

优化消费环境 共筑满意消费

市场监管部门开展形式多样的“3·15”系列活动

民之所忧，我必念之；民之所盼，我必行之。消费者的每一次投诉，每一个举报，都深深蕴含着他们对公平交易的渴望和对正义的期盼，也是市场监管部门开展消费者权益保障工作的心之所系。

今年，市市场监管局以打造“放心消费在浙江”升级版为牵引，深入实施放心消费惠民行动，营造人民满意的放心消费环境，持续提振消费信心，有效激发消费活力，推动平湖经济高质量发展。该局始终将保护消费者权益置于工作的核心位置，用切实有效的行动去回应广大人民群众的关切与期盼。

在“3·15”国际消费者权益日到来之际，为共同营造一个安全、放心的消费环境，各镇街道市场监管部门开展了一系列丰富多彩的活动，这些活动旨在激发消费活力，让消费者在享受便捷购物的同时，也能感受到法律的保护。

●当湖街道 开展“同守权益长城，共筑满意消费”主题活动及诚信经营主题活动

3月11日下午，当湖市场监管所联合北河漾社区、安泰药房、平湖农商银行等单位，在平湖吾悦广场举行了一场丰富多彩的“3·15”同守权益长城，共筑满意消费”主题活动。活动现场，当湖市场监管所的工作人员设置咨询服务台，摆放各类消费维权宣传资料，涵盖《中华人民共和国消费者权益保护法》解读、儿童化妆品安全使用指南等内容。工作人员耐心地为市民讲解如何识别假冒伪劣商品，面对预付费消费、网络购物等常见消费场景，应如何维护自身权益。

同一天，当湖市场监管所还联合南河头社区，组织25家代表商户在南河头街区共同开展一场“3·15”诚信经营主题活动，旨在优化营商环境，守护消费安全，共建和谐市场。诚信经营宣传是一项具有重要意义的活动，通过宣传教育，提高全社会对诚信经营的认知和认同，推动市场诚信体系建设，构建安全、放心的消费环境。

●钟埭街道 开展让维权与美丽同行——“3·15”消费者权益保护系列行动

市市场监管局经开分局以“维权与美丽同行 共筑满意消费”为主题，开展系列消费者权益保护活动，为城市“她力量”护航，为美丽经济赋能，全力构建安全放心的消费环境。

分局创新开展“骑手关爱行动”，组

织10余名女骑手代表参与沉浸式维权培训，为奔波于城市街巷的“巾帼骑手”送去关怀。通过播放《女性消费维权故事》视频、开展消费者权益知识竞赛等活动，将消费维权知识融入配送工作场景；3月13日，针对美容行业开展“美丽护航计划”，组织辖区美容美体机构、养生会所等30余家经营主体开展专题培训，培训聚焦美容行业高频风险点，助力企业规避经营风险。

从街头巷尾的“巾帼骑手”到扮靓城市的“美丽产业”，经开分局始终践行“监管为民”理念。下一步，经开分局将继续加强对美容美体行业的监督检查，建立行业服务等级评价体系，倡导合理消费与美丽同行，擦亮经开“美丽经济”金字招牌。

●曹桥街道 “3·15”普法宣传助力满意消费

曹桥市场监管所以“共筑满意消费”为主题，聚焦提升消费体验，深入辖区企业和农贸市场，开展了一系列形式新颖、内容丰富的普法宣传活动。此次活动不仅增强了消费者的维权意识，还通过多元化的互动方式，推动消费维权社会共治，为提振消费信心、促进经济社会高质量发展注入了新活力。活动现场气氛热烈，吸引了众多市民驻足参与。活动现场还设置了“消费维权知识问答”互动环节，市民通过参与答题赢取小礼品，进一步加深了对消费维权知识的理解。

下一步，曹桥市场监管所将以“共筑满意消费”为引领，持续通过多种形式宣传消费维权和科学消费知识，进一步强化消费教育引导，全力营造安全放心的消费环境，让消费者买得放心、用得舒心。

●新埭镇 联合三地多部门开展跨省区“3·15”国际消费者权益日活动

为进一步加强平湖市新埭镇、嘉善县惠民街道与上海市金山区枫泾镇三地之间的合作与交流，提升区域整体影响力，推动经济社会高质量发展，3月11日下午，三地市场监管局与食安办联合新埭镇垃圾分类办、新埭烟草等10余个单位、部门工作人员，在新埭镇“平湖山海几千重”内开展以“携手并进守护健康，共筑食安满意消费”为主题的跨省区“3·15”国际消费者权益日食品安全检查、宣传活动。

活动中，三地工作人员通过摆摊介绍、发放宣传资料、现场咨询与宣讲等形式向现场消费者全面展示、宣传了三地各自的食安特色工作、消费者权益保护知

识、食品安全常识等，增进了消费者对保护合法消费权益与饮食安全重要性的认识，同时也增强了各地工作人员对食安特色工作的互相了解与认同感。

●新仓镇 开展“共筑满意消费”3·15国际消费者权益日主题活动

3月11日上午，市市场监管局新仓分局联合镇食安办开展了“共筑满意消费”“3·15”国际消费者权益日主题活动。活动现场，分局对2024年度评选出的5家“放心消费示范户”及5家“优秀授信经营户”进行表彰授牌，通过树立典型引导行业自律。活动期间，分局特别邀请了人大代表、老街自治委员联合开展实地检查指导，重点聚焦食品安全、明码标价、投诉处理等关键环节，以查促改、以改促优。活动最后，为强化消费者参与，特别设立“你点我检”环节，邀请消费者现场“点单”抽检食品，监管部门实时响应、公开检测结果。

未来，新仓分局将持续深化放心消费创建行动，完善跨部门协同机制，为护航经济高质量发展、保障人民群众高品质生活注入新动能。

●独山港镇 携手金山区金山卫开展浙沪毗邻“3·15”国际消费者权益日活动

3月11日上午，市市场监管局独山港分局、药械科与上海市金山区金山卫市场监管所联合举办“3·15”国际消费者权益日毗邻区域联合活动。

活动开始，浙江星月药物科技有限公司介绍了公司的发展历程、研发团队、药品质量及药物警戒管理运营，企业在药械化领域的技术创新和安全管控使大家对药品的生产及消费安全有了新的认识与了解。随后，独山港分局工作人员围绕“共筑满意消费”主题进行放心消费知识讲解，并围绕近期发生的药品投诉举报案例进行分析，在提升消费者维权意识的同时敦促经营者进一步落实主体责任，依法合规经营。最后，市市场监管局药械科工作人员为大家带来了一场关于药品安全知识的宣讲。

下一步，浙沪两地将继续深化合作，深入探索毗邻地区现代化监管先行样板，进一步夯实药品安全监管和放心消费建设，为公众健康和消费者权益提供更坚实的保障。

●广陈镇 联合开展“3·15”放心消费在山塘体验活动

明并提供质量保障。本案中，美容店未充分履行告知义务，且在服务无效后以“效果周期长”为由推诿，实质是利用信息不对称掩盖经营缺陷。

案例五： 质保承诺未随店 消费承诺须保证

【案情简介】
2024年12月18日，市市场监管局接到消费者钱先生投诉，其于2018年在平湖某汽车4S店购买了一辆价格12万元的汽车，同时还购买了1145元的终生质保，现平湖的4S店关闭了，销售告知质保权利转到了一家汽车维修公司，其11月份前往维修公司修车，但维修公司工作人员表示不接受质保。接到该投诉后，市消保中心工作人员第一时间联系维修公司。

【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。《中华人民共和国合同法》第七十七条规定，当事人协商一致，可以变更合同。既然质保已经统一转移，由现公司履行质保义务，其应当履行其责任。

案例六： 免责条款难遁责 监管介入护权益

【案情简介】
2024年6月27日，市市场监管局接到消费者投诉，称其孩子在宠物店内花费20元体验“撸猫”服务时，不慎被猫抓伤。家长要求宠物店承担相应责任，但店家以店内张贴的“进店须知”及后续签订的《免责声明书》为由，拒绝赔偿。接件后，工作人员立即展开调查。

【案例评析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第二十六条第二款“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等

“3·15”国际消费者权益日到来之际，上海金山和浙江平湖两地市场监管部门联合推出放心消费在山塘“安心购、欢乐享”跨省体验路线，以消费者需求引领放心消费商圈发展，共筑浙沪满意消费。

两地市场监管部门根据明月山塘商圈内放心消费商户的类型分布，设计规划体验路线，涵盖两地文创、旅游商品、农家乐等多个领域的放心消费单位及景区消费维权联络站点，并将此线路制成地图册，放置于游客中心供游客参考。同时，在两地招募放心消费体验官17名，共同参照地图册体验放心消费旅游线路，体验商品服务、感受商圈氛围。最终，梳理整合体验官和消费者的意见建议，向相应餐厅反映有关菜品、卫生的意见建议，有针对性地对商圈进行提升优化。

●林埭镇



开展“3·15”入企宣传活动

3月12日，林埭市场监管所工作人员走进工业园区开设讲座，围绕“消费者享有的权利、常见的欺诈消费者行为、消费者在购买商品接受服务时的注意事项，以及消费争议处理方式”等方面，为园区员工们详细讲解了生活中常见的消费纠纷类型，并告知他们遇到消费纠纷时，该如何拿起法律武器维护自身的合法权益。同时，工作人员也提醒员工在购买商品时选择正规店家，注意查看产品标识标签，保留购物发票、保修卡等。

下一步，林埭市场监管所将继续大力开展放心消费创建活动，不断加强消费领域执法监督，进一步畅通消费维权渠道，加大消费者权益保护力度，努力为群众营造和谐、放心的消费环境，让消费者“畅享消费、满意消费”。



平湖市2024年度十大维权维序案例

案例一： 骑行隐患致损伤 安全警示护权益

【案情简介】

2024年6月11日，市市场监管局接到消费者投诉，消费者高先生称其携10岁儿子在抖音某网红店购买一款16英寸儿童自行车，后续在骑行过程中车辆前轮脱落，其子前倾跌倒，导致已换恒牙的门牙断裂，下巴缝了6针，医疗费用已花费5000多元，后续仍将有一大笔修复开销。接到该投诉后，工作人员第一时间前往现场检查，查阅商家各项凭证报告。

【案例评析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十九条规定“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。”本案中，消费者向商家购买的儿童自行车虽不构成销售不合格产品，但在涉及人身安全的调节装置上未向消费者作出警示告知，因此经营者应当履行相应的赔偿义务。

案例二： 订单不符引争议 定金诉求应落实

【案情简介】

2024年7月1日，市市场监管局接到消费者投诉，称其在某移门经营部定制了2扇友油砂玻璃门，双方签订了定制协议，并支付了定金500元，但两扇门送到后，陆先生发现商品与其定制的存在差异。与商家协商时，商家以定制协议未明确要求，“定制商品”不支持退还为由拒绝退货。接到该投诉后，工作人员立刻组织双方当事人进行现场调解。

【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定，消费者购买的商品存在质量问题的，有权要求退货、换货或修理，此规定并未特别排除“定制商品”。在本案中，消费者购买的定制门灰油砂玻璃层数未达到客户需求，影响了其使用效果，消费者要求退货退款的要求合理，且于法有

据。因此，商家应同意退货退款。

案例三： 未成年人人身受损害，依法维权显公正

【案情简介】

2024年9月4日，市消保中心接到一起现场投诉，我市某文身店为一名未满16周岁的男孩进行了背部大面积文身，家长得知后要求经营者赔偿清洗文身痕迹的相关费用和该未成年人背部皮肤损伤修复费用，双方协商不成产生纠纷。接件后，市消保中心高度重视，第一时间与相关部门商讨确认，明确法律依据和处理流程。

【案例评析】

《未成年人文身治理工作办法》第三条规定：“未成年人的父母或者其他监护人应当依法履行监护职责，教育引导未成年人进行有益身心健康的活动，对未成年人产生文身动机和行为的，应当及时劝阻，不得放任未成年人文身。”第四条规定：“任何企业、组织和个人不得向未成年人提供文身服务，不得胁迫、引诱、教唆未成年人文身。”家长 and 监护人也应加强对未成年人的引导和教育，帮助他们树立正确的价值观和审美观，避免因一时冲动而带来终身的遗憾。

案例四： 美容祛斑需谨慎 冲动消费不可取

【案情简介】

2024年5月22日，有消费者向市市场监管局反映，称其于2024年4月9日去某美容店内做了价值398元的祛斑项目，其做完之后当天发现没有明显的效果，美容店表示祛斑需要一个月后才会有效果。经过一个月的等待后，王女士依旧觉得没有任何效果，故再次联系美容店退款。接件后，由于电话调解证据呈现不足，双方未能达成一致，约定线下调解。

【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十三条明确规定，经营者需保证服务质量，祛斑服务作为具有时效性和效果承诺的项目，商家应对预期效果作出合理说

对消费者不公平、不合理的规定”。本案中，宠物店通过张贴提示语及签订《免责声明书》的方式，试图免除其对消费者人身伤害的责任，侵害了消费者的合法权益，理应承担相应责任。

案例七： 虚假宣传治百病 银发消费要辨明

【案情简介】

2024年4月18日，市市场监管局接到群众举报，反映我市某养生馆涉嫌发布虚假广告，通过短视频宣传其购置的“MET WELL生物共振元气芯片舱”的设备具有治疗疾病的功能，导致老年人受骗。根据举报线索，工作人员对该养生馆在短视频平台上发布的广告和经营场所进行了检查。

【案例评析】

本案消费者大多是60岁以上老年人，该养生馆通过某短视频平台多个账号发布虚假广告，其行为违反了《中华人民共和国广告法》第二十八条之规定，利用老年人对信息辨别能力不足、容易轻信他人的特点，忽悠老年人进行高额消费，有关部门也将对其进行严格处置。

案例八： 违禁药品入奶茶 生命健康不可欺

【案情简介】

2024年7月8日，消费者宋女士举报称，其线上购买的奶茶使其不适，怀疑添加成分有问题。根据举报线索，市市场监管局执法人员协同市公安局对该奶茶店的行为进行现场检查。经检查，发现奶茶店销售的Yso Majic奶茶抽检样品中检出含有西布曲明。

【案例评析】

本案是一起典型的“以生命健康为代价牟利”的恶性事件。商家为牟利在网红奶茶中掺入国家禁用的减肥药西布曲明，导致消费者饮用后身体不适，违反了《中华人民共和国食品安全法》规定。此案警示从业者须严守诚信经营底线，任何以牺牲公众健康为代价的商业行为

终将付出代价。

案例九： 莫向未成年人售酒，尽好“护苗”责任

【案情简介】

2024年9月4日，市市场监管局接到线索举报，称一家西餐吧向未成年人销售酒水。依据线索，市场监管执法人员前往现场，看见西餐吧的经营场所内未贴有“禁止向未成年人出售酒水”或类似标识标语。经查实，西餐吧的涉案货值金额为188元，于是对其进行没收违法所得188元、并处罚款20000元的行政处罚。

【案例评析】

本案虽涉金额较小，却直击未成年人保护的核心命题，故处罚力度较大，以起到警示作用。法律对禁售烟酒的规定不仅是禁令，更是对社会责任的划定。唯有经营者敬畏规则、监管部门严格执法、家庭与社会协同守护，才能为未成年人构筑真正的“防护网”。

案例十： 销售违法化妆品 法网恢恢终自噬

【案情简介】

2024年5月29日，市市场监管局接到消费者举报，称其在淘宝网平台一店铺购买美版修丽可植萃亮妍修护精华液，收货后发现该产品均为外文，且该产品未经注册，未加贴中文标签，未依法履行进货查验义务及未公示营业执照、未公开真实的化妆品注册备案信息，要求查处。后经执法人员查实，该网店存在销售未备案化妆品、未在经营网店首页显著位置持续公示营业执照信息、未建立并执行进货查验记录制度等三项违法行为，销售金额巨大，对其进行行政处罚。

【案例评析】

本案中网店的行为违反了《中华人民共和国电子商务法》《化妆品监督管理条例》等法律法规。它警示我们，无论是线下实体店还是线上平台，“合规经营”不是选择题而是必答题。而作为消费者，也要明辨商品，做好个人消费权益的保护。