

市市场监管局回应热点问题,提醒市民——

# 瞪大眼睛消费 依法维护权益

市市场监管局党组书记、局长  
秦艳秋:

## 创新服务生态 措施落实到位

市场监管部门是一个重要的监管部门,更是一个重要的服务部门。围绕服务“如鱼得水、如鸟归林”的创新生态,“万事好通”66条当中涉及市场监管领域的10条措施全部落实到位。我们创新实施了“指南针”行动,为上市“白名单”企业和“走出去”企业开展知识产权的风险评估。在省营商环境评价中,知识产权工作获全省第一。

我们设立了企业打假维权中心,今年以来帮助企业挽回经济损失近600万元,全市市场监管系统联动开展了“服务企业、服务群众、服务基层”大走访,帮助企业 and 群众解决难题1095件。今年以来,全市系统查处一般程序违法案件5780件,12315热线受理处置各类诉求17.9万件,全部闭环处置到位,全市市场监管系统和领域没有发生系统性和区域性的风险。

## 监管煤气罐安全

市民彭先生:

我父母住在农村,家里用的是煤气罐,想问问煤气罐是否归市场监管局监管,以及煤气罐的使用安全问题。

市市场监管局特种设备安全  
监察处处长陆天华:

我们市场监管部门主要负责气瓶充装环节的监管,围绕这方面,我们着重做了三项工作。第一,近年来我们通过落实固定充装制度,将气瓶产权从老百姓手中转到了充气站手中,进一步增强了气瓶充装单位对气瓶质量的管控;第二,我们在每个瓶上都装了一个二维码,通过这种办法,让整个气瓶的制造、充装、检验和使用过程都做到了可追溯;第三,全市72家气瓶充装单位都安装了高清摄像头,让气站和老百姓可以实时看到充装情况,杜绝充装不合格气瓶的行为。此外,我们创新推出用户免责险,一旦气瓶发生事故,可以通过赔偿来降低整个社会的救助成本。其实,大部分涉及煤气罐的事故是由于液化气泄漏所引起的燃爆,要杜绝这种情况,最好的措施就是在使用完后关掉阀门。

宠物交易出现购销矛盾如何调解?食品安全存在异议如何处理?房屋装修未按期完成如何维权?……昨天上午,南通市市场监督管理局上线“民心专列·政风行风热线”直播室,针对消费维权、安全监管、市场运营等问题,权威详尽为市民释疑解惑。

## 宠物买卖产生矛盾怎么调解

市民张先生:

我在南通一家宠物店花费1000元购买了一只边境牧羊犬,没想到当晚小狗就开始咳嗽,第二天到正规宠物医院检查,发现小狗患有严重肺炎,我随即到宠物店要求老板退款,但老板以各种理由推脱。我该找谁维权?

市市场监管局网络交易监管处处长李彬:

张先生反映的问题是由于购买宠物狗而产生的消费纠纷,根据相关规定,我们会向商家核实相关情况,了解双方在买卖时是否签订过合同。如果签订了合同,合同中就相关问题是否有事先约定,如果有约定,应当按照合同约定来履行。如果没有约定,我们将进一步

做好双方的沟通协调工作,并依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定,组织双方进行调解,争取有一个满意的结果出来。

市市场监管局党组书记、局长秦艳秋:

首先需要明确的是,宠物狗得肺炎不属于卫生防疫问题,这属于交易过程中的购销矛盾问题,属于市场监管部门监管和调解的范畴。那么在宠物交易行为中,销售者必须严格按照国家法律法规申领相关的营业执照,在饲养销售过程中要注射好相关防疫针,公平竞争,不虚假宣传。宠物爱好者在购买过程中要做好维权,保存好合同、发票,或是固化微信相关证据,一旦出现问题,做到有据可查。

## 食品感官性状存异议如何处理

市民郭先生:

前几天我买小黄鱼,发现和平时的颜色不太一样,我怀疑有些问题。向商家反映后,他不承认鱼有问题,也不同意退款。我想问一下这种情况怎么处理?

市市场监管局食品经营安全监督管理  
处处长付曼:

郭先生遇到的情况非常典型,我正好借此机会解答一下。相关法律规定,禁止生产经营“感官性状异常”的食品(注:是指食品的物理、化学状态明显发生改变,与食品正常状态存在差异,通过感官直接能发现异常的食品),但往往消

费和商家对于“感官性状异常”的理解是有异议的。那么根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》,消费者和商家可以通过协商,共同委托一家具备资质的检测机构来进行检测,判断所购买食品是否符合国家有关食品安全标准。如果检测结果不合格,按相关规定,商家要给予消费者一定补偿;同时,市场监管部门会依法进行现场监督,如在检查中发现违法违规行为,将第一时间进行处置。

当消费者遇到食品安全消费维权难题时,可以第一时间拨打12315热线,属地市场监管部门将第一时间开展现场的调查和调解,有效维护消费者的合法权益。

## 空调与订购型号不一致怎么维权

市民季先生:

我在市区一商场购买了两台某品牌空调,但第二天对方送货并安装好后,我才发现空调与在店里订购的型号不一致。多次联系该商场,却被告知已经安装好且纸箱也被扔掉不能换货。相关部门曾进行调解,但没有达到满意的结果。

市消协负责人沙一丹:

《消费者权益保护法》的其中一项是自由选择权,消费者有权利选择他需要购买的型号,季先生提出换货的诉求是合理的,而商家所说的“已经安

装好且包装扔掉”并不能成为拒绝更换的理由。下一步,我们会考虑组织二次调解,与商家再次沟通,看能否解决季先生的诉求。

市市场监管局党组书记、局长秦艳秋:

节目结束之后,我们将高度关注季先生的情况,如果属于违法侵权的话,我们也将持续跟踪案件的处理。在此也提醒广大消费者,在消费过程中一定要瞪大眼睛,做好上门验货的把关,有强烈的自我保护意识。一旦既成事实,甚至既有证据灭失后再维权,难度非常大。



本期主持人:沈佳颖

## 房屋装修未按期 完成该怎么办

市民邵先生:

我与南通一家装修公司签订了房屋装修承包合同,合同中约定工期为自开工之日起180天,然而至今已经过去了一年半,装修还没有完成。

市市场监管局执法稽查处处长  
吴蓓蓓:

在这种情况下,邵先生可以做以下一些工作:保留相关合同,包括票据、双方之间沟通的凭据记录,凭这些材料向消费者协会或行业主管部门申请反映,进行组织调解。如果调解不成功,可以寻求法院途径进行诉讼。

市市场监管局党组书记、局长  
秦艳秋:

广大市民在装修过程中可以上网查找各级住建部门对属地各装修公司发布的诚信“白名单”。由于装修合同中约定不够清晰、消费纠纷太多、维权时间长成本高,所以我建议消费者与各级住建部门和行业协会推荐的优秀装修公司签订合同,以企业信用保证装修质量,避免出现种种纠纷和问题。

政风行风  
评议员

## 敢于向违法失信 经营者“亮剑”

姚姚:

在市场交易出现纠纷、消费者合法权益受到侵害之时,他们首先想到的是市场监管局,这是市民对市场监管局的信任。如何转变职能,提高行政效率和公信力,强化执法监督的机制和能力建设,加大关系群众切身利益重点领域的执法力度,满腔热情地保护群众权益,这是民众的期盼。

建议市场监管局在法治市场监管工作上,最大限度地主动发挥作用,对违法失信的经营者要敢于“亮剑出拳”,强化警示震慑效应。

本报见习记者 沈佳颖 张园整理