

优化消费环境 激发消费活力

市场监管部门多形式开展“3·15”系列活动

凝聚全域力量,形成放心消费城市创建合力;畅通投诉举报渠道,消费维权效能稳步提升;强化放心消费主体培育,消费环境建设不断优化……近年来,特别是去年以来,市市场监管局持续推进“放心消费在平湖”再升级行动,不断创新消费者权益保护工作举措,各项工作扎实有效开展,在优化消费环境、维护群众利益、促进消费扩大等方面取得了显著的成效。

今年,市市场监管局紧扣“激发消费活力”消费维权年主题,在“3·15”国际消费者权益日到来之际,组织各镇街道的监管分局(监管所)开展了一系列丰富多彩的宣传活动。活动聚焦倡导诚信经营、激发消费活力、守护消费者权益等,持续推动消费维权社会共治,积极营造更加安全、公平、放心的消费环境,释放消费潜能,促进消费增长。

●当湖街道 诚信为本,慈善为先——“3·15”经营户义卖活动

3月10日上午,当湖市场监管所联合当湖街道党群服务中心,在吾悦广场开展了主题为“诚信为本,慈善为先”的“3·15”宣传暨义卖活动。此次活动的开展,进一步传递了诚信经营、放心消费的理念,体现了社会的温暖和关爱。

活动现场共有12家企业单位热情参与,广大群众纷纷响应,共有164位消费者慷慨解囊,筹集爱心义卖款1957.9元。此笔善款将全部捐赠给慈善机构,用于帮助需要帮助的人。此次活动的开展,进一步传递了诚信经营、放心消费的理念,体现了社会的温暖和关爱。

●钟埭街道 “3·15”放心消费教育基地亲子体验活动

3月9日上午,市场监管经开分局在毕恩熙(浙江)食品有限公司开展“3·15”特别活动——放心消费教育基地亲子体验活动。

当日,参加活动的家庭参观了面包制作过程,了解品质监控等情况,并亲自动



当湖街道



钟埭街道



曹桥街道



新埭镇



新仓镇



独山港镇



广陈镇



林埭镇

手制作糕点。活动结束后,家长们纷纷表示,这样的活动让孩子们学到了很多,也切身感受到了商品的质量和服务。

此次活动旨在以消费体验的形式,畅通消费者与企业之间的沟通渠道,引导消费者树立科学消费观,增强消费者的维权意识。接下来,经开分局还将结合辖区特点,继续开展消费维权宣传活动,加快建立多元化消费教育(体验)体系,让消费者更愿意消费、更放心消费。

●曹桥街道 “3·15”化妆品消费维权知识小课堂

为进一步提升女性消费者的化妆品安全使用知识和维权意识,“三八”妇女节前夕,曹桥市场监管所举办了“3·15化妆品消费维权知识小课堂”活动。

活动现场,曹桥市场监管所工作人员结合实例,为女性消费者介绍了化妆品的正确认识、网购注意事项、祛斑美白类化妆品的选购技巧,以及美容美发类预付式消费谨慎办理等方面的知识。同时,工作人员也提醒消费者要理性选购促销化妆品,并保留好购物凭证。

接下来,该所将继续加强化妆品经营单位的监督检查,更好地维护消费者权益,

满足群众对安全、高质量化妆品的需求。

●新埭镇 “放心消费维权站”授牌

为进一步深化消费者权益保护工作,推动消费环境改善,“3·15”前夕,市场监管新埭分局在“山海几千重”举行“放心消费维权站”授牌仪式。

该维权站将为消费者提供更加及时、专业的维权服务,成为消费者在遇到消费纠纷时的重要依靠。同时,也将承担起督促区域内市场主体守法经营、规范经营,增强自律意识、法律意识的责任,为构建公平、安全、和谐的消费环境贡献力量。

●新仓镇 “激发消费活力”表彰会

“3·15”前夕,市场监管新仓分局联合平湖农商银行新仓支行,举行了以“激发消费活力”为主题的表彰会,对辖区内优秀商户进行颁奖,同时积极推进维权站点建设工作。

会上对5家放心消费示范户与5家诚信合作单位进行了颁奖表彰,肯定其在“放心消费在浙江”建设工作中发挥的重

要作用。同时,积极推动基层维权站点建设,对5名维权站点维权员颁发聘书,明确其责任,强化基层维权,鼓励维权员对一些简单的消费纠纷进行调解。

●独山港镇 “乐享放心消费、激发消费活力”系列活动

3月13日下午,市场监管独山港分局联合独山港镇海塘村及全公享社区,举行了两场以“乐享放心消费、激发消费活力”为主题的线下活动。海塘村海鲜一条街经营户和全公享社区40余户放心消费经营户以及5名“小小专”经营户代表参加活动。

活动现场,通过设置“消费维权知识竞赛”和“食品安全知识讲座”等环节,进一步增强经营者依法经营意识,优化消费环境,提升放心消费的活跃度。

●广陈镇 “破乱象焕活力——3·15浙沪毗邻护航银发消费”主题活动

为营造银发经济健康环境,提振老年群体消费信心,浙沪两地市场监管部门围绕涉老保健食品这一重点领域,开展“破乱象焕活力——3·15浙沪毗邻护航银发

消费”主题活动,邀请南北山塘的老年村民作为两地代表一同参与。

活动中,平湖、金山两地市场监管部门工作人员结合当地案例,生动讲解了涉老保健品常见套路骗局,同时邀请医生、专家着重宣传正确用药、保健食品选购等方面的科学知识,引导老年人正确看待保健品消费。活动现场,三友钹子书艺术团还将反诈知识融入传统钹子书表演中,以老年人更能接受的方式传播防骗小妙招。

●林埭镇 “激发消费活力”3·15消费维权有奖竞答

为进一步普及消费者权益保护相关知识,林埭市场监管所近日联合辖区“阳光优选”生鲜超市,通过“灵动林埭”微信公众号,开展“激发消费活力”3·15消费维权知识有奖竞答活动。

活动自启动以来,受到群众的广泛关注。有奖竞答的内容包括消费者权益、欺诈行为、购物注意事项及争议处理等,旨在让广大群众在参与答题的同时,提升依法维护消费公平的意识,共同维护社会公平正义。同时,设置了“阳光优选”超市满减优惠券作为奖品,在带给消费者实际优惠的同时,激发消费活力。



2023年度平湖市消费维权十大典型案例

案例一： 标价问题要注意 避免价格惹争议

【案例简介】

2023年12月29日,消费者投诉称,其当日在某烤肉店消费就餐,消费300元,当时扫码点餐显示团购2个菜品为“0”元,于是下单购买,就餐结束后却被告知需要缴纳费用34元。该店老板承认点餐系统产生错误导致显示为“0”元,但确实需要付款。接到该投诉后,工作人员立刻组织双方进行调解。

【案例评析】

2022年6月2日,国家市场监督管理总局公布的《明码标价和禁止价格欺诈规定》明确规定:“经营者在标价时应当真实准确、货签对位、标识醒目……经营者销售商品应当标示商品的品名、价格和计价单位等要素,提供服务应当标示服务项目、服务内容和价格或者计价方法……”本案中,烤肉店未对相关消费项目表明计价方法,对消费者的消费行为造成误导,故商家应当承担相应责任履行退款义务。

案例二： 订单量大预沟通 服务质量要保障

【案例简介】

2023年12月19日下午,市市场监管局接到消费者投诉,称其于当天上午在新仓某奶茶店通过“饿了么”为公司客户购买了25杯奶茶,要求11点30分送到。但到了约定时间,该奶茶店来电称不能及时送达,要求取消订单重新下单,最终于13点30分才送到,而此时客户都早已离开,要求奶茶店退回购买费用。工作人员立刻联系某奶茶店负责人,并组织双方到分局调解室调解。

【案例评析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十三条规定:“经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限……”本案中,消费者与店家约定了奶茶送达时间。但经营者交付的时间与约定相差过大,导致消费者的客户没喝到奶茶,因此经营者应当承担相应的责任。

案例三： 顾客隐私要保障 “过度服务”不可取

【案例简介】

2023年12月20日下午,市市场监管局接到市民来电投诉,称其在钟埭街道某宾馆入住期间,商家未经其允许擅自进入其房间,侵犯了其隐私权,要求商家对其进行赔偿。商家则表示,12月18日凌晨,投诉人在醉酒的状态下回到宾馆。第二天上午其他住客都已陆续起床外出,因担心其喝酒出事,且敲门一直未有回应,才使用房卡进入其房间。双方协商无果后向当地市场监管部门进行求助。

【案例评析】

《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条规定:“宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者,未尽到安全保障义务,造成他人损害的,应当承担侵权责任。”本案中,旅客交纳房费入住宾馆,已形成了一种合同关系,这种合同关系就要求宾馆为客人提供相应的服务,其中也包括切实保障住客的安全权和隐私权。

案例四： 管好孩子管好包 树好正确消费观

【案例简介】

张先生的儿子在14周岁生日当天购买了一部价值2500元的OPPO手机作为生日礼物,因其购买手机时未告知家长,张先生认为在没有监护人在场的情况下,商家向未成年人销售手机不合理,于是要求商家全额退款。但因孩子已将手机的外包装全部丢掉,且手机已激活使用,商家拒绝退款,张先生遂拨打投诉电话投诉。市场监管部门工作人员接到投诉后,立即前往现场了解详情,并组织调解。

【案例评析】

根据《中华人民共和国民法典》第十九条的规定,八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认。本案中,张先生的儿子属于限制民事行为能力人,购买手机的行为已超出法律对其年龄、智力相适应的要求,在事前未得到其法定代理人同意,现在投诉人也不愿追认,故孩子购买手机属于无效行为。同时,张先生作为监护人,监护不力,对此次事件也应承担相应责任。

案例五：

银发消费需谨慎 冲动消费不可取

【案例简介】

2023年10月10日,市市场监管局接到群众来电投诉,投诉人称其于2023年5月6日在嘉善县某公司购买了价值3980元的虫草粉,事后查询其他店铺价格,认为不值这个价格,要求退款退货并赔偿。由于其无法联系到收款小票上POS机显示的嘉善县某公司,故向展厅及生产商所在地市场监管部门进行求助。接到该投诉后,工作人员第一时间向投诉人了解情况,组织调解。

【案例评析】

作为一起老年消费者因冲动消费购买保健品引起的纠纷,此类案例并不鲜见。市场监管局呼吁老年消费者正确看待保健品,保健食品非药品,不能治疗疾病,身体不适应就医并遵医嘱购药。面对健康讲座、推销、免费体验等活动,要谨慎并增强防范意识,多与子女沟通,不盲目轻信,注重饮食卫生,锻炼身体。同时,老年消费者也应遵循市场规则,在购买保健品时不要冲动消费,要三思而后行,以避免不必要的纠纷。

案例六： “淘某宝”推广陷阱多 中奖兑奖品先充值

【案例简介】

2023年3月16日,市市场监管局接到消费者投诉,反映某家电公司存在开展抽奖活动中奖后需充值才能兑奖的情况。经过执法人员当日调查,该公司的业务员在街头通过扫码抽奖的方式推广宣传“淘某宝”购物平台,将中奖的顾客带到公司门店,填写活动表格,登记顾客相关信息,然后在顾客手机上下载安装“淘某宝”APP。顾客需根据所抽中的奖品在该APP上充值不同的金额后,免费领取抽中的奖品。

【案例评析】

本案中,该公司的抽奖活动中,奖品的设置情况,所抽中的奖品需要充值的金额等都没有公示,被投诉人的行为违反《规范促销行为暂行规定》第十三条第一款的规定,构成不正当有奖销售行为的违法行为。被投诉人以推广购物平台为名,开展有奖充值活动,然而这种推广方式存在诸多问题,一方面这种推广公司常常采取“游击战术”,难以追踪和追责;另一方面平台的真实性、稳定性难以保证,应依法予以惩处。

案例七： 梭子蟹绑大绳 “潜规则”要不得

【案例简介】

2023年7月31日,市市场监管局接到消费者投诉,投诉人反映其在某水产摊位上买的梭子蟹重0.85kg,其中用于捆绑的绳带重0.125kg。接到该投诉后,执法人员对被投诉人的摊位进行检查。该摊位上正在销售的梭子蟹均用红色厚绳带捆绑,现场随机抽取梭子蟹到市场管理处进行称量,结果如下:梭子蟹净重98.73g,红色厚绳带重19.57g,被投诉人销售的螃蟹捆扎物重量占单体蟹总量的16.54%。

【案例评析】

案源发生时,正值梭子蟹刚上市,市场价格偏高,市场商户“过度捆绑”所附带的价值偏高,严重侵害消费者合法权益。因这种情况比较常见,大多消费者不知道可以通过正规途径去维护自身权益。本案对市场内商户立案调查,取证现场就引起了市场内的热烈反响,消费者纷纷点赞,市场经营户立马自行整改。此案对破除水产市场“潜规则”、促进规范经营具有积极影响,切实维护了消费者权益。

案例八： “反向抹零”任性 价外加价违法

【案例简介】

2023年3月8日,市市场监管局接到消费者投诉,称其在某餐饮店消费了432.8元,实际收款433元(小票显示:合计432.8,去尾数-0.2,应收433)。执法人员对餐饮店铺进行了检查,确认上述情况属实。被投诉人因未合理设置酒店收银系统,导致多收取了未予标明的费用0.2元。

【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条规定,消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。此类“反向抹零”情况在现实生活中比较普遍,因金额一般较小,消费者普遍采取默认的态度,但该行为实质侵害了消费者的公平交易权。市场监管局依法对被投诉人作出处罚后,相关经营者纷纷自行整改此类行为,在社会层面保护了消费者的合法权益。

案例九： 食品广告需当心 号称治病不可信

【案例简介】

2023年10月28日,有消费者向市市场监管局反映,某公司发布食品广告的内容涉及疾病预防、治疗功能。经过调查,该公司从某生物科技有限公司购进破壁松花粉180瓶放在其公司内进行销售,售价165元。为了推销这款松花粉,被投诉人召集中老年顾客开展讲座,展示所用的PPT中有涉及松花粉具有疾病预防、治疗功能等宣传内容。经查,该松花粉为普通食品,与被投诉人的PPT中宣传内容不符。

【案例评析】

本案中,被投诉人的行为违反《中华人民共和国食品安全法》第七十三条第一款之规定,构成发布食品广告的内容涉及疾病预防、治疗功能的违法行为。被投诉人利用中老年人渴望健康、缺乏专业知识等弱点,通过举办讲座的形式,故意夸大松花粉的功效,将其宣传成能包治百病的神奇物品,以此欺骗老年人进行购买。这种行为不仅侵犯了老年人的权益,也破坏了市场的公平竞争,应依法予以惩处。

案例十： 网络销售需诚信 虚假“刷单”要不得

【案例简介】

2023年8月9日,市市场监管局接到消费者投诉,投诉人反映某网店存在“刷单”情况。经过执法人员调查,为提高网店的销量数据,以促进网店内商品销售,被投诉人邀请好友,通过被投诉人支付货款并选择买家自行上门取货的发货方式,先后完成9笔订单的刷单。

【案例评析】

消费者网购时,往往会综合商品销量、好评内容等情况进行购买。一部分电商经营者为吸引消费者,提升商品销量,通过购买刷单业务或是邀请熟人刷单等方式进行刷单,造成虚假高销售量和虚假好评内容,严重损害了消费者合法权益。本案中,市场监管局依法对该公司的违法行为作出罚没1万元的行政处罚。此类案例有效震慑了不法电商通过刷单、好评返现进行虚假宣传,推动市场公平有序竞争,真正保障消费者的知情权和公平交易权。