

菏泽市市场监管局做客政务服务热线： 整治“保健”市场乱象，常念“金箍咒”



本报记者 赵念东

3月12日，菏泽市市场监管局做客政务服务热线，现场接听群众来电，并针对传销、保健品市场以及全市质量提升等方面问题与市民进行交流。齐鲁晚报·齐鲁壹点记者了解到，长期以来，保健品市场乱象丛生，为此，市市场监管局联合10个部门开展整治“保健”市场乱象百日行动，剑指11类重点违法行为。

加强“保健”市场监管 为其戴上“金箍咒”

长期以来，保健品市场乱象丛生。为了让产品迅速卖出，一些销售机构往往会夸大保健产品的功效，激发消费者的需求和购买欲，从而容易引发制售假冒伪劣产品、虚假广告、虚假宣传等扰乱市场秩序、消费欺诈等一系列突出问题。因此，抓住保健食品监管的“牛鼻子”，为保健食品念起“金箍咒”，去除保健食品市场的“虚火”，需亟待摆上日程。

记者了解到，菏泽市市场监管局为加强对“保健”市场的监管，自2019年1月8日至4月18日，该局联合公安、民政、商务



等10个部门，在全市范围内开展为期100天的联合整治“保健”市场乱象百日行动。针对与人民群众日常消费密切相关的行业和领域等6项整治重点开展排查，严厉查处虚假宣传、违法广告、制售假冒伪劣产品等扰乱“保健”市场秩序、欺诈消费者等11类重点违法行为。

目前，全市共出动监督检查人员7794人次，检查社区、公园、广场等人员密集场所622个，检查宾馆酒店1001个，检查“保健”类店铺1196个次，对旅游景区、农村集市、城乡结合部

等重点区域检查1114个次。全市系统开展宣传活动424次，开展协作执法(检查)61次，严厉查处“保健”市场违法行为。如发现保健市场各类违法行为，可拨打12345政务热线进行投诉举报。

此外，在保健品广告宣传上也有明确规定。保健食品广告不得含有表示功效、安全性的断言或者保证；涉及疾病预防、治疗功能；声称或者暗示广告商品为保障健康所必需；与药品、其他保健食品进行比较；利用广告代言人作推荐、证明；

法律、行政法规规定禁止的其他内容。此外，保健食品广告应当显著标明“本品不能代替药物”。

加快质量管理体系升级 每年新增认证企业100家

据悉，市委、市政府印发的《关于开展质量提升行动的实施意见》(荷发〔2018〕29号)明确提出，要加大对质量提升行动的财政金融扶持力度，整合各相关领域质量发展财政政策。而在接下来的质量提升行

动工作中，将主要从六个方面来开展。

加快标准提档升级，推进全面标准化建设。广泛开展“标准化+”行动，在全市优势农业领域和重点制造业产业集群，培育一批标准“领跑者”。加强全面质量管理，推进质量水平整体提升。全面开展质量管理体系升级行动，每年新增质量管理体系认证企业100家。支持鼓励龙头企业争创中国质量奖、省长质量奖和市长质量奖，发挥质量标杆企业的示范引领作用。

加快品牌高端化进程，推进质量品牌建设。深入实施品牌战略，组织100家企业开展品牌培训，分行业、区域选择50家大中型骨干企业实施品牌创建活动，培育行业单项冠军。加强全面质量监管，推进企业诚信建设。加强事中事后监管，建立质量信用黑名单制度，积极参与“山东质量链”平台建设，树立“高质高信”的菏泽形象。

实施质量攻关工程，增强产业核心竞争力。重点针对关键环节，组织实施质量技术攻关和工艺提升；实施中小微企业创新竞技行动计划，促进科技型小微企业加速成长为高新技术企业。提升全民质量素养，实现质量全民共治。全面构建市场主体自治、行业自律、社会监督、政府监管的质量共治格局；广泛开展计量、标准化、产品质量等法律法规规章宣传教育，提高全民质量法律意识。

菏泽2018年度消费投诉热点和消费警示发布 投诉热点出炉 这些“坑”要当心



本报记者 崔如坤

14日，菏泽市市场监管局、市消费者协会发布2018年度12315消费投诉热点和消费警示。2018年度，全市12315投诉咨询热线及消协热线共受理各类消费者投诉咨询9688件，投诉处结率达100%，消费者满意率达97.5%，为消费者挽回经济损失约650万元。接到咨询5332件，咨询解答率100%，消费者满意率达99%。综合分析2018年受理的消费者投诉案例，该局及消协梳理出了菏泽市消费投诉几大热点。

购保健品擦亮眼 健康讲座套路多

当前社会快速发展，老年人因子女忙于工作缺少关爱，而在心理上渴求陪伴。不法商家利用这点，捏造事实、以次充好，夸大产品用途及效果，虚假宣传欺骗消费者，采取上门推销等方式，利用不正当的营销手段诱骗消费者尤其是老年、病弱等人群，严重扰乱市场秩序，侵害消费者合法权益。更有甚者还效仿传销形式发展下线，利用已经上套的老年消费者拉拢更多亲友邻里，最终以虚高的价格向其推销产品，骗取钱财，其产品基本没有功效，甚至会影响到身体健康。

这类讲座特点是：没有固定经营场所，卖完就跑。导致维权困难，消费者享有的基本权利难以实现。建议家人平时要陪伴老人，关注老人消费行为，一旦发现老人参与此类健康讲座，要及时劝阻，避免损失。广大消费者要提高对“保健”市场违法营销的防范意识和识别能力，在购买时谨防各种消费陷阱。发现“保健”市场问题，要及时投诉举报。

网购认准合法平台 微信转账务必谨慎

微信使用在现今生活中愈加频繁，微信消费纠纷日益增多。大部分微信都存在无合法经营资格、经营地址不公开、实际商品与宣传图片不符、商品质量存在瑕疵、销售三无产品等问题，引起消费纠纷。而消费者单方面通过微信转账进行支付，对方主体资格不明确，没有消费凭据，也没有第三方平台作保护，维权、退款极其困难，很容易上当受骗。

菏泽市消协提醒消费者，网络购物时一定要选择合法的电商平台。这类电商平台的商家内部通常设有维权投诉系统，易维权、处理快，极大地降低了消费风险。

购买汽车看清合同 续保押金谨慎交纳

2018年，交通工具类投诉数量在菏泽仍居高不下，购买汽车消费纠纷主要存在以下情形：商家口头承诺退还订金却不退；逾期交车不承担责任；续保押金不退还；维修服务遇难题等。而使用贷款购车的消费者，多数合同都是由经销商指定的贷款公司签订的，消费者购买时不仔细查看，不索要合同，导致出现纠纷后，无法提供维权依据，只能和商家进行协商。

市消协建议广大消费者在购车时，验收车辆要仔细，发现问题早投诉，签订合同看条款，购买车辆留证据。受到欺诈侵害时，一定要学会用法律武器保护自己。

预付办卡签合同 优惠未必真实惠

选择预付式方式进行消费，大部分消费者看中的是预付式消费的优惠诱惑，忽视了潜在的风险。使用预付卡时，有的经营者限制消费者权利，有的擅自修改消费标准，更有甚者直接卷钱跑路，由于多数都是套路消费，口头保证，没有合同或协议。

市消协建议消费者要根据自己的需要谨慎购买，尽量不办预付卡、储值卡，不要存入较大的金额，否则就很容易上当受骗。消费者进行此类消费要谨慎，注意留证据，厘清合同，避免上当受骗。

菏泽市市场监管局相关负责人表示，总体来讲，对于以上投诉热点问题，菏泽市场监管部门及消费者协会将在今后工作中，会及时受理，快速处理。针对各类不同投诉，对应做好各类工作，维护好消费者的权益。