

# 北京:法治为消费者维权“撑腰”

□本报记者 简洁

消费是中国经济增长的重要引擎,对经济具有持久拉动力。2024年3月15日是第42个国际消费者权益日,今年的主题为“激发消费活力”。消费活力如何有效激发?除了高品质的产品供给、良好的消费环境外,消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费的背后,往往离不开法治对消费者合法权益的有效保护。

刑事检察全链条打击销售伪劣犯罪、民事检察支持起诉帮助消费者拿起法律武器维权、公益诉讼惩罚性赔偿让违法经营者“痛到不敢再犯”……记者日前在北京市检察机关采访时了解到,在过去的一年里,北京市检察机关多措并举维护消费者合法权益,助力营造安全、放心的消费环境,为消费者维权“撑腰”,以检察力量守护人民群众美好生活。

## 关注新业态消费者权益保护

“我觉得咱们应该将一些新消费业态下的消费者权益保护作为切入点,比如直播带货、买手经济等等。”

“有真实的案列在,我们以案释法效果会更好,才能真正做到帮消费者‘实力避坑’。”

今年“3·15”前夕,北京市朝阳区检察院负责法治宣传的检察人员开启了一年一度的国际消费者权益日普法策划“头脑风暴”。经过讨论,他们将目光锁定在该院2023年办理的一起通过二手交易平台售卖假冒奢侈品的案件。

该案中,李女士在某二手交易平台上联系卖家购买某奢侈品牌的手链和项链,后在卖家引导下进行了共计3万余元的线下交易,之后却发现所购买的货品为假货,且被卖家拉黑难以维权。李女士这才恍

然大悟,原来卖家哄骗其线下交易是为了避开平台的鉴定。李女士当即报警,后案件移送检察机关。在办案检察官的释法说理下,卖家赵某自愿认罪认罚,积极赔偿被害人损失,最终获得了被害人的谅解。

“该案是一个过程并不曲折的小案,但显示了新消费业态下,消费者购买商品或服务的渠道多种多样,伴随而来的是侵犯消费者合法权益的行为愈发多样化,需要引起我们的关注和重视。”北京铁路运输检察院检察官陈果果告诉记者,某些时候,消费者合法权益受到侵害会在其不自知的情况下发生,为后续的维权增加了难度。

陈果果举例介绍,2023年初,随着旅游消费市场逐步复苏,消费者关于餐饮、住宿等服务的投诉举报信息急剧增加,相关纠纷频频见诸媒体报道。北京铁路运输检察院调查发现,住所地位于北京市的多家电子商务经营者存在未取得相应资质或未公示相应资质,在电子商务平台销售餐饮团购服务、住宿预订服务电子消费券的违法违规行。该院依法履职并于2023年7月向负有监管责任的行政机关发检察建议,督促其及时开展核查处置工作。相关行政机关发现问题13批次并立行立改,促进企业落实“亮证亮照亮标”责任义务。此外,对于其他的类似违法行为,北京铁路运输检察院积极开展类案监督,同步立案办理。

“职能部门向我院反映,某旅行App存在未公示住宿预订服务营业执照或未公示住宿酒店营业执照等共性问题。”陈果果告诉记者,该院召开专家咨询论证会充分研判后,多次与住所地位于北京的几家旅行App运营公司开展座谈交流,综合考量企业必要性和可操作性,“一企一方”,建议企业开展住宿预订服务公示提升工作,确保消费前查得

到、发生纠纷时找得到。

目前,消费者可以在相关旅行App餐饮服务购买界面、住宿服务预订界面精准查询到服务提供方的资质信息。“我们的初衷和目标,既是为保障消费者行使知情权,也是为营造良好的营商环境,促进新业态健康有序发展。”陈果果说。

## 借力“接诉即办”精准锁定线索

据了解,为实现以检察能动履职增进民生福祉,北京市检察机关专门建立了首都检察版“接诉即办”工作机制,精准对接、及时解决群众的“急难愁盼”。通过运行该机制,检察机关不仅实现了市級层面与12345市民服务热线数据的共享,各基层检察院还立足区域特色与12345市民服务热线开展多种形式的合作。2024年1月,北京市检察院工作报告显示,北京市检察机关2023年针对群众通过热线反映的涉法涉诉热点高频问题,开展了17个“小专项”法律监督。其中,不乏与消费者权益保护息息相关的内容。

近日,记者从北京市怀柔区检察院了解到,该院办理的早教预付纠纷案件,最初线索就来源于群众通过12345市民服务热线的投诉。该案中,曲女士在某著名连锁婴幼儿早教机构为孩子报名早教课程,后因疫情课程中断,早教机构门店负责人表示剩余课时可以结转继续使用。但等到复课时,该门店负责人却以课程已经到期为由拒绝继续提供剩余课程服务,且无法退费。无奈之下,曲女士拨打12345市民服务热线进行投诉。

据办案检察官白冰介绍,怀柔区检察院在首都检察版“接诉即办”工作模式下,基于与怀柔区市场监督管理局建立的线索共享机制获得上述投诉信息,并在研判后决定受理曲女士的民事支持起诉申

请。在检察机关支持下,曲女士向怀柔区法院提起民事诉讼。2023年3月3日,法院判决支持曲女士解除合同、主张退费的诉求。

怀柔区检察院检委会专职委员李国超告诉记者,曲女士案件办结后,该院与怀柔区市场监督管理局继续对接挖掘类案线索,发现市民彭女士也面临同样的问题。“我们与彭女士取得联系后引导其完善证据,彭女士提出了支持起诉申请。最终,通过支持起诉,法检合力促成双方当事人达成和解。目前,彭女士已收到部分课程退费。”

履职过程中,北京市检察机关还注重利用大数据法律监督模型对高频涉诉线索进行归集、筛查,锁定重点信息后对侵害消费者权益行为进行全链条打击。

2023年6月,北京市大兴区检察院依托“销售伪劣类投诉涉刑线索未移送大数据法律监督模型”筛查12345投诉信息,发现某电商平台有店铺售卖假冒品牌酒的投诉内容。经过进一步比对筛查,检察官判断该线索可能涉及刑事犯罪。与某电商平台安全调查部沟通后,检察官通过采买鉴定确认涉案店铺所卖被投诉酒品确系假冒注册商标的产品。

“除了售假人员,制造假冒白酒的上游人员王某也被挖出来,案件办理实现了对上下游犯罪的全链条打击。”办案检察官赵斌峰介绍,经检察机关依法提起公诉,2023年10月31日,大兴区法院以假冒注册商标罪判处王某有期徒刑四年,并处罚金人民币10万元,目前判决已生效。

## 思考个案办理产生的普惠价值

“2023年,我们办理了一起涉案标



的仅有912元的消费合同纠纷检察监督案。

案件标的虽然很‘袖珍’,办案组全体成员却丝毫不敢懈怠。因为我们很清楚,该案涉及的不仅有一位当事人,还关系到在线旅游平台的规则治理和所有相关消费者的切身利益。”近日,北京市检察院第四分院检察官郁利凡接受记者采访时,回顾了近年来参与保护消费者权益的履职经历,特别提到了一个“百元小案”。

该案中,针对消费者小圆(化名)是否应该为自己在网上旅游平台订购的“廉价航空”行程额外再支付112元的超重行李费,检察机关发现该案涉及电子商务场景下的证明责任与传统线下交易场景中的证明责任是否一致这一新型疑难问题,于是组织召开一场大型专家听证会。

结合专家意见,并检索了可能适用于线上订票交易的所有法规后,北京市检察院第四分院以原审判决举证责任分配不当、适用法律错误为由向北京市高级人民法院提出抗诉,最终获得判决支持——撤销一审、二审判决,在线旅游平台赔偿小圆经济损失912元。

▲北京市顺义区检察院检察官对多家超市、便利店生鲜灯使用情况开展实地调查。

值得一提的是,该案的办理最终促使在线旅游平台通过订单字体和颜色变化重点提示退改签和行李规则,以及完善交易记录保存时间满足合规要求,使电子商务法相关交易规则更加明确。这些改变,针对的不仅是小圆的诉求,更是为保护千千万万消费者的合法权益,让更多消费者从中受益。

“推动检察办案的经验法则向社会治理的善治规则转化。”今年北京市检察院工作报告中的这句话,也可以置于消费者权益保护相关案件中去思考。消费者是由许许多多个体组成的群体,只有不断促进法律监督由案到治,才能推动更多力量向溯源治理发力,造福更多消费者。

北京市检察机关守护消费者合法权益,为激活消费活力提供法治守护的履职实践,仍在继续。

## 支持起诉助医美受害者维权

线索。经过深入调查,检察官了解到,王某于2021年至2022年间,在王某个体经营的美容院做了丰胸手术,术后胸部感染并住院治疗,到地特地向一直以来帮忙收集证据、准备材料的检察官表达谢意,其激动的神情让办案检察官程晓林印象深刻。

原来,2023年1月,根据北京市检察机关积极参与医疗美容行业突出问题专项治理工作相关部署安排,北京市通州区检察院检察官程晓林重点筛查了12345市民热线相关投诉内容,发现王某举报王某非法行医投诉可能存在民事支持起诉

条件。”综合考虑该案情况,通州区检察院认为应积极发挥民事检察支持起诉职能,帮助王某依法维权。随后,程晓林主动联系王某开展工作。

2023年2月,王某正式向通州区检察院提交支持起诉申请书。检察官依法受理该案,认真听取王某的维权诉求,并针对王某主张的医药费、康复费、交通费等赔偿项目,耐心帮其梳理实际损失数额,引导其继续补充医院收费单据、微信及银行卡支付记录、医疗诊断证明等证据。与此同时,针对王某无医师资质非法从事医疗美容服务的违法事实,检察官走访行政机关,调阅相关

卷宗,就行政机关作出的行政处罚决定等相关证据进行补充完善。

在检察机关证据支持下,王某提交的立案材料确实、充分,符合立案条件。2023年3月,通州区法院正式受理王某的起诉。今年1月17日,通州区法院对该案进行了最后一次开庭审理,将择日宣判。

“类似案件中,虽然实施非法医美行为的个人或机构被司法机关作出行政处罚,但权益受到侵害的消费者的赔偿诉求往往得不到妥善解决,该案的办理为非法医美受害者维护合法权益提供了一条有效路径。”程晓林表示。

## 依法整治“生鲜灯”美颜特效

家生鲜超市、农贸市场摊位在肉类生鲜区域使用红色光源的“生鲜灯”照射食用农产品。

据办案检察官胡古月介绍,“生鲜灯”是一种通过光照颜色美化食品色泽的工具,肉类产品在灯光的“美颜”作用下会显得红润新鲜,在一定程度上误导消费者,容易使消费者买到不新鲜的食物。“2023年12月1日实施的《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》规定,销售生鲜食用农产品,不得使用对食用农产品的真实色泽等感官性状造成明显改变的照明等

设施,误导消费者对商品的感官认知。同时,《建筑照明设计标准》也规定,农贸市场、生鲜超市照明标准值中的显色指数不应低于80。”胡古月介绍,顺义区检察院办案团队将显色指数作为监管关键点,针对商家违规使用“生鲜灯”情况及时固定证据,并于2024年1月5日依法立案调查。

2024年1月11日,顺义区检察院与相关行政机关开展磋商。相关行政机关高度重视,召开专题会议分析研判,决定在全区范围内开展“生鲜灯”使用情况摸底调查。随

后,相关行政机关在顺义区27个街镇(地区)开展了为期3天的食用农产品市场销售安全专项检查,共抽查经营主体259户,对19户存在违规使用“生鲜灯”行为的经营主体依法进行了处理。

“整改期间,我们向商户发放普法宣传材料,宣传诚信经营、依法依规经营的重要意义。”顺义区检察院检察官助理高畅告诉记者,为保障整改工作的长效性,该院还积极发挥“益心为公”检察云平台效能,邀请“益心为公”志愿者持续开展跟踪观察。

## 公益诉讼督促治理冒用农产品地理标志行为

“沁州黄小米”“五常大米”“龙口粉丝”“库尔勒香梨”……我国农产品地理标志众多,因其蕴含的潜在资源优势和文化内涵而深受广大消费者青睐。然而,其蕴藏的经济价值也使地理标志农产品成为不法分子浑水摸鱼、假冒侵权的重灾区。

“我听山西的同事说,只有固定范围内出产的小米才算沁州黄小米,你可得看好了。”2023年的一天,家住北京市海淀区的高先生从某生鲜超市购买了一袋印有“沁州黄”字样的小米。回家后经家人提醒,他发现由于自己购买时并未仔细查看包装标示的原粮产地,可能买到并非真正沁州黄小米米的产品,随即拨打了12345市民热线投诉。

近日,海淀区检察院检察官姬晨笛向记者讲起这一案例:“商家的‘冒名陷阱’总是让人防不胜防,有高先生一样遭遇的消费者并非少数。”2023年5月,海淀区检察院运用“销售伪劣类投诉涉刑线索未移送大数据法律监督模型”分析研判消费者投诉内容后,决定在辖区开展农产品质量保护公益诉讼专项监督工作。“我们在专项监督工作中发现,辖区某生鲜超市销售的一款‘沁州黄小米’原粮产地并不属于农产品地理标志产地保护范围,存在冒用农产品地理标志的违法行为,损害了消费者合法权益。”姬晨笛说。

为保证监督质效,海淀区检察院就该案的法律适用问题向具有食品安全相关专业背景的“益心为公”检察云平台志愿者进行咨询。参考志愿者建议,2023年8月,海淀区检察院与海淀区市场监督管理局召开磋商座谈会。双方一致认为,对于擅自使用或伪造地理标志名称及专用标志的、不符合地理标志产品标准和管理规范要求而使用该地理标志产品名称的,或者使用与专用标志相近、易产生误解的名称或标识以及可能误导消费者的文字或图案标志,使消费者将该产品误认为地理标志保护产品的行为,有关部门应当依法进行查处。

2023年9月,海淀区市场监督管理局依法对涉案生鲜超市进行检查,发现货架上仍摆放着有“沁州黄”字样的小米产品。2024年1月,海淀区市场监督管理局对涉案超市作出行政处罚决定,责令其改正违法行为,没收涉案产品,并进行罚款。目前,海淀区市场监督管理局已核实生产该商品的公司注册地,将进一步移交线索开展溯源治理。

“保护地理标志农产品,规范农产品地理标志的使用,不仅是维护消费者权益的必要举措,对保护农产品地理标志登记证书持有人、标志使用人的合法权益,保证地理标志农产品品质和特色,提升农产品市场竞争力,促进农业增效和农民增收也具有重要意义。”姬晨笛说。

▼北京市海淀区检察院检察官会同行政机关工作人员对辖区超市、商铺整改情况进行“回头看”。



▲北京市大兴区检察院办理一起假冒注册商标犯罪嫌疑人张某签署认罪具结书。

▲北京市朝阳区检察院办案检察官讯问二手平台售假案犯罪嫌疑人。