

提振消费信心

2023年消费维权年主题



持续优化市场环境 用心守护消费安全

宁夏回族自治区市场监督管理厅

2022年,全区市场监管部门深化改革创新、优化监管服务,强化队伍建设,聚焦民生热点,切实维护消费者合法权益,全力打造安全放心、健康有序的市场消费环境。

市场主体发展增添新活力。深化涉企违规收费专项治理,检查收费主体145家,为市场主体减负4469万元。制定出台市场监管部门稳经济保增长促发展15条措施和知识产权促进创新驱动发展14条措施,大力开展个体工商户服务月活动,深入开展质量技术帮扶提质强企行动、质量基础设施助

力纾困中小微企业和个体工商户专项行动,有效激发经营主体活力。

市场秩序治理实现新突破。狠抓市场秩序整治,严守市场安全底线。扎实推进“双打”工作,深入开展食品安全“守底线、查隐患、保安全”专项行动,商品过度包装和“天价”月饼集中整治、网络市场专项整治等,查办案件3859件,罚没款4678.62万元,集中销毁侵权假冒伪劣商品56万件、104.85吨,货值288.4万元,“铁拳”行动形成有力震慑。

放心消费环境得到新提升。以“诚信经营 放心消费”承诺活动作为创建放心消费环境的有力抓手,在商贸流通、居民服务、文化旅游等重点民生消费领域逐步推广开展承诺活动。不断拓展“线下购物无理由退货”覆盖面,鼓励经营者根据商品属性和实际经营条件,承诺实行7日或更长时间的线下购物无理由退货制度,不断提升商品质量和服务品质。全区参与线下无理由退货承诺实体店数量达到61家,2022年共受理退货682件,退货金额767.68万元。畅通诉求渠道,切

实维护消费者权益。全年受理消费者投诉举报24847件,办结率100%,为消费者挽回经济损失653万元。

2023年,全区市场监管部门将围绕“提振消费信心”主题,当好消费维权服务先锋。在全区开展“放心消费在宁夏”提质扩面六项行动,线上线下协同发力、生产流通消费全链条启动,推进“放心消费在宁夏”创建扩面提质增效,打响“质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”的宁夏消费名片,努力将宁夏打造成全国放心消费环境高地,护航人民群众美好生活。

2022年度市场监管部门查处侵害消费者权益典型案例

2022年,我区各级市场监管部门结合“我为群众办实事”实践活动,聚焦群众关心、社会关注的热点,加大执法监管和案件查办力度,严厉打击侵害消费者权益合法权益违法行为,努力营造安全放心的消费环境。为进一步提升消费者自我保护能力,增强经营主体守法经营意识,自治区市场监管厅日前公布2022年度查处的侵害消费者权益典型案例。

案例一 包头市广泽房地产经纪有限公司虚假宣传案

2021年8月,银川市市场监管局金凤区分局根据群众举报线索开展调查,查明包头市广泽房地产经纪有限公司在代理销售龙马新天地3号楼项目时,在图纸上将预售许可证上载明的16套房产分割成802套小面积商铺对外销售,并宣称分割后的商铺为“五证齐全”的“独立商业面积”。其行为对购房者造成欺骗和误导,分割后的商铺至今不能办理独立的房屋产权证登记。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,银川市市场监管局依法对其作出罚款200万元的行政处罚。

案例二 李某某未经许可擅自充装液化石油气案

2022年10月,永宁县市场监管局对应急管理局转办线索进行核查,查明李某某未取得《气瓶充装许可证》《营业执照》的情况下,在永宁县望远镇周边以大瓶倒小瓶的方式违规充装液化石油气,存在较大的安全隐患,对周边群众的生命财产安全构成严重威胁。当事人的行为违反了《中华人民共和国特种设备安全法》《无证无照经营查处办法》相关规定,永宁县市场监管局依法对其作出责令停止违法行为、没收非法充装液化石油气钢瓶和工具、罚没款31.88万元的行政处罚。

案例三 宁夏天炫慧目健康科技有限公司虚假宣传案

2021年12月,银川市市场监管局兴庆区分局根据群众举报,依法对宁夏天炫慧目健康科技有限公司进行执法检查,查明该公司在提供“慧眼明视”视力保护相关技术服务时,宣称“彻底解决青少年视力问题”“彻底摘掉眼镜 恢复正常视力”“1天可以摘掉眼镜”等内容,欺骗、误导消费者。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,银川市市场监管局依法对其作出罚款20万元的行政处罚。

案例四 银川市西夏区丽之健电子产品铺虚假宣传案

2022年4月,银川市市场监管局依法对西夏区丽之健电子产品铺进行执法检查,查明该店铺自开业以来,以免费体验方式吸引消费者的同时,向体验者宣传其销售的“丽福健”多功能家用锻炼器具具有减肥、治疗或调理疾病的作用,诱导消费者购买其销售的相关产品。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,银川市市场监管局依法对其作出责令停止违法行为、罚款20万元的行政处罚。

案例五 任某某销售不合格絮用纤维制品案

2021年12月,贺兰县市场监管局对贺兰县发展改革局采购的棉褥、棉大衣进行监督抽检,查明任某某销售的棉褥、棉大衣等填充物为纤维制品的,下脚料或再加工纤维,经检验结论为不合格。当事人的行为违反了《纤维制品质量监督管理办法》相关规定,贺兰县市场监管局依法对其作出没收棉褥94条、棉大衣100件、罚没款10.25万元的行政处罚。

案例六 宁夏骏驰专用车制造销售有限公司销售未经强制性认证挂车案

2022年3月,平罗县市场监管局依法对宁夏骏驰专用车制造销售有限公司进行检查,查明该公司生产车间的院子内停放有2辆未喷漆挂车,喷漆房内停放有1辆已喷好漆、正在晾晒的挂车,3辆挂车上均未见强制性产品认证标志,该公司亦不能提供挂车的强制性认证证书。当事人的行为违反了《中华人民共和国认证认可条例》相关规定,平罗县市场监管局依法对其作出责令改正、罚款15万元的行政处罚。

案例七 石嘴山市大武口区碧雅轩商行销售侵犯注册商标专用权商品案

2022年1月,石嘴山市市场监管局大武口分局依法对石嘴山市大武口区碧雅轩商行进行现场执法检查,查明该商行销售的“五粮液”“剑南春”“舍之道”“五粮春”等42瓶白酒属于侵犯注册商标专用权商品。当事人的行为违反

了《中华人民共和国商标法》相关规定,石嘴山市市场监管局大武口分局依法对其作出没收侵权商品、罚款10.4万元的行政处罚。

案例八 宁夏宝塔油气销售有限公司红寺堡区兴业加油站计量作弊案

2022年6月,吴忠市市场监管局联合中国质量万里行专家组对宁夏宝塔油气销售有限公司红寺堡区兴业加油站依法进行执法检查,查明该加油站的5支加油枪计量示值误差均超出了《燃油加油机检定规程》中“加油机最大允许误差为±0.3%范围”的规定。当事人的行为违反了《中华人民共和国计量法》相关规定,吴忠市市场监管局依法对其作出没收8块加油机主板、罚没款44.28万元的行政处罚。

案例九 宁夏抱抱熊婴幼儿照护服务有限公司利用格式条款排除消费者权利及价格欺诈行为案

2022年1月,吴忠市市场监管局根据群众举报,依法对宁夏抱抱熊婴幼儿照护服务有限公司进行执法检查,查明该公司与消费者签订的协议中存在“一经报名概不退费”“服务费的收取以自然月计算,无论幼儿是否出勤概不退还”“本协议的最终解释权归吴忠抱抱熊婴幼儿照护服务有限公司所有”等内容;在抱抱熊3周年庆价格表中标注“番茄田艺术价格:课时60节,原价14400元,活动价7060元”等内容,该公司成立至今从未按标注的“原价”收费,实际收费均低于“原价”。当事人的行为违反了《中华人民共和国价格法》《合同违法行为监督处理办法》相关规定,吴忠市市场监管局依法对其作出罚款25.6万元的行政处罚。

案例十 吴忠市红寺堡区红寺堡中学未执行政府定价收取住宿费案

2022年6月,吴忠市市场监管局红寺堡区分局依法对红寺堡中学教育收费进行执法检查,查明该学校在2022年春季学期收取学生住宿费时,未执行政府定价标准,向高二、高三年级的住宿学生每人每学期多收取了40元的住宿费。当事人的行为违反了《中华人民共和国价格法》相关规定,吴忠市市场监管局红寺堡区分局依法对其作出罚款5万元的行政处罚。

案例十一 固原市原州区君众汽车配件经销部销售侵犯“嘉实多”注册商标专用权机油案

2022年3月,固原市市场监管局根据群众举报,依法对原州区君众汽车配件经销部进行现场执法检查,查明该经销部销售的“嘉实多”牌机油侵犯“嘉实多”注册商标专用权。当事人的行为违反了《中华人民共和国商标法》相关规定,固原市市场监管局依法对其作出没收侵权商品、罚款10万元的行政处罚。

案例十二 西吉县将台通达石油运销加油站以92号汽油冒充95号汽油销售案

2022年8月,固原市市场监管局依法对西吉县将台通达石油运销加油站进行现场执法检查,查明该加油站以92号汽油冒充95号汽油进行销售。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,固原市市场监管局依法对其作出责令停止销售、罚没款8.36万元的行政处罚。

案例十三 固原市原州区王某某涉嫌销售不合格蜂蜜案

2022年5月,固原市市场监管局原州区分局在执法检查时发现,当事人王某某在原州区中心路人民广场设摊销售保健蜂蜜,现场摆放的宣传牌上写有“蜂蜜妙用”“咳嗽哮喘喘痒”“胃腹胀便秘”等具有治疗功能的字样。另查明当事人从2021年10月26日起,主要以糖稀为原材料,加入人参、罗汉果、灵芝草等材料后,谎称是保健蜂蜜进行销售,销售金额共计15.6万元,经检测果糖和葡萄糖项目不符合《食品安全国家标准》,检验结论为不合格。当事人的行为涉嫌违反了《中华人民共和国刑法》相关规定,固原市市场监管局原州区分局依法将该案移送固原市公安局原州区分局立案查处。

案例十四 中卫市沙海驼宝展示中心虚假宣传案

2022年5月,中卫市市场监管局根据中卫市文化部门移送线索,依法对中卫市沙海驼宝展示中心进行现场执法检查,查明该中心打着“沙坡头一日游,免费领鸡”的幌子,通过旅行社组织老年低价团,利用会销的方式销售陶瓷餐具,宣称具有养生功能,能预防高血压、心脑血管、癌症等多种疾病,并谎称是国家机关指定产品,严重误导消费



自治区市场监管厅执法人员开展重要民生商品价格监督检查工作。

者的行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》《侵害消费者权益行为处罚办法》相关规定,中卫市市场监管局依法对其作出责令改正、罚款40万元、吊销营业执照的行政处罚。

案例十五 中卫市惠之家超市壹方城店哄抬价格案

2022年8月,沙坡头区实行新冠疫情防控临时静默管控期间,中卫市市场监管局根据多起群众投诉举报,依法对中卫市惠之家超市壹方城店进行执法检查,查明该店销售的土豆、西红柿、茄子等蔬菜在成本未明显增加的情况下,当日零售价格最大涨幅分别为85.86%、151.52%、403.03%。当事人的行为违反了《中华人民共和国价格法》相关规定,中卫市市场监管局依法对其作出罚款20万元的行政处罚。

案例十六 何某某涉嫌生产销售假药案

2022年4月,海原县市场监管局根据移送线索,联合海原县公安局依法对快手主播“彦儿ye”经营场所进行执法检查,查明何某某在未办理任何许可的情况下,在自己家中加工生产标称为“328”的产品并通过直播平台销售,宣称该产品对男性疾病具有治疗效果。当事人的行为涉嫌违反了《中华人民共和国药品管理法》相关规定,海原县市场监管局依法将该案移送海原县公安局立案查处。

案例十七 宁夏兴元物业服务有限责任公司使用未经检验特种设备案

2022年7月,海原县市场监管局依法对海原县富民花园小区的在用电梯使用情况进行复查,查明由宁夏兴元物业服务有限责任公司登记并负责管理的19部住宅电梯未依法进行定期检验,已超过定期检验周期并继续使用。当事人的行为违反了《中华人民共和国特种设备安全法》相关规定,海原县市场监管局依法对其作出罚款7万元的行政处罚。

案例十八 宁夏少江梦婚介服务有限公司虚假宣传案

2022年5月,海原县市场监管局根据群众举报,依法对宁夏少江梦婚介服务有限公司通过快手平台“少江说媒”直播带货行为进行执法检查,查明该公司宣称所销售的苦丁茶能够调理“高血压、高血糖、高血脂、糖尿病”等各种疾病,诱导消费者购买。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,海原县市场监管局依法对其作出罚款6万元的行政处罚。

案例十九 宁夏东鑫港燃料有限公司未按规定实施充装前后检查案

2022年3月,宁东市场监管局依法对宁夏东鑫港燃料有限公司进行执法检查,查明该公司员工给车载气瓶充装压缩天然气(CNG)时,没有按照规定实施气瓶充装前后检查。当事人的行为违反了《中华人民共和国特种设备安全法》相关规定,宁东市场监管局依法对其作出责令改正、罚款10万元的行政处罚。

案例二十 宁夏万氏兴隆商贸有限公司经营添加危害人体健康物质食品案

2022年1月,宁东市场监管局依法对宁夏万氏兴隆商贸有限公司进行执法检查,查明该公司销售标识不全的“美国伟哥”“黄金伟哥”“每粒坚”“虫草强肾王”等保健品,均不同程度含有非法添加的物质。当事人的行为涉嫌构成销售有毒有害食品罪,宁东市场监管局依法将该案移交宁东公安分局立案查处。

2022年度全区消费投诉十大热点

2022年度,全区市场监管12315投诉举报平台共接收消费者各类诉求24847件,其中,咨询304件、投诉17448件、举报7080件,其他15件,为消费者挽回经济损失653.4万元。投诉热点涉及食品安全、餐饮和住宿服务、教育培训服务、交通工具、医疗美容服务、应急防护用品、直播带货线上消费、家具与装修建材、电子通讯产品和3D眼镜等。以下为2022年度全区消费投诉十大热点:

食品安全问题广受关注。涉及食品投诉举报6010件,占投诉举报总量24%,同比增长29%。反映问题主要有:一是食品中含有异物,过期变质;二是网购食品虚假、夸大宣传,生鲜快递延迟、包装破损导致产品腐烂;三是食品标签标识不符合规定或网购进口商品无中文标签、中文说明书等。

餐饮住宿质量参差不齐。涉及餐饮和住宿服务投诉举报2271件,占投诉举报总量9%,同比增长13%。反映问题主要有:一是餐饮场所食品加工和就餐环境卫生差,商家服务态度恶劣;二是商家未提前告知相关收费标准和项目,导致顾客被动消费、额外消费;三是住宿房间卫生不达标等引发退房纠纷。

教育培训退费困难重重。涉及教育培训服务投诉举报778件,占投诉举报总量3%,同比增长71%。反映问题主要有:一是教育培训机构以高折扣预收按次、按年计课程费,对退款诉求推诿扯皮;二是教育培训机构虚假宣传,实际教师师资、环境、时长等服务内容与宣传承诺不符;三是教育培训机构以“过班不过全额退费”等噱头吸引学生缴纳高额学习费用,过后以经营主体不在本地、无钱退费,乃至关门歇业等方式推诿履行退费承诺等。

交通工具消费套路繁多。涉及交通工具类投诉举报759件,占投诉举报总量3%。反映问题主要有:一是消费者预付定金购买车辆后,不能按时提车,商家不予解决也不予退款;二是汽车“三包”期内,车辆出现发动机抖动、漏油、变速箱异响等质量问题,商家推诿履行法定三包义务;三是销售过程中,经销商强制搭售保险或续保押金到期后未按合同约定及时履行退款义务。

应急防疫诉求短期突增。受新冠疫情影响,2022年涉及药品、医疗器械等防疫用品相关投诉举报在一段时期内增长明显,共738件,占投诉举报总量3%,同比增长29%。反映问题主要有:一是口罩、酒精、消毒液、防护服及药品等应急防疫用品短期供应不足;二是个别药店在消费者购买药品、医疗器械等防疫用品时强制搭售其他类商品;三是部分商家销售防疫商品未明码标价或价格波动较大。

医疗美容服务成新焦点。涉及医疗美容服务投诉举报476件,占投诉举报总量2%,比2021年增加了373件。反映问题主要有:一是医疗美容服务机构未取得《医疗美容广告审查证明》,擅自发布医疗美容广告,或虚假宣传、夸大功效;二是个别商家美容、整形服务项目未明码标价等;三是消费者对医美手术效果不满意,与商家产生退费纠纷。

全屋定制投诉连续上榜。涉及全屋定制投诉举报600件,占投诉举报总量2%。反映的主要问题有:一是经营者使用不合格原材料,制作的家具存在尺寸偏差、颜色不符、使用劣质配件等问题;二是合同约定不明确,因材质、颜色、尺寸、交付时间、售后保障及违约责任等内容未在合同中明确,出现纠纷责任不好认定;三是经营者以定制商品不退不换为由,仅提供维修,且对维修过程中造成的地板、墙面等损坏推诿不承担赔偿责任。

电子通讯售后良莠不齐。涉及电子通讯产品投诉举报548件,占投诉举报总量2%。反映问题主要有:一是新机出现异响、死机、卡顿、发热等性能故障,商家推诿履行包退、包换、包修等法定义务;二是手机售后服务内容、价格不透明,维修中心内部监测证明以消费者使用不当为由,拒绝承担“三包”责任;三是手机软件个别商家存在对产品性能夸大宣传行为。

文化娱乐服务纠纷频现。涉及文体娱乐服务投诉举报555件,占投诉举报总量2%。反映问题主要有:一是健身服务面临“退费难”问题,消费者常常在办理健身服务预付卡后,商家突然转让店铺、变更经营地址,或倒闭停业,甚至恶意卷款跑路,使消费者利益受损;二是一些电影院拒绝提供免费可循环使用的3D眼镜,消费者观看3D电影,被告知自带3D眼镜,或在观影前自费购买;三是节假日期间,消费者通过各网络平台提前购买的娱乐场所抵用券、团购券,商家在未提前明示的情况下限制消费者使用,个别商家临时加价、擅自变更服务内容。

直播带货投诉显著攀升。涉及直播带货线上消费投诉举报107件,占投诉举报总量0.4%,同比增长49%。反映问题主要有:一是网络主播以“限量秒杀”“销售倒计时”等虚假信息诱导消费者冲动下单;二是实际到货产品与宣传不符,甚至购买到三无产品等;三是消费者通过直播带货购买的产品,售后难以保障,商家拒绝或推诿履行退换货义务。



银川市市场监管局“质量月”诚信主题实践活动现场。