



今年的消费维权年主题为“激发消费活力”，旨在优化消费环境，让消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费，推动消费从疫后恢复转向持续扩大。其目标是凝聚社会力量，加强协同共治；加强理论研究，推动制度完善；突出问题导向，提升维权效能；强化消费教育，加强消费引导。2024年，全市市场监管部门将进一步提升消费维权效能，深化放心消费创建，整治民生领域突出问题，不断提高经营者诚信度、消费环境安全度、消费者满意度。

会上，市市场监管局、市法院、市检察院分别发布了消费者权益保护2023年工作情况及2024年工作安排，并分别发布本部门在消费者权益保护行政执法、司法审判、公益诉讼方面的典型案例，现场回答了记者提问。

“随着虚拟数字人和AIGC(生成式人工智能)等技术的不断提升和应用，虚拟主播开始逐渐补充甚至替代真人主播，那么在利用虚拟数字人开展直播、短视频等商品信息介绍中需要注意哪些合规事项？”



“《为食品安全提供优质司法服务意见》出台后，后续有哪些具体的活动与措施落实文件精神？”

“家用医疗器械主要有哪一些呢？如何选购家用医疗器械？”

“党的二十大报告专门强调‘加强检察机关法律监督工作’‘完善公益诉讼制度’。在2024年检察公益诉讼制度提出10周年之际，检察机关在消费者权益保护方面有哪些工作打算？”

“修订后的《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》关于‘生鲜灯’如何规定？如何辨别哪些灯是‘生鲜灯’？消费者发现使用‘生鲜灯’如何投诉举报……”

在现场提问环节，市场监管部门和法院、检察院的相关负责人回答了与会媒体记者提出的相关问题。



优化消费环境 激发消费活力

我市召开『3·15国际消费者权益日』新闻发布会

□记者 姜琰 陶秋凤

人工智能合成主播 应当标注避免误导

虚拟数字人使用真人形象的，利用虚拟数字人从事网络交易活动的组织、个人应当与真人形象的权利人签订协议，明确双方权利义务，不得未经允许使用他人形象、声音侵犯他人的合法权益。

市场监管部门表示，在消费咨询助手、直播主播、短视频营销等应用场景使用虚拟数字人的，应以适当方式予以标注，提示消费者注意。

对于利用虚拟数字人开展直播、短视频等商品信息介绍与网络交易平台商品信息展示的要求是一致的，应当遵守《消费者权益保护法》《反不正当竞争法》等法律法规要求，不得侵犯消费者的知情权和选择权，不得以虚假宣传欺骗和误导消费者。

购买家用医疗器械 查证照资质发票

家用医疗器械主要分为三类。家用治疗仪器类：远红外线治疗仪、磁疗仪、理疗仪、中频治疗仪等。家用检测器械类：血压检测仪、血糖检测仪、电子体温表、听诊器等。家用医疗康复器具类：家用制氧机、颈椎腰椎牵引器、防压疮床垫、矫形器等。

市场监管部门提醒市民在选购家用医疗器械时，要从产品分类、证照等多个方面入手。



要在医生指导下购买使用。医疗器械是用于预防、诊断、治疗疾病，所以消费者在购买医疗器械前要仔细阅读产品说明书，弄清产品的作用机理、适用范围、使用方法、注意事项、禁忌症等，结合医生的建议和自身情况选择产品。

要学会查看产品证照。所有的医疗器械，包括进口医疗器械在内，都必须取得医疗器械注册(备案)证后方可上市销售，包装、说明书上必须印有生产企业的生产许可(备案)证号、产品注册(备案)证号。没有生产许可(备案)证号和产品注册(备案)证号的，要么是假冒产品，要么不属于医疗器械产品。消费者可以登录国家药品监督管理局网站查询证号的真伪。

要看经营者有没有资质。为了确保购

买的产品合法有效，消费者要到正规的药店或医疗器械经营企业购买，在购买时要查看商家是否具有医疗器械经营许可证(医疗器械经营备案凭证)、营业执照等合法资质。

消费者在购买医疗器械时一定要索取购物发票，因为正式发票是购买凭证，在产品保修、质量投诉中用处很大。消费者千万不能图省事、贪便宜购买没有正式票据的产品。

整治违规“生鲜灯” 让生鲜回归“素颜”

由国家市场监督管理总局组织修订的《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》(以下简称《办法》)已于2023年12月1日起正式施行。

新《办法》对消费者反映比较强烈的“生鲜灯”问题明确规定“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。”

消费者可以采用查看光源亮度和食用农产品色泽、对比自然光下食用农产品色差等方法，辨别灯具是否合规。

市场监管部门表示，如果发现食用农产品经营者使用“生鲜灯”等影响感官性状判断的照明设备，可以拨打“12315”或“12345”热线向市场监管部门进行投诉举报，将按照《办法》规定进行处理。如食用农产品销售者违反这一规定，将由县级以上市场监督管理部门责令改正，给予警告；拒不改正，将处5千元以上3万元以下罚款。

筑牢食品安全防线 确保舌尖上的安全

《为食品安全提供优质司法服务意见》(以下简称《意见》)出台后，关键是落实，确保尽快落地见效。《意见》主要涉及到11条具体举措，需要两级法院和相关部门一起努力形成工作合力，把各项措施抓细抓实抓好。

加强宣传推广。除通过新闻发布会开展全面的宣传、报道外，市中院还会通过“送法进校园、社区、校园”、巡回审理等活动对《意见》进行宣传、推广。

细化工作分工。认真梳理细化《意见》提出的工作任务，指导各法院结合自身案件审理实践情况，制定适用自身的具体工作方案，上下联动确保《意见》各项举措早落地、早生效。

强化跟踪问效。市中院将借调查调解案件、上下级法院联动商讨疑难案件的契机，结合实地调研、座谈情况，及时发现和解决审判工作中适用《意见》所碰到的难点、堵点，确保《意见》举措得到具体的落实与适用。

做好总结分析。今年下半年，拟在全

市两级法院收集一批涉食品安全典型案例，并从中择优选出十件重点打造、发布，并向上级法院推介；同时，及时总结推广各法院各部门的好经验、好做法，对共性问题进行研判、共商解决之策。

完善公益诉讼制度 守护群众美好生活

我市检察机关将持之以恒贯彻落实习近平总书记关于食品药品安全“四个最严”要求，持续深入推进消费者权益保护检察公益诉讼，通过高质效办好每一个案件，更高水平守护人民群众美好生活。



积极服务乡村振兴战略，落实好中央一号文件精神，持续推进乡村公益保护专项工作，切实加大农村食品药品、食用农产品质量等领域办案力度，破解农村食品药品安全领域突出问题。

扎实推进“六长出题”工作，主动提请两级党委、政府等领导为检察工作“出题”，通过专项监督、专案办理等方式高质量“答题”。

持续加大新业态食品药品领域案件办理力度，聚力解决网络营销、社区团购、医美宣传等新业态中的食药安全问题，回应社会新关切。

坚持以“诉”的确认体现司法价值引领，在行政公益诉讼、民事公益诉讼、刑事附带民事公益诉讼中全方位、全流程做好“诉”的确认，做到应诉尽诉，着力实现立案精准、办案精细、效果精优。

深化“公益诉讼+”融合机制，牢固树立“双赢多赢共赢”理念，立足法律监督职能，在与行政机关协作配合的同时，借助“益心为公”志愿者等各方力量，共同维护广大消费者权益，合力守护人民群众生命健康安全。

图为新闻发布会现场 记者 李泓儒 龚骏 摄