

凝聚你我力量 共创和谐诚信消费环境

根据党的十九届四中全会精神，按照推进国家治理体系和治理能力现代化的总体要求，中消协确定2020年全国消协组织消费维权年主题为“凝聚你我力量”，这一主题主要有三个方面的涵义：

凝聚社会共识。发挥消费维权平台作用，健全完善消费维权机制，凝聚各方力量，着力构建新时代消费维权共建共治共享新格局，提升消费者权益保护能力和水平。

凝聚消费者共识。发挥消费者监督力量，鼓励和引导消费者主动参与消费维权，提高自我保护意识、依法维权能

力，形成消费维权人人有责、人人尽责、人人共享的新局面。

凝聚经营者共识。发挥行业自律力量，落实经营者主体责任，引导行业加强自律、规范发展，不断提升产品和服务质量，形成企业守规、行业自律、百姓放心、消费舒心的消费环境，助推经济社会高质量发展。

近年来，我区深入开展保护消费者权益、维护市场秩序、营造安心消费环境等工作，全区消费者的生命健康权得到有效保护。但食物中毒等损害消费者权益的案件时有发生，消费者权益保护工

作依然任重道远。

下一步，区消保委将紧紧围绕“凝聚你我力量”主题，根据消费维权总体要求，结合我区实际情况，重点做好以下四项工作：

着力开展维权主题宣传。广泛传播消费维权社会共治理念，及时发布消费维权社会共治成果，传递正能量，提振消费信心。

着力加强消费教育引导。以提质量、强效果为目标，利用新技术、新载体，不断增强消费者的维权意识和能力，培育成熟理性的消费者群体。

着力畅通消费投诉渠道。适应互联网时代信息传递新形势，畅通在线投诉渠道，保障消费者随时随地便捷维权。

着力推进消费维权评测。认真听取消费者意见，围绕问题短板查原因、补短板，及时改进工作，提升消费者满意度。

在新的一年里，全区广大消费者要提高维权意识、法律意识，充分发挥社会监督作用；广大生产者、经营者要强化责任意识、诚信意识，努力提供优质产品和服务；社会各界要共同努力，构建消费维权共治共享新格局，努力开创全区消费维权工作新局面。



本版组稿 杨文龙 素材提供 任宗林

消费维权十大典型案例

一、液化石油气瓶必须在安全期内使用

案情简介

据群众举报，区市场监督管理局河下分局组织人员于2019年9月4日13时30分对某液化气公司进行突击检查，现场发现充装作业人员正在充装台上对18只超期未检的液化石油气瓶进行充装。当事人的上述行为构成不符合安全技术规范的液化石油气瓶进行充装，该局于2019年9月5日予以立案调查。

案件定性及行政处罚情况

经查证，该液化气公司确实存在对超期未检的液化石油气瓶进行充装的行为，其行为违反了《中华人民共和国特种设备安全法》第四十九条第二款的规定。该局责令当事人改正对不符合安全技术规范的液化石油气瓶进行充装的行为，并对当事人作出罚款十二万元的行政处罚。

消费提示

作为气瓶充装单位，应该做到依法规范经营，要及时对液化石油气瓶进行检验，坚决杜绝超期未检液化石油气瓶充装的行为，做到安全充装，确保生产安全。

作为消费者，不仅要定期对自己使用的液化石油气瓶及管道进行检查、更换，确保自己使用安全，同时也要对气瓶充装单位进行监督，及时指出问题，促使其安全生产。

二、哄抬价格法不容

案情简介

2020年2月1日，区市场监管局组织人员到某经营场所进行检查，现场发现其经营场所内收银台旁边货架上陈列有正在销售的一次性口罩50只，但货架及该一次性口罩上均没有标价签，当事人现场承认该一次性口罩的销售单价是2.5元/只，进价是1.3元/只。当事人的上述行为涉嫌哄抬价格及未按规定明码标价，该局于当日立案调查。

案件定性及行政处罚情况

经查证，当事人确实存在未按规定明码标价和哄抬价格的行为，其行为违反了《中华人民共和国价格法》第十三条第一款和第十四条第三项的规定。该局根据《行政处罚法》第二十四条的规定，决定对当事人作出没收违法所得3790元、罚款15160元的行政处罚。

消费提示

作为商家，依法依规经营是底线，切不可为了赚取更多利益而罔顾法律，否则将面临法律的严惩。

作为消费者，在面对侵权行为时，要敢于拿起法律武器，保护自己的合法权益；另外，无论是线上还是线下购买商品时，都应对商家的经营资格、商品进货来源等信息进行检查，谨防上当受骗，购买到假冒伪劣商品。

三、维权一定要依法

案情简介

2020年2月7日，区市场监督管理局施河分局接到市民投诉举报，反映其在朱桥镇某超市花费398元购买9包口罩，来电希望查处哄抬物价的行为。

经分局查实，该涉事超市经营者的孩子在日本留学，得知国内疫情严重，口罩紧缺，便在回国前于2020年1月23日，在日本购买成人一般防护口罩10包（每包10枚），儿童一般防护口罩15包（每包3枚）。购买的价格为成人一般防护口罩30元/包，儿童一般防护口罩40元/包。

投诉人于2020年1月26日在涉事超市以38元/包的价格购买成人一般防护口罩2包，以46元/包的价格购买儿童一般防护口罩7包。

案件定性及行政处罚情况

执法人员查证后认为，涉事超市销售上述口罩的价格均在合理幅度内，不构成哄抬物价的行为，经执法人员向

当事人耐心解释后，当事人表示理解。

另在调查中发现，涉事超市销售的上述口罩无中文标识，其行为违反《中华人民共和国产品质量法》第二十七条第一款的规定，考虑到疫情期间口罩紧缺，涉事超市销售的上述口罩有合法的来源，执法人员并未简单依据《中华人民共和国产品质量法》第五十四条的规定责令涉事超市停止销售上述产品，而是要求涉事超市购进日本口罩时保留购进凭证，并在销售时向购买者做好解释说明工作。

消费提示

特殊时期购买国外口罩时请销售方提供购进凭证，确认进货渠道合法，防止买到假冒伪劣产品。

四、农机质量有没有问题不是商家说了算

案情简介

2019年6月区市场监管局漕运分局工作人员接到村民王先生投诉电话称，在一农机经营户购买的农用拖拉机不到一年时间就出现了车轮不正常磨损的现象。卖家认为车轮磨损原因是王先生未及清理车轮上的污垢和未及保养，拒绝赔偿。无奈之下，王先生向分局投诉，要求商家退货并赔偿损失。

处理过程

分局工作人员在初次调解时农机经营户和农民针对车轮磨损原因各执一词，无法达成一致意见。分局工作人员主动联系天津的生产商，生产厂家认为已过三包退货期限，只同意免费维修；王先生认为拖拉机车轮磨损是因为机器存在质量问题，维修后依然不能排除安全隐患，坚持要求退款赔偿。分局工作人员与地方的农机主管部门、生产厂家多次主动沟通协调，最终促成三方一起到现场共同见证检测机构对拖拉机进行鉴定。经过检测机构技术人员现场鉴定，轮胎磨损主要原因是车辆设计不合理，最后生产厂家同意免费为三户农民的拖拉机更换拖拉机轮胎。

消费提示

1.消费者购买商品时要留存发票或销售凭证。如对所购买的商品质量有质疑，或发现存在虚假宣传等违法行为，请及时向市场监管部门举报，也可拨打投诉举报电话12315。

2.认准3C认证标识，留意厂名、厂址，选择正规商家购买产品。在使用产品时，应仔细阅读产品使用说明书和注意事项，严防安全隐患。

五、维修者损坏维修商品就应该赔偿

案情简介

2019年7月15日，消费者李先生将价值3000元的电动车送至钦工镇某伟电动车经营部更换电瓶，7月16日取车后发现电动车右边的塑料面板有一处5厘米的损坏，与店家反复协商要求赔偿未果，消费者李先生于2019年7月16日，向区消保委投诉，请求维权。

调解过程及结果

区消保委钦工分会受理了消费者李先生的投诉后，约谈投诉人和被投诉人双方，经了解情况属实后，立即组织双方当事人进行调解。分会工作人员向商家宣讲了《消法》以及相关的法律法规的规定，商家明白自己应当承担的义务和责任。经调解，商家认识到自己的错误，同意赔偿李先生200元，对此，消费者李先生非常满意。

消费提示

消保委工作人员提示：如果发生上述这种情况，消费者可以向当地市场监督管理部门或消保委投诉举报。

六、真假“百雀羚”

案情简介

2019年9月29日，区市场监管局接到消费者投诉举

报，投诉辖区内某化妆品店销售的“百雀羚”化妆品是假货。该局执法人员接到投诉举报后对该化妆品店进行现场检查，在该店柜台上发现外包装标有“百雀羚”字样的洁面护肤类化妆品共计7种59盒。经与百雀羚正品对比，上述化妆品无防伪码，与正品存在差别，且店员无法提供进货凭证，执法人员现场对上述化妆品采取了强制措施。

案件定性及行政处罚情况

当事人销售的“百雀羚”化妆品使用的图案字样与“百雀羚”注册商标相近似，属于《中华人民共和国商标法》第五十七条第(二)项所指侵犯注册商标专用权的产品。当事人销售侵犯注册商标专用权化妆品的行为，构成了《中华人民共和国商标法》第五十七条第(三)项所指侵犯注册商标专用权的行为。最终，该局对当事人作出没收侵权产品并罚款1万元的处罚。

消费提示

消费者购买化妆品时，应注意以下几点：1.通过合法正规渠道购买，并要求商家提供发票或电脑小票，核对内容并妥善保存。2.要仔细查看产品标签和产品资质证明，不购买标签信息不完整的化妆品，谨慎购买与市场价格相比明显过低的产品。3.可根据产品标签信息通过国家药品监督管理局网站查询化妆品的注册备案情况。4.如怀疑购买了假冒伪劣化妆品，要及时向当地市场监督管理部门投诉举报。

七、无人机的困惑

案情简介

2019年5月份，泗洪消费者曹先生向12345平台反映其在淮安某农资器具公司购买的一台价格4万余元的无人机在使用中落水。其联系售后进行修理，该无人机厂家承诺终身包修。无人机修理好后，售后提出需1.1万元材料及修理等费用，方可将无人机寄回，投诉人认为销售公司和厂家违反规定乱收费。

调解过程

区市场监督管理局接到投诉后，立即对双方当事人进行了解情况，在与双方当事人沟通过程中，得知无人机落下是因投诉人曹先生操作不当造成落水的，不属于销售公司和厂家免费保修范围，费用应由曹先生自行承担。经该局工作人员多次与销售公司和厂家沟通，从维护消费者的角度考虑，无人机属于高科技产品，曹先生掌握有一定难度或不熟练，造成无人机落水，而销售公司和厂家也应该负责将曹先生操作辅导到位，所以也是有一定责任的。最终，经调解双方达成协议，因无人机落水不在保修范围内，费用应由曹先生自己承担，但考虑这笔费用较高，销售公司和厂家特事特办只收取了部分材料费1500元，修理费、检测、调试等费用均给予减免。

消费提示

农机具属于《中华人民共和国消费者权益保护法》的调整范围，农民购买到农资、农机等商品发现质量问题，可以向当地市场监督管理部门或消保委投诉举报。

八、“牛栏山”也有假

案情简介

2019年7月，消费者投诉举报称其在博里镇某百货商店内购买牛栏山陈酿白酒，饮用后感觉头疼。区市场监督管理局车桥分局执法人员，依法对该百货商店进行检查，在该店的货架上发现19瓶标称北京顺鑫农业股份有限公司牛栏山酒厂生产的牛栏山陈酿白酒。

调查过程

上述白酒经北京顺鑫农业股份有限公司牛栏山酒厂打假办人员鉴定，系侵犯牛栏山注册商标专用权的白酒。当事人当事人销售上述侵权白酒的行为违反了《中华人民共和国商标法》第五十七条第一款第三项的规定，该局给

予当事人罚款4万元的行政处罚。

消费提示

区消保委提示：作为商家一定要把好进货关，留有进货发票；同时也希望广大消费者在购买、饮用白酒时，如发现问题，及时向市场监督管理部门反映，提供相关线索，市场监督管理部门将按照有关法律法规调查处理，保护好消费者的合法权益。

九、要想维权“三包凭证”切莫丢

案情简介

2020年2月苏嘴镇农民单先生投诉举报，称其在2019年麦收季节从复兴一农机经营部购买的拖拉机机头用了没多久就无法正常运转，自己没有保留购物票，卖家认为拖拉机机头不是从他店里卖出去的，卖家不肯为其修理。无奈之下，单先生向区市场监管局投诉，要求商家为其修理。

处理过程

市监局茭陵分局工作人员在初次调查处理时，农机经营户不认可拖拉机机头是从他店里卖出去的，且店内的销售台账里也没有销售给单先生拖拉机机头的销售单据；单先生坚称拖拉机机头就是从他家购买。双方各执一词，无法达成一致意见。

由于单先生不识字，维权意识不强，商品的购物票据和三包凭证等都没有保存，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定，消费者不能提供具体的消费者权益争议事实证据材料，分局可以直接作出不予受理决定，但鉴于投诉人个人实际情况且家庭较为困难，再次电话联系了生产商工作人员，请企业力所能及地为消费者提供售后服务，厂家市场部负责人爽快的答应安排技术人员为单先生提供产品售后服务。3·15前夕，分局工作人员接到厂家电话，已为单先生修好拖拉机机头，现在可以正常使用。

消费提示

1.保存好购物票据及产品的合格证、使用说明书、三包凭证等相关资料，是消费权益纠纷发生时维护合法权益的重要凭证。消费者一定要妥善保管。2.发生消费纠纷时，及时拨打12315等投诉举报电话向市场监管部门投诉举报，勿要自行拆修导致产品的售后服务受到影响。

十、明码标价是商家的法定义务

案情简介

据群众举报，河下某药店销售口罩没有明码标价。区市场监管局组织人员于2020年1月23日对该药店的经营场所进行检查，发现当事人正在销售50袋“一次性使用口罩”（50只/袋），且没有张贴标价签，当事人的上述行为涉嫌销售商品未按规定明码标价，该局于当日立案调查。

案件定性及行政处罚情况

当事人作为商品销售经营者，在销售商品时应依法进行明码标价。当事人销售“一次性使用口罩”未按规定明码标价，其行为违反了《中华人民共和国价格法》第十三条第一款的规定。该局依据《中华人民共和国价格法》第四十二条的规定，对当事人作出没收违法所得680元，罚款2320元的行政处罚。

消费提示

作为商家，依法依规经营是底线，切不可为了赚取更多利润而罔顾法律，否则将面临法律的严惩。

作为消费者，在购买商品时，可以监督经营者是否履行法定义务，如销售商品应当明码标价。消费者如果发现商家存在违法违规行为，可先保存证据，然后向有关行政机关举报，以保护自身合法权益。

