



“3·15”国际消费者权益日

擦亮“放心消费在湖州”品牌 共筑满意消费

今天是第43个国际消费者权益日。今年主题为“共筑满意消费”，旨在提升消费体验，强化消费维权，助力消费政策，传播消费知识，推动提升消费维权社会共治水平，为全方位提振消费、促进高质量发展提供强劲动力。

全国两会上，消费议题再度成为焦点。今年的政府工作报告中，“消费”一词出现了32次，今年要完成的十大任务中，也将“大力提振消费、提高投资效益，全方位扩大国内需求”放在首位。

全市各级消保委组织和职能部门始终把群众关切放在工作首位，通过优化投诉处理机制、强化消费教育引导、严查市场违规行为，切实解决了一批群众反映集中的消费难题，有效维护了消费者合法权益和公平有序市场环境。

2024年，全市共接收各类投诉举报7.24万件，同比上升12.37%。其中，投诉5.79万件、举报1.45万件，为消费者挽回经济损失1170.17万元。

这一年，全市市场监管部门紧紧围绕群众生活密切相关、社会舆论高度聚焦、安全隐患较为突出的重点领域，扎实推进各项监管执法工作：

强化食品安全监管。开展食安利民行动，建成中小学“示范食堂”72家、阳光食品小作坊82家、校园食材“阳光配送”单位21家，改造提升三星级以上农贸市场45家，实施食品监督抽检1.86万批次，免费

提供“百姓点检”服务8159批次，评价性抽检合格率稳定在99.5%以上。

强化药品安全监管。深入推进打假治劣“药剑”行动，全面排查隐患，实施监督检查、飞行检查等1863家次，闭环处置问题1415项，入选全省典型案例6起。强化风险预警，完成药械不良反应监测8189例。

强化产品质量安全监管。组织开展电动自行车、消防器材、燃气具、儿童及学生用品等各类专项整治，开展产品质量监督抽查3018批次，全面压实重点工业产品生产销售单位质量安全主体责任。

强化特种设备安全监管。加强特种设备领域“拔钉除患”工作，治理问题隐患3506个、行政处罚258次。实施“无忧乘梯安民行动”，加强电梯安全运行和应急救援管理体系建设，全市每万台电梯日均困人率同比下降10%，救援到达现场平均用时不到14分钟，处历史最低。

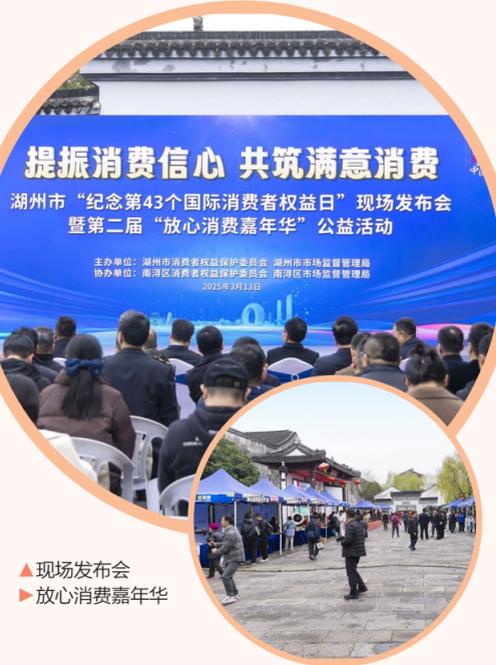
强化价格及广告监管。发挥“菜篮子”哨兵作用，对22家农贸（批）市场、大型超市销售的农产品价格进行监测预警。开展停车收费专项整治，检查经营性停车场1200余家，发现问题40件，约谈经营主体20家次，责令整改8起。对全市31个广告发布重点平台开展在线巡查，监测市级新媒体互联网广告54.82万条次，闭环处置违法线索50条次。开展网络

直播营销、医疗美容等民生领域广告违法行为专项治理，处理发布违规内容账号28个，立案查处107件，有效净化市场环境。

开展守护民生专项行动。全市市场监管系统共查处案件8499件，罚没款3404万余元，移送公安部门65起。其中，对全市28家车辆检测机构进行全覆盖检查，立案查处违规检测案件18件，处罚责任人员12人，移送公安部门1件；组织肉类制品、网络餐饮单位等专项执法检查211批次，立案查处75件，移送公安部门14件。



湖州市“纪念第43个国际消费者权益日”现场发布会暨第二届“放心消费嘉年华”公益活动在南浔举行。



▲现场发布会
▲放心消费嘉年华

市消保委组织相关消费维权义工，开展系列消费体察活动。



▲电子计价秤消费体察
▲洗衣机维修服务暗访调查
▲餐饮安全消费体察



湖州市2024年度十大消费维权案例

案例一：

空调地暖维权难 消保委助力解纠纷

【案例简介】

2024年6月，王先生反映：家里中央空调和地暖，从2019年初安装后使用过程中多次出现使用故障，经厂方售后多次维修仍未得到解决。

吴兴区消保委接到投诉后，收集合同、支付凭证等证据。随后，组织消费者、供应商、代理商三方进行调解，达成分三阶段的调解方案。

【消费警示】

购买家电产品时，应选择知名品牌和正规渠道，避免购买“无码机”或假冒伪劣产品。安装地暖前，应检查产品质量，包括外观、尺寸是否符合要求。特别是如果地暖板是阻燃型的，还应检查产品是否符合相关标准要求。

案例二：

未成年人大量购买游戏卡牌 消保委协助退款

【案例简介】

2024年4月，胡女士向吴兴区消保委反映，10岁的儿子小乐陆续从家中偷拿800元，在某超市购买三国杀卡牌，胡女士找到商家要求退款但遭拒绝。

接到投诉后，工作人员与胡女士一同前往商家调查处理。小乐多次大额消费，商家并未制止，父母作为监护人未履行好监护作用，双方都有责任。最终，双方达成一致意见：胡女士退还卡牌，商家一次性退赔500元。

【消费警示】

关心爱护未成年人的健康成长是全社会共同的责任。经营者在销售商品或提供服务时要谨慎辨别消费者是否具有消费能力和民事行为能力，要综合判断买家年龄和智力是否与购买能力相适应，避免不必要的消费纠纷。

案例三：

1200元的帝王蟹变1880元 计量要重视

【案例简介】

王先生称在德清县某饭店点菜时，店员推荐了约三四斤的帝王蟹，售价1200元左右，确认无其他加工费后下单。第二天核对账单时，发现帝王蟹收取了1880元。

接到投诉后，德清县消保委联系双方调解。饭店意识到自己存在失误，上菜前没有再次跟消费者确认。最终双方意见达成一致，由饭店退还消费者400元。

【消费警示】

在消费贵价海鲜之类的产品时，选择证照齐全的高档、农贸综合市场等正规场所购买。重视计量问题，观察电子秤是否计量，可去公平秤上复称。保留消费凭证，在海鲜称重时拍照，也可在海鲜上做记号。

案例四：

美食外带早检查 吃得放心无烦恼

【案例简介】

2024年10月，南浔区消保委收到投诉。投诉人称在南浔某餐厅花费69元购买了一个炸鸡桶和一只炸鸡，就餐时发现炸鸡桶底部有虫子，桶边上还有虫子尸体的残留物。

工作人员发现该餐点系投诉人外带回家，放置几小时后才食用。经过调解，双方达成退款的协议。

【消费警示】

餐饮企业应加强食品安全管理，定期检查卫生状况和食材质量，确保消费者用餐安全。针对外带非堂食等情况，消费者要仔细检查餐品包装是否完好、清洁，食物是否有变质现象。

案例五：

行业规范须遵守 必要提醒要到位

【案例简介】

施女士于2022年在德清县某品牌家用空调专卖店购买了一套中央空调，2023年6月对空调进行调试，2024年5月开启空调后发现异味，内部管路有生锈残留物质。空调售后与除甲醛公司双方推诿不处理。

德清县消保委接到投诉后，确认相关时间点、施工方式等，并组织现场调解。最终三方约定，根据市场价格确定由除甲醛公司承担更换空调内机的3.3万元费用，由空调销售方承担更换空调内机的1.959万元费用。

【消费警示】

在选购产品、接受服务时，应当签订书面合同。房屋装修是每个步骤环环相扣的过程，当一个环节结束后应当及时验收，在验收时对发现的问题进行证据固定，并及时向商家反映协商处理。

案例六：

电器使用出意外 消保委调解终解决

【案例简介】

王先生在安吉县天荒坪镇某百货店购买了一个多功能电热锅，第一次使用锅盖就发生爆裂，导致王先生手部受伤。

安吉县消保委展开核查取证工作，并组织调解。最终，商家同意退货处理，并一次性支付王先生医疗费、营养费1000元。

【消费警示】

温馨提示：选择规模较大的商场或信誉好的商家购买，挑选有制造厂名和商标、型号等的合格产品，并保存交易凭证、发票等。认真阅读使用说明并正确使用。

案例七：

明码标价要做到 强制收费使不得

【案例简介】

郭女士在安吉县山川乡某饭店就餐，结账时发现商家为其更换菜品与原菜品有70元差价，并在未提前告知的情况下收取2份餐具费用。与商家协商无果后，郭女士向安吉县消保委投诉。

经核查，工作人员对商家进行普法教育，商家表示立刻进行整改。调解后，商家同意退还郭女士88.88元作为赔偿。

【消费警示】

选择餐饮服务前，应关注商家是否明码标价，结账时仔细核对账单票据。发现餐具强制收费情况，及时和商家沟通，或留存好消费凭证便于后期维权。

案例八：

新装电视机出故障 消保委调解换新机

【案例简介】

消费者吴先生于2023年在某电器商场购买了一台电视机，当年2月安装后一直未使用。2024年3月中旬开始使用，4月中上旬电视机屏幕出现黑色竖线。

经长兴县消保委调解，由经营者为吴先生更换一台同规格的新电视机。

【消费警示】

家电产品购买后勿长时间闲置，避免使用后发现问题时已过保修期。选购时要选择企业实力强、品牌知名度高、售后服务完善的产品。安装调试时要注意检查家电的外观是否出现损坏，是否有磕碰、划痕等问题。

案例九：

烤串鸭肉充牛肉 赔钱还要被处罚

【案件简介】

2024年12月，李先生通过外卖平台从某烧烤店选购了杭椒牛肉和牛肉各2串，但收到烤串后发现口感与牛肉不符，怀疑是以其它低价肉品冒充牛肉。

南太湖新区消保委康山分会联合市场监管所对该烧烤店的肉类原材料进行核查。最终，烧烤店退还费用并支付赔偿金，同步修正平台上的不实商品信息。依据相关规定，康山市场监管所依法对烧烤店用鸭肉冒充牛肉的违法行为立案查处。

【消费警示】

消费者在购买食品时，应保存小票、电子订单等消费凭证，以便在遇到问题时作为维权的重要依据。一旦发现食品存在质量问题，应立即停止食用，并向市场监管部门举报，依法寻求解决途径。

案例十：

定制柜板材不符 是欺诈还是违约

【案例简介】

2024年4月，南太湖新区消保委接到丛先生投诉，反映某家具店“调包”定制板材。经工作人员厂家核实后，对双方进行普法。最终，双方达成调解协议，同意定制柜退货退款4687元。

【消费警示】

购买家具建材时，尽量到正规卖场，选择有经营资质、信誉良好的经营者，购买有保障的商品；与商家一定要签订合同，合同内容尽量详细，对材质、尺寸、交货期限、违约责任、“三包”服务等条款要详细载明，对于口头承诺，要以签订补充合同的形式进行确认；商品到货后当场验货，一旦发现质量问题要保留证据，及时联系商家反馈沟通。