

提振消费信心 维护合法权益

江北靶向发力全面做好消费维权工作

编者按：

消费维权无小事，一桩一件总关情。一年一度的“3·15国际消费者权益日”到来，今年消费维权年主题为“提振消费信心”。三年疫情，打乱了经济社会发展的原有节奏，“提振消费信心”具有很强的现实意义。

今年，江北将紧紧围绕“提振消费信心”，向消费者积极倡导理性、科学的消费理念，以实际行动推动经济社会持续健康发展，同时将擦亮消费维权之剑，实现更深层次、更大范围、更可持续的消费公平，为消费者撑起“保护盾”，让消费者买得放心、买得安心。



江北开展食品安全“大体检”

去年我区为消费者挽回损失342万余元 网购、二手汽车等成为维权热点

近日，记者从区市场监管部门获悉，去年我区共受理咨询、投诉、举报11115件，同比增长8.2%，为消费者挽回经济损失342.27万元。

去年以来，区市场监管局紧紧围绕“共促消费公平”主题，联动社会各方力量，引导经营者树立诚信公平的价值理念，促进各类消费业态、模式规范发展，从建立公平的消费资源、消费待遇和交易规则等方面出发，尽力保障消费者享有平等的消费权利，对促进我区经济发展发挥了积极作用。截至目前，已累计建立消费纠纷在线调解ODR企业150家，绿色通道企业49家，消费维权服务站132家，先行赔付企业19家。

记者了解到，去年江北共受理投诉7650件，占受理总量68.84%，办结率100%；受理举报2986件，占受理总量26.85%，办结率100%；接受消费者咨询479件，占受理总量4.31%。结合数据分析可以看到，投诉件中产品

质量类别的占大头，而举报件中关于广告宣传类的占大头。另外，商品类投诉中食品类占第一位，服务类投诉中餐饮消费类占第一位，两者都显示出了“吃”在日常消费生活中的重要性。

与此同时，结合详细类目分析，可以看到江北投诉举报有以下几个特点：

网购引起的纠纷占比较大。据不完全统计，2022年全年由网购引发的纠纷共有5185件，占投诉举报总量的48.73%，其中网购的举报件有1814件，占举报件总量的34.99%，网购的投诉件有3371件，占投诉件总量的65.01%。从数据上可以看到，江北网购件数量接近总量的一半，处于较高水平，主要原因是江北坚持以数字经济为龙头，在电商经济领域形成了一定的先发优势，特别是前洋经济开发区，是全国排名前三的国家电子商务示范基地，集聚落户了包括国联股份、美菜网、喜马拉雅在内的各类企业近千家，形成了较为完整的电商产业链。

但是由于电商销售在空间上的开放自由，再加上全国12315平台面向消费者的便捷性，使得区内网购领域的纠纷件居高不下。

医疗美容行业风险需防范。如今便捷的医美服务并非都如宣传那般美好，机构和从业者“鱼龙混杂”，消费风险和陷阱暗藏，导致相关的投诉举报件数量逐年增多。主要原因在于：一是一些医美机构虚假宣传国内大型医院整容专家、海外整形专家坐诊，借用名号招揽消费者；二是部分美容机构通过虚假广告、编造用户评价、虚假美容前后对比等形式夸大医美效果，欺骗、误导消费者；三是医美服务价格项目繁多，随意定价现象严重，价格虚高成为医美行业常态；四是风险提示不足，医美机构场所内经常悬挂各种医美治疗前后对比图，夸大手术效果，只字不提手术风险。

汽车流通领域投诉增长放缓。随着人民生活水平不断提

高，国内汽车保有量也保持着高速增长态势，高涨的购车需求也使得汽车流通领域投诉举报热度一直居高不下。江北辖区内共有3个二手汽车市场，27家汽车4S店，170余个二手车中介，汽车流通市场初具规模。2022年全年，江北共受理交通工具类纠纷件700余件，反映的问题主要集中在新车质量、4S店售后服务欠佳、二手车市场鱼目混珠等方面。

职业打假件仍占大头。据不完全统计，2022年职业打假人的投诉举报件共计2200多件，同比增长10%左右。几年前职业打假人反映的问题较为单一，大多为线下超市售卖过期食品。而电商经济迅速发展给职业打假人提供了极大的便利。自前洋经济开发区入驻以来，辖区关于电商企业的投诉举报件呈爆发式增长，反映的问题主要集中在广告和产品标签类别上，举报的内容也从简单的过期食品发展到了虚假广告、绝对化用语和食品、产品的各项标准规定。

2022年度 消费维权典型案例

案例一 预订餐饮临时加价

2022年9月26日，有消费者向江北区市场监管局反映，其花费3000多元在某酒店用餐，餐后结算时发现部分菜品的价格高于预订时价格，酒店事先未说明情况或征求消费者意见，就将高于预订价的商品出售给消费者，认为存在价格欺诈。

执法人员根据消费者提供的证明材料，到商家进行现场调查取证。经查，2022年9月8日，消费者在商家处预订了2022年9月10日的中餐，2022年9月10日用餐后，消费者发现“健康菜”“醋溜带鱼”“状元糕”比预订时分别上调了6元、30元、2元。商家虽因节日期间原材料上涨对上述菜品菜价进行上调，且已明码标价，但并未提前告知消费者取得同意。市场监管部门依法对其进行处罚，并责令商家向消费者退还多收费用。

【案例解析】

该案为典型的价格违法案件。根据《价格法》相关规定，商家对销售的商品应当明码标价，也有权根据实际情况在合理合法的范围内对已在售商品进行调整价格，但调整之后应当及时标明最新价格。对已预订的商品，应当按预订时价格销售，确需按最新调整的价格销售的，应征求消费者意见或协商退还预订款项。经营者不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未标明的费用。商家违反上述规定，应当承担相应的法律责任。

案例二 化妆品直播虚假宣传

据消费者张女士反映，某公司于2022年5月18日至19日在该公司淘宝网的直播中宣传销售的化妆品具有“抗衰老、抗初老、增厚角质层、调节微循环”等功效，并且是纯植物提取，对肌肤无伤害。张女士在购买后发现与实际情况不符，随后，张女士向江北区市场监管局举报。

经调查，该公司确实于5月18日至19日在其公司经营的淘宝网直播，在直播中宣传其店内的化妆品具有上述功效和特点，这与该公司宣传的化妆品包装上写的内容不一致，该公司也无法提供其他证明材料来证明其在直播中所宣传的内容，属于对商品功能作虚假商业宣传的违法行为，执法人员依法对其处以责令停止违法行为，并处18000元的行政处罚。

【案例解析】

爱美之心，人皆有之。现今很多消费者都会选择在网店购买化妆品。部分销售化妆品的公司为了在与同行的竞争中招揽更多顾客，会对其产品进行夸大甚至虚假的宣传，部分消费者容易被这些公司的宣传话语所打动，但是购买之后才发现这些化妆品并没有宣传中的那么“神奇”。消费者在网购选择化妆品的时候，一定要注意提高自己的判断能力，不能对商家所做的宣传无保留地相信，而应该结合其他消费者的评价及产品的实际功能作出选择。

累计罚没款16.26万元 江北有效规范辖区网络直播营销行为



执法人员检查餐饮企业

去年以来，我区积极推进“网络治澳”专项治理工作，进一步规范网络直播营销活动，共查处网络直播营销违法案件22件，罚没款16.26万元，同时成功创建绿色直播间6家，专项治理取得显著成效。

从顶层设计出发，区市场监管局

局联合网信、公安、商务、文广旅局、税务等多部门先后印发出台《关于规范网络直播营销行为的提醒警示函》《江北区网络直播营销行为合规指引》等一系列规范性文件，进一步完善监管机制。同时，江北将监管端口前移，变事后监管为事前提醒，多部门同步开展网络

直播营销调研和行政指导约谈，共对全区51家网络直播经营主体和4家直播服务机构进行建档注册，约谈网络直播经营主体62家次，并指导直播间实行承诺、亮诺和践诺，督促直播间建立消费争议在线解决机制。

紧扣网络直播无底线营销、

虚假宣传、套路促销、流量造假、虚构交易、假冒仿冒、侵权、服务违约等十类治理重点，江北开展线上线下专项巡查，着力整治严重损害群众利益的突出问题。另外，执法人员还以“普通买家”的身份随机在抖音等直播平台上下单购买样品，进行专项监督抽检，并将抽检结果进行公示，对于抽检不合格产品做好闭环处置工作。截至去年年底，区市场监管局已出动执法人员266人次，立案查处网络直播营销违法行为案件22件，罚没款16.26万元。

为进一步扩大网络直播营销法律法规知晓度，全力构建网络直播营销多方共治格局，江北通过开展网上有奖问答、电商平台企业合规培训等活动，针对电商直播中容易出现的违法违规行为进行宣讲指导，吸引不少市民和企业观看和参与。

在“绿色直播间”“放心直播间”创建方面，江北积极开展先进典型梯次培育，对辖区电商企业、直播主体进行专项指导，以示范促规范，进一步营造网络直播行业新气象。截至目前，浙江九点星悦等6家企业已成功创建绿色直播间，宁波（前洋）直播中心成功获评宁波首家放心消费直播基地。



江北“3·15”活动月现场咨询服务