



共促消费公平

湖南各部门晒出消费者权益保护“成绩单”

今日女报 / 凤网记者 欧阳婷

人人都是消费者，每一项消费活动都事关消费环境。打造安全、放心的消费环境，保障消费者合法权益，是市场经济高质量发展和快速增长的基本要求，也是关乎广大人民群众切身利益的普遍期待。今年，中国消费者协会确定消费维权年主题为“共促消费公平”。在3·15国际消费者权益日，湖南省市场监督管理局、省消费者权益保护委员会、省高院先后通报2021年度消费者权益保护工作情况报告。一起来看看，这些部门交出的消费者权益保护“成绩单”。

市场监督管理局 “铁拳”行动查办各类案件 2.58 万件

根据湖南省市场监督管理局发布的信息，综合2021年全省12315数据分析统计，消费投诉的十大热点分别是食品、教育培训服务、餐饮和住宿服务、家居用品、服装鞋帽、交通工具、文化娱乐体育服务、通信服务、美容美发洗浴服务、家用电器等消费领域，投诉数量占总投诉量的57.03%，投诉反映的主要问题集中在产品质量、售后服务、虚假宣传、格式条款、价格欺诈等方面。

2021年消费投诉的另一个趋势是，新型消费领域投诉数量增多，涉及直播带货、低价套路营销、过度收集个人信息、“双减”退费、未成年人网游充值等问题，需引起有关部门高度重视。

而娄底娄星区某品牌汽车自燃赔偿纠纷案等消费维权案件被评为2021年湖南省十大消费维权典型案例，北京某钟表有限公司湖南分公司维修名表“小病大修”欺诈消费者案等则评为为2021年湖南省十大消费侵权典型案例。

省市场监督管理局局长、省消费者权益保护委员会常务副主任向曙向记者介绍，2021年，在持续提升消费维权效能方面，全省市场监管部门和消费者权益保护组织进一步畅通消费者维权渠道，改善消费者维权体验。不仅推动全省12315热线以“双号并行”、设置专家坐席的方式纳入12345政务服务便民热线统一管理，还大力推进12315平台在线消费纠纷解决机制（ODR）建设，打造“周周3·15律师在线答疑”公益项目为消费维权提供法律支持。

2021年，全省市场监管部门12315热线和平台共接收消费者投诉、举报、咨询57.22万件，其中接收投诉19.08万件，按时办结率99.33%；办理12345热线转接事项19.03万件，为消费者挽回经济损失1.35亿元。

在切实加强质量安全监管方面，市监部门按照“四个最严”要求，切实加强食品、药品、特种设备和重要工业产品质量安全监管。

疫情防控：建立“湘冷链”追溯体系，累计发放溯源码833万余个，监管进口冷链食品6.86万批次，核查处置阳性进口冷链食品24批次；加强新冠疫苗流通环节质量监管和“四类药物”（止咳、退热、抗生素、抗病毒）零售信息监测。排查非医用口罩生产企业122家，召回问题口罩近10万只。



向曙

食品安全监管：共完成31个食品大类27.28万批次食品安全抽样检验任务，覆盖省内7960家食品生产企业和3.44万家食品经营企业，检出不合格食品8971批次；药品安全监管方面，持续加大农村药品、高风险产品和重点领域监管力度，办结“药械化”（药品、医疗器械、化妆品）违法案件5200件；

特种设备安全监察：大力开展液化石油气瓶和大型游乐设施专项整治，持续深化强执法防事故行动，检查单位5.62万家，下达监察指令书9359份，封停设备3480台（套），立案1579件，罚没3202万元；

产品质量安全监管：完成184种工业产品质量监督抽查任务1.29万批次，开展钢筋、水泥、电线电缆、成品油等12类产品质量专项整治。开展缺陷产品召回13起，召回缺陷产品27万件。开展“光明计量进镜店”活动，全年检定验光设备1800余台；对全省190余家医疗单位1.5万台件医用计量器具进行了检定、校准。开展“年关守护”行动，做到消费维权不打烊、安全监管不缺位、日常监管不降温。

强化消费领域监管执法：制定实施了《湖南省消费投诉发现案件线索处理办法（试行）》，深入开展民生领域案件查办“铁拳”行动，查办各类案件2.58万件，发布典型案例304件。深入开展“网剑”专项行动，加强网络平台消费维权。检查网站网店11.46万个次，查处网络侵权售假等案件393件。常态化监测广告1000万条次，行政约谈和指导市场主体2700余家，审查广告2025件，查处虚假违法广告案件1394件。

深入开展放心消费创建：2021年全省已创建诚信经营、放心消费单位5656个、示范商圈（街区）56个、集贸市场113家。

针对民众最为关注的电商直播带货乱象，市监部门一方面积极组织宣传国家市场监督管理总局等七部门联合发布的《网络直播营销管理办法（试行）》，营造良好的社会舆论氛围，督促直播平台企业严格落实平台经营者主体责任；另一方面，组织开展了专项监测，在加强日常监测的基础上，拓展领域，率先在全国范围内开展了网络直播带货专项监测工作（上海、山东、湖南）。开展网络直播带货行为监测6次，监测直播带货主播147位，监测直播带货场次281场，监测直播带货时长612小时，发现并移交违法线索37条。同时，市监部门加大了执法力度，利用技术监测发现了一批涉嫌违法案件线索并立案进行查处。

消保委 全年为消费者挽回经济损失 1.7 亿元



根据全省消保委的通报，2021年，全省消保委共受理消费者咨询、投诉、举报61.11万件，为消费者挽回经济损失1.7亿元，立案查处消费侵权案件9781件。

根据《2021年度湖南省消费者个人信息保护状况调查报告》显示，16.36%的消费者表示遭遇过个人信息被侵犯或泄露的情况。这部分消费者中，“接到广告或骚扰信息”、“收到违法、诈骗信息”分别占73.1%和57.92%。

除此之外，日用消费品与儿童和学生用品安全同样备受关注，日用消费品一直是产品质量监管重点。2021年湖南共抽查日用消费品2020批次，较2020年增加了462批次，不合格423批次，问题发现率为20.9%。其中生活用纸、卫生纸、湿巾等纸类产品，纸尿裤卫生巾、卫生巾等女性用品以及絮用纤维制品、成人鞋、旅游鞋、渔具、珠宝玉石、厨房电器等产品质量状况稳定，问题发现率均在5%以下。部分产品如服装、小家电、室内加热器、电热暖手宝、燃气器具等与贴近日常生活的产品问题发现率较高，需重点监管，促进产品质量水平提升。

法院 全年审理各类涉消权保护案件 5466 件

湖南法院高度重视消费者权益保护工作，2021年，全省三级法院审理各类涉消权保护一审案件5466件，其中民事案件4986件，刑事案件449件，行政案件31件。

在畅通消费者维权渠道方面，湖南省法院依托“一站式”诉讼服务体系建设成果，为消费者提供自助立案、跨域立案、诉讼材料“云流转”等多项便利的立案渠道。通过移动微法院、互联网法院、“12368”服务热线等诉讼服务平台，随时随地为消费者提供便捷的诉讼服务。针对消费者维权案件一般标的额小、案情简单的特点，深入推进案件繁简分流，建立小额消费者权益纠纷快速调处机制。2021年，全省法院运用简易程序或小额诉讼程序审结涉消权一审民事案件3644件，占比达73.1%，有效降低了消费者依法维权成本。

2021年，全省法院以“零容忍”的态度惩治侵害消费者权益犯罪，始终保持对危害食品药品安全等犯罪分子的高压态势。全年共惩处侵犯消费

品，纸尿裤卫生巾、卫生巾等女性用品以及絮用纤维制品、成人鞋、旅游鞋、渔具、珠宝玉石、厨房电器等产品质量状况稳定，问题发现率均在5%以下。部分产品如服装、小家电、室内加热器、电热暖手宝、燃气器具等与贴近日常生活的产品问题发现率较高，需重点监管，促进产品质量水平提升。

湖南省市场监管局针对儿童和学生用品中问题突出的产品，联合省教育厅、省妇儿工委开展儿童和学生用品质量安全监管“护苗”行动，重点聚焦塑胶跑道、儿童玩具、学生文具、学生服装等产品开展抽查。共抽查儿童和学生用品1642批次，不合格产品221批次，其中儿童玩具、学生文具等产品质量较好，抽检合格率都在95%以上。

者权益犯罪分子1393人，其中244人被判处三年以上有期徒刑。突出打击重点、综合运用多种刑罚手段，加大财产刑和禁止令的适用，通过判处有期徒刑或没收财产，追缴违法所得，收缴作案工具，禁止食品安全犯罪案件犯罪分子在一段时期内从事食品生产、销售及相关活动等措施，彻底剥夺犯罪分子非法获利和再次犯罪的资本。

湖南法院注重强化民生重点领域消费者权益保护，着力加强对网络购物、食品药品、房屋买卖、医疗美容等重点领域的消费者权益保护，充分运用惩罚性赔偿制度、举证责任倒置、7日内无理由退货、精神损害赔偿等规定，对消费欺诈、设置陷阱、霸王条款等违法行为进行重点规制。同时，加强与消保协、司法局、市场监管局等单位的沟通协调，发挥行政调解、行业调解、司法调解在消费者权益纠纷化解中的作用，力求以最快捷、最利于当事人接受、最便于执行兑现的方式化解纠纷。