

聚焦“3·15”国际消费者权益日

让消费者敢消费能消费愿消费 去年全国市场监管部门共查办各类违法案件140.62万件

□ 本报记者 万静

强化消费者权益保护,营造放心的消费环境,维护良好的市场秩序,持续优化营商环境,对保障国家经济发展具有重要意义。

近年来,全国市场监管部门全面推进严格规范公正文明执法,强化重点领域执法,持续开展“铁拳”行动,深化系列专项行动,着力稳定市场信心,不断提升消费信心,有效促进高质量发展动能的释放。

记者近日从国家市场监督管理总局获悉,2023年,全国市场监管部门共查办各类违法案件140.62万件,比上年增长10.6%;罚没金额105.35亿元,下降22%。办案数量和罚没金额自2018年以来首次出现“一增一减”,统筹执法力度与温度取得重要成效。

“铁拳”出击护民生 让消费者敢消费

刚刚过去的春节假期,各地消费市场持续升温,各项经济数据“热辣滚烫”,再次向世界展示了中国经济强大的韧性和未来发展的光明前景。

与此同时,2023年中国经济成绩单出炉:国民经济回升向好,社会消费品零售总额比上年增长7.2%,其中网上零售额同比增长11%,最终消费支出拉动经济增长4.3个百分点,对经济增长的贡献率达82.5%,比上年提高43.1个百分点。

消费活力能否进一步激发?经济增长数据能否再次带来惊喜?其中一个关键点在于消费环境是否安全放心,让消费者敢于消费,市场秩序是否公平规范,让老百姓乐于消费。对此,市场监管总局给出的答案是:加大打击市场各类侵害消费者权益的违法经营行为,让执法更有力度和刚性。

2021年,市场监管总局在其印发的《2021民生领域案件查办“铁拳”行动宣传工作方案》中提出,要聚焦解决民生领域群众“急难愁盼”问题,查处一批有重大震慑力的大案要案,实现“查办一案,警示一片,震慑几年,让监管长出牙齿,让违法者付出代价”的执法效果,营造安全放心的消费环境,不断提升人民群众的满意度和获得感。

2023年,市场监管总局不断健全“铁拳”工作机制,将民生领域案件查办“铁拳”行动的重点打击对象确定为八类,包括食品非法添加、假冒伪劣化肥、“刷单炒信”等虚假宣传、“神医”“神药”等虚假违法广告,生产销售劣质燃气具,违法生产使用小型锅炉和使用未登记电梯,利用不公平格式条款侵害消费者权益,假冒知名品牌及“傍名人”“搭便车”行为。

据悉,全国各级市场监管部门2023年查办民生领域违法案件56.5万件,涉案货值金额28.1亿元,向社会公开曝光1034起典型案例。同时,挂牌督办大案要案形成有力震慑,2023年挂牌督办食品非法添加,制售不合格液化石油气、假冒农资化肥和知名品牌,侵犯他人注册商标专用权等重点案件128件,交办转办重要案件线索79件。打击食品安全违法行为,2023年查办食品案件54.4万件,罚没金额26.3亿元。

重点执法稳发展 让消费者能消费

燃气灶具、家具家电、生活日用品等这些工业产

核心阅读

2023年,全国市场监管部门共查办各类违法案件140.62万件,比上年增长10.6%;罚没金额105.35亿元,下降22%。办案数量和罚没金额自2018年以来首次出现“一增一减”,统筹执法力度与温度取得重要成效。



品和老百姓日常的衣食住行息息相关。为了让消费者买得放心、吃得开心、穿得舒心、住得安心、行得安心,市场监管总局提出要加大重点领域、重点行业、重点产品的质量监督检查力度,加大对质量违法现象的打击力度。

2023年我国各级市场监管部门查办重点领域、重点行业、重点产品违法案件5.67万件,涉案货值6.77亿元;推进燃气安全“灶、管、阀、气”专项执法,立案查处燃气用具案件6101件,添加二甲醚案件237件;整治家居消费市场乱象,查办家居质量违法案件4406件,涉案货值2733.41万元;开展检验检测领域专项执法,立案查处检验检测机构违法案件1269件,撤销认证机构资质51家,对227家机构给予行政告诫和责令整改。

中国人民大学法学院教授刘俊海分析指出,随着消费者对安全、健康、环保需求的日益增长,市场监管的工作重心更加聚焦于产品质量、食品安全和环境保护等领域。这就要求市场监管执法部门不断提升监管水平,确保市场上的产品和服务符合相关标准和规定,切实维护消费者的合法权益。

2023年市场监管部门全面完成“长江禁捕 打非断链”三年专项行动,检查水产制品生产企业、加工小作坊、农贸市场、商超、餐饮单位2600万家次,查办各类违法案件1.1万件,监测电商平台(网站)796.75万家次,开展行政指导11.64万次,督促下架、删除、屏蔽非法交易信息3.61万条。非法捕捞水产品等非法销售渠道基本阻断,违法行为得到有效遏制,监管执法长效机制日益完善。

普惠公平的市场环境是激发消费活力、提振消费信心的重要前提。市场监管执法通过有效打击市场中的不正当竞争行为,包括假冒伪劣、虚假宣传、价格欺诈等违法行为,确保市场环境的公平和稳定,消费者在公平竞争的环境下,可以自由选择产品和服务,获得更好的消费体验。

为此,市场监管总局制定《关于新时代加强知识产权保护的意见》,各地市场监管部门深化知识产权保护,严厉打击假冒知名品牌、恶意申请商标注册、违规代理

等商标专利领域违法行为,2023年查办知识产权案件3.31万件,罚没金额4.89亿元;开展侵权假冒伪劣商品全国统一销毁行动,集中销毁涉案商品4700余吨,货值8.3亿元。

专项行动优环境 让消费者愿消费

近年来,我国各级市场监管部门在全力优化消费环境,提振消费信心和预期,促进消费恢复方面做了大量工作。比如,市场监管部门建立了全国统一的12315平台,连接了14亿多消费者,1亿多市场主体和10多万市场监管机构,为消费者提供了全天候的服务。2022年,全国12315平台注册用户已达1601.1万人,接收投诉举报1679.8万件,为消费者挽回经济损失45.2亿元,平台调解成功率大幅提升31.9%,投诉办结周期从最高38天大幅提速至16天,增强了群众获得感。

同时,市场监管部门通过推进“放心消费创建”和“消费投诉公示”两大工程,引领消费环境整体优化。一手抓创建,积极开展放心消费城市、放心消费乡村、放心消费区域创建,打造满意消费品牌;另一手抓公示,晒出消费投诉信息,帮助消费者明明白白消费,引导经营者诚信经营。

提振消费信心、激发消费活力,关键在于推进市场经济良性健康发展,而优化营商环境是培育和激发市场活力,增强发展内生动力的关键之举。为此,2023年市场监管部门通过一些专项行动治理来达到优化营商环境、整顿消费市场的目的。

比如,各地市场监管部门综合治理加油机“偷油”作弊,2023年查处加油机作弊违法案件829件,涉案金额10.87亿元,移送司法机关42件;市场监管总局研究修订机动车燃油加油机国家标准和《燃油加油机型式评价大纲》(燃油加油机计量检定规程)等制度规范,综合治理制度体系不断完善。

再如,推进茶叶过度包装治理,责令改正过度包装行为3884起,作出行政处罚422件,曝光典型案例756件;制定查处过度包装行为执法指引,限制商品过度包装强制性标准修改单等标准规范,推动监管执法标准统一;制作《新买还珠》《茶者精神》等抵制过度包装公益广告在媒体播出,推动绿色生产和简约消费理念更加深入人心。

2024年,市场监管部门将继续以“护民生”为中心,深入推进“铁拳”行动,突出“保安全”和“反欺诈”主题。在“保安全”方面,以燃气灶具、电动自行车、儿童玩具等重点产品,重点查处以假充真、以次充好,以不合格产品冒充合格产品等违法行为;以宣称镇痛、安睡等功能食品为重点,严厉打击非法添加药品及其衍生物的违法行为;严厉查处违法生产使用小型锅炉行为;重点查处在涉及人身财产安全的产品质量、食品安全检验检测活动中出具不实或虚假检验检测报告等违法行为。在“反欺诈”方面,市场监管部门将重点查处加油机计量作弊、利用不公平格式条款侵害消费者权益、商标侵权、伪造或冒用地理标志、价格欺诈、发布虚假违法广告等违法行为;转变执法理念,优化执法方式,扛牢职责使命,让人民群众在市场监管执法中感受到更多的获得感、幸福感、安全感。

新疆消协组织5年为消费者挽回经济损失5.21亿元

本报讯 记者潘从武 记者近日从新疆维吾尔自治区消费者权益保护委员会第一届委员会全体会议上了解到,五年来,新疆全区各级消协组织共接待消费者来访、咨询201.55万人次,受理消费者投诉43.21万件,已解决42.14万件,解决率97.53%,为消费者挽回经济损失5.21亿元,消费投诉处理短信抽查满意度排名全国第二。

自治区消费者权益保护委员会积极探索建立“政府统一领导、消协牵头组织、部门紧密参与、行业企业自律、社会全面响应”的消费维权社会共治工作机制,形成整合资源、互通有无、整体联动、合力维权的全社会保护消费者合法权益的工作格局。

自治区高级人民法院和自治区文化和旅游厅在新疆文旅投诉微信公众号开设“微法院”,在喀纳斯、天山大峡谷等94个景区设立“旅游巡回法庭”,为游客提供“一站式”法律援助和速裁服务;自治区人民检察院与自治区消协联合拓展消费民事公益诉讼司

法实践,持续探索消费纠纷多元化化解机制;自治区司法厅指导人民调解组织开展消费领域矛盾纠纷排查、调处工作,截至2023年底,新疆全区共建立区域性、行业性消费纠纷人民调解委员会33个,调解各类消费纠纷1145件。

自治区市场监督管理局持续深化“12315”与“12345”工作衔接,畅通“12315”投诉举报渠道,加强“12315”效能评估,打通消费维权“最后一公里”;推动企业和解机制,引导889家企业加入全国“12315”的ODR消费纠纷快速在线解决平台,提升消费维权便利化水平;全面开展消费信息公示工作,有效发挥投诉信息公示曝光台作用。放心消费承诺践诺是放心消费创建工作的一项重要内容,自治区市场监管局制定两项放心消费地方标准,联合26个部门围绕“五个放心”,在12个重点领域开展放心消费承诺活动,截至2023年底,全区培育放心消费承诺企业2904家。



在“3·15”国际消费者权益日到来前夕,安徽省淮北市相山区市场监督管理部门开展针对老年群体的科学消费宣传活动。工作人员用通俗易懂的方式,向老年群众宣传保健食品不能代替药物治疗疾病,选购保健食品要分清渠道,理性对待保健食品关于治疗功效的宣传,提醒老年群众不要被“免费体验、效果神奇、无效退款”等宣传噱头和手段所诱惑,要根据自身实际需要合理购买。图为相山区市场监督管理局工作人员正在进行科学消费宣传。

本报通讯员 李鑫 摄

正确认识“非必要不发文”

慧眼观察

□ 杨向东

规范性文件主要是指有关国家机关依照法定权限,程序制定并公开发布,涉及公民、法人和其他组织的权利义务,具有普遍约束力,在一定期限内反复适用的文件。为加强规范性文件治理,中央和地方制定了大量的管理办法或规范,确保规范性文件依法依程序制定实施,依法备案监督。实践中,有些地方或部门曾提出了“非必要不发文”,也有相应部门对发文数量进行检查。虽然“不发文”确实可以减少发文数量,从而避免上级检查和备案审查,但是若对“不发文”缺乏正确理解,则有可能构成“懒政”,凡事只看上级文件机械执行,不利于文件因地制宜实施,不利于解决人民群众关切的问题。因此,“非必要不发文”的提法既需要正确认识,又需要明确的原则或制度指引。

“不发文”具有明确的适用条件。国务院办公厅《关于加强行政规范性文件制定和监督管理工作的通知》(国办发〔2018〕37号)规定,凡法律、法规、规章和上级文件已经作出明确规定的,现行文件已有部署且仍然适用的,不得重复发文;对内容相近、能归并的尽量归并,可发可不发,没有实质性内容的一律不发,严禁照抄照搬照转上级文件,以文件“落实”文件。这一表述在地方各级规范性文件中被重复引用,也有将其简单理解为“不发文”。在整治形式主义、官僚主义,精简文件的过程中,该通知有效规范了重复发文、随意发文、“抄表”发文等禁止情形,严控发文数量,地方实践中也形成了四种主要适用情形:一是若上级文件不明确要求配套,则不配套;二是法律法规、党内法规和现行文件等已有明确规定的,一律不发文;三是同一主题同类工作不多头分别发文,对同一领域同一事项短期内不连续发文;四是文件能小范围印发,不普通印发,不印发的文件可以抄送或报告,采取其他方式。上述做法既有对上级文件要求的遵守,也有地方的变通做法。加强规范性文件源头治理,减轻基层负担,并非限制基层规范性文件制发权,上级文件主要规制是为发文而发文的形式主义问题,我们不能转向机械理解,干脆不发文、执行看上级或同级“手势”,“看着办”,这严重影响到了上级规范性文件的执行力、操作性、实效性。

规范性文件的制发具有客观需要和法定程序。一、行政管理的需要。尤其是没有立法权的一些地方,规范性文件具有广泛的运用空间,大体形成了创制性文件、执行性文件、解释性文件、指导性文件等予以实施行政管理,这符合经济社会的发展以及改革的全面深化的需要。二、规范性文件具有灵活性和便利性。在地域差别大,情况复杂、

立法权限不同的情况下,规范性文件结合地方实际情况,因地制宜,具有其独特的价值和适用领域。在严控严管的同时,我们不能忽略发挥规范性文件的优势,尤其是在基层治理过程中,要利用好探索型的规范性文件,推进地方改革创新,最大限度地维护人民群众的权益。

规范性文件制发具有多重制度约束。一方面,严禁越权发文、重复发文,严控发文数量,实现“源头治理”,另一方面,严格制发程序,规范合法性审查,强化备案监督机制,强化全过程监督。在此背景下,“非必要不发文”不能直接理解为“不发文”去执行,这对规范性文件的制发程序,还是实实在在地为基层减负,“不发文”必须有适用条件或标准。例如,有的地方建立了“发文”负面清单,有的制定了规范性文件管理办法,针对发文程序严格限制,强化审核、报批、督查等程序。

增加“不发文”报告说明。在“发”与“不发”之间存在冲突的时候,应建立理性的工作机制,避免发文的随意性和“领导干部说了算”。参照立法前评估制度,规范性文件制发上不仅要考虑专家论证和公众参与,而且需要必要性和可行性研究,一些文件制定还需要成本效益分析。针对经研究决定“不发文”的情况,建议具体说明,对于“不发文”的涉及事项,制发主体应强化过程沟通,要有跟踪调查反馈。

加大信息公开的力度。信息公开增加规范性文件的透明度,倒逼制发机关提高发文质量,严格遵守制发程序。通过信息公开,来自社会监督和民意呼声,能够使制发主体更切实了解需要什么类型的规范性文件,知道什么样的文件能解决民众关切的具体问题,实现最大限度的“依法制定”,对人民负责。

增强备案审查刚性。备案审查是事后监督,备案审查主体一定要避免事前介入规范性文件的制发过程或程序,对“发文”定性,审查主体一定要坚持公正性和中立性,在对规范性文件的政治性、合法性、合法性、适当性审查前,建议也要适当考虑规范性文件制定的必要性,针对越权发文、重复发文以及发文规避重要事项和内容的情况,加强监督,完善制度。当前,以人大常委会为主导的规范性文件备案审查体系与制度,已实现对规范性文件备案审查的“全覆盖”,规范性文件审查范围的扩大和审查标准的刚性要求,必然促使规范性文件制发主体准确把握“发”与“不发”的关系,形成规范性文件“源头治理”的自我约束,必然促使规范性文件的制发水平不断提高,积极应对国家治理现代化的根本要求和历史使命。

(作者系上海政法学院副教授、上海市规范性文件备案审查工作研究中心副主任)

江门以高水平法治保障经济社会高质量发展 连续五年获法治广东建设考评“优等生”

法治政府建设纵深行

□ 本报记者 唐荣

近日,全国人大代表、广东省江门市市长吴晓晖在接受《法治日报》记者采访时说,近年来,江门纵深推进法治政府建设取得扎实成效,连续五年在法治广东建设考评中获评优秀等次,以高水平法治保障经济社会高质量发展。

在江门,主要领导以上率下,认真落实法治政府建设第一责任人职责,制定年度工作计划,定期听取有关工作汇报,及时研究解决法治政府建设有关重大问题,为推进法治建设提供保障、创造条件。推进市县级法治建设规范化先行点建设,探索推动法治建设述职、评议、督察、考评、问责一体贯通,2023年举办江门市领导干部法治能力提升主题培训12场,实现市县镇三级领导干部培训全覆盖,为推进法治江门建设再上新台阶提供坚实基础。

优化营商环境

据吴晓晖介绍,江门在市场主体准入、公平竞争、社会信用、知识产权保护、便利华侨华人投资等领域持续实施集成式改革,推动政府流程再造,在去年的全国工商联组织的万家民营企业评营商环境调查中,江门是全国进步最明显的五个地级市之一。

江门出台了《江门市开好局起好步若干政策措施》等一系列提振信心的政策措施,助推市场主体高质量发展。并推动招商项目准入标准化、规范化,推行项目准入改革,完善准入评审机制,确保资源要素向优质项目倾斜。打造工程建设项目“全生命周期”优质审批服务,实现“拿地即开工”“验收即发证”,建立告知承诺许可企业库,推行“双随机+信用”标准化监管新模式,为企业精准画像,实现智慧监管。

江门坚持对企业好点、再好一点、更好一点,推动“政银保”“邑科贷”“侨都质量贷”等特色金融产品协同发力,去年制造业贷款余额突破千亿元,制造业中长期贷款增长48.9%,有效降低企业融资成本。实施高效兑现惠企政策,为企业新增减税降费及退税缓税缓费超526亿元。

吴晓晖说,去年,江门市引进项目计划投资超2000亿元,制造业占比约八成;工业投资增长18.5%,总量突破千亿元,成为广东省第6个工业投资破千亿的城市。其中先进制造业投资增长23.1%,招商项目总

投资近三年平均增长近300亿,工业投资平均增长超百亿,“这些都是企业真金白银的投票”。

深化执法改革

江门还深入推进“放管服”改革与“百县千镇万村高质量发展工程”,新增50多项市级行政职权调整,由各县(市、区)实施。深化乡镇(街道)综合行政执法改革,深入开展行政执法人员素质提升行动,扎实推进“导师制”培训,举办乡镇(街道)综合行政执法队伍“大比武”活动,不断提升基层执法人员素质。聘请社会第三方对行政执法职权下放事项进行评估,进一步完善动态调整机制,编印工作指南,推动行政执法事项放得下、接得住、有监督、运用说服教育、指导约谈等方式,努力做到宽严相济、法理相融。深入推进包容审慎监管,加大市场领域免于处罚,从轻处罚、减轻处罚清单和免于处罚清单的公布力度。

江门建立健全矛盾纠纷多元化化解机制,获评“全国市域社会治理现代化试点合格城市”。探索“华侨调解+江门仲裁”模式,打造侨乡特色纠纷解决机制,建成侨乡调解工作室68个,发挥行政复议化解行政争议主渠道作用,成立江门市复议委员会,制定相关工作规则等,规范行政复议调解和解程序及工作机制,加强对行政执法部门的监督和指导,及时发出行政复议建议书和意见书。全市行政复议按时办结率100%。

完善监督机制

吴晓晖介绍,江门还大力推进信息公开、解读回应等工作,加强政府信息公开平台建设,集中发布和及时推送最新政策措施和政务动态,全面提升政策知晓率和到达率,全年发布各类政务信息近14万条,主动公开文件超6000份。

在健全完善法治监督机制上,江门充分发挥行政执法监督队伍主力军作用,督促行政执法部门全面履行行政执法职能。建立行政执法监督联系点和社会监督员制度,设立行政执法监督联系点10个,聘任社会监督员17名,让社会公众从“旁观者”向“参与者”转变,促进严格规范公正文明执法。加强行政执法监督与法治督察、政府督查、行政复议、行政诉讼等方面的协作联动,构建高质高效的监督工作体系。

此外,市政府定期向市人大常委会报告重大行政事项,认真承办人大代表建议和政协委员提案,2023年办理人大代表建议和政协委员提案的满意和基本满意率为100%。