

提防消费陷阱 提振消费信心

——我市发布消费维权十大典型案例

本报记者 刘剑

又是一年“3·15”，2023年消费维权主题是“提振消费信心”。

为加强消费者权益保护，优化消费环境，市市场监管局对2022年消费维权案例进行梳理、分析、提炼和总结，发布了具有代表性和指导意义的十大典型案例，涉及食品、物业、家装等多个领域，与消费者日常生活息息相关。希望通过这些典型案例，帮助消费者提高维权意识，提防消费陷阱，维护合法权益。



1 某餐饮公司销售过期带鱼案

案情 2022年11月12日，群众向平城区市场监管局反映，为惠民西城小区执行保供任务的某餐饮管理有限公司涉嫌销售超过保质期的带鱼。当日，经执法人员现场核对，涉事带鱼共276袋，货值2208元。

处罚 当事人销售的带鱼超过保质期，违反了《食品安全法》相关规定。

在我市新冠疫情防控的关键时期，当事人作为保供单位，没有履行好经营者义务，在静默期间居民购物不便的情况下销售大量过期食品，造成不良社会影响。平城区市场监管局根据规定，对当事人从重处罚，没收违法经营的带鱼276袋，罚款10万元。

5 经营标签不符合规定化妆品案

案情 2022年6月15日，群众举报快手平台“大同美人”店铺销售无标签化妆品，市市场监管局开发区分局对该店铺电子商务经营者大同市某贸易公司进行核查。

经查，其行为涉嫌违反《化妆品监督管理条例》，在立案调查的同时，委托

山西省检验检测中心对涉案“SUZHU-JIAO素主角”洁面素化妆品进行专项抽样检验。

处罚 该公司经营标签不符合规定化妆品，违反了《化妆品监督管理条例》相关规定，市市场监管局开发区分局对其作出罚款7万元的行政处罚。

2 某公司销售标签存在瑕疵茶叶案

案情 2022年7月4日，群众反映某茶业有限公司销售的恒山老道茶配料中添加有中药材黄芩。经查，其所售恒山老道茶系浑源县某农副产品有限公司加工生产，该农副产品有限公司生产的恒山老道茶在配料中所用的“黄芩”为黄芩叶，并非药典记载的中药材黄芩，但恒山老道茶包装上所印

刷的配料中缺少“叶”字。执法人员责令其10日内完成整改。7月18日，执法人员再次进行日常检查时发现，该公司仍未整改。

处罚 当事人违反了《食品安全法》及《食品生产经营监督检查管理办法》相关规定，浑源县市场监管局作出罚款2000元的行政处罚。

6 会销劣质净水器案

案情 2021年9月19日，市市场监管局值班人员接到投诉电话，一老年人称被邀请至某酒店听完一场会议后购买了一台某品牌净水器，发现净水器出现问题后，却无法联系到商家和销售人员。经查，此次会销活动涉案商品的《检验报告》和《生产许可批件》均系伪造。

处罚 当事人以非法占有为目的，伪造产品质量证明和卫生许可批件；有组

织、有预谋、有针对性地欺诈骗中老年消费者；用虚构事实和隐瞒真相的方法，流窜于全国各地，骗取中老年人钱财，其行为违反了《中华人民共和国刑法》的有关规定，涉嫌诈骗。2022年4月18日，市市场监管局依据《中华人民共和国行政处罚法》，将本案移送至公安机关。经协商，消费者在会销中受到的损失，由酒店先行赔付。

3 首饰退货纠纷调解案

案情 2022年5月，王女士在新荣区某金店购买了价值5500元的黄金手镯，付现金2500元，另3000元用旧黄金首饰交换。随后，王女士对手镯不满意，现场要求退货，而商家以没有质量问题为由不予退货。

处罚 接到投诉后，新荣区市场监管局执法人员立即进行现场核查，经查，商家手续齐全，商品标签、证书完备。随后，执法人员充分发挥消费调解的积极作用，历时一个多月调解沟通，双方最终达成一致。

7 房地产开发公司乱收费案

案情 2022年4月19日，市市场监管局综合行政执法队接到群众反映，我市某房地产开发公司乱收燃气安装费。经查，该公司按每户360元违法收取燃气安装费用，共747套计268920元。

处罚 当事人违反了《中华人民共和国价格法》相关规定，市市场监管综合行政执法队责令当事人立即改正违法行为，将违法所得退回，并处罚款537840元。

4 汽车维修维权纠纷案

案情 2022年9月8日，郭先生向灵丘县12315消费者申诉举报中心反映，他于9月3日在灵丘县某汽修中心为爱车更换了发动机活性碳罐，9月7日开车途中发动机故障灯再次亮起，经多方检查得知，故障灯亮起是更换的活性碳罐引起的。

处罚 接到投诉后，灵丘县市场监管局执法人员立即赶赴该汽修中心，经过对双方耐心调解，该汽修中心当场为郭先生退费。工作人员前后一小时完成接诉即办，妥善处置，让途经该县的郭先生满意而归。

8 小区物业违规收取物业费案

案情 2022年5月30日，我市某小区业主反映，小区物业违规收取物业费。经查，该小区未成立业主委员会，属前期物业管理服务。小区物业从2019年1月1日开始按照大同市普通住宅物业服务壹级收费标准收费，分批次收取该小区业主物业费。

处罚 当事人涉嫌擅自制定属于政府指导价的服务价格的违法行为，市市场监管综合行政执法队依据《价格违法行为行政处罚规定》，综合考虑违法行为的事实、社会危害程度等因素，责令当事人改正违法行为，罚款20万元。

9 装饰公司未按合同约定提供服务案

案情 2021年12月5日，群众向平城区市场监管局举报称，我市某装饰工程有限公司在和他签订住宅室内装修合同后，却不开工。经查，消费者与该公司签定装修合同，并交了20%工程款，签完合同后一

个月，该公司始终没有按合同约定开工。

处罚 该装饰工程有限公司的行为存在服务内容和费用违反约定的违法行为，平城区市场监管部门责令当事人改正违法行为，并处罚款3000元。

10 房地产开发公司虚假宣传案

案情 2021年7月28日，群众反映某房地产开发有限公司在销售房屋期间存在虚假宣传。经查，当事人在网上发布宣传文章中，部分宣传内容没有相关证据证实，缺乏事实依据和相关部门认定结果；部分宣传内容与实际情况不符，对

消费者的购买意愿产生了误导。

处罚 该公司行为构成虚假宣传，依据《中华人民共和国反不正当竞争法》的相关规定，市场监督管理局责令当事人停止上述违法行为，并处罚款50万元。

