



维护消费者合法权益 用心守护民生安全

宁夏回族自治区市场监督管理厅

2021年,全区市场监管部门聚焦民生热点守护消费安全,打通关键堵点办好消费维权实事,营造安全放心的消费环境,为人民群众创造更高品质生活贡献力量。

► 消费市场环境优化升级。全区2153所校园食堂“互联网+明厨亮灶”全覆盖,食品抽检3.8万批次,“两品一械”抽检2368批次,工业产品抽检2800批次,消除特种设备安全隐患2213处,食品药品、特种设备、工业产品质量安全持续向好。发布地方标准69项,新建和改造社会公用计量标准29项,获批筹建国家葡萄酒、枸杞2个“产品质量检验检测中心”和1个“国家市场监管重点实验室”以及“盐池滩羊”国家地理标志产品保护示范区,获准注册“宁夏枸杞”地理标志证明商标,全区有效商标注册量达8.43万件、万人发明专利拥有量达5.88件。

► 消费市场秩序稳中向好。企业登记注册实现“一网通办”“一日办结”,全区市场主体总量达到71.74万户、同比增长8.2%。持续深化涉企收费治理,退还不合理收费2928万元。大力提升小微企业质量管理,帮助企业解决“质量痛点”73个。清理妨碍统一市场和公平竞争政策措施,调查垄断案件7起、不正当竞争案件27起,罚没款399万元。规范线下市场秩序,检查商品市场及相关主体5.7万次,查办案件31起。线上巡查网络交易,靶向监测热点民生商品,检查电商平台、网站网店3.6万个、商品信息651.1万余条,处置违法线索2063条,网络消费环境得到

有效净化。

► 消费维权渠道高效畅通。宁夏12315综合监管执法信息化平台9种线上线下消费维权渠道24小时畅通,高效处置维权诉求,105家企业通过在线矛盾纠纷多元化解平台(ODR)快速解决消费纠纷。全年共接消费者各类诉求155837件,处置办结155140件,办结率99.6%,为消费者挽回经济损失4074万元。

► 消费维权共治持续加强。开展规范校外培训、规范单用途商业预付卡、打击野生动植物非法交易、保障农村食品安全等多项跨部门联合执法,联合检查市场主体1.78万户,公示

行政处罚信息1918条,发现涉嫌违法犯罪线索3起。联合32个部门开展“放心消费在宁夏”活动,为增强消费者维权意识,引导经营者诚信守法,营造了浓厚的消费维权社会共治氛围。

2022年,全区市场监管部门将围绕“共促消费公平”消费维权年主题,继续当好市场安全底线的忠诚守护者、消费权益保护的坚决捍卫者,为努力建设黄河流域生态保护和高质量发展先行区、继续建设经济繁荣民族团结环境优美人民富裕的美丽新宁夏作出新的更大贡献,以优异成绩迎接党的二十大和自治区第十三次党代会胜利召开。

共促消费公平

— 2022年消费维权年主题 —

2021年度市场监管部门查处侵害消费者权益典型案例

◆案例一 银川新城吾悦房地产开发有限公司价格欺诈、虚假宣传、发布违法广告案

2021年4月,银川市市场监管局兴庆区分局执法人员对“吾悦和府”及“吾悦广场”房地产项目售楼部现场检查时发现,银川新城吾悦房地产开发有限公司利用不规范明码标价及报价方式实施价格欺诈;发布广告包含虚假、违法内容;在房源未售出的情况下张贴“已售罄”示示,进行虚假宣传。

当事人的行为违反了《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反不正当竞争法》相关规定。银川市市场监管局兴庆区分局依法对其作出警告、罚款210.08万元的行政处罚。

◆案例二 银川紫苹果钻石装饰工程有限公司、银川兴庆区莱雅家具经销处、西安顾家装饰设计工程有限公司银川分公司侵害消费者个人信息案

2021年,银川市市场监管局在执法检查中发现银川紫苹果钻石装饰工程有限公司、银川兴庆区莱雅家具经销处、西安顾家装饰设计工程有限公司银川分公司3家经营单位,未经消费者同意擅自收集、使用个人信息。

当事人的行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定。银川市市场监管局依法对上述3家经营单位分别作出罚款1万元的行政处罚。

◆案例三 银川天银汽车销售服务有限公司欺诈消费者案

2021年1月,贺兰县市场监管局根据消费者投诉,对银川天银汽车销售服务有限公司进行检查时,发现该公司在代理机动车保险服务中有违背消费者意愿,将自营的“无忧卡”服务项目改变为“驾乘人无忧险”,并将其列入《保险报价单》,造成消费者误认为“无忧卡”服务是他人商品或者与他人存在特定联系而进行购买该项服务。

当事人的行为违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》相关规定。贺兰县市场监管局依法对其作出罚款10万元的行政处罚。

◆案例四 盐池县万里加油站发布虚假广告案

2021年6月,盐池县市场监管局依法对盐池县万里加油站涉嫌发布虚假广告的行为开展了调查。经查,当事人通过经营场所、加油机、免费洗车卡等途径,大量发布宣传“京标油”等内容虚假广告。

当事人的行为违反了《中华人民共和国广告法》相关规定。盐池县市场监管局依法对其作出责令立即停止发布广告、责令在相应范围内消除影响、罚款30万元的行政处罚。

◆案例五 银川市西夏区金玉美饰饰品怀远路店不正当有奖销售案

2021年3月,银川市市场监管局西夏区分局依法对银川市西夏区金玉美饰饰品怀远路店进行检查时发现,当事人通过“凭礼品券免费领取棉签、口罩等小礼品并可以免费抽奖”的方式,让特定顾客“中奖”,并向抽到“一等奖”的顾客推销“珠宝打一折或者只需要10%的手工费”活动,诱骗消费者购买商品,从中牟取不正当利益。

当事人的行为违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》相关规定。银川市市场监管局西夏区分局依法对其作出罚款5万元的行政处罚。

◆案例六 吴忠市利通区仁和堂诊所欺诈消费者、销售劣药案

2020年12月,吴忠市市场监管局根据群众举报,依法对利通区仁和堂诊所进行执法检查。经查,该诊所不以真实药品名称给患者提供药品,且销售的药品盐酸左氧氟沙星胶囊和生精片两种药品已超过有效期。

当事人的行为违反了《中华人民共和国药品管理法》及《侵害消费者权益行为处罚办法》相关规定。吴忠市市场监管局依法对其作出没收劣药19盒、没收违法所得436.6元、罚款10.2619万元的行政处罚。

◆案例七 宁夏云雾山果品开发有限责任公司生产经营不符合食品安全标准食品案

2020年11月,彭阳县市场监管局根据自治区食品专项监督抽查结果,对宁夏云雾山果品开发有限责任公司生产销售“云雾山庄”甘草杏酱落总数项目不符合《食品安全国家标准 蜜饯》(GB 14884-2016)要求进行核查处置。

当事人的行为违反了《中华人民共和国食品安全法》相关规定。彭阳县市场监管局依法对其作出没收不合格产品“云雾山庄”甘草杏96袋、没收违法所得29元、罚款5.1万元的行政处罚。

◆案例八 宁夏玺源量子实业有限公司虚假宣传案

2021年1月,银川市市场监管局兴庆区分局执法人员对宁夏玺源量子实业有限公司现场检查时发现,当事人在其运营的微信公众号“量子商城”中大幅夸大各类商品销量,并在微信公众号中发布了包含“扩张血管、降低血脂血糖、改善人体微循环和提高睡眠质量等治疗作用”等虚假、引人误解的宣传用语。

当事人的行为违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》相关规定。银川市市场监管局兴庆区分局依法对其作出罚款10万元的行政处罚。

◆案例九 石嘴山市新大运加油站销售不合格车用成品油案

2021年4月,石嘴山市市场监管局惠农区分局执法人员依法对石嘴山市新大运加油站销售的0#车用柴油(VI)进行抽检,检验结论为“硫含量”不符合《车用柴油》(GB 19147-2016)标准。

当事人的行为违反了《中华人民共和国产品质量法》相关规定。石嘴山市市场监管局惠农区分局依法对其作出责令改正违法行为、没收违法所得3605元、罚款12.5616万元的行政处罚。

◆案例十 中宁县骏通农汽修配部销售侵犯注册商标专用权蓄电池案

2020年11月,中宁县市场监管局接到湖北省骆驼集团股份有限公司投诉,称中宁县骏通农汽修配部销售侵犯注册商标专用权的“骆驼”牌蓄电池。经查,发现中宁县骏通农汽修配部存放“骆驼”牌蓄电池107块,均为侵犯注册商标专用权的产品。

当事人的行为违反了《中华人民共和国商标法》相关规定。中宁县市场监管局依法对其作出没收侵权商品、罚款2.856万元的行政处罚。

2021年度消费者协会组织调解消费纠纷典型案例

◆案例1 购车遇“加险” 消协调解助赔偿

2021年1月,周女士在银川天银汽车销售服务有限公司购买东风本田思域家用轿车时,该公司在未与消费者签订《“无忧卡”服务协议》的情况下,以“无忧险”的名义向消费者销售自营的“无忧卡”服务。投诉人要求退还“无忧险”购买费用1888元,该公司以消费者已经在《销售合约书》上签字为由拒绝退还,周女士请求贺兰县消费者协会解决。

经调查,该汽车销售服务有限公司将自己推出的“无忧险”以“车损保险费—驾车无忧险—三者险—驾乘人无忧险—车身划痕险—商业险—交强险—车船税”的排列顺序列入《保险报价单》向消费者推销该项服务,消费者误以为该项“无忧险”是保险公司推出的一项保险业务。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定,汽车经销商收取各项服务收费必须明示,在明示之外的额外收费都是不合理收费。经调解,该公司退还了消费者购买“无忧险”费用1888元,并赔偿消费者3000元。

◆案例2 装修公司违约 消协介入化解纠纷

2020年10月,马先生在银川市兴庆区城市人家装饰有限公司签订了“城市人家&欧派整装大家居”开业百万补贴协议,协议约定甲方储值消费人民币10万元起可享受8重大礼。2021年9月,马先生装修储值消费达16万元,商家却拒绝提供相关赠品。投诉人多次与商家沟通协商未果,随即向兴庆区消费者协会凤凰北街分会反映诉求。

经调查,商家表示,投诉人储值装修消费要把家具家电套餐和基础装修扣掉满10万元才可以送8重大礼中的两项床垫礼,而扣除后投诉人储值消费金额为9.6万元,不符合赠送条件。消费者表示,签订协议时,业务员没有向其说明赠送条件。工作人员查看书面协议,商家确实未书面说明。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定,装修公司向消费者赠送了两项床垫礼。

◆案例3 “密室逃脱”逃不掉安全责任

2021年6月,赵先生的小孩在宁夏某文化有限公司设置的密室逃脱游戏中玩耍时锁骨骨折,消费者认为设施存在安全隐患,希望银川市兴庆区消费者协会玉皇阁街分会调解纠纷。

经调查,赵先生的小孩与同学一起在该密室逃脱游戏中玩耍时受到惊吓,被同学推到门框处,因门框未进行任何防护措施,导致赵先生的小孩锁骨骨折。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定,对于消费者身体的损伤,商家应当承担侵权责任,并赔偿相应费用。经调解,该公司向赵先生赔偿其小孩医疗费用2000元。

◆案例4 支付规则失公平 消协帮助维权

2021年3月,韩先生在银川市兴庆区雅格时尚服饰店购物过程中,第一次结算,零头是五角时,商家说零头随机四舍五入,第二次结算时零头是四角,商家又说只有付现金时才四舍五入,全部的规则都是商家说了算,消费者认为不合理,到银川市兴庆区消费者协会新华街分会寻求帮助。

经调查,该服饰店铺自开业以来,所使用的财务结算系统,对于现金支付的结算规则为“四舍五入”结算,精确到以元为单位,消费者反映情况属实。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定,工作人员当即对该店铺所设定的显失公平的结算规则予以纠正。同时,对于之前有过类似收费情况的消费者,由该店铺告知消费者可凭消费小票进行退款。

◆案例5 “双减”政策要落实 合同约定应解除

2021年10月,李女士在新方向教育培训机构给孩子报的作文课,一共交了5000元左右的学费,因相关部门规定教育机构一周内不允许开课,消费者要求退还剩余的90节课学费3524元,但是该学校一直推脱不予解决,消费者多次和商家沟通无果后,向银川市兴庆区消费者协会

新华街分会寻求帮助。

经调查,李女士在新方向教育培训机构一共交了5000元左右的学费,但只上了一部分课程,剩余的90节课未上,价值3524元,情况属实。依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定,可以认定为属于因不可抗力致使合同不能完全履行的情形,应当解除合同,退回预付款。经工作人员调解,新方向教育培训机构给李女士退费3524元。

◆案例6 床垫包治百病 虚假宣传专坑老人

2021年1月,郝先生的母亲在石嘴山市大武口区某生活馆购买床垫及床上用品共计花费2.5万元,商家承诺该床垫可以治疗各种老年病、慢性病,如果无效可退款。其母亲使用一段时间后感觉没有丝毫效果,怀疑自己上当受骗,多次找商家协商退款事宜遭拒后,向大武口区消协寻求帮助。

经调查,工作人员发现该店借以“免费体检”“发放礼品”等噱头诱导老人前来体验床垫,夸大产品疗效,虚假宣传包治百病,达到让老年人购买床垫的目的。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定,商家扣除郝先生母亲已使用过的枕头、床单、床罩等物品款项后,退还剩余的2.1万元。

◆案例7 疫情影响旅游难成行 消协协助全额退款

2021年7月,王女士通过某订票网站在某酒店预订了到中卫的旅游行程,但因新冠肺炎疫情无法成行。王女士在自行与订票网站沟通退款未果后,向中卫市消费者协会迎水桥分会寻求帮助,希望得到合理解决。

经调查,依照《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定,可以认定为属于因不可抗力致使合同不能完全履行的情形,应当解除合同,退回预付款。经调解,酒店全额退还王女士酒店预订款共3180元。

2021年度消费投诉十大热点

2021年度,全区市场监管12315投诉举报平台共接收群众各类诉求155837件,其中,咨询119162件、投诉27932件、举报8743件,为消费者挽回经济损失4074万元。投诉热点涉及:交通工具、停车服务、健身、电视购物、网络订餐等领域。

◆食品安全投诉高居榜首

食品安全问题消费者关注度高,投诉量位居榜首。主要问题有:经营者销售过期、变质食品或销售临期食品未设置醒目标识;餐饮食品腐败变质、含异物;预包装食品不符合相关标准;生产和流通环节经营场所卫生差,违规使用食品添加剂;网购一般食品宣称具有疾病预防、治疗功效等。

◆停车服务投诉仍是热点

全区各地停车服务规范不一,停车纠纷投诉时有发生。主要问题有:停车场收费不透明,未明码标价或未将收费公示牌置于显著位置;不执行政府定价,实际收费与公示标准不符;计时收费小票放置在车辆隐蔽位置,致使消费者不能及时缴费,停车费用恶意累加等。

◆健身服务消费问题突出

健身办卡消费十分常见,经营者多以预付款方式提供服务,一旦发生纠纷,消费者往往陷入退费难困境。主要问题有:经营者转让店铺、变更经营地址,给消费者造成不便;随意缩减健身项目,健身器材故障、健身教练缺席等问题频现,服务质量严重缩水;经营不善,倒闭停业,甚至恶意卷款跑路。

◆家用汽车投诉增势明显

随着家用汽车保有量的不断增加,相关投诉持续上升。主要问题有:经营者故意隐瞒汽车真实情况或质量问题,将库存车、问题车、瑕疵车销售给消费者;汽车“三包”期内,大部分经营者只提供“包修”,规避“包换”“包退”责任和义务,“三包”缩水成“单包”,“更换”“退货”对于消费者来说“遥不可及”;在合同规定的期限内未交付车辆或按揭贷款还清后商家不能及时退还贷款押金;新能源汽车电瓶续航里程与商家介绍或说明书严重不符。

◆预付式消费纠纷难破解

“先交费,后消费”的预付式消费模式存在潜在风险,矛盾易发,成当前消费投诉顽疾。主要问题有:办卡前承诺优惠多,办卡后以各种理由不予兑现承诺;设置不公平格式条款,交费容易退费难;不按约定时间、约定内容、约定标准提供服务,服务质量缩水;转让、倒闭,引发群体性投诉;以低价优惠为诱饵,诈骗钱财,卷款跑路,使消费者遭受巨大经济损失。

◆宾馆住宿投诉应季增长

旅游旺季时,宾馆住宿投诉较为集中。主要问题有:网上订房,经营者宣传图片、文字描述与实际不符,差异较大;房间设施故障、卫生问题,影响消费者的入住体验;未提前告知或擅自变更酒店退房时间,入住高峰期强制退房;使用微信、支付宝等方式缴纳押金,消费者退房离店后,商家迟迟不退押金。

◆电视购物投诉热度不减

电视购物问题多,虚假宣传尤为严重。主要问题有:夸大商品质量和性能,误导消费者;销售的商品质量不合格或是“三无”产品;消费者收到的商品实物与宣传严重不符;消费中遇有问题,广告主(经销商)与广告发布者互相推诿,拒不履行经营者义务;售后服务无保障,服务电话空号或无人接听,形同虚设。

◆全屋定制服务套路重重

全屋定制在外观和功能上更能满足消费者个性化需求,是近年来家庭装修的重头戏,与之相关的投诉也显著增长。主要问题有:合同约定不明确。对产品材质、颜色、尺寸、交付时间、售后保障及违约责任等内容约定不明,歧义较多,导致纠纷责任难以认定;产品质量瑕疵,如:原材料不合格,尺寸、颜色偏差,使用劣质五金件、环保不达标等;售后服务不完善,经营者以定制商品不退不换为由,仅提供售后服务,对维修过程中造成的地板、墙面等损坏推诿赔偿责任。

◆加油加气服务投诉频现

作为汽车必需的能源消费,加油加气服务的相关投诉高频出现。主要问题有:油品质量不合格,计量作弊,无强制检定合格标志,强制检定超过有效期,以及价格纠纷等。

◆网络订餐投诉成新热点

网络订餐因其方便快捷,深受年轻人的喜爱,已成为餐饮消费的新兴模式,投诉量较多。主要问题有:订餐广告内容含糊不清,虚假宣传;餐品不能按时送达;实际送餐与订餐内容不符;取消订单后,拖延退款;餐品变质、含异物等。

值此“3·15”国际消费者权益日,宁夏市场监督管理投诉举报中心提示全区广大消费者,绿色科学消费,依法理性维权,畅享新消费,践行品质生活。遇有消费纠纷时,您可通过拨打政务服务12345热线电话或登录市场监督管理部门全国12315互联网客户端、12315App、微信公众号、微信小程序、支付宝、百度小程序等途径进行投诉。