

# 我市发布2024年消费者权益保护典型案例

□ 侍敏

“3·15”国际消费者权益日来临之际，市消保委联合成员单位发布2024年消费维权十大典型案例。典型案例涉及生产经营假种子案、减肥产品添加违禁物案、假冒消防器材案等多个方面，为消费者挽回损失、讨回公道的同时，强化对不法经营者的警示提醒，倡导广大经营者合法诚信经营，营造更加安全放心的消费环境。

## 案例一：生产经营假种子案

市农业农村局查获一起生产经营假种子案件。接到某民营农业科学研究院(该单位实质为种子生产企业)生产经营假种子的投诉后，该局立即对当事人立案调查。经检测，当事人生产的“华梗5号”“临稻19”以及“日稻1号”水稻种子均为假种子。此后，全省农业农村

部门还对当事人生产经营的“华梗5号”和“临稻19”等水稻种子进行了抽样检测，共14个批次检测不合格，均判定为假种子。经核实，涉案假种子数量16560公斤，涉案货值79488元。目前，市农业农村局已将该案移送市公安机关依法追究刑事责任。

## 案例二：销售非法添加药物食品案

灌云县一儿童误食刘某在微信上销售的减肥巧克力造成药物中毒。经鉴定，涉案减肥巧克力含有国家明令禁止添加的“西布曲明”成分。经查，刘某在明知出售的“三无产品”减肥巧克力含有违禁品“西布曲明”，却仍通过微信多次购入，并通过微信对外销售，销售金额近3万元，获利约1万元。刘某违规销售减肥产品的行

为，对不特定消费者身体健康利益产生损害。东海县人民法院依法公开审理了刘某销售有毒、有害食品刑事附带民事公益诉讼案。东海县检察院作为公益诉讼起诉人依法出庭履行职责。结合被告人的经济条件、履行能力、法律规定及类案判决情况，法院判令其承担销售金额3倍的公益损害赔偿金。

## 案例三：生产、销售假冒品牌灭火器案

2024年6月，灌云县公安局接市公安局环侦支队交办线索，侦破一起生产、销售伪劣干粉灭火器刑事案件，在临沂、咸阳、苏州、徐州、淮安等地抓获犯罪嫌疑人12名，打掉生产窝点、仓库5个，扣押“港将军”“鑫瀚祥”“凯瑞”品牌

伪劣灭火器2000余具，涉案金额500余万元。假劣灭火器存在灭火效能差、爆炸风险高、延误救援时机等危害。市公安机关表示，坚决打击此类违法犯罪，净化消防产品市场环境，切实保障人民群众生命财产安全。

## 案例四：销售假翡翠案

东海县市场监管局接到举报，称在淘宝“某矿区清货店”购买的产品经鉴定为假货。执法人员根据线索对当事人经营场所进行检查，现场查获涉嫌假冒珠宝产品2.24万余件。经查，曹某某在线上开设店铺，通过网络直播卖货，并宣称其售卖的翡翠等珠宝首饰均为“来自缅甸矿区的纯天然真品”。然而涉案产品经鉴定，实际材质为玻璃等，且均来自国内市场。因涉案金额较大，涉嫌犯罪，该案已移送公安机关处置。目前，该案主要犯罪嫌疑人已被公安机关抓获。在查办过程中，经东海县市场监管局积极协调，曹某某退还了消费者货款20余万元，有效挽回了消费者损失。

“新大洲”等知名品牌机油1500余箱，涉案金额300余万元，斩断了一条辐射全国的假冒名牌机油包销批销犯罪链条。该案件的查处，有力打击了犯罪分子利用网络购物平台销售假冒品牌机油的不法行径。

## 案例五：销售假冒名牌机油窝点案

市公安局景区分局在市公安局环侦支队指导下侦破一起生产、销售假冒品牌机油刑事案件，抓获犯罪嫌疑人15名，捣毁生产、仓储、销售假冒品牌机油窝点5个，查扣假冒“美孚”“豪爵”“雅马哈”“宗申”“钱

江”“新大洲”等知名品牌机油1500余箱，涉案金额300余万元，斩断了一条辐射全国的假冒名牌机油包销批销犯罪链条。该案件的查处，有力打击了犯罪分子利用网络购物平台销售假冒品牌机油的不法行径。

## 案例六：盲盒作弊案

连云区市场监管局查处的一起盲盒作弊案显示，当事人某科技公司通过网络渠道销售盲盒，消费者每购买一张明信片，可获得打开网络盲盒的机会一次，获得不同价格的商品。当事人将盲盒商品按价格高低分为四个档次，价格不同，获得概率也不同。当事人还在对外展示的盲盒商品网页界面上标注名称、市场参考价、单个获得概率等信息。

经查，对于价格高的盲盒商品的获得概率，当事人在管理后台进行了控制和修改，人为调高了对外公示的获得概率，致使公示概率远高于实际获得概率，与实际不符。该行为违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》的相关规定，连云区市场监管局依法责令当事人立即停止违法行为，并对其作出罚款20万元的行政处罚。

## 案例七：虚假打折案

灌云县市场监管局在网络巡查中发现，某美容公司在抖音平台发布的信息中提及的折扣幅度明显不符合常规，涉嫌虚假打折。经查，该套餐全部26个项目的标价总和是54168元，且列明“享以下项目中任意九项(不重复)”内容，其中标价最

高的9个项目的“价值”总和也仅为47178元，与当事人宣传的“原价”存在明显差距。此外，当事人此前都是套餐销售，无单独销售记录，其所称的原价无事实依据。灌云县市场监管局依法责令其停止违法行为，并对其作出罚款2万元的行政处罚。

## 案例八：实施混淆行为案

赣榆区市场监管局接到举报，称某网络科技公司在拼多多平台经营的蒸汽眼罩，仿冒了另一家公司“荷瞳”蒸汽眼罩的包装。经查，当事人经营的蒸汽眼罩，确系仿照他人知名商品的外观和包装，且在

网络销售的链接中，套用了他人商品的名称和店名。至案发时，涉案商品已销售3万余单，经营额48万余元。赣榆区市场监管局在责令当事人停止违法行为的同时，对其作出罚款17万元的行政处罚。

## 案例九：使用违法药品、医械及虚假宣传案

根据群众举报，海州区市场监管局对某医美机构进行执法检查，现场查获6个品种8个规格的过期药品和医疗器械，以及216片无中文标识手术刀，违法药械货值828.56元。同时发现，当事人在经营场所内放置“全国医疗科技行业引领优秀企业”“中国整形协会江苏省分会会员单位”等宣传

展板。当事人无法提供供货者资质证明、购进票据和医疗器械合格证明材料，也不能提供上述宣称内容的真实性证明及其所用产品有关联性的法定文件。综合当事人违法事实、社会影响及整改情况，海州区市场监管局责令其改正违法行为，作出没收涉案药械并罚款10万元的行政处罚。

## 案例十：生产经营含致病性微生物食品案

多名消费者在食用某餐饮店制作的千层蛋糕后出现发烧、腹泻和呕吐现象，投诉至海州区市场监管局。经查，该餐饮店工作人员在制作蛋糕过程中，接触可能含有致病性微生物的物品后，未及时采取必要的清洁洗净措施，致使所制作

的食品交叉污染。当事人生产经营的千层蛋糕引起25人食物中毒，经疾病预防控制中心认定为肠炎沙门氏菌污染的千层蛋糕引起的食源性疾病事件。海州区市场监管局责令其改正违法行为，作出没收违法所得、罚款7万元的行政处罚。



# 连云港市消保委(消协)组织2024年度受理投诉情况分析

## 一、投诉基本情况

2024年，连云港市消保委(消协)组织共受理消费者投诉41870件，成功调解26343件，为消费者挽回经济损失909万元。在各级消保委(消协)及成员单位的

共同努力下，投诉较2023年减少1429件，为消费者多挽回经济损失445万元，呈现“总量微降、结构分化、挽回增效”的特点，满意消费整体环境进一步改善。

## 二、前十类投诉对比

投诉类别	2024年投诉量	2023年投诉量	同比变化	主要趋势
1. 网购类	17,270	16,329	+5.76%	持续增长，假冒伪劣、退换货问题突出，也与网购消费增量相关
2. 食品类	9,541	7,580	+25.87%	增幅最大，临期产品、质量、收费成焦点
3. 服装鞋帽类	2,750	4,521	-39.17%	大幅下降，与消费从线下向线上转移相关
4. 汽车及配件类	1,265	3,104	-59.25%	投诉量锐减，但质量问题仍存
5. 家用电器	740	842	-12.11%	小幅下降，售后维修纠纷为主
6. 美容美发(医疗美容)	382	323	+18.27%	虚假宣传、资质问题投诉攀升
7. 校外培训机构	346	324	+6.79%	虚假宣传、退费难、合同陷阱持续存在
8. 文化娱乐	314	300	+4.67%	轻微增长，服务质量争议增多
9. 旅游	146	697	-79.05%	政府主导专项整治显示成效
10. 装饰装修	146	243	-39.92%	与行业市场趋势相关，虚假宣传、质量、收费纠纷等问题依然存在

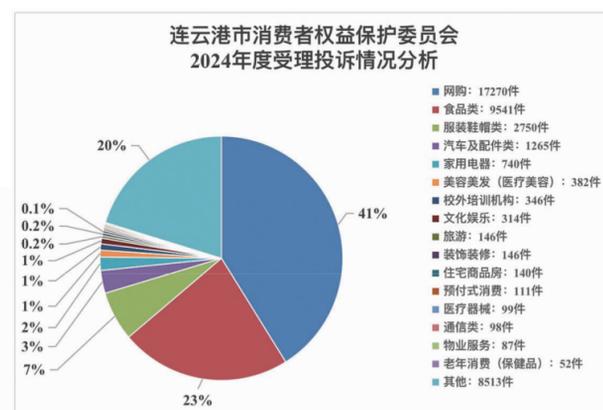
### 关键趋势总结：

1. 增长显著：食品类(+25.87%)、医美(+18.27%)投诉激增，反映食品与医美行业需要进一步整治。  
2. 降幅突出：汽车及配件(-59.25%)、旅游(-79.05%)投诉量锐减，与监管加强相关；装饰装修(-39.92%)与行业市场趋势相关；服装鞋帽类(-39.17%)

与消费从线下向线上转移相关。

3. 结构变化：2023年投诉前十中的预付式消费(646起)、通信类(438起)未进入2024年前十，显现行业监管和社会共治成效。

4. 新兴风险：网购、医美、校外培训等需重点关注，建议动态调整监管优先级。



### 2025年工作重点

2025年，市消保委(消协)组织将重点做好以下几项工作：一是围绕“共筑满意消费”年主题，针对消费维权领域热点难点问题，加强消费教育引导，帮助消费者掌握消费维权知识，增强依法维权意识，提升科学维权能力；二是开展年度主题宣传活动，营造社会共治氛围，传播“满意消费”理念。组织开展消费体验，帮助消费者全面准确掌握产品信息，满足消费者更高需求；三是开展加强重点领域监督与教育，优化消费环境。针对薄弱环节开展专项整治，通过消费调查、警示发布、支持公益诉讼等方式规范市场秩序。

# 共筑满意消费

2025年消费维权年主题