

# 2023年陕西消费环境持续稳定向好

本报讯(记者 刘强)3月13日,省政府新闻办举行新闻发布会,介绍我省消费环境建设情况。

2023年,省消费者权益保护工作联席会议各成员单位立足职能职责,强化协作配合,全省消费环境持续稳定向好。在全力保障投诉举报渠道畅通方面,省市场监管局通过12315热线电话、网络平台、“7×24小时”为消费者提供投诉举报受理及业务咨询服务,全年受理投诉举报咨询111万件,为消费者挽回经济损失6449万元。省人社厅在官网公布全省劳动保障监察投诉举报电话、办公地址、投诉举报联动平台链接,受理投诉5122件,查处侵害劳动者合法权益案件2203起。省生态环境厅共受理环境投诉举报8223件,督促各市立案查处3000多起。省交通厅建立面向社会提供信息咨询、接受投诉举报及意见建议的一站式综合信息和监督服务平台,全年服务公众317万人次。省邮政管理局完善邮政快递业消费者申诉工作体系,强化邮政快递业消费者申诉处理工作,处理申诉7.51万件,为消费者挽回经济损失664.92万元。中国人民银行陕西省分行持续打造12363金融消费者投诉咨询电话“暖心热线”,接听来电2.99万通。国家金融监督管理总局陕西监管局畅通投诉主渠道,加

强日常电话管理,便捷群众投诉,接听消费者来电13.18万通。省消保委加强源头诉求治理,打通消费维权的痛点堵点,受理投诉1.28万件,为消费者挽回经济损失1081万元。

在严厉打击各类违法违规行为方面,省市场监管局开展民生领域案件查办“铁拳”行动,查办各类案件1.5万件,涉案金额2576万元。省公安厅开展“昆仑2023”专项行动,侦办食品、药品、侵权假冒领域犯罪案件713起,涉案价值7.4亿元。省农业农村厅严厉打击制售假劣农资坑农害农违法行为,查处各类违法案件272起,为群众挽回经济损失287.7万元。省广播电视台开展食品广告专项整治“清朗行动”,强化重点领域广告监管,全年下达广告违规整改通知书23份,处理违规广告465条次。省药监局查办各类药品、化妆品、医疗器械案件1859件,涉案货值合计828.55万元。

为扎实开展放心消费环境创建工作,我省进一步提升创建工作规范化水平,推动重点领域开展放心消费环境创建。截至2023年底,全省各级放心消费示范单位有2.7万余家,较2022年底新增1754家。今年,我省将全力打造“放心消费在三秦”品牌,持续优化全省消费环境。



## 揭开缺斤少两「鬼秤」的面纱

三四斤的水果能差半斤

3.7斤水果竟能称出4.2斤,500克的砝码称出750克……3·15临近,“新华视点”记者走访发现,一种能够随意调节物品重量的电子秤频频现身市场。所谓“鬼秤”还形成了一条改装、销售的地下产业链。

### 水果店、早市、海鲜市场发现“鬼秤”

日前,记者来到山西省肿瘤医院附近的一家水果店,买了香蕉和火龙果。经水果店主称重,香蕉为4斤2两,收费16.5元;火龙果为4斤1两,收费32元。

随后,记者对刚刚购买的香蕉和火龙果进行复秤。发现4斤2两的香蕉实际重量只有3斤7两,商家少给了5两;4斤1两的火龙果实际重量只有3斤6两,商家也少给了5两。

一些早市和路边的流动摊点是“鬼秤”的集中藏身之处。记者在清晨7点来到位于太原市体育路的一处露天早市,随机挑选一家卖鱼的摊位,购买了一条鲈鱼。这里售卖的鲈鱼每斤16元,记者购买的鲈鱼商家报价为22.8元。

报完价格后,摊主顺势把鱼扔到身后的宰杀案板上。记者提出先不杀鱼,要将鱼直接装袋带走。摊主把刚刚称过的鱼又主动称了一遍。再次称重后,显示的价格为20.3元,同一条鱼在同一台秤上,半分钟内,称出了两个不同的重量。

“刮鱼鳞、开膛破肚之后,就死无对证,没法复秤了。”市民王女士说,消费者根本反应不过来,“多付的钱就当是加工费了”。在海鲜市场也能发现“鬼秤”。记者来到太原市万吉海鲜副食品市场,在“双得水产”挑选了一条鱼。当店主完成称重并给出售价后,记者提出要杀鱼,这时店主主动重新上秤,复秤后重量从1.7斤下降到了1.5斤,价格也从24元下降到21.5元。

在这个市场的另一家摊位“裕发水产”,也存在使用“鬼秤”的情况。500克的砝码可以称出600克,甚至750克。看着“鬼秤”被揭穿,摊主将“鬼秤”摔到地上,“秤坏了,不能用了”。

### 小作坊改装“鬼秤”模式瞬间切换

据了解,当前市面上流通的“鬼秤”,内置作弊芯片后能在“标准”和“鬼秤”模式间瞬间切换。记者在太原蓝海农贸市场的一家经销商店购买到了一台“鬼秤”。

店主把记者带到店铺后面的货柜前。“能调模式的专门写着‘坏’字。”记者看到一个电子秤包装盒外壳上,果然有一个用圆珠笔手写的“坏”字。“密码是‘456去皮’,每次开机后就先按密码。”店主把电子秤搬到店门口的过道上,蹲在地上给记者演示,按4个密码键就能进入“鬼秤”模式。

店主从货柜上拿出一桶未拆封的洗洁精放在秤上,洗洁精桶身标注“1千克”,液晶屏显示1120克,“多出来的120克应该是塑料壶子的重量”,店主边操作边介绍。店主分别按下“M1、M2、M3、计数、电压、动态”等几个按键,同一桶洗洁精居然分别显示出“1175、1230、1285、1345、1400、1455”几个称重数值,最大增重335克。

“想增重多少随便调,这款秤变得可好了。”店主随后按“找钱+储值”两个按钮,“鬼秤”一秒钟就恢复到标准秤模式。

根据包装盒上的标识,记者联系到了这款秤的生产商。生产商表示,经常接到类似举报,公司从事正规业务,“鬼秤”可能是在下游某个环节被改造的。记者又联系到了这款秤的山西区域经销商赵老板,他说生产厂家不生产“鬼秤”,都是由私人作坊改造的。如有需求他可以帮忙买到“鬼秤”,什么品牌都能改造,少量可以随时供货,大量订货需提前一周。

山西省市场监督管理局计量处副处长刘刚介绍,山西在2023年6月至8月曾开展缺斤少两专项整治行动,执法发现,“鬼秤”多是小厂买回正规秤后,先改装再销售。

### 斩断黑色产业链 加大处罚力度

缺斤少两属于违法行为。《中华人民共和国计量法》第十六条明确规定,使用计量器具不得破坏其准确度,损害国家和消费者的利益。第二十七条规定,制造、销售、使用以欺骗消费者为目的的计量器具的,没收计量器具和违法所得,处以罚款;情节严重的,并对个人或者单位直接责任人员依照刑法有关规定追究刑事责任。消费者杜女士说,“鬼秤”扰乱正常交易,引发商户们相互效仿,严重影响消费者权益。

多位专家表示,小小一杆秤,一头连着商家的诚信,一头连着消费者的权益。市场监管部门应持续深入推进电子秤综合整治专项行动,查处缺斤少两、计量作弊或蓄意破坏计量器具准确度等违法行为。

山西省市场监督管理局执法稽查处相关负责人表示,“鬼秤”的源头线索通常会以发函的形式告知相关外地监管部门,建议进行查处,但大部分没有回函。建议畅通跨省案件的联合执法和信息互通机制,斩断黑色产业链。

业内人士表示,使用“鬼秤”欺骗消费者,顶格处罚为2000元,对售卖高端海鲜水产、高端水果等商家而言,处罚力度相对偏弱,建议加大处罚力度。

山西大学社会学教授邢媛提醒,消费者一旦发现缺斤少两,可注意保存消费凭证,及时向监管部门反映问题,维护自身权益。

(新华社记者 赵阳 柴婷 李子怡)

## 中消协发布100个城市消费者满意度测评报告

中消协3月13日发布

《2023年100个城市消费者满意度测评报告》

报告显示

2023年全国100个城市消费者满意度综合得分为79.92分

33个城市得分位于全国平均线之上

47个城市满意度得分提高

城市得分表现和提升数量均优于2022年

- 无锡 杭州 佛山 苏州 青岛
- 宜昌 北京 南京 深圳 烟台

分列100个城市消费者满意度综合得分第1至第10名

中消协组织第三方专业调查机构于2023年第四季度在100个被测评城市同步开展调查

共计回收消费者有效样本61812个

100个城市范围包括

直辖市、省会(首府)城市、计划单列市和部分社会消费品零售总额较高的城市



新华社(宋博)制图

在加油站加油,加油机每次少加2%,消费者浑然不觉……“新华视点”记者近期在全国多地采访发现,一些加油站经营人员通过非法安装加油机计控主板,让加油机既可“偷油”又可偷税,严重侵害了消费者利益和国家税收权益。

据了解,市场监管部门综合治理加油机“偷油”作弊,2023年查处加油机作弊违法案件829件,涉案金额10.87亿元,移送司法机关42件。

### 加油站作弊有产业链

在重庆市某区县加油站,记者随执法人员看到,3台加油机内部各加装了一棕一白2根电线。进入加油站“网络监控系统(模式1)”,点击键盘“Ctrl+Shift+G”后,弹出“设置”界面,通过在此界面设置不同参数,加油机可“偷油”10%甚至20%。

“我们在查处案件时发现,一批流动性很强的‘背包客’(非法技术人员)主动上门,帮加油站非法改装加油机。这些‘背包客’按一把加油枪2000元至5000元不等的价格,将加油枪对应的原计控主板改装为具有‘偷油’功能的作弊主板。”重庆市市场监管综合行政执法总队产品质量支队副队长黄剑说,这些“背包客”往往选择市场占有率比较高的老牌加油站进行技术破解,以向更多加油站推销他们的作弊产品。

重庆市某县涉案加油站负责人表示,2022年4月,在“背包客”推荐下,他花费2万元更换了加油机计控主板配件,通过后台电脑操控,可以一键“偷油”;截至2023年8月案发时,不当获利60余万元。

2023年3月,根据公安部门提供的线索,浙江省江山市市场监管部门检查一家问题加油站时,发现该加油站5台加油机安装了既可“偷油”又可偷税的作弊计控主板。

“经调查,作弊加油机加油时,可以‘偷油’2%,远超国家计量规定的加油机最大允许误差±3%的要求;涉案的加油机还隐藏了11.14万升的销售数据,涉嫌偷漏税90余万元。”江山市市场监管部门工作人员说。加油机“偷油”偷税,离不开一些厂家或技术人员的支持。2023年3月,黑龙江大庆公安机关在联合执法检查中发现,辖区内某加油站移动加油车存在“偷油”功能。经查,涉案作弊移动加油车系南方某公司生产;该公司在生产移动车载加油机过程中,勾连技术人员实现遥控加油机达到“缺斤少两”功能。自2017年以来,该公司累计向全国多地销售此类作弊加油机4万余台,涉及20余个省份。

案发后,公安部门抓获加油机经销商、加油机使用人员,以及问题加油机生产公司财务、技术、销售等关键环节犯罪嫌疑人26人,成功打掉一家作弊移动加油机生产厂商,扣押作弊移动加油机主板2000余个。

### 问题加油机一键作弊监管难

根据加油站计量监督管理办法,加油机使用过程中,必须接受法定计量检定机构一年两次的强制检定。同时,根据国家计量检定相关规程,2006年9月8日以后生产的加油机必须加装防作弊装置(自动锁机功能)。有这些监管措施,加油机为何还能“偷油”?

业内人士表示,问题加油机能顺利“偷油”,有的是物理铅封被人破坏,市场监管部门无法及时发现;有的是部分问题加油机原装软件程序有猫腻,但

## 「偷油」又偷税 有些加油站竟然这样干

肉眼难以辨别。加上问题加油机具有一键作弊,一键复位或断电清零功能,执法人员面临违法发现难、取证难和固证难困境。

“另外,安装了作弊软件的加油机,还可通过清除偏差历史数据方式,实现正常加油,让加油机自锁功能失效。”河南致和司法鉴定中心相关技术负责人说。

一些税务干部表示,加油机通过更换具有税务作弊功能的计控主板,可以实现偷税目的。在浙江省德清县,当地一问题加油站通过更换加油机计控主板,隐瞒员工加油卡数据,涉及偷漏税营业额达800余万元。

四川省盐亭县人民检察院去年办理了一起加油站“偷油”漏税案件。相关负责人分析,市场监管部门、税务部门分别对加油机计量和税控进行监管,未形成出油总量、加油计量、报税量三方数据监管闭环,导致问题加油机处于监管盲区。

浙江工商大学法学院副教授章安邦表示,通过改变加油机信息系统功能“偷油”偷税的,如果达到一定情形,可以构成破坏计算机信息系统罪、诈骗罪和逃税罪。

### 加大打击力度让群众不“油”虑

为让群众不“油”虑,国家税收不流失,2023年7月,国家市场监督管理总局、国家税务总局、公安部、商务部等四部门联合印发《综合治理加油机作弊专项行动方案》,决定从2023年8月至2024年7月开展综合治理加油机作弊专项行动。

根据该方案,国家有关部门将聚焦更换计控主板、篡改微处理器代码等突出问题,全面加强加油机计控微处理器等关键零部件监管和加油机型式批准、计量检定、安装、维修等环节监管,斩断加油机作弊黑色产业链;并加强加油机作弊甄别鉴定技术研发应用,从根本上遏制计量作弊、偷逃税等违法行为。

针对问题加油机作弊行为发现难等问题,浙江、重庆等地市场监管部门工作人员建议,加快建立以电子铅封、远程监控、数据联动为主要内容的燃油加油机智慧监管平台建设,特别是将加油站储油罐进出油量、加油计量、报税量纳入实时监控和数据共享范畴,通过大数据比对碰撞,让问题加油机无处遁形。

此外,根据计量法实施细则,使用不合格计量器具或者破坏计量器具准确度和伪造数据,给国家和消费者造成损失的,责令其赔偿损失,没收计量器具和全部违法所得,可并处2000元以下的罚款。多位业内人士认为,2000元罚款难以形成有效震慑,建议提高处罚额度。

(新华社“新华视点”记者)



新华社发 朱慧卿作