



3月15日,我区召开国际消费者权益日新闻发布会,自治区市场监管局党组成员、一级巡视员谭群芳通报了2023年度全区消费维权主要工作情况及2024年工作计划,自治区商务厅、自治区文旅厅相关负责人也分别围绕各自领域消费环境建设有关情况进行了介绍,并回答了记者提问。记者从发布会上了解到,2023年,全区市场监管系统和各级相关部门积极推进放心消费创建、优化维权体验、治理消费乱象,各项工作取得明显成效,为群众“敢消费”“愿消费”提供了信心和保障。
文/图 记者 央金卓玛

我区积极推进放心消费创建工作 去年为消费者挽回经济损失1455万余元

深化放心消费创建工作

着力优化消费维权体验

据谭群芳介绍,我区将放心消费创建作为持续改善消费环境的重要抓手,纳入自治区人民政府关于恢复和扩大消费若干措施的内容,全面开展放心消费创建活动,取得阶段性成果。拉萨市6家企业获评“拉萨市放心消费创建第二批示范单位”。日喀则市为第一批自愿提交“七天无理由退换货”承诺的7个线下实体商家进行了集中授牌。山南市授予4家创建单位为第一批“放心消费承诺单位”。林芝市推进放心消费示范行业和放心消费示范街区建设,建立并落实商品和服务质量承诺、首问负责、先行赔付(100万保证金)、缺陷产品召回等制

度。昌都市“互联网+消费纠纷处理”(即ODR企业)达110家。那曲市实现ODR企业“零突破”。阿里地区制定《关于推进放心消费创建与消费维权工作的计划》,20余家企业参加动员部署会议。

在着力优化消费维权体验,畅通投诉举报渠道方面,2023年,全区市场监管系统共受理处置消费者咨询投诉举报6.56万件,投诉举报办结率达95.3%、高于全国平均水平,为消费者挽回经济损失1455.85万元。在国家市场监督管理总局关于消费投诉处理短信用抽查工作中,西藏满意度达到92.59%,位列全国第一。



多方齐发力

进一步激发消费市场活力

发布会上,自治区商务厅党组成员、副厅长石成华介绍,2023年,全区各级商务部门坚持把恢复和扩大消费摆在优先位置,系统谋划实施多样化提振消费系列活动,全力做好汽车、家电、成品油、家具等“四大金刚”消费文章,同时,积极拓展电商等新型消费,培育发展品牌消费、绿色消费、夜间消费、假日消费,提升消费品供给品质。加大消费基础设施建设和消费新场景打造,优化消费环境。2023年全区消费品市场主要指标持续稳步增长,呈现恢复向好态势。统计数据显示,2023年全区社会消费品零售额8798亿元,同比增长21.1%,比全国平均水平高出13.9个百分点,增速位居全国第一,也是我区历史最好水平。

此外,2023年,围绕人民群众需求,文化旅游供需协同发力,消费市场得到进一步

展。“2023年全区文化产业产值达8987亿元,文化产业增加值同比增长42%。成功创建国家工业旅游示范基地1家、国家级旅游休闲街区1家、国家夜间文化旅游消费集聚区2家,成功创建9家国家4A级旅游景区,乡村旅游、康养旅游等一批旅游新业态备受青睐,全区旅游旺季两季拉长趋势,本地游、冬游西藏等‘奖、补、惠’政策拉动淡季市场回暖。2023年实现接待国内外游客超5500万人次,实现旅游收入超650亿元,同比增长83.73%和60.04%。”自治区文旅厅党组成员、副厅长刘世忠介绍道。

谭群芳表示,今年,全区市场监管部门将紧紧围绕中消协“激发消费活力”的消费维权年主题,健全机制、强化监管,着力保护消费者合法权益,为服务我区高质量发展、有力保障和改善民生作出新的更大贡献。

健全纠纷多元化解机制

强力整治消费领域乱象

我区不断健全消费纠纷多元化解机制,督促经营者落实商品和服务质量主体责任,共创建ODR企业184家。鼓励实体店经营者开展“七天无理由退货”活动,全区承诺线下无理由退货实体店达110家,实施无理由退货14万件、货值1196万元。同时,依托全国12315消费投诉信息公示平台,聚焦投诉举报“依法办、快速办、满意办”,落实接诉即办要求,优化诉求处理机制,推进消费投诉调解“零跑动”,降低消费者维权成本。2023年全区各级市场监管部门通过互联网渠道接收投诉举报达6498件,同比增长67.04%。

我区还紧盯民生消费领域乱象开展专项整治。2023年全区市场监管系统开展民生领域案件查办“铁拳”行动、冬虫夏草和牛肉制品专项

整治、加油站作弊综合治理、商品过度包装治理等工作,共查办违法违规案件1132件、案值419.17万元,罚没827.71万元,移送公安机关案件线索6件,发布“铁拳”行动典型案例22件。

此外,我区聚焦重点领域加大监管力度。落实落细食品安全“两个责任”,全区1.8万余名市乡村包保干部包保6.3万余户食品生产经营主体;完成食品安全监督抽检任务15375批次,食品安全性评价抽检合格率达98.2%;全区14002家甜茶馆实现提档升级;学校食堂“明厨亮灶”覆盖率达98.5%。自治区药监局组织开展药品安全巩固提升行动等8项专项整治,共检查市场主体、药械使用单位1.5万余家次,处理投诉举报360起,立案110件,罚没款490万元。

我区发布“3·15”食品药品安全公益诉讼典型案例

3月15日,西藏自治区人民检察院对外发布5件食品药品安全公益诉讼典型案例,旨在进一步推动西藏检察机关高质效办好每一个食品药品安全领域公益诉讼案件,切实保障人民群众“舌尖上的安全”。记者了解到,2023年至2024年3月,全区检察机关立案办理食品药品安全公益诉讼案件275件。
记者 次吉

督促整治违规售卖未经检验检疫牦牛肉案

2024年2月1日,昌都市江达县人民检察院(以下简称江达县院)接到群众举报称,辖区内售卖疑似未经检验检疫牦牛肉,流入市场的牦牛肉存在安全隐患,损害不特定人群健康,侵害了社会公共利益。接到举报后,工作人员深入江达县辖区各大牦牛肉售卖点位摸排查访,发现存在未按照相关规定检验检疫牦牛肉的情形,遂依法立案办理。

2月6日,为及时消除摊位点多、涉案牦牛肉多、追根溯源难等食品安全隐患,江达县院与江达县农业农村部门进行诉前磋商,并通过磋商与江达县农业农村部门达成一致意见,江达县农业农村部门立即采取行动,派出多名动植物检疫执法人员对江达县辖区内农牧民牦牛肉摊位进行动检手续检查。共查处摊位3处,未经检验检疫等不合格牦牛肉350公斤,有效解决了江达县牦牛肉食品安全隐患问题,让群众过上“平安幸福”年。

自治区人民检察院第八检察部副主任匡凌表示,牦牛肉是西藏人民群众的主要食品,是否检验检疫直接关系到西藏人民群众的生命安全和身体健康。本案中,检察机关及时回应群众呼声,充分发挥公益诉讼检察职能,督促行政机关及时履职防患于未然,堵住农产品质量安全监管漏洞,把好食用农产品流入市场的第一道关,切实维护了人民群众“舌尖上的安全”。

督促整治违规销售“美瞳”隐形眼镜案

2023年5月,林芝市人民检察院在履行公益监督职责中发现林芝市市区内三家商店未经许可,无证销售属于第三类医疗器械的“美瞳”隐形眼镜,给众多不特定消费者带来健康安全隐患。去年5月25日,林芝市人民检察院决定立案。

经工作人员查实,“美瞳”又称彩色隐形眼镜,系角膜接触镜的一种,属于第三类医疗器械。根据相关规定,林芝市市场监督管理部门对上述违法情形负有监督管理职责。去年5月29日,林芝市人民检察院与林芝市市场监督管理部门召开诉前磋商会议。磋商会后,林芝市市场监督管理部门采取措施予以整改,对存在问题的商户进行现场核查,发现在检察机关调查后,三家店铺负责人意识到经营“美瞳”隐形眼镜为违法行为,已立即全部下架退回。

“‘美瞳’隐形眼镜佩戴轻便,受到爱美人士的广泛喜爱,但隐形眼镜作为第三类医疗器械范围内的特殊商品,应当严格执行许可管理。本案中,检察机关有效运用预防性公益诉讼监督手段,既帮助行政机关有效消除行政执法中的监管盲区,又助力商户合法经营,实现了社会效果和法律效果的有机统一。”林芝市人民检察院第六检察部主任李娜说。

以生动的法治案例进行社会宣传教育

除了上述两例案件,自治区人民检察院还发布了日喀则市人民检察院督促整治使用“生鲜灯”行政公益诉讼案、昌都市丁青县人民检察院保障农村药品安全行政公益诉讼案、拉萨市林周县人民检察院督促整治外卖平台监管经营不规范行政公益诉讼案。

“公益诉讼案件事关国家利益和社会公共利益,与群众的个人利益息息相关。这些案例的发布是为了展现检察机关公益保护的成效,引导全区检察机关持续深入发挥公益诉讼检察在保护公益、促进社会治理中的独特作用。同时,以生动的法治案例进行社会法治宣传教育,引导各界更多关注公益诉讼发展,参与到公益保护中来。”自治区人民检察院党组成员、副检察长格桑旺姆说。

记者了解到,2023年至2024年3月,全区检察机关立案办理食品药品安全公益诉讼案件275件。其中,办理食品安全领域公益诉讼案件241件、办理药品安全领域公益诉讼案件34件,督促查处了一批假冒伪劣食品、假药劣药。