

我市发布2024年消费维权、执法典型案例,提醒市民——

强化防范意识 维护消费权益

□记者 姜琰

为维护消费者合法权益,规范市场秩序,我市市场监管系统持续加大执法力度,严厉打击侵害消费者权益的违法行为。3月15日,记者获悉:市市场监管局专门发布2024年度消费维权和执法典型案例,通过以案释法,提醒广大市民增强风险意识,坚持理性消费,维护合法权益。

打击违法行为 守护消费安全

新能源汽车的普及,让不少人不再关注油价的涨跌了。但是,对于汽油车车主来说,小小的加油机上不断变化的数字,背后到底有没有消费者看不见的“秘密”呢……我市市场监管部门聚焦民生热点领域,严查电动自行车改装、合同欺诈、化妆品安全、加油机计量等违法行为,以“零容忍”态度守护消费安全。

案例一:电动自行车非法改装案

东台市某电动车经营门市为谋取利润,擅自将原厂锂电池更换为铅酸电池,并改装充电接口。经查,改装后的车辆制动性能和电路稳定性严重下降,存在自燃、失控等安全隐患。市场监管部门依法没收涉案车辆,并对商家处以2.2万元罚款。

执法人员通过比对车辆合格证与实际配置,发现电池类型不符后,调取店内监控发现商家在检查前临时恢复原状,进一步锁定违法证据。

消费提醒:消费者购车时应要求商家现场演示充电接口与电池匹配性,避免购买“复原车”。

案例二:汽车销售合同“隐藏条款”案

盐都区某汽车销售公司使用格式合同时,未以显著方式提醒消费者注意“车辆交付风险由消费者承担”等关键条款。

经查,合同第2条、第3条涉及车辆瑕疵责任归属等重要内容,均以普通字体混入常规条款中,极易被忽视。市场监管部门责令企业整改并给予警告。

执法人员随机抽取合同样本时,发现消费者签字处无单独确认标记,进一步佐证商家未尽提醒义务。

消费提醒:签订合同时,可要求商家对关键条款逐条标注或单独签署确认书。

案例三:无中文标签化妆品案

王某通过淘宝店铺销售68类进口化妆品,最小销售单元均无中文标签,产品成分、使用期限等信息缺失,部分商品来源不明。

执法人员根据举报线索突击检查其仓库,查获涉案商品1.7万余支,货值74.66万元,最终处以没收商品并罚款230万元的重罚。

部分商品经检测含禁用成分,存在致敏风险。市场监管部门已追溯上游供货渠道,启动跨区域联合执法。

消费提醒:网购进口化妆品需认准“中文标签+备案编号”,拒绝“三无”产品。

案例四:商标“傍名牌”侵权案

阜宁县某服饰公司擅自将“King Lai Catalpa”商标篡改为“KING LAI CATALPY”“KANOR-WAYAY”,生产销售侵权服装近2000件,违法经营额达53.49万元。

市场监管部门依法没收侵权商品,罚款20万元,并追溯销毁已流入市场的部分产品。

侵权商品外包装与正品高度相似,仅通过字母顺序微调混淆消费者,执法人员通过商标局数据库比对锁定违法事实。

消费提醒:购买品牌商品时,可通过官方渠道验证商标注册信息。

案例五:加油机计量作弊案

东台市某加油站利用系统升级机会,擅自更换非原厂主板,通过后台程序虚增加油量。

执法人员现场检测发现,其加油机误差值远超国家标准,累计骗取消费者40余万元。市场监管部门没收涉案设备及违法所得,并处罚款。

该加油站通过“会员日优惠”吸引客源,利用消费者信任长期实施作弊。

消费提醒:加油前观察加油机是否贴有有效期内检定合格标志,发现异常立即举报。

聚焦民生小事 化解维权难题

市场监管部门从“小案”入手,解决群众急难愁盼,推动消费环境持续优化。

案例六:未成年人游戏充值纠纷

12岁少年使用外婆手机在“某某派对”“某某荣耀”等游戏中充值超1万元。

射阳县消保委介入后,依据《未成年人网络保护条例》,督促平台按比例退还80%及70%款项,合计8104.7元。

孩子通过绑定老人免密支付功能连续充值,家长发现时已累计操作27次。

消费提醒:建议家长关闭小额免密支付,定期检查未成年人电子设备使用记录。

案例七:外卖“鸡翅冒充鸡腿”案

大丰区H小吃店在外卖平台以“5.9元/只炸鸡腿”吸引订单,实际用低价翅根替代。

消费者投诉后,商家承认“成本过高无法供应鸡腿”,最终退还费用并赔偿500元。

该店通过修图虚标商品规格,近3个月类似投诉达11起,市场监管部门已将其列入重点监管名单。

消费提醒:订餐时注意查看商家资质与差评记录,留存商品宣传截图以备维权。

案例八:空调安装“套路收费”案

建湖县消费者陈先生购买空调后,安装人员以“楼层过高需加长铜管”为由收取250元附加费。

经核查,该小区同户型用户均未

额外付费,商家最终退还费用并赔偿750元。

安装人员利用消费者对专业术语的不熟悉,虚构“安全标准”诱导付费。

消费提醒:安装前要求商家书面确认免费服务范围,拒缴“口头约定”费用。

案例九:自媒体虚假宣传案

盐南高新区某公司组织“达人”发布未标注“广告”的探店视频,夸大某餐饮店菜品质量。

经查,涉事视频点击量超50万次,误导大量消费者“踩雷”。市场监管部门约谈企业,责令下架视频并全面整改。

部分“达人”在视频中宣称“亲测推荐”,实际从未到店体验,仅按脚本摆拍。

消费提醒:对网红推荐保持理性,可通过评论区真实反馈判断商家口碑。

案例十:定制门窗“以次充好”案

大丰区消费者高先生定制铝合金窗户时,约定使用进口五金配件,实际安装的却是国产低价产品。

经法院诉前调解,商家赔偿2000元,并承担诉讼费用。

商家提供的样品与实物存在色差、重量差异,消费者通过留存样品照片成功举证。

消费提醒:定制类商品需在合同中明确材质、品牌等细节,并封存样品双方签字确认。

守护公平底线 共筑满意消费

今年全国两会,政府工作报告提及“消费”这一关键词超过30次。近日,市场监管总局等部门印发《优化消费环境三年行动方案(2025—2027年)》,提升人民生活品质。省委、省政府将“优化消费环境”列为今年度重点工作,市委、市政府更是以“放心消费在盐城”为目标,打造维权快速通道、培育本土消费品牌,让“盐”值经济既有品质,更有温度。

2025年是全国优化消费环境三年行动的启动之年,做好消费维权工作意义重大。我市将继续以消费环境建设作为城市竞争力的生命线,把“提振消费”作为稳增长、惠民生的关键引擎。

今年,我市将围绕“共筑满意消费”年度主题,重点实施消费供给提质、消费秩序优化、消费维权提效、消费环境共治、消费品牌培塑五项行动,让广大消费者乐享品质消费、安



全消费、舒心消费、诚信消费,着力以消费的可持续增长有效促进全市经济稳健运行、稳中向好,努力激发消费活力。

市市场监管局相关负责人表示,将持续开展“铁拳”“网剑”等专项执法行动,并呼吁市民留存证据:交易记录、聊天截图、实物照片等均可作为维权凭证;理性甄别,警惕“低价陷阱”“网红滤镜”,优先选择信誉良好的商家;主动维权:遇纠纷可通过12315热线、“全国12315平台”多渠道投诉;参与监督:发现违法线索及时举报,共同营造公平有序的市场环境。

市场秩序共维护,放心消费惠万家。市市场监管部门将以案为鉴,推动形成“企业自律、社会监督、政府监管”的共治格局,为市民打造更安全、更舒心的消费环境。

记者点评:

消费是拉动区域经济增长的第一动力,放心消费事关“消费活力”。消费环境没有最优、只有更优,放心消费环境建设,是一项长期工程。守护公平,不仅需要监管部门的履职尽责,更需要每一双监督的眼睛,让“共筑满意消费”成为盐城高质量发展的澎湃引擎。