消费踩了『坑』，有效维权可『止损』

我市发布2024年度十大侵权维权典型案例

▲市场监管执法人员检查学校小卖部进货台账。

3月15日，市市场监督管理局、市消费者权益保护委员会公布了我市2024年度十大侵权维权典型案例。

案例1：邵阳县某卫生院不执行政府指导价收费案

2024年4月11日，邵阳县市场监管局接到举报，反映该县某卫生院在医疗服务过程中存在乱收费现象。经执法人员查实，2022年1月至2024年3月31日，该院在开展脑神经发育、儿童营养评估等医疗服务过程中，存在重复收费、自立项目收费、超标准收费等情况，违法多收费用共计298382元。该卫生院不执行政府指导价的行为违反了《中华人民共和国价格法》第十二条和《价格违法行为行政处罚规定》第九条的规定。邵阳县市场监管局责令该院将多收费用退还消费者，并作出罚没84565元的行政处罚。

案例2：新邵县某大药房销售劣药和超过保质期的食品案

2024年4月23日，新邵县市场监管综合行政执法局调查终结一起销售劣药和超过保质期的食品案。2023年12月21日，该局接到举报，称某大药房销售过期的药品和食品。经执法人员查实，该大药房销售的药品某水牌龟甲胶已超过有效期，属于劣药，其销售行为违反了《中华人民共和国药品管理法》第九十八条的规定；销售的食品某字牌阿胶鹿胶块已超过保质期，其销售行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十四条的规定。在执法人员的教育提示下，该大药房召回涉案商品并向举报人进行赔付。新邵县市场监管综合行政执法局责令该大药房立即改正违法行为，作出没收涉案商品、处罚款20000元的行政处罚。

案例3：邵阳市东风路大汉步行街某店更换标签欺骗消费者案

2024年1月9日，双清区市场监管局接12315平台转办线索：消费者在大汉步行街某店购买了厨具三件套，因生产日期老旧，要求换新产品。换货后该店只更换了产品外包装盒，未实际更换产品，消费者认为该店存在欺诈行为。经查明，涉案厨具包装盒上标注的生产日期、条码信息、标签格式与实物产品上标注的不一致，系该店将产品包装盒与标签进行了更换，并未更换产品。该行为违反了《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，双清区市场监管局责令该店立即改正违法行为，为消费者更换新产品，并作出罚款25000元的行政处罚。

案例4：新宁县回龙寺镇某牛肉店售卖未经检疫检验牛肉案

2024年6月18日，新宁县市场监管局根据举报对该县回龙寺镇农贸市场内的某牛肉店进行检查，发现该店销售的牛肉没有肉品检疫验讫印章和肉品品质检验合格验讫印章，且无法提供动物检疫合格证明等证明材料。经查明，该店销售的牛肉是从某村村民手中购得，购进后便自行宰杀，没有经过检疫、检验。截至检查时，该店已销售该批未经检疫、检验的牛肉30公斤，违法所得2700元。该店销售未经检疫检验牛肉的行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第（八）项之规定。新宁县市场监管局依法对其作出没收未经检疫检验的牛肉，没收违法所得2700元，处罚款27300元的行政处罚。

案例5：某物业公司邵阳分公司在转供电收费时不执行政府指导价案

2024年3月28日，邵阳市市场监管局根据信访举报，对某物业公司邵阳分公司的工商业终端用户转供电收费情况进行执法检查。经查明，该公司于2022年3月至2024年2月，不遵守《关于进一步规范转供电环节价格政策及有关事项的通知》（湘发改价调规〔2021〕693号）及《关于规范转供电主体价格行为的通告》（2022年第15号）的规定，以不及时、不规范调整收费标准的方式，在部分时间段提高了工商业终端用户转供电收费标准，造成多收商户电费价款31232.97元。该公司的行为违反了《中华人民共和国价格法》第十二条和《价格违法行为行政处罚规定》第九条的规定，属于不执行政府指导价的违法行为。邵阳市市场监管局依法对该公司作出了罚款18739.78元的行政处罚。案发后，该公司主动清退了多收价款。

案例6：隆回县某健身馆开展有奖销售活动侵害消费者权益案

2024年5月28日，隆回县市场监管局根据市民举报，对该县某健身馆进行现场检查。检查发现，该健身馆于2024年4月底开展集赞有奖销售活动，活动过程中存在活动前未公布奖品品名、价格、兑换规则，影响消费者兑奖；建立的有奖销售档案未真实、准确、完整地记录设奖规则、公示信息、兑奖结果等内容；在价格表上注明“此卡最终解释权归本店所有”内容。该健身馆的上述行为违反了《规范促销行为暂行规定》第十三条、第十四条、第十九条和《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条的规定。隆回县市场监管局责令当事人改正违法行为，并对其作出罚款3000元的行政处罚。

案例7：湖南某肥业科技有限公司销售不合格复合肥案

2024年4月1日，武冈市市场监管局接到多名消费者举报，反映购买的复合肥存在养分不达标等问题。该局执法人员立即展开调查。经抽样检验，标示“湖南某肥业科技有限公司”生产的4个批次的复合肥均不合格，总计71吨，货值16.84万元。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定，该局责令其召回不合格产品，并赔偿消费者35.99万元。依据《中华人民共和国行政处罚法》《行政执法机关移送涉嫌犯罪案件的规定》相关规定，对该公司涉嫌犯罪行为移送公安机关处理。

案例8：邵阳县某中心虚假宣传案

2024年3月7日，市民发布抖音视频，举报邵阳县某中心销售“蓝莓叶黄素酯压片糖果”存在虚假商业宣传，欺骗、误导消费者。接舆情后，邵阳县市场监管局立即核查处置。经查证，该中心在经营过程中通过免费眼部检查、邀请所谓专家会诊等噱头，宣传“蓝莓叶黄素酯压片糖果”有药品的功效，以此误导消费者购买。该中心虚假宣传、欺骗、误导消费者的行为，违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》相关规定。邵阳县市场监管局依法对该中心作出责令停止违法行为，罚款40000元的行政处罚。 （下转4版）

▲市场监管执法人员向市民普及消费维权知识。

我市举行2025年“3·15”国际消费者权益日系列活动暨打造“消费无忧放心工程”启动仪式

优化消费环境 共筑满意消费

邵阳日报讯 （记者 易蓝 通讯员 曾少石 魏中曼） 3月15日，我市举行2025年“3·15”国际消费者权益日系列活动暨打造“消费无忧放心工程”启动仪式，盘点2024年消费投诉热点和侵权维权典型案例，展示全市消费维权工作成果。市人大常委会副主任李小平、市政协副主席杨博理参加。

消费对经济具有持久拉动力，事关保障和改善民生。随着消费需求日益多元化和个性化，消费维权也随之迈入“满意消费”新阶段。过去一年，我市通过积极开展“你定我评”消费调查、全力打造“智慧315”平台、创新食品安全“你点我检”活动等举措，营造了敢消费、愿消费、好消费的良好市场消费环境。全年受理消费者投诉、举报、咨询2.55万件，为消费者挽回损失306万余元。

大会公布了邵阳市消费者权益保护委员会第二届法律顾问团成员名单，并为放心消费行动承诺单位授牌。活动现场设置了各类咨询台，通过普及消费知识、提供消费维权服务等营造消费维权社会共治良好氛围。

让消费者权益保护诉求处理更快捷

邵阳日报讯 （记者 王秀丽 通讯员 李宗让 林杰） 3月14日，在国际消费者权益日到来之际，副市长胡小刚率队到市政务热线服务中心，现场接听群众来电，协调解决实际问题。

在市12345政务服务便民热线话务大厅，胡小刚详细了解近期群众反映集中的热点问题。随后，胡小刚戴上耳麦，接听群众来电。“您的诉求我们已经记录下来了，会尽快协调跟进处理，请您放心。”长达1小时的接听过程中，胡小刚与来电群众亲切沟通，针对群众反映的消费者权益保护等诉求逐一耐心解答，并现场交办相关部门跟进处理。

胡小刚指出，消费者权益保护事关群众切身利益和城市营商环境优化，要始终坚持以人民为中心，畅通诉求渠道，强化问题督办，充分发挥12345热线在维护消费者权益、规范市场秩序、优化营商环境等方面的积极作用，让消费者权益保护诉求处理更快捷、办理更高效。

此次接听共受理群众来电5件，现场协调解决问题1件，其余诉求均明确责任单位限时办结。

优化联防联治 落实齐抓共管

邵阳日报讯 （记者 艾哲 通讯员 陈波） 3月14日，副市长、市公安局局长吴冰到新邵县调研循环经济产业相关工作，并到西洋江新邵县段开展巡河。

在新邵雀塘循环经济产业园，吴冰走进鸿腾铝业、众科新材料等企业生产车间，详细了解企业生产经营、技术创新、再生资源利用等情况，鼓励企业增强发展信心，做大做强做优企业的规模和品牌。他指出，要积极统筹发展和安全，坚持诚信、守法、安全经营，力争做稳、做大、做强。全市公安机关要增强服务意识，不断优化法治化营商环境，深化警企联防联治，以高水平安全保障高质量发展。

随后，吴冰到西洋江新邵县龙头村河段开展巡河，督导河道综合治理等工作。他要求，深入贯彻落实习近平生态文明思想，严格落实河长制工作要求，齐抓共管做好河道管理保护等工作，推动流域环境持续改善；以建立完善“专业+机制+大数据”新型警务运行模式为牵引，深入开展能力提升工程，推动打击污染环境犯罪工作提质增效，坚决守护好一江碧水。

我市发布2024年十大消费投诉热点

（上接1版）

（三）药品

全年共接收药品类投诉1389件。反映的主要问题有：销售不符合法定标准的药品；违规哄抬药价；违法医疗广告；网络购买药品被欺骗；使用非正规渠道或过期变质医疗器械及医疗美容产品；医疗美容合同侵权及虚假宣传等。

（四）服装、鞋帽

全年共接收消费者投诉1240件，主要涉及的问题：产品质量不达标、网购商品不履行“七日无理由退货”义务、售后服务不满意、优惠力度与商家承诺不符，特别是通过网购等方式购买服装，被诉方主体查找困难，消费者合法权益难以维护。

（五）餐饮和住宿服务

餐饮和住宿服务一直是投诉的热点。全年共接收餐饮和住宿服务投诉911件，主要涉及问题：消费者与商家的退定（订）金纠纷；优惠活动与商家宣传承诺不符；食材不洁、食材不新鲜、以次充好，短斤少两、用餐环境卫生不达标；价格不透明；退房退订及入住纠纷；押金退还纠纷；接受住宿服务时人身、财产安全受损害；商家态度恶劣等。

（六）交通工具

全年共接收交通工具类投诉794件，主要涉及问题：商家拒不履行合同约定或擅自增加附加条件，不按期交付车辆、优惠无法使用、订金退还纠纷等；签订合同后擅自涨价或强制消费；车辆（零件）存在质量问题，以次充好等。

（七）化妆品

全年共接收投诉714件，主要涉及问题：商家涉嫌虚假宣传；商家用好评返现的方式涉嫌违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》；商家销售过期产品、“三无”产品等；销售未备案化妆品、销售取消备案的化妆品和商家在网站上宣传的化妆品的功效和备案的不一致等问题。

（八）美容美发洗浴服务

全年共接收投诉665件，主要涉及的问题：办理预付卡消费，商家闭店或转让导致消费者无法接受服务；接受服务时人身财产安全受损害；服务价格不透明，未明码标价，涉嫌隐性消费，场所环境卫生管理不到位等。

（九）文化娱乐体育服务

文体娱投诉热度增加。全年共接收投诉525件。主要问题是：办理预付卡消费后，有的店面歇业、转店、搬迁后没有及时告知消费者，使其找不到商家，维权较困难；对服务质量不满意、商家不按照承诺计价、无法退卡、霸王条款等问题；经营者利用合同格式条款排除消费者权利，加重消费者责任等。

（十）教育培训服务

全年共接收投诉427件。消费者主要反映的问题有：部分培训机构涉嫌虚假宣传；中断培训或退出培训后剩余的相关费用难以退回；机构停业不予退费等。