



3月9日，银川市市场监督管理局开展“农资打假·送法下乡”主题宣传活动。  
本报记者 吴彩华 摄

3月14日晚，银川市市场监督管理局发布银川市2022年消费维权十大典型案例。

# 银川市发布2022年消费维权十大典型案例

本报记者 吴彩华

## 平安产险宁夏分公司“案例说保险”警惕“代理退保”黑中介保险骗局

近来，扰乱金融保险行业多年的黑中介“代理退保”，在各类社交、视频平台疯狂涌现，打着传授减免息差、延期还款的旗号，声称可以为客户退保、退费，挑唆、怂恿不明真相的消费者委托其完成“全额退保”，借机骗取高额费用。

秦女士从事美容行业5年，去年因经营不善资金流断裂。为及时应对倒闭风险，秦女士在朋友的建议下，通过投保个人借款保证保险，获得金融机构的一笔贷款，缓解了美容院的资金压力。事后，秦女士在朋友圈看到，有“律师”宣称“贷款购买保险属于违法行为，可要求保险公司退保”。秦女士信以为真，便与该“律师”联系，向对方微信转账5000余元，同时发送了个人身份证号、保单等信息。对方承诺，将在15个工作日内帮忙处理退保事宜。但3个月后，秦女士依旧没有收到任何处理结果。此时，“律师”早已失联。

中国银保监会消保局指出，一些从事“代理退保”的个人或团体往往打着维权的幌子博取消费者信任，并与消费者签订所谓的“代理维权服务协议”，要求消费者提供身份证、保单、银行卡、联系方式等涉及消费者隐私的敏感信息。除“代理退保”外，有的组织还从事信用卡套现、小额贷款业务，消费者个人信息资料存在较高的被泄露或被不法分子恶意使用的风险。

“代理退保”以牟利为目的，退保前要求消费者支付高额的手续费或缴纳定金，退保后诱导消费者“退旧投新”，购买所谓的高收益理财产品或其他公司保险产品赚取佣金。部分组织还利用其掌握的消费者银行卡及身份证复印件等，截留侵占消费者退保资金，甚至有不法团伙诱导消费者参与非法集资，一旦落入骗局，消费者的资金损失将难以挽回。（天超）

### 1 标定容器实物少，赔偿处罚帮维权

2022年1月，赵先生在某酒吧购买了标示为3升的调制酒，发现容量不足后投诉。经执法人员现场测试，确定该盛酒容器容量为3升，但实际盛酒只有约2.5升。经银川市市场监督管理局兴庆区分局执法人员调解，该酒吧向消费者赔偿690元。同时，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》，罚款4200元。

### 2 销售假酒失诚信，假一赔十受处罚

2022年1月，裴女士在某商行购买了一箱汾酒，饮用后发觉口感不适质疑有假，商家拒不承认并表示假一赔十，裴女士当即举报。经核查，该商行销售的5瓶“汾酒”无进货票据，生产厂家鉴定为侵犯注册商标专用权的商品。经银川市市场监督管理局金凤区分局执法人员调解，该商行给予消费者10倍赔偿。同时，依据《中华人民共和国商标法》，没收侵权“汾酒”5瓶，罚款6750元。

### 3 服务履约不及时，顾客损失要承担

2018年，周女士在某产后恢复中心支付11万元接受服务，期间因美容师、技师难以预约等情况，导致服务停滞。2022年2月，周女士再次前往该店消费时，发现自己之前存放在店内的一些产品已经过期，要求商家退费遭拒。经银川市市场监督管理局兴庆区分局执法人员调解，商家为消费者退款1.22万元。

### 4 充值退费遇困难，耐心调解化纠纷

2022年2月，沙先生在某美容美发店充值3300元，后因工作调动等原因，无法继续在该店消费，要求商家退费遭拒。经银川市市场监督管理局金凤区分局执法人员耐心调解，商家同意为消费者退还3300元。

### 5 预定场地无法用，收取定金需退还

2021年12月，虎先生在某餐厅支付定金2000元预定四楼婚宴场地。2022年2月婚期将至，四楼宴会厅却因故无法使用，餐厅建议换至二楼继续消费，虎先生要求退款遭拒。经银川市市场监督管理局西夏区分局执法人员调解，餐厅退还消费者预付款2000元。

### 6 装修合同忽中止，及时维权减损失

2021年1月，何女士与某装修公司签订装修合同，支付预付款3万元。2022年3月，何女士因工作突然调动想要售卖该房屋，无法继续装修，多次联系装修公司退费未果。经银川市市场监督管理局兴庆区分局执法人员调解，商家扣除前期各项支出费用后，退返消费者2.1万元。

### 7 喜提新车非预期，退车退款解难题

2022年3月，马先生反映在某汽车4S店支付8.19万元购买了一辆新车，提车后发现车辆配置和销售人员的介绍存在出入，要求退车遭拒。经调查核实，该汽车不存在质量问题，但销售人员对车辆配置参数介绍有误。经银川市市场监督管理局金凤区分局执法人员调解，该店为消费者退还购车款8.19万元。

### 8 保健养生套路多，退款处罚惩乱象

2022年4月，王女士反映某保健服务站内销售的产品存在夸大宣传、虚假广告行为，要求店家退还服务费遭拒。经银川市市场监督管理局金凤区分局执法人员调解，该站退还消费者1400元。同时，依据《中华人民共和国广告法》，罚款3450元。

### 9 项链送修无音讯，退货退款没商量

2022年4月，李女士在某黄金店购买了一条项链，佩戴3个月后项链损坏，送还至该店维修。由于工作人员疏忽，项链一直未送修，且未与李女士联系，引发其不满。经银川市市场监督管理局西夏区分局执法人员调解，该店向消费者退货退款1500元。

### 10 订购新车有瑕疵，预付定金要退回

2022年12月，盛先生在某汽车销售店支付5000元定金购新车，提车时发现车辆存在瑕疵，要求更换车辆或退款遭拒。经贺兰县市场监督管理局执法人员调解，该店退还消费者定金5000元。