



我市发布2025年消费维权执法典型案例

以案释法强警示 守护权益惠民生



□记者 姜琰 陶秋凤

消费维权无小事,民生福祉大于天。3月13日,在“3·15”国际消费者权益日到来之际,市市场监管局发布2025年度消费维权执法典型案例共20起,本报选取部分典型案例予以刊登,旨在以典型引路、以案释法普法,通过深度剖析案情、明晰法律边界,强化普法宣传教育,不断增强消费者维权意识和经营主体合规经营自觉,营造安全放心的消费环境与公平有序的营商环境。

2025年,全市市场监管系统紧紧围绕“共筑满意消费”工作主题,聚焦群众急难愁盼,坚持强监管、提质量、优服务、解纠纷,消费环境持续优化,群众满意度稳步提升。全年12315平台受理各类咨询投诉举报6.08万件,为消费者挽回经济损失630.98万元,我市在全国百城消费者满意度测评中位列第18位,交出了一份有力度、有温度、有成效的民生答卷。本次集中发布的典型案例,既是全市市场监管执法成果的集中展示,也是面向全社会的消费维权指引。



扫一扫 看视频

监管亮剑 重拳治乱

执法不是目的,规范才是根本。2025年,我市市场监管系统聚焦民生领域“痛点”“堵点”,以“零容忍”态度打击侵害消费者权益的违法行为。从停车场收费到房地产价外收费,从商标侵权到虚假宣传,从计量作弊到药品安全……每一张罚单,都是对市场秩序的捍卫;每一次执法,都是对消费者权益的守护。

案例一:停车费未免首半小时被罚

滨海县某公司经营公共停车场,却未按当地规定执行“首停30分钟免费”政策,直接对入场车辆计费。市场监管部门调取收费系统数据比对发现,2024年3月至2025年8月期间,该公司累计多收停车费9.2万余元。滨海县市场监管局根据《价格法》相关规定,责令当事人改正,并作出没收违法所得、罚款的行政处罚。

消费提醒:停车缴费时留意电子屏显示的入场时间与计费起始点是否一致,如遇未减免费时及时收费,可保留截图依法主张权益。

案例二:燃气工程安装费另收被罚

大丰区某房地产开发商未执行当地规定,将该计入房价的管道燃气工程安装费单独向业主收取。接举报后,市场监管部门核查购房合同与收费票据发现,2023年6月起该企业以2950元/户标准向86户业主收费25.37万元。在调查期间,开发商主动退还违规收费。依据《价格法》,大丰区市场监管局责令其改正,并处以罚款。

消费提醒:签订购房合同时留意费用条款,对交房时额外收取的配套费,可核对当地房价构成规定,遇违规收费的行业及时向市场监管部门举报。

案例三:超市不兑现“买5送1”承诺被查

射阳县某超市购进一批外包装印有“买5送1”促销标识的啤酒,却仍按原价3.5元/瓶拆零销售。消费者购买一扎后发现未获赠品,遂向市

场监管部门投诉。执法人员核查进货单据及销售记录,确认商家无正当理由未履行价格承诺,虽仅多收3.5元,但已构成价格欺诈。依据《明码标价和禁止价格欺诈规定》相关规定,射阳县市场监管局责令其改正,并作出没收违法所得、罚款的行政处罚。

消费提醒:购买带促销标识的商品时注意核对结算小票,发现未兑现承诺可留存证据举报。

案例四:某公司冒用星巴克商标被查处

盐都区某公司在未获授权情况下,在门店外墙、待用咖啡杯、柜台菜单等多处使用星巴克美人鱼图标及“星巴克咖啡服务”字样,并通过导航软件将地址标注为“星巴克咖啡(服务创享街区店)”,使消费者误认为其为星巴克品牌门店。盐都区市场监管部门依据《商标法》责令其立即停止违法行为并予以行政处罚。

消费提醒:消费前可通过品牌官方渠道查询授权门店信息,避免误入

案例五:养生馆将普通电器吹嘘为治病神器受罚

盐南高新区某养生馆向老年消费者推销“足热器”,宣称具有“排寒除湿、降血压、防中风”等治疗功效,实则该产品仅为普通电器,并无证据证明其疾病治疗功能。盐南高新区市场监管局依据《反不正当竞争法》责令其停止违法行为并作出行政处罚。

消费提醒:面对“治病养生”类宣传,应核实产品资质,勿轻信口头功效承诺。

本次公布的典型案例,覆盖价格监管、商标侵权、虚假宣传、计量作弊、产品质量、药品器械安全等多个与群众生活息息相关的领域。案例既有涉企收费、房地产配套费等涉及金额较大的案件,也有“3.5元促销纠纷”等民生小事,充分彰显了市场监管部门及对侵害消费者权益行为零容忍、全覆盖、严执法的鲜明态度。

标本兼治 长效监管

从价格监管到商标侵权,从计量作弊到药品安全……此次发布的典型案例,既有涉案金额较大的大案要案,也有看似微小却关乎公平正义的民生小事,充分彰显了市场监管部门“民生无小事、枝叶总关情”的执法理念,以及“查处一案、警示一片、规范一域”的治理决心。通过以案释法、以案促改,不仅让违法者付出代价,更推动行业规范、促进源头治理。

消费维权非一日之功,需久久为功、持续发力。市市场监管局相关负责人介绍,2026年,全市市场监管部门将紧扣“提升消费品质”主题,持续开展“守护消费”铁拳行动,深化价格监督和反不正当竞争治理,重点查处以假乱真、以次充好、计量作弊等违法行为;力争全年培育“江苏精品”8个,新建社会公用计量标准9项,投诉按时办结率保持100%。

与此同时,畅通消费纠纷化解渠道,引导更多经营主体参与消费维权机制建设,推动消费纠纷源头化解。通过“供给提优、监管提效、维权提质、生态提级”四大举措,筑牢消费安全底线,让群众敢消费、愿消费、放心消费,持续擦亮“放心消费在盐城”的城市名片。

记者手记

聚焦这些典型案例,记者最直观的感受是:消费维权的“颗粒度”越来越细,民生守护的“精度”越来越高。每一分钱的公平,市场监管都在较真;每一起投诉的化解,维权组织都在跟进。这份细致入微的守护,正是我市在全国百城消费者满意度测评中位次攀升的密码。

消费,是经济增长的主引擎,更是美好生活的最直接体现。让群众敢消费、愿消费、放心消费,既离不开监管部门的铁腕执法、经营者的诚信自律,也离不开消费者依法维权、理性发声。

法治为基,诚信为本,守护不止“3·15”,更在朝朝暮暮。期待在全社会共同努力下,消费环境更清朗,维权渠道更畅通,民生保障更有力,让放心消费成为我市最温暖、最鲜明的民生底色。

维权暖心 倾情守护

消费维权,是消费者依法主张权利的“最后一公里”。与刚性执法相得益彰的,是我市持续健全的消费纠纷多元化解机制,通过及时介入、高效调解、依法调处,切实将矛盾化解在源头、解决在基层,让消费者感受到公平正义就在身边。

案例一:月嫂护理不当引发消费纠纷案

消费者王某夫妇通过射阳县某家政服务部雇佣月嫂杨某,因护理不当致婴儿肚脐发炎增生。家政部以杨某非正式员工、未收中介费为由推责。射阳县消保委走访卫健部门并咨询专家,认定护理过失与损害直接关联,依据《中华人民共和国民法典》《消费者权益保护法》指出家政部未尽审查义务需担责。经调解,家政部一次性补偿5000元。

消费提醒:选择家政服务应签订正式合同,明确服务标准与责任承担,保留沟通及支付记录以便追责。

案例二:电商保价规则争议维权案

大丰区消费者在某平台官方旗舰店购买承诺七天价保的运动鞋,后发现降价申请价保遭拒。东台市市场监管局介入后指出,商家在价保期临近时降价且未有效告知,存在规避价保责任之嫌。经调解,商家认可不足并补偿差价。

消费提醒:购买承诺价保商品时,应截图保存价保规则,对价格波动保持关注,遇规则争议及时主张权利。

案例三:食用脆骨肠藏硬物硌伤牙齿纠纷案

消费者刘女士在射阳县某麻辣烫门市食用脆骨肠时,牙齿被肠内硬物硌伤致牙折裂。射阳县消保委联合县市场监管局调取监控、核实病历,确认损伤事实。经调解,经营者先行赔偿1000元,并协助刘女士向厂家追偿,消保委同步启动支

持诉讼。

消费提醒:遭遇食品侵权需妥善保留病历、消费凭证及问题产品,既可向销售者索赔,也可依法追究厂家责任。

案例四:购买黄金饰品“保价金”消费纠纷案

消费者卢女士在大丰区某金店支付费用锁定40克“保价金”业务,约定一月内享受下单日金价及工费折扣。后选购首饰时商家未按承诺核减费用,多收6220元。大丰区消协核实后多次调解,商家最终退还12000元并道歉。

消费提醒:参与黄金保价等新型销售模式,务必书面明确计价方式与优惠细则,索要并核对消费凭证。

案例五:购买新手机存在瑕疵消费纠纷案

消费者王先生在大丰区某手机卖场购机激活后,发现指纹难录

入、边框割手、文件传输故障等问题。商家以检测非性能故障为由拒绝退换。大丰区消协介入指出,虽激活使手机价值贬损,但瑕疵在激活前无法发现,且商家承诺无理由退货,应依法履行三包义务。最终商家同意退货退款,王先生在商家的卖场重新选购一部新手机。

消费提醒:线下购机应现场仔细查验外观功能,激活后发现隐藏瑕疵可依据三包规定主张权利。

此次公布的消费维权案例,涵盖电商网购、食品安全、黄金消费、家政服务、电子产品等多个日常消费场景,贴近生活、直击痛点。案例充分体现,新时代消费者维权意识更强、法治观念更足、维权路径更清,从保留证据、依法投诉到主动维权、理性诉求,展现出成熟理性的消费素养。同时也警示广大经营者,诚信是立业之基、兴业之本,漠视消费者权益、推诿敷衍、逃避责任,最终必将付出更大代价。

