



编者按:近日,市市场监督管理局、市消费者协会公布了2025年度民生领域消费维权十大典型案例和十大消费侵权典型案例。

2025年,市市场监督管理局、市消费者协会以健全维权机制和普及维权知识为保障,以保护消费者合法权益为己任,主动进位,解决消费纠纷,维护社会稳定。共受理消费投诉2719件,同比增长13.81%,办结率达100%,解决率达90.05%,为消费者挽回经济损失63万余元。受理食品药品投诉举报363起,立案查处3起。

消费维权典型案例之一

“样机”变“新机” 监管维权显担当

□ 记者 汤红红 通讯员 市消协

“同志,求你们帮帮忙!我花几千块买的新电视,拆开竟是别人用过的,商家还不认账……”2025年3月初,市河东市场监管所的投诉热线响起,电话那头,消费者王先生的声音带着难以掩饰的焦急与委屈。

为给刚装修好的新家添件“大家伙”,王先生在我市一商场精挑细选,最终花4999元买下一台55英寸的品牌智能电视。下单时,导购员再三承诺“绝对全新正品,拆封有问题随时找我们”,可当安装师傅上门拆开包装时,发现电视机身右侧有一道明显的划痕,开机后更是弹出了多条陌生的影视APP登录记录,播放历史里还存着上周的观影记录。“这根本不是新电视!”王先生非常气愤,当即联系商场,可对方的态度却与之前截然相反:“包装都拆了,谁知道是不是你自己弄的?要么我们给你修划痕,想退换没门!”接连三天,王先生多次找商场协商,从导购员

到店长,要么推诿扯皮,要么敷衍应付,眼看维权陷入僵局,他拨通了市河东市场监管所的投诉电话,请求维权。

【处理过程及结果】接到投诉电话后,市河东市场监管所当即指派两名经验丰富的工作人员负责此事,详细记录购买时间、商品型号、付款凭证、纠纷细节等关键信息。当天,执法人员带着执法记录仪准时抵达商场,先是直奔家电销售区,找到同型号的电视进行比对,随后又前往仓库查阅该批次电视的进货台账、质检报告、出库记录,逐一核对每台电视的序列号,当看到王先生所购电视的序列号对应的出库记录上标注着“展示样机”时,工作人员心中有了答案。

面对证据,商场负责人起初仍试图辩解:“这可能是仓库登记错了,展示样机早就处理了,不能凭一个记录就说我们卖旧电视。”见状,工作人员没有急于反驳,而是依法依规解释。在法律依据面前,商场负责人的态度逐渐缓和。经过近两个小时的沟通,

执法人员结合双方诉求,提出了一套兼顾公平与效率的调解方案:一是商场立即安排人员上门取回问题电视;二是从库存中调取一台全新未拆封的同型号电视,当天下午送货上门,并免费提供安装调试服务;三是商场向王先生出具书面致歉函,承诺今后严格落实商品出库前的质检流程,杜绝类似问题再次发生。当执法人员将调解方案告知王先生时,他激动地连声道谢。当天下午,商场如约将新电视送到王先生家,安装师傅仔细调试好后,还特意讲解了使用注意事项。看着清晰的画质、崭新的机身,王先生脸上终于露出了笑容,他特意给监管所发了一条感谢短信:“多亏了你们,让我感受到了实实在在的公平正义!”

事情解决后,执法人员并没有就此结束工作。他们意识到,这起纠纷看似是个例,却可能反映出商场在商品管理上的漏洞。为此,监管所专门组织辖区内各大商场、家电卖场的负责人召开座谈会,以王先生的案例为

警示,开展《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国产品质量法》普法宣传,要求各经营者严格落实进货查验、索证索票制度,建立商品“出库前二次质检”机制,从源头上杜绝“以旧充新”“以次充好”等问题。同时,监管所还在商场显眼位置张贴消费维权宣传海报,公布投诉举报电话,让消费者知道“维权有门,投诉有道”。

【案例评析】该案是典型的经营者没有做到忠实告知义务。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十三条和二十四条规定,经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限;经营者提供商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。商场将展示样机当作全新商品出售,既未提前告知消费者,又在出现问题后拒绝承担责任,已经侵犯了消费者的知情权和公平交易权。

消费侵权典型案例之一

过期食品不上架 守法经营莫侥幸

□ 记者 汤红红
通讯员 市市场监督管理局法规科

2024年10月15日,市市场监督管理局执法人员会同青海省市场监督管理局,依法对格尔木某有限公司开展联合检查,发现该公司经营场所内摆放待售的“汤太太”牌老鸭汤炖料等预包装食品已超过保质期。

随后执法人员对当事人经营场所进行全覆盖监督检查,在当事人经营场所发现超过保质期的食品共计32个品种203样,当事人未按照法律法规规定建立食品进货查验记录制度。当事人上述行为,违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第一款第十项“禁止生产经营下列食品、食品添加剂、食品相关产品:(十)标注虚

假生产日期、保质期或者超过保质期的食品、食品添加剂”、第五十三条第二款“食品经营企业应当建立食品进货查验记录制度,如实记录食品的名称、规格、数量、生产日期或者生产批号、保质期、进货日期以及供货者名称、地址、联系方式等内容,并保存相关凭证。记录和凭证保存期限应当符合本法第五十条第二款的规定”之规定,构成了经营超过保质期食品、未建立食品进货查验记录制度的违法事实。

【处理结果】依据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十四条第一款第五项“违反本法规定,有下列情形之一的,尚不构成犯罪的,由县级以上人民政府食品安全监督管理部门没收违法所得和违法生产经营的食

品、食品添加剂,并可以没收用于违法生产经营的工具、设备、原料等物品;违法生产经营的食品、食品添加剂货值金额不足一万元的,并处五万元以上十万元以下罚款;货值金额一万元以上的,并处货值金额十倍以上二十倍以下罚款;情节严重的,吊销许可证:(五)生产经营标注虚假生产日期、保质期或者超过保质期的食品、食品添加剂”、第一百二十六条第一款第三项“违反本法规定,有下列情形之一的,由县级以上人民政府食品安全监督管理部门责令改正,给予警告;拒不改正的,处以五千元以上五万元以下罚款;情节严重的,责令停产停业,直至吊销许可证:(三)食品、食品添加剂生产者进货时未查验许可证和相关证明文件,或者未按规定建立并

遵守进货查验记录、出厂检验记录和销售记录制度”之规定,市市场监督管理局依法给予没收非法财物、警告、罚款的行政处罚。

【典型意义】民以食为天,食以安为先。食品安全关系到广大人民群众的身体健康和生命安全,是民生安全的基石。过期食品不仅营养价值流失,更可能滋生细菌、产生毒素,成为危害健康的“隐形杀手”。商家销售过期食品,损害了消费者的合法权益,更破坏了市场的公平原则。市市场监督管理局郑重提醒广大商家:请务必严格遵守食品安全法律法规,建立完善的进货查验和日常盘点制度,对过期食品及时予以下架和销毁,切勿心存侥幸、铤而走险,一时的利益换来的将是法律的严惩和商誉的损毁。

市委党的建设工作领导小组会议召开

启动部署我市树立和践行正确政绩观学习教育工作

(上接一版)学习教育主题、审定有关文件和工作安排并作出重要指示,为全党开展好学习教育提供了根本遵循和行动指南。在“十五五”开局和市、乡领导班子换届之年,通过学习教育推动领导班子和领导干部树立和践行正确政绩观,十分重要、很有必要。全市上下要切实把握思想和行动统一到党中央决策部署及省州委工作要求上来,以高度的政治自觉把学习教育抓紧抓实、抓出

成效。会议强调,要深刻把握、准确把握、全面落实“立党为公、为民造福、科学决策、真抓实干”的总要求,在深学、真查、实改上下功夫见成效。要坚持深学细悟,在“学习研讨”上聚焦发力。通过读书班、理论学习中心组学习、专题研讨等方式,用好正反典型案例,推动正确政绩观入心见行。要坚持刀刃向内,在“查摆问题”上聚焦发力。对照中央和省州委

明确的重点方面和指出的突出问题,从党性上找差距、查根源、强修养,确保问题找得准、查得实。要坚持动真碰硬,在“整改整治”上聚焦发力。坚持边查边改、立行立改,对突出问题开展集中整治,确保整改整治取得实效。要坚持标本兼治,在“建章立制”上聚焦发力。紧盯重点领域,强化制度治权,健全政绩观考核评价体系,为遵规守纪、干事创业的干部撑腰鼓劲。要坚持问计于民,在

“开门教育”上聚焦发力。走好群众路线,主动接受群众监督,积极推动解决群众急难愁盼问题,让学习教育成效有感可及。

会议要求,各党(工)委、党组要全面加强学习教育的组织领导,压紧压实责任,坚持真督实导,注重宣传引导,做好结合文章,以推动高质量发展的实绩检验学习教育成效。

党增加、肖军、马继元、胡红梅、杨来禄、胡瑜、马建华参加。