法将案件移交公安机关。

### 3、上海某生物科技有限公司发布违法广告案

经查,上海某生物科技有限公司石家庄办事处多次在该公司自行印制的宣传手册和宣传页中,使用了“国家级、最高级、最佳”等宣传用语,误导消费者。其行为违反了《中华人民共和国广告法》,市市场监督管理局责令当事人停止发布该广告,并处罚款 60 万元。

### 4、某有限公司生产的植物蛋白饮料核桃露(乳)掺假案

经查,石家庄某食品有限公司生产的 590 箱植物蛋白饮料核桃露(乳)检出大豆源和花生源成分,已全部销售,违法所得 1180 元,涉案金额达 9440 元。藁城区市场监督管理局依据《中华人民共和国食品安全法》,给予该公司没收违法所得 1180 元、罚款 8.6 万元的行政处罚。

### 5、某酒店经营未经检验检疫牛肉案

经查,石家庄某酒店销售的 44 公斤加拿大进口牛肉制品无检验检疫证明,包装标签为英文,无中文标识。依据《中华人民共和国食品安全法》,长安区市场监督管理局对该酒店做出没收违法所得 44 公斤牛肉、罚款 12.5 万元的行政处罚。

### 6、某食品店虚假宣传案

经查,裕华区某食品店通过赠送有机大米和组织短途旅游等方式组织消费者参加健康讲座,在讲座中宣传其经销的“苦瓜姜黄压片糖果”等保健食品具有提高人体免疫力、防治疾病的功能和功效,对消费者构成欺诈。其行为违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》的相关规定,裕华区市场监督管理局责令当事人停止违法行为,并处罚款 22 万元。



“3·15”在行动

3月14日,赵县市场监督管理局的执法人员一家加油站对油品进行抽检。“3·15 国际消费者权益日”到来之际,赵县开展了以“信用让消费更放心”为主题的消费维权宣传服务活动,倡导经营者用诚实守信打造品牌形象,赢得消费者的信赖和认可。本报首席记者 张震 通讯员 朱涛 摄

# 人行公布金融消费者权益保护典型案例

## 提升风险防范意识 维护自身合法权益

本报讯(首席记者 靳晓磊)针对消费者对金融业务理解偏差导致利息损失、电信诈骗侵害消费者权益等问题,3月14日,中国人民银行石家庄中心支行公布了 3 起金融消费者权益保护典型案例,提醒消费者提升金融风险防范意识,维护自身合法权益。

### 储蓄利息纠纷案

**案情简介:**市民王某于 2015 年 12 月,在 A 银行某支行存入两笔共 6 万元定期存款,期限 1 年,并约定到期转存。2018 年 11 月,王某急需用钱,到银行支取时,被告知存款已超期一年多,超期时间按活期利率计息。王某对此不满,要求补足一年的利息差额。  
**处理情况:**经调取传票影像,比对填单笔迹,确认两笔存款单据均是王某本人填写,但其并未勾选自动转存。王某认为,即使自己未勾选自动转存,网点经办人员也应该帮其勾选。根据 A 银行业务规定,工作人员禁止替客户填单,经办人员按照客户填单办理业务不存在过错。A 银行积极与王某沟通,向其解释该行业规定,最终王某表示理解。

**案例启示:**传票影像是储蓄存款合同关系的证明,也是储蓄原始记录和办理储蓄业务计息的依据。金融机构应当遵循契约精神,严格按照合同约定行使权利、履行义务,金融机构未替王某勾选自动转存选项于法有据。从保护消费者合法权益角度,金融机构在办理相关业务时,应当进行必要提示。

**消费提示:**金融消费者在办理金融业务时,应认真阅读、理解合同条款,自觉养成主动了解金融业务、学习金融知识、树立风险意识的好习惯。对金融业务或合同条款内容存在疑问时,及时咨询金融机构工作人员,并详细核对金融机构出具的各类业务

单据,避免因漏勾、漏选相应选项造成不必要损失。

### 遭遇电信诈骗要求银行赔偿案

**案情简介:**2016 年 6 月,刘某接到陌生来电称,其所购汽车可办理退税,并告知“国税局工作人员”电话。刘某来到某银行自助服务区,致电对方提供的“国税局工作人员”,并按其提示操作。

操作 ATM 时,刘某向大堂经理张某寻求帮助,张某言语指导刘某如何操作后即离开。随后,刘某因不会操作,再次请张某帮助,并将处于通话中的手机交给张某接听。张某依据电话指引,帮助刘某在 ATM 上完成转账后离开。

当天下午,刘某意识到自己被骗,并向派出所报警。同时,刘某认为张某所在银行应对其被诈骗行为承担责任,于是将该商业银行诉至区人民法院。

**处理情况:**区人民法院依据相关规定,驳回刘某诉讼请求。刘某不服,向中级人民法院提起上诉。法院审理认为,当事人实施民事行为应尽到相应的审慎义务。本案中,刘某因自己轻信他人、疏于防范,导致资金被骗,与该商业银行并无干系,因此驳回上诉,维持原判。

**案例启示:**此案虽与银行无关,但银行业机构应加强对员工安全风险提示,提升员工风险识别能力,在日常工作中发现消费者行为可疑或举止存在异常的,应重点关注,必要时应询问了解情况并充分提示风险。

**消费提示:**金融消费者应进一步增强安全防范意识,不轻信陌生电话和信息,对有关退税、退费、中奖、国家补贴等方面涉及资金往来的信息,要及时通过官方渠道核实;对存在疑问的银行卡转账、汇款及

缴费等行为,应向金融机构核实后再实施。

### 拨打 ATM 机“值班电话”受骗案

**案情简介:**2017 年 10 月,陈某在某银行 ATM 机上取款时,显示屏上未出现任何提示语,也未将陈某银行卡退还。此时,陈某突然发现 ATM 机的左下角贴有一张标贴:“如果银行卡被吞,请拨打 24 小时值班电话:XXXXXXXXXXXX。”

陈某随即拨打了该“值班电话”,并且按照对方要求提供了自己的卡号、姓名和密码。随后,陈某又使用卡折一体的存折再次取款,却发现账户上的 5000 元已不翼而飞。陈某随即报警。

**处理情况:**经警方调取监控录像,发现陈某取款前,有个头戴鸭舌帽的中年男子进入 ATM 机取款室,并用手挡住 ATM 机摄像头。不久,该男子未办理任何业务匆匆离去。警方迅速侦破案件,并成功抓获该男子。

经查,该男子自 2017 年以来,通过在银行 ATM 机旁蹲点,趁机张贴 ATM 机故障“值班电话”,已累计骗取客户资金近 5 万元。

**案例启示:**本案中,陈某因疏忽轻信虚假客服电话,导致银行卡资金被非法转移,自身负有一定责任。商业银行对 ATM 机摆放场所应定期巡查,及时消除隐患,为消费者营造安全的取款环境,并有针对性地进行风险提示。

**消费提示:**金融消费者在使用自助设备时,如遇到 ATM 机吞卡、不吐钞等问题时,应拨打发卡银行全国统一客服热线,并按照提示进行操作,不要随意拨打自助机具上粘贴的不熟悉的电话号码,防止银行卡资金被不法分子窃取。

## 省生态环境厅公开一批环境违法典型案例 重污染天气应急响应期间环境违法,严肃查处!

本报讯(首席记者 靳晓磊)3月14日,省生态环境厅向社会公开了一批重污染天气应急响应期间环境违法典型案例,并责成相关地市对发现的问题依法严肃查处,严格落实重污染天气应急响应要求。

近期,受重污染天气影响,我省大气污染传输通道地区启动了重污染天气红色预警和相应的应急响应措施。为严厉打击涉气环境违法行为,3月5日起,省生态环境厅在全省范围内开展了第五轮大气环境执法专项行动。

执法检查中发现,部分企业违反《大气污染防治法》等法律法规,在重污染天气应急响应期间,未严格落实应急响应减排措施,存在违法生产、违法排污现象。

3月5日,省生态环境厅检查人员在平山县执法检查时发现,敬业钢铁集团轧钢车间密闭不严,无污染防治设施;9号高炉料坑无喷淋设施,扬尘无组织排放;11号高炉配料间密闭不严,返料输送带未密闭,扬尘无组织排放;11号高炉返料输送带落料楼、13号高炉返料输送带走廊未密闭,1号高炉料坑配料皮带落料点吸尘设施不足,部分粉尘直排。

3月6日,在新乐市执法检查时发现,石家庄真强水泥有限公司未落实重污染天气应急减排措施,涉嫌违法生产。

3月7日,在行唐县执法检查时发现,河北顺昌装饰材料有限公司未落实重污染天气应急减排措施,涉嫌违法生产。

3月8日,在井陘矿区执法检查时发现,四合木耐火材料厂未落实重污染天气应急减排措施,2台板式窑炉 3月5日至 3月7日均违法生产。

同时,省生态环境厅还对在保定、邢台和邯郸等地发现的环境违法典型案例,一一进行了公开,并责成相关地市对发现的问题依法严肃查处,严格落实重污染天气应急响应要求。

省生态环境厅有关负责人表示,对重污染天气预警期间,违反国家规定,超标排放二氧化硫、氮氧化物,受过行政处罚后又实施上述行为,或者具有其他严重情节的,将依法追究刑事责任。

## 餐饮外卖贴上“安全封口签”

本报讯(记者 焦莉莉)近日,市市场监督管理局与饿了么联合开展食品安全质量提升活动,为 2018 年度的网络外卖优质商户发放 20 万个食品安全封口签。今后,餐饮店将使用封口签对外卖包装进行加封,送餐员取餐时检查确认。消费者收餐时可确认封签保持完好无拆,如封签出现损坏,可以拒绝收餐。

食品安全封口签的使用将保障外卖食品在配送过程中的完整、安全,避免外卖送餐过程中食品受到污染,进一步完善网络订餐领域食品安全管控的全流程体系。

据介绍,2018 年 1 月 1 日开始实施的《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》规定,入网餐饮服务提供者应当使用无毒、清洁的食品容器、餐具和包装材料,并对餐饮食品进行包装,避免送餐人员直接接触食品,确保送餐过程中食品不受污染。该规定对外卖商家在包装环节上的食品安全责任作出了明确规定。而食品安全封口签的推行,则可以保证配送期间食品安全,实现品质物流服务。

记者在食品安全封口签上看到,包装上加入了很多趣味性元素,一些与“吃”相关的流行语印在上面,如:“哥们,放心开吃,我已系好安全带”,“无论多忙碌,吃饭都是生活里的一种小幸福”。

这是饿了么平台借助创新科技手段推进网络订餐食品安全的新举措,将带动餐饮商户共同推进食品安全保障水平。

“确保外卖食品完整安全,首要责任在商户。实施食安封签,既是对消费者负责,同时也是对餐饮商户的一种自我保护和提升。”市市场监督管理局餐饮处处长闫开表示,食品安全封口签的推广使用,有利于建立政府带动、平台主动、社会联动、舆论推动的食品安全工作新局面。

## 办税服务厅双休日“不打烊”

本报讯(首席记者 靳晓磊 通讯员 吴万军 王彪)自 3 月 1 日起,国家税务总局石家庄市栾城区税务局办税服务厅开启了“7+”办税服务新模式,双休日不再“打烊”。同时,延时和预约服务也更加规范化,实现常态化。

“以后再也不用为周五未办的业务要等下周一而纠结了。”石家庄市腾华建材有限公司负责人段先生说。石家庄欧奥建筑工程有限公司会计杨女士,对延时和预约服务也连连称赞:“如今办税服务选项越来越多了,纳税人想到的或者没有想到的,税务机关都做得更细致了。”

“7+”办税服务新模式是栾城区税务局新税务新服务的一个缩影。为确保这一服务新模式落地,该局以窗口办税时间无“断档”、办税事项无“空挡”、优质服务无“阻挡”为目标,采取强化组织领导,统筹安排管理,严格监督问责等保障措施来保驾护航。

同时,在东、西院两个办税服务厅的办税服务窗口,落实 AB 岗轮班制;完善和加强网上办理涉税事项平台建设,进一步拓展全流程网上办理事项范围,着力打造“24 小时不打烊”在线服务,确保纳税人 24 小时在网上申请受理的有关事项。

该局有关负责人说,采取“7+”服务新模式后,税务人员将更辛苦,但将给纳税人带来更大的方便,大家都毫无怨言。下一步,将统一制作星期天、延时和预约服务台帐,确保资料齐全、归档规范。

这位负责人表示,采取服务新模式不会向纳税人收取任何费用,税务人员将无条件做到和正常工作时间一样、精神状态一样、工作效率一样、服务质量一样、遵规守纪一样,把好事办好,让纳税人满意。



春耕生产

3月14日,在石家庄新乐市官庄村小北农场里,农民在为番茄秧苗施肥。初春时节,石家庄各县(市、区)的农民陆续投入到农业生产中,一派人勤春早的繁忙景象。

本报记者 董永博 通讯员 贾敏杰 摄