

延庆区多部门联合推进 防疫和食安工作

本报讯 近日,区市场防疫组联合区市场监管局、区商务局,就日上、恒生市场疫情防控措施落实不到位、多次被市级督导通报的情况,对2家市场开展行政约谈。副区长江浩参加会议。

会上,区市场防疫组办公室主任、区市场监管局党组书记、局长陈东严通报了近期日上、恒生市场督查情况,问题发现率占比89%,并提出整改具体的工作要求。区商务局党组书记、局长刘涛从思想认识、紧盯突出问题、

积极解决整改等三方面提出了明确要求。区市场防疫组办公室副主任、区市场监管局副书记高龙通报了从业人员未上链、信息化管理滞后、进口冷链食品未及时上链等问题,并提出了工作要求。区市场监管局综合执法大队队长路智勇通报了进口水果索证索票、规范佩戴口罩、从业人员核酸检测和疫苗接种等方面存在的突出问题,并提出具体整改措施。

任江浩强调,一是区商务局和市

场主体要提高政治站位,认清形势,高度重视2家市场督导问题整改落实工作,严防死守,严禁由农贸市场引起疫情蔓延和扩散。二是区商务局和区市场监管局要强化日上、恒生市场的防疫管理,梳理最新防疫政策和指引要求,从严从紧督促市场主体落实防疫责任。三是要加大执法和惩戒力度,盯紧关键环节和突出问题,通过公示、曝光、通报、停业整顿等措施系统整改,对多次通报、屡改屡犯的商户要严惩不贷。

用预付新规 解预付难题

当前,预付消费已成为很多行业的主流消费模式,虽然这种模式对于便利支付、促进消费、繁荣市场起到一定作用,但预付卡在使用过程中存在夸大宣传、消费限制、商家跑路、退费无门等“消费陷阱”。2022年6月1日,《北京市单用途预付卡管理条例》(以下简称《条例》)的正式实施,使预付式消费的消费者权益保护有了更明确具体的可操作性规定。本文结合贯彻《条例》,明确《条例》的主要亮点,列举常见的预付卡问题,并提出应对之策。

明确《条例》的主要亮点

《条例》在贯彻《消费者权益保护法》和充分保护消费者权益的前提下,通过规范经营者发行、兑付单用途预付卡的相关行为,解决群众反映集中的预付资金安全等突出问题;兼顾政府监管与营商环境之间、保护消费者和企业自主经营之间的关系。

一是明确政府监管职责建立健全社会共治机制。《条例》明确建立健全长效管理工作协调机制,行业主管部门承担本行业、本领域预付卡的监管职责,行业主管部门不明确的,由政府指定相关部门负责监督管理;《条例》明确政府部门要运用政策解读等多种方式,向消费者、经营者宣传注意事项,提示预付卡兑付风险;《条例》还规定了消费者协会、行业协会、商会引导理性消费、提示兑付风险、化解调解纠纷的义务。

二是规范预付卡发行与兑付维护消费者合法权益。根据实践中发生纠纷投诉情况和消费者投诉反映的突出问题,《条例》规定,经营者应当履行的多项义务;《条例》规定,消费者购卡七日内未消费的,有权要求经营者退卡,经营者应当一次性全额退款。

三是建立备案和资金存管制度保障预付资金安全。《条例》规定,经营者发行预付卡超过一定数量、金额规模,应当备案,具体规模和要求由行业主管部门确定。

四是强化法律责任民事、行政责任并举。经营者损害消费者合法权益,除依法承担民事责任外,违反行政管理秩序的,还需承担行政责任。

列举预付费常见问题及应对之策

问题一:物质利诱,虚假宣传。经营者在利益驱动下,常常夸大、甚至虚假宣传自己的产品效果和服务质量。

应对之策:《条例》第十条规定:经营者发行预付卡,不得做虚假或引人误解的宣传。对于经营者进行虚假宣传的,可依据《广告法》《反不正当竞争法》等法规规定,处1至20万元的罚款;《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定:“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定”。

问题二:经营不善,卷钱跑路。经营者在经营过程中如果经营不善,便将店铺转让他人或者卷款潜逃,消费者的权益很难得以保障。

应对之策:《条例》第十八条明确了“对经营者关门停业、变更经营场所等情况要进行告知或公告”的要求;《条例》第二十二條明确了建立“预收资金存管制度”,要求符合备案条件的商家必须在存管银行设立一个专用账户,商家收取的预付卡资金必须进入这个账户,然后商家需按规定才能从这个账户支取款项,非常有效地防止商家卷钱跑路。

问题三:充值容易,退款困难。一些商家常以更低折扣、更多优惠、办卡返款来诱导消费者办理预付卡。充值时好言好语,可退款时却以各种理由和困难进行拖延,而且一拖再拖;有的商家明确退款需缴纳一定的转让费。

应对之策:“概不退款”是典型的霸王条款。《条例》第十五条规定:经营者制定的格式条款、通知等不得包含概不退款、不补办、解释权归经营者等对消费者不公平、不合理的规定。如果商家不给退卡,消费者可以向有关行政主管部门投诉举报。如果消费者

在开卡使用后单方面要求退卡,商家可在协商基础上扣除已产生的费用后,一次性将余额退还给消费者。如果双方没有事先约定退费事项或约定不明确的,商家则在合同签约责任上存在欠缺,应按有利于消费者解释执行。

问题四:缺少合同,责权不明。部分经营者利用消费者法律意识淡薄的弱点,不主动提供书面合同;有的经营机构无任何书面协议或合同,仅通过付款记录作为唯一凭证;实践中,一些消费者的实际消费次数和每次具体收费价格,只能由通过商家的电脑才能查询。

应对之策:从法律角度讲,预付卡消费是消费者与经营者之间的一种合同关系,所以在办卡时应当签订书面合同。《条例》第十三条规定:经营者应当向消费者出具载明兑付商品或者服务项目的凭据。消费者可主动要求商家提供凭据或使用《北京市零售、餐饮、居民服务业单用途预付卡服务合同(示范文本)》,要求凭据明确服务数量、服务标准及退费事项。如果商家仍然拒绝,则可以向有关行政主管部门投诉举报。另外,《条例》第十九条规定,经营者应当自交易完成之日起保存交易记录至少三年。

问题五:免责条款,有意隐藏。一些商家在消费者办理预付卡时,通过刻意隐瞒或故意回避等方式,骗取消费者的签字,让消费者同意其经营者的一些免除责任的条款,如“合同履行期间,会员个人原因提供单方解约的,本公司不予退还任何费用”。

应对之策:《条例》第十条规定:经营者发行预付卡,应当真实、全面、准确向消费者介绍预付卡购买、使用相关信息。《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条也有相关规定,协议签订的前提是消费者充分知情,消费者在被误导情况下签订的合同无效,不具备法律约束力。如因此导致消费者权益受损,商家还应承担赔偿责任。

聚焦·监管风采

延庆区市场监管局 开展涉企收费专项检查



本报讯 为了贯彻落实党中央、国务院决策部署,清理取消不合理收费,推动相关降费政策落到实处,近日,区市场监管局对北京燃气有限公司、北京市自来水集团涿州水业有限责任公司进行涉企收费检查。

执法人员向企业负责人告知此次涉企收费专项检查的目的、意义,并向企业负责人提示告诫:一是要严格按照政府规定的销售价格向终端用户收费,不得在水电气暖费用中加收其他费用或者设置捆绑条件,严禁向终端用户收取水电气暖计量装置费;二是要对各项收费进行公示,及时向终端用户公开;三是企业负责人应履行第一责任人责任,企业内部定期开展自查自纠,遇到问题立即整改。

下一步,区市场监管局将强化监督检查,着力查处不执行政府定价或指导价、收取不合理费用的违法违规行,保障市场价格秩序稳定。

延庆区市场监管局提升 食品安全突发事件应急水平

本报讯 为提高延庆区市场监管局食品安全突发事件的快速响应、高效处置能力,依据市、区两级应急处置工作要求,近日,在延庆区市场监管局五楼会议室召开食品安全突发事件应急演练。区市场监管局党组书记、局长陈东严,以及副局长郭怀满、副局长魏富江、各科队所负责人在主场参会,各市场所监管人员在分会场参会。

本次应急演练以旅行团入住酒店后疑似因为食物中毒引发的腹泻、头疼等症状为背景,开展应急响应、现场调查取证两个科目的现场演练,区市场监管局54名应急处置人员全部参与。大家以饱满的精神面貌迅速集结,积极响应,并分别对事故发生地某酒店、医院肠道门诊及上游供货商进行现场调查并汇报。整个演练过程考验了区市场监管局应急处置队伍的应急反应能力、调查取证能力、现场控制能力及团队协作能力等,为区市场监管局高效处置突发事件奠定坚实的基础。

演练结束后,郭怀满就现场调查取证环节、演练效果进行专业讲评。陈东严就整体演练进行讲评并提出工作要求:一是全局干部职工要从思想上、行动上、能力上高度重视应急工作;二是要加强现场调查及处置的综合能力,用规范化、标准化、专业化水平,推进区市场监管局应急突发事件处置工作的落实落地。