

商务部 工业和信息化部 公安部 工商总局 质检总局 新闻出版广电总局 食品药品监管总局关于开展电视购物专项整治工作的通知 商秩发[2013]445号

文章来源：商务部市场秩序司

2013-12-10 12:59

文章类型：原创 内容分类：政策

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团商务主管部门、工业和信息化厅（委、局）、通信管理局、公安厅（局）、工商局、质监局、广播影视局、食品药品监管局：

近年来，我国电视购物行业呈现快速发展势头，满足了广大消费者多样化的消费需求，为搞活流通、扩大消费发挥了积极作用。但是，电视购物领域也存在一些问题，特别是有的企业制售假冒伪劣产品、夸大宣传、误导消费者、售后服务虚假承诺等问题突出，严重侵害了消费者合法权益，损害了电视传播机构的公信力。为切实整顿和规范电视购物行业秩序，保护消费者权益，促进电视购物行业健康发展，商务部、工业和信息化部、公安部、工商总局、质检总局、新闻出版广电总局、食品药品监管总局决定自2013年12月至2014年6月在全国集中开展电视购物专项整治（以下简称专项整治）。现将有关事项通知如下：

一、工作原则及目标

按照规范与发展并重、整治与建设并举的原则，围绕关系人民群众切身利益的突出问题，加强综合治理。通过深入开展专项整治，依法查处违法违规电视购物行为，曝光一批大案要案，遏制电视购物行业违法违规多发势头，净化电视购物市场环境，引导电视购物经营者规范经营行为，维护公平诚信、竞争有序的市场秩序，保护消费者合法权益。

二、整治内容

（一）严厉打击电视购物领域的违法犯罪行为。加强重点商品监管，加大对药品、保健食品、医疗器械等关系人民群众身体健康和生命安全商品的监管力度。严厉打击非药品冒充药品宣传疗效销售假冒伪劣产品的违法行为。依法查处一批群众反映强烈的制播虚假电视购物短片广告、制售假冒伪劣商品、商业欺诈等违法犯罪案件，及时曝光典型案件。推动行政执法信息共享，完善案件移送机制，做好行政执法与刑事司法衔接，加大刑事打击力度。

（二）严格监管电视购物经营行为。严格做好电视购物广告发布企业的资质审查和备案工作。电视媒体在发布电视购物广告前，应当依法查验有关证明文件，核实广告内容。不得发布未提供产品质量检验合格证明产品的电视购物广告。加强对电视购物广告的日常监测检查，及时查处违法责任主体。强化网络环节监管，加强对互联网经营资格、信息服务内容的审查和网络电视购物广告监测监管，禁止虚假违法的购物广告利用互联网发布。

（三）加强电视购物频道诚信服务建设。电视购物频道和专门购物时段播出的

购物节目要在继续坚持“诚信为本”原则的基础上，进一步提高商品准入、节目内容审查和售后服务标准。强化购物频道的节目制播环节管理，电视台要严格掌控频道所有权和节目编排、审查、播出权，进一步规范电视购物频道的节目和播出形态，做到如实宣传介绍所售商品；督促购物频道完善服务流程，着力改善物流配送、售后服务等消费者投诉集中环节存在的不足；推动电视购物频道建立和完善行业协作和行业自律机制，维护消费者权益。

（四）加大宣传教育和社会监督力度。充分利用电视、广播、报刊、网络等传播渠道，宣传电视购物相关法律法规和政策措施，曝光虚假电视购物广告和涉案企业，提高公众参与度和消费者识假辨假能力。加强对诚信企业的宣传推广，提高企业守法经营意识。

（五）建立健全促进行业规范发展的长效机制。加快研究制订相关管理办法、经营规范和行业标准，督促电视购物企业完善“冷静期”退货、保证金、第三方支付等机制。支持消费者协会畅通消费维权渠道，妥善处理消费者投诉。指导有关协会建立和完善会员企业诚信档案，开展行业信用评价，逐步建立企业失信惩戒机制。

三、工作要求

各地区有关部门要高度重视专项整治工作，加强领导，落实责任，周密部署，扎实推进。要结合本地实际细化实施方案，明确责任分工，确保工作落实。商务主管部门负责专项整治的组织协调；工业和信息化部门负责互联网站备案管理；公安机关负责查处涉嫌利用电视购物实施的治安和刑事案件；工商部门负责各类电视购物广告的日常监测检查和对违法责任主体的查处；质监部门负责依法查处生产环节质量违法行为；新闻出版广电部门负责电视媒体播出电视购物短片广告行为及电视购物频道的全面管理；食品药品监管部门负责对电视购物中销售药品、保健食品、医疗器械等商品情况的日常监测和相关生产企业的监督检查。

密切协调配合，形成监管合力。要建立部门联动的联合监管执法机制，定期通报消费者投诉举报信息、相关部门监管执法信息等情况，实现监管资源、信息的沟通与共享，形成监管合力，确保专项整治工作取得实效。专项整治期间，商务部、工业和信息化部、公安部、工商总局、质检总局、新闻出版广电总局、食品药品监管总局将组织开展专项督查。

各地要及时报告专项整治进展情况，于2014年7月15日前上报工作总结。

商 务 部
工 业和信 息 化 部
公 安 部
工 商 总 局
质 检 总 局
新 闻 出 版 广 电 总 局
食 品 药 品 监 管 总 局

2013年12月4日

