

# 护航消费市场监管在行动

新华社记者 赵文君

一年一度的3·15国际消费者权益日来临，曝光一批行业黑幕，对不法商家形成震慑，为消费者解决闹心事、烦心事、堵心事，不仅仅是护航消费，更是为了拉动内需、发展经济。

回顾过去一年，消费维权效能提升，监管执法迅速有力，消费环境建设有序推进。

去年以来，市场监管部门聚焦社会关注度高、群众反映强烈的医疗、药品、医疗器械、保健食品等重点领域，组织开展专项整治行动。全国市场监管部门共查处医疗、药品、医疗器械等涉及神医神药违法广告8985件，处罚款约1.14亿元。

进一步加强重点领域、重点商品、重点市场治理。2023年，市场监管部门

组织开展知识产权执法等专项行动，查处商标侵权、假冒专利案件4.41万件，针对侵权假冒高发多发的重点实体市场开展执法行动约4.2万次。

2023年，全国12315平台消费投诉量呈现快速增长，消费者的信任成本仍居高不下，一些顽疾难以消除，消费者权益受损事件屡屡引发舆论争议，消费维权仍有烦心和担忧。

价格差异 捆绑销售 退换货困难 货不对板 虚假评价 霸王条款 过度包装 在影响消费意愿的诸多因素背后，是消费者对于自主选择权、公平交易权等权益的看重。面对诚信缺失、涉嫌欺诈或不公平对待等套路，拒绝被套路是广大消费者的共同心声。

消费是拉动经济增长的主引擎。今年政府工作报告对优化消费环境作出一系列部署，开展消费促进年活动，实施放心消费行动，加强消费者权益保护。

营造良好的消费环境既是民生所系，更是拉动经济增长的动力。当前各地各部门都在千方百计促消费，力争实现消费市场首季开门红。

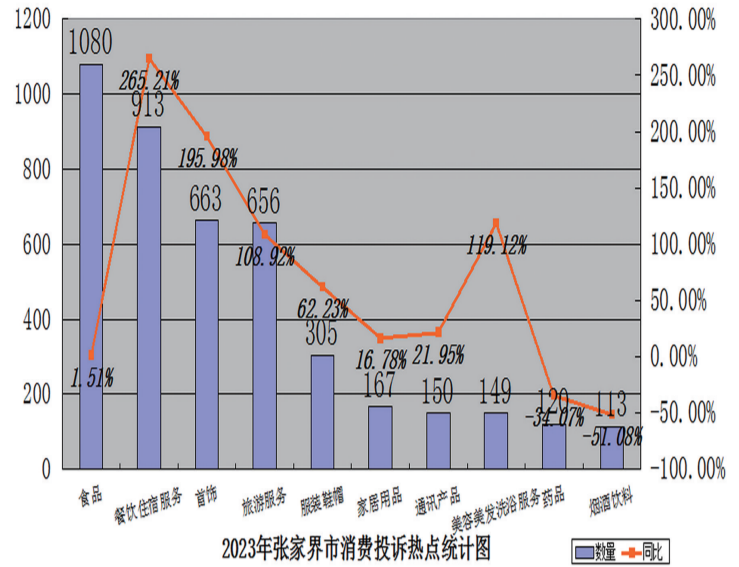
今年，市场监管总局将聚焦群众关切，围绕儿童和老年人等重点人群、燃气器具等重点产品、网络销售等重点领域，持续深入开展专项治理。健全食品安全风险防控体系，加快建立食品企业吹哨人制度，扎实开展校园食品安全集中整治。

中消协有关负责人表示，让消费者

放心消费，要落在解决消费矛盾、建立和谐消费关系上。健全成熟完善的监管体系，聚焦消费维权的堵点、难点和痛点，遏制不法经营行为，投诉处理更便捷高效、监管更深入有力、揭露更坚决大胆、警示更有益有效。更好保障消费供给的质量和速度，更好满足消费需求，把消费意愿变成消费行为，繁荣消费市场、助力经济发展。

保障消费者权益，永远在路上。以3·15为契机，保持维权力度不减、信心热度不减，让消费者能消费、敢消费、愿消费，必定能更好释放消费潜力，为经济发展注入更多活力动力。

(新华社北京3月15日电)



2023年，张家界市12315热线和平台共接收消费者投诉6489件，目前已全部办结，按时办结率达99.95%，共为消费者挽回经济损失710.56万元。

综合2023年全市12315数据统计分析，食品、餐饮住宿服务、首饰、旅游服务、服装鞋帽、家居用品、通讯产品、美容美发洗浴服务、药品、烟酒饮料成为2023年十大消费投诉热点，占总投诉量的66.51%。

## 01 食品

2023年共接到消费者有关食品方面的投诉1080件，同比增长1.51%，投诉量位居榜首。其中大部分为疑似职业打假人针对食品标签标识、产品包装及标准适用不规范等瑕疵问题而一并发起的投诉举报件，通过对12315平台近三年的投诉情况进行量化分析，食品领域正逐渐成为职业打假的重点领域；除此之外反映的其它问题还涉及到食品过保质期、腐败变质，网购食品虚假宣传、误导消费，外卖食品不洁或配送超时等。

## 02 餐饮住宿服务

餐饮住宿服务与消费者的日常生活息息相关，随着疫情平稳转段至全面放开，人们外出活动的需求被重新激起，但丰富的消费业态背后也伴随着一系列消费纠纷。2023年共接到相关投诉913件，同比激增265.21%。主要涉及问题包括：优惠活动与商家宣传承诺不符，因消费者更改订单而产生的退费纠纷，商家履行合同约定打折扣，产品或服务价格不透明，环境卫生不达标、配套设施出故障、食材不新鲜或混有异物等。

## 03 首饰

随着黄金珠宝的消费群体向年轻化不断迈进，叠加她经济的崛起，首饰类消费持续升温。全年共接到相关投诉663件，同比增长195.98%。主要涉及问题包括：对商品以旧换新等营销活动告知不明确或不完整，无正当理由拒绝履行约定的售后承诺，实物与证书不符，虚假宣传诱导冲动消费，无正当理由拖延退费，首饰质量或加工工艺存在问题等。

## 04 旅游服务

2023年以来，全市旅游市场复苏势头强劲，许多商家为抢占商机，争相推出各种花样翻新的促销方式，其中也隐藏着一些消费陷阱。全年共接到旅游服务方面的投诉656件。反映的问题主要有：旅游购物涉嫌以次充好、价格虚标、夸大宣传、诱导消费，预定酒店住宿条件与平台宣传不符，退货手续费过高等。

## 05 服装鞋帽

服装鞋帽不仅是生活的必需品，同时也体现着制作工艺与民俗文化的传承，随着社会需求的多元化，人们对于服装鞋帽类商品的舒适度与时尚感等非功能性要求也越来越多，投诉量亦随之攀升。全年共接到相关投诉305件，同比增加62.23%，反映的问题主要有：商家不履行三包义务或消费双方对前期达成的三包约定在理解上存在偏差，销售人员服务态度不专业，商品做工粗糙、标贴信息不全、尺码标注不准等。

## 06 家居用品

家居用品涉及到家具、厨具、箱包、床上用品和日用杂货品等多类商品，因产品质量、售后服务与合同纠纷等问题成为消费者投诉的热点。2023年共接到该类投诉167件，同比上升16.78%。消费者反映集中的问题有：实物与合同约定样式不符，未在规定时间内送货，产品存在环保安全隐患、板材质量不达标，售后服务折扣，退货手续费不透明等。

## 07 通讯产品

快节奏生活中，电子信息化加速演进，通讯工具尤其是移动通讯设备与人们的日常生活已密不可分，但因相关产品更新换代较快且品种众多，而容易引发消费纠纷。2023年共接到相关投诉150件，同比增长21.95%。产生这类投诉的争议主要表现在：以组装冒充原装，把水货当行货卖，设备使用故障频发，售后服务不专业，维修收费不透明，手机制造商和通讯运营商联合营销活动规则复杂诱导消费等方面。

## 08 美容美发洗浴服务

美容美发洗浴服务是消费纠纷频发的行业，同时也因消费者对服务的主观感受难以标准化界定而成为投诉调解的难点。2023年共接到相关投诉149件，较2022年增长119.12%。涉及的主要问题包括：夸大宣传、诱导消费，商家因消费者不愿购买后续推荐产品而单方面缩短服务时长，服务人员私自增加隐藏消费项目，服务不规范导致效果折扣，接受服务后身体出现如过敏类不良反应等。

## 09 药品

药品零售作为药品使用的终端环节之一，直接与消费者发生关系，伴随着近年来零售药房的遍地开花，其与顾客之间的消费争议也时有发生，但相对疫情放开初期出现明显回落。2023年共接到相关投诉120件，同比下降34.07%。消费者投诉内容主要反映：药品价格虚高、过保质期，商家以保健品冒充药品、夸大功效、虚假宣传，私人诊所收费不透明，药品无正规包装疑似劣药等问题。

## 10 烟酒饮料

烟、酒和茶等饮料是许多家庭的生活必需品，每逢节假日其销量往往还会出现成倍的增长，在居民消费支出方面常年占据着一定份额，相对也容易产生消费纠纷。2023年共接到相关投诉231件，同比下降51.08%。消费者投诉反映的问题主要有：香烟未明码标价，出售假冒伪劣、过期、变质的酒水饮料，通过APP下单后不可更改，饮料中混有异物等。

2023年度

# 我市公布2023年度消费维权十大典型案例

2024年3月15日国际消费者权益保护日到来之际，市市场监督管理局、市消费者权益保护委员会发布了2023年度十大消费维权典型案例，内容涉及旅游购物、网购、商标侵权等领域。

## 案例一 桑植县黄某网店产品质量纠纷退费案

案情简介

2023年3月13日，黑龙江省消费者王女士拨打12315热线投诉，称其在桑植县陈家河镇居民黄某开设的抖音店铺中购买的种子存在质量问题，与商家多次协商未果，请求维权。

市场监管执法人员接诉后立即与当事人取得联系了解情况，得知王女士2023年2月18日在抖音平台上的黄某网店中购买了100公斤黄柏种子，全额支付了货款3000元，但在收货时，却发现部分种子已经腐烂，栽种培育后总体出苗率不足50%。王女士以该批种子质量存在问题为由，要求商家补发种子或者退还购货款。商家认为所售种子在发货时品相完好，腐烂变质是在物流运输过程中发生，故应由物流公司承担责任。物流方则以该承运物外包装完好无损，认为导致种子性状发生改变的原因是其自身水分含量过高所致，物流公司对此无需承担责任。

由于三方描述不一且意见分歧较大，执法人员随即组织开展调查。经查，被投诉商家销售的种子系其在接单后临时在树上采得，外部虽然干燥，但种子果皮含水量较高，经简单分拣后即进行封装。双方约定物流费用由王女士确认收货时自行支付，且商家在交付快递前曾向王女士建议选择运费更快的顺丰速递，以免运输时间过长造成货物损失，但王女士因顺丰物流收费标准高而未同意，商家遂按照王女士意见将种子交由收费低廉、运费较快的公路托运公司。因种子含水量较高，在运输中长时间密封导致种子腐烂。经执法人员与投诉双方当事人反复沟通，通过摆事实讲道理，双方最终达成调解协议并签订了调解书：由商家一次性向王女士退款1500元，王女士不得以此事为由再行起诉。在市场监管部门后续跟踪回访中，王女士对结果表示满意并对执法人员表达了感谢。

## 案例二 慈利县某室内装修设计工作室退费纠纷案

案情简介

2023年3月15日，慈利县市场监管局接到消费者王先生的投诉，称慈利县某室内装修设计工作室未按约定设计出符合要求的装修效果图，要求该工作室退还诚意金10000元，多次协商遭到拒绝，要求维权。

慈利县市场监管局接诉后立即开展调查。经查，投诉人妻子颜某于2021年7月28日与被诉方签订了一份设计授权书，并交了10000元诚意金，约定设计出满意的效果图后进行装修施工，该诚意金抵工程款，直到2021年9月，被诉方共提交2份设计图纸，但投诉人均不满意，要求终止约定，退还诚意金。被诉方认为设计图纸和筹备工程已经消耗成本，拒绝退款。经执法人员反复沟通，用心用情引导投诉双方换位思考并最终达成了一致意见：商家一次性退还消费者诚意金2000元，双方自愿终止装修设计约定。

消费者在选购装修设计服务时应事先与商家签订一份规范合同。执法人员认为，双方签订的授权书条款不完善，内容不严谨，违约条款不明确，存在不对等的霸王条款因素，违反了消费者权益保护法的有关规定。该案办结后，市场监管部门指导该公司发起成立了装修设计协会，邀请法律界人士完善装修设计合同的范本合同，制定了维护消费者权益的相关制度和措施，大幅提升了全县装修设计行业的诚信度。

## 案例三 桑植县某影楼诱导消费退款案

案情简介

2023年2月21日，桑植县市场监管局接到消费者郑女士投诉，称其因受到桑植县某婚纱摄影宣传误导，为参加其环球女神超模秀活动，先后三次共充值35000元办理了超级至尊会员，后发觉上当受骗，要求商家全额退款遭拒，协商未果，请求维权。

## 案例四 永定区某服装店商品退货纠纷案

案情简介

2023年5月21日，永定区市场监管局接到消费者投诉，称其于2023年5月20日在永定区某服装店看中了一件标价为1700元的衣服，营业员介绍该衣服的材质为真丝加雪纺。经过议价，消费者最终以980元的价格买下。但当投诉人事后在核对衣服标签信息时，发现其材质与商家所宣称的不一致，随即便返回该服装店，以营业员虚假宣传为由，提出退货退款要求，遭到商家拒绝。

接到投诉后，永定区市场监督管理局执法人员立即组织现场调解，用心引导双方共同协商来消除误解，最终达成如下协议：商家给投诉人办理退货，当场退还全部货款980元，双方不得因此事再行起纠纷。

## 案例五 武陵源区某土特产店涉嫌以欺骗消费者为目的使用不合格器具量器具的行为案

案情简介

2023年8月8日，武陵源区市场监管局接到举报，称在景区附近的某土特产店购买水果时，通过测试550ML农夫山泉矿泉水，电子计价秤显示数字竟达到0.87千克，存在严重的短斤少两情况，请求市场监管部门对此进行查处。

接到举报后，武陵源区市场监管局立即派执法人员到现场进行调查。经查，该土特产店在销售水果称重结算的过程中，通过违规操作，开启了电子计价秤增加重量的作弊功能键，致使投诉人购买10.8元的李子实际重量明显不足。

依据《中华人民共和国计量法实施细则》第四十八条关于制造、销售、使用以欺骗消费者为目的的计量器具的单位和个人的规定，没收其计量器具和全部违法所得，可并处2000元以下的罚款；构成犯罪的，对单位或者单位直接责任人员，依法追究刑事责任。之规定，武陵源区市场监管局依法向该土特产店作出没收问题电子计价秤1台并罚款2000元的处罚决定。

## 案例六 慈利县某汽车销售有限公司销售的汽车涉嫌质量问题纠纷案

案情简介

2023年10月23日，慈利县市场监管局接到李先生投诉，称其在某汽车销售有限公司购买的汽车存在漏油的现象，要求该公司换车或退款遭拒，经多次协商未果，请求维权。

慈利县市场监管局立即组织调查。经查，投诉人在该自选火锅店消费了387.5元，但在结账时商家实际收取了388元。且从2023年1月份开始，商家收费结算系统自动对消费者消费后结算时根据账单尾数小数点后零钱角采取四舍五入的方式进行结算，截止2023年

2月9日，共多收610桌次客人的价款195.7元，已退还给消费者价款合计50.9元，未退还价款合计144.8元。执法人员于2023年2月22日向商家送达了《责令退款通知书》（慈市监责退字〔2023〕181号），责令商家在规定的期限内，将违法所得144.8元退还给消费者或者其他经营者。但商家逾期未清退。

另查明：商家于2020年5月份在经营场所温馨提示告示牌上标注优惠价和原价两种价格，分别为优惠价56.8元/客，原价76.8元/客。实际从2019年12月份开业经营至今一直执行56.8元/客的价格，原价76.8元/客的价格从未执行过。当事人以从未实际销售过价格作为原价，实际销售价格作为优惠价，通过虚假比较方式销售商品或者提供服务。因当事人无法提供经营账目致使违法所得无法计算。

商家的上述行为违反了《中华人民共和国价格法》第十三条第二款经营者不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未予标明的费用、《明码标价和禁止价格欺诈规定》第十九条第三项经营者不得实施下列价格欺诈行为：（三）通过虚假折价、减价或者价格比较等方式销售商品或者提供服务、《价格违法行为行政处罚规定》第七条经营者违反价格法第十四条的规定，利用虚假的或者使人误解的价格手段，诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易的，责令改正，没收违法所得，并处违法所得5倍以下的罚款；没有违法所得的，处5万元以上50万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，或者由工商行政管理机关吊销营业执照。之规定，慈利县市场监督管理局责令该自选火锅店立即改正违法行为，并作出没收违法所得144.8元、处罚款18000元的行政处罚。

## 案例七 慈利县某个体工商户涉嫌销售侵犯飞利浦注册商标专用权商品的行为案

案情简介

2023年3月14日，慈利县市场监督管理局接到飞利浦/PHILIPS注册商标侵权的某知识产权代理公司举报，反映位于慈利大市场的某个体工商户销售假冒飞利浦注册商标的侵权产品。

慈利县市场监管局立即组织调查。经查，发现被举报人销售的320只（16箱）三防LED吸顶灯上都标注PHILIPS标识，经PHILIPS注册商标权利人授权公司工作人员鉴定，上述产品并非飞利浦或飞利浦授权的任何单位所生产，系假冒飞利浦注册商标的侵权产品。慈利县市场监管局依法对当事人尚未销售的320只（16箱）三防LED吸顶灯立即实施扣押行政强制措施。因被举报人的行为违反了《中华人民共和国商标法》第五十七条，有下列行为之一的，均属侵犯注册商标专用权：（三）销售侵犯注册商标专用权的商品的规定，构成销售侵犯注册商标专用权的商品的行为。

鉴于被举报人在本案调查过程中积极配合调查，如实陈述违法事实，主动减轻违法行为危害后果，并申请从轻行政处罚，综合考虑当事人违法行为的事实、情节、社会危害程度以及主观过错等因素，本着处罚与教育相结合的原则，根据《中华人民共和国行政处罚法》第三十二条第（一）项当事人有下列情形之一的，应当从轻或者减轻行政处罚：（一）主动消除或者减轻违法行为危害后果的；的规定，当事人行为符合从轻处罚的情节。依据《中华人民共和国商标法》第六十条第二款工商行政管理部门处理时，认定侵权行为成立的，责令立即停止侵权行为，没收、销毁侵权商品和主要用于制造侵权商品、伪造注册商标标识的工具，违法经营额五万元以上的，可以处违法经营额五倍以下的罚款，没有违法经营额或者违法经营额不足五万元的，可以处二十五万元以下的罚款。对五年内实施两次以上商标侵权行为或者有其他严重情节的，应当从重处罚。销售不知道是侵犯注册商标专用权的商品，能证明该商品是自己合法取得并说明提供者的，由工商行政管理部门责令停止销售。之规定，慈利县市场监督管理局责令被举报人停止侵权行为，并作出没收侵权商品三防LED吸顶灯320只、处罚款40000元的行政处罚。

## 案例八 慈利县某自选火锅店涉嫌收取未标明的费用和利用虚假价格比较方式提供服务的行为案

案情简介

2023年2月9日，慈利县市场监督管理局接到投诉，反映慈利县某自选火锅店在顾客消费结账时额外多收费用。

慈利县市场监管局立即组织调查。经查，投诉人在该自选火锅店消费了387.5元，但在结账时商家实际收取了388元。且从2023年1月份开始，商家收费结算系统自动对消费者消费后结算时根据账单尾数小数点后零钱角采取四舍五入的方式进行结算，截止2023年

## 案例九 永定区某酒店管理有限公司经营标注虚假生产日期的食品案

案情简介

2023年2月2日，永定区市场监管局接到游客举报，反映其于2023年1月31日在永定区入住某酒店房间后，发现酒店提供的洗发露和沐浴露生产日期为2020年12月5日，保质期为两年，属于过期产品，请求市场监管部门对此进行查处。

永定区市场监管局立即派出执法人员进行现场调查。经查，该酒店于2022年6月开始经营至今，涉诉化妆品是酒店于2021年7月28日采购所得，由于当时采购的商品种类数量较多，后受到疫情冲击，酒店经常处于停业状态，造成前期采购的酒店用品未用上，加上疏于日常检查，导致为消费者提供的产品过期。根据《化妆品监督管理条例》第六十条规定，永定区市场监管局向该酒店作出没收过期物品并罚款10000元的行政处罚。

## 案例十 桑植县某快递公司违反快递服务标准案

案情简介

2023年11月21日，张家界市邮政管理局行政执法人员到桑植县开展检查，发现某快递公司服务点在收件人取件时向其收取3元每件的取件费。

因该快递公司未向用户提供至少2次免费投递而向客户收取取件费的行为，违反了《中华人民共和国国家标准BG/T 27917.3-2011 快递服务第三部分：服务环节5.4.2.3 投递次数 快递服务组织应对快件提供至少2次免费投递的规定及《快递市场管理办法》第十六条经营快递业务的企业应当按照快递服务标准，规范快递业务经营活动，保障服务质量，维护用户合法权益的规定。

鉴于乡镇客户快递收费问题由来已久，事关群众切身利益，部分品牌快递企业为谋求利润，视群众利益于不顾，屡罚不改，引发了群众不满，市邮政管理局决定重拳出击，根据《快递市场管理办法》第四十条之规定，对该快递公司作出处罚款人民币16000元的行政处罚。（张市监）