

过去一年 全市受理消费投诉2.47万件

为消费者挽回经济损失996.43万元

本报讯（记者潘洁婷 通讯员陈燕玲 李亚妍）一年一度的“3·15国际消费者权益日”到来之际，3月12日，记者从湛江市消委会获悉，2023年，湛江市各级市场监管部门及全市消委会系统共受理举报投诉2.47万件，接待消费者来访、来电咨询3061人次，为消费者挽回经济损失996.43万元。

过去一年，在市市场监管局的指导下，市消委会紧紧围绕2023年中国消费者协会消费维权年主题“提振消费信心”，充分发挥职能作用，深化“我为群众办实事”实践活动，以民生实事“温度”拓展主题教育“深度”，扎实做好各项消费者权益保护工作，全力保障市场秩序稳定。

群众利益无小事，消费维权解民忧。市消委会始终把处理消费者的投诉举报当做大事来抓，当好调解员为群众排忧解难。每每接到消费投诉举报，做到快速反应，及时处理，力求依法依规公平、公正地处理好每一宗投诉举报。同时，结合职能，加强数据研判分析并进行投诉举报情况通报。

为强化经营者主体责任，引导行业有序经营，市市场监管局、市消委会积极发动各辖区经营者参与“双承诺”活动。据

统计，2023年，全市共新增放心消费承诺单位1070家，线下无理由退货承诺店390家，总计1460家，超额并提前完成全年省民生实事任务计划目标。

近年来，市消委会紧扣协同共治的维权工作思路，加强与社会各界合作，增强与消费者互动，通过开展形式多样、别开生面的消费维权宣传教育，凝聚消费者共识，积极引导广大消费者关心和支持消费维权工作，切实当好“宣传引导员”。

去年10月，我市全力配合省消委会在本市隆重举办“放心消费粤行动”系列巡回宣传第十场，为10家放心消费承诺市场主体、10家线下七天无理由退货市场主体、10家2023年度“双承诺先进单位”、3家“放心消费农贸市场”、4家“放心消费承诺商圈”、4家“消费教育基地”、10家湛江市餐饮行业“十大名店”等授牌、授匾或颁发证书；还组织8家行业协会举行“放心消费共建共治倡议书”签字仪式。

此外，市消委会注重加强与新闻媒体力量合作，打造主流媒体及新媒体宣传阵地，让更多消费者从中学习维权知识。2023年通过湛江电视台、湛江日报、湛江晚报、湛江云媒、公众订阅号等主流媒体发布

了120多篇次消费警示、提示。通过开展多形式的宣传教育活动，营造良好的消费教育氛围，吸引更多消费者参与进来，进一步提高消费者依法维权和自我保护意识。

除了当好“宣传引导员”外，近年来，市消委会紧扣消费维权一体化建设的工作思路，以点带面、逐步推进，积极开拓消费维权事业新局面，深化横向、纵向维权合作，促进消费维权社会共治。积极畅通消费维权渠道，做好全国12315平台运行工作，规范和加强消费投诉举报处理工作。全年我市12315平台上的投诉按时办结率99.96%，举报按时核查率100%。

近年来，随着经济社会不断发展，消费方式也发生很大变化，交易数量、消费领域、消费方式、消费观念和消费需求不断翻新，消费投诉也日趋增多。按照省市场监管局有关工作要求，积极开展消费投诉信息公示系统应用试点工作。对侵害消费者合法权益而不接受调解的或者是“跑路”的经营者，不分行业、无论标的额大小，在取得消费者同意的基础上，公益支持消费者向人民法院起诉，通过司法途径为消费者讨回公道，过去一年共公益支持诉讼达50宗。

广东海洋大学 入选广东省知识产权信息 公共服务网点

为湛江首家

本报讯（记者崔彩玲）近日，广东省市场监管局公布了2024年度广东省知识产权信息公共服务网点名单，正式确定15家机构为广东省知识产权信息公共服务网点。其中，广东海洋大学成为湛江首家成功入选的广东省知识产权信息公共服务网点。

近年来，湛江市市场监督管理局(知识产权局)积极推进湛江知识产权公共服务机构建设，着力构建政策完善、要素完备、体系健全、运行通畅的知识产权运营公共服务体系，先后制定公共服务事项清单等系列规章制度，不断提高知识产权公共服务标准化规范化便利化水平，同时，依托湛江商标受理窗口、各商标品牌指导站、湛江市知识产权信息公共服务网点等，推动实现知识产权服务全方位、多场景、立体化布局，切实提升知识产权公共服务能力，更好满足社会公众和创新主体需求，更好适应高质量发展需要。

知识产权信息公共服务网点是知识产权信息公共服务体系的重要组成部分，作为面向创新创业主体和社会公众开展知识产权信息公共服务的社会化信息服务机构，知识产权信息公共服务网



点主要包括高校、科研院所、公共图书馆、行业组织以及相关市场化服务机构等。

湛江市市场监督管理局(知识产权局)有关负责人表示，将持续加强对知识产权信息公共服务网点的指导支持和宣传推广，一方面引导广东海洋大学结合区域优势、地方需求和自身特点科学有序发展、发挥重要作用，与本地产业、科技、经济深度融合，为广东创新创业主体提供更加优质、便捷、高效的服务。另一方面继续统筹推动全市知识产权信息公共服务体系建设，加大培育和引导力度，织好知识产权公共服务网，实现知识产权信息公共服务的规范化、系统化、体系化，不断提升知识产权信息公共服务整体能力和水平，努力夯实服务知识产权全链条的基础，积极助推湛江市经济转型升级和高质量发展。

【3·15市场监管在行动】

2023年度湛江十大消费维权案例发布

■ 通讯员陈燕玲 李业慧

在2024年“3·15国际消费者权益日”宣传纪念活动来临之际，围绕“激发消费活力 助力高质量发展”的消费维权年主题，湛江市消委会从2023年处理的消费投诉中选取并发布社会关注度高、与群众联系密切、富有警示教育意义的十大典型消费维权案例。通过发布案例案情及消费提示，进一步加强普法宣传和消费教育，敦促商家诚信经营、履行社会责任，助力湛江消费环境进一步优化提升。

案例一 买金换金致纠纷 消委会：宣传存歧义，退！

【案情简介】

2023年初，消费者梁女士向湛江市消委会投诉，称其在某金铺旧金换新金饰品过程中被商家套路，不仅克数减少，而且还得补差价1000多元，这与当时该店店员在微信朋友圈上发的宣传完全不符，要求商家退款，遭到拒绝。据调查，店员在介绍旧金换新金的规则及费用时，消费者并没有完全搞清楚就稀里糊涂地换了金，至今都没弄明白。消委会工作人员也是咨询了多次才弄清换金规则及费用，再加上其店的宣传一定程度上也误导了消费者，存在一定过错。最终协调双方达成一致意见，商家同意退货退款。

处理过程及结果

根据《消费者权益保护法》第二十条规定，经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面、不得作虚假或者引人误解的宣传。而消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务，其合法权益受到损害的，可以向经营者要求赔偿。该案中，经营者的宣传存在一定的歧义，容易误导消费者，导致消费者换金换得不明不白，损害了消费者的合法权益，消费者有权要求经营者赔偿损失。

案例二 “免费美容”被套路 消委会：诱导消费，退！

【案情简介】

消费者王先生反映春节期间经过某购物广场一家美容店被忽悠进店免费洗脸，中途抵不住工作人员“热情”推销，随后脸上不知被涂抹了什么产品，最后支付了8800元并成为该店会员。事后，王先生感觉自己被商家套路了，返回要求退费，但商家只肯退1000元的产品费用。湛江市消委会接到投诉后，及时介入调查，了解到情况基本属实。通过工作人员的耐心调解，商家最终同意退还7000元费用给消费者，双方达成和解。

处理过程及结果

根据《消费者权益保护法》第八条规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。另外，第十条第一款以及第十六条第三款规定，消费者享有公平交易权，而经营者向消费者提供商品或服务时，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益。本案中，经营者利用套路诱导消费者消费，另外服务过程中也没有和消费者具体说明服务费

用明细，也没有明显公示价格，违背了诚实信用原则，也侵犯了消费者的知情权和公平交易权。

案例三 二手车里程表被改 消委会：侵犯知情权，赔！

【案情简介】

消费者周先生向湛江市消委会投诉，称其通过某二手车行购买了一辆二手车，使用数月后到4S店保养时才发现该车的实际行驶里程与里程表显示的行驶里程不符，远远超过二手车购车合同注明的行驶里程，要求车行退还部分车款，奈何经营者不同意。经调查，车行未对里程数进行严格的核对就售卖给消费者。消委会工作人员指出，根据《二手车流通管理办法》规定，车行作为专业的二手车卖方，应该事先对拟交易车辆的品牌配置、车辆状况、保险年检、行驶里程、维修记录等信息进行核实，并准确、如实地告知消费者。经调解，车行意识到自己的失误，同意了消费者周先生的赔偿要求。

处理过程及结果

根据《消费者权益保护法》第二十条规定，经营者向消费者提供的有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面、不得作虚假或者引人误解的宣传。本案中，经营者提供了行驶里程信息与实际不相符的车辆给消费者，侵犯了消费者的知情权以及公平交易权，消费者有权要求经营者赔偿。

案例四 游泳馆小孩呛水 消委会：疏于照顾，担责！

【案情简介】

2023年8月8日，湛江市消委会接到消费者叶女士投诉，称其小孩在某儿童游泳馆游泳时，由于店员疏忽，下水后游泳圈侧翻导致小孩呛水，幸好家长及时发现才避免事故发生。之后小孩出现发烧、咳嗽等症状，医院诊断为急性气管炎。叶女士认为是呛水事故严重影响了小孩的健康，遂要求游泳馆赔偿损失，但多次与游泳馆协商未果。接诉后，湛江市消委会迅速调查核实情况，经反复调解，双方终于协商一致，达成调解协议，经营者同意一次性支付2280元营养补贴等相关费用给消费者叶女士，双方当事人经消委会调解和平解决纠纷。

处理过程及结果

根据《消费者权益保护法》的规定，经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求，消费者在接受服务时，其合法权益受到损害的，可以向服务者要求赔偿。本案中，游泳馆的工作人员由于疏忽照顾导致叶女士小孩呛水生病，需负一定的过错责任，故经营者应承担相应的侵权赔偿责任。

案例五 入住酒店深夜被开房门 消委会：未尽安全保障义务， 退房费！

【案情简介】

2023年5月，吴先生携妻子来湛江游

玩，并预订湛江某酒店入住一晚。然而凌晨1点房门突然被人打开，已入睡的吴先生及其妻子都被这突如其来的意外吓得不轻，遂要求酒店赔偿损失，但双方对于赔偿事宜意见不一，吴先生只能投诉至湛江市消委会，请求帮助其维权。经调查了解到，当时是新来的酒店工作人员看错了房号误开了吴先生的房门，发现里面有上锁就马上关门离开，并没有进到房间。经消委会工作人员与双方多次联系沟通，最终酒店同意退还房费给消费者吴先生。

处理过程及结果

根据《民法典》规定，宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。本案中，消费者在酒店入住期间，深夜房门被他人打开，即使未闯入房间，但经营者还是未尽到对于消费者入住酒店期间的安全保障义务，导致消费者的合法权益受到了一定的损害，经营者需承担赔偿责任。

案例六 快递运输过程中损坏 消委会：按保价赔！

【案情简介】

2023年6月，颜女士通过某物流公司将网购的一台空调退货回上海，到货时商家发现空调已损坏，拒绝收货退款。颜女士要求物流公司按保价给予赔偿损失，但双方对于赔偿事宜意见不一，颜女士只能投诉至雷州市消委会，请求帮助其维权。接诉后，雷州市消委会了解到情况基本属实，并且空调退回到物流公司寄存期间已丢失。经调解，物流公司同意根据保价赔偿货款和运费给消费者颜女士。

处理过程及结果

根据《民法典》规定，承运人对运输过程中货物的毁损、灭失承担赔偿责任；且对货物的毁损、灭失的赔偿额，当事人有约定的，按照其约定。本案中，消费者颜女士与物流公司形成运输服务合同关系，在合同成立之日起物流公司就有责任将货物及时完整地送达至目的地，因此物流公司作为承运人应对空调在运输过程中损坏承担赔偿责任。由于消费者已对货物进行保价，根据《快递暂行条例》规定，对保价的快件，应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任，因而物流公司应基于保价额及空调的实际价值赔偿货款给消费者。

案例七 干洗衣服却水洗 消委会：洗涤方式错误，赔！

【案情简介】

2023年11月，湛江市消委会接到消费者李先生投诉，称其在某干洗店送洗了一件羊毛毯，在取回时发现羊毛毯已缩水变形，与干洗店协商赔偿损失无果。湛江市消委会经调查发现，该羊毛毯材质特殊，洗涤标志标明只能干洗，然而干洗店却将羊毛毯进行水洗。最终在工作人员调解下，双方达成一致意见，干洗店赔偿李先生800元。

处理过程及结果

根据《消费者权益保护法》，消费者在

购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。干洗店经营衣物清洗服务，在提供衣服清洗服务的过程中有义务保证消费者所干洗的衣物不受损害。同时，干洗店在清洗衣服前应查验洗涤标志，以确定正确的洗涤方法。本案中，干洗店使用错误的洗涤方式使消费者的衣物破损，造成消费者财产损失，应对此承担相应的赔偿责任。

案例八 瓷砖脱落引纠纷 消委会：瓷砖胶存缺陷，赔！

【案情简介】

因自建房需要，谭先生向砂瓷公司购买了一批瓷砖粘结砂浆（以下简称“瓷砖胶”）用于粘贴外墙砖。然而数月后外墙部分瓷砖出现整块脱落的现象，其认为瓷砖胶粘结度不达标存在质量问题，要求商家赔偿损失。但是公司表示产品没有问题，拒绝赔付。多次与厂家协商无果后，谭先生投诉到湛江市消委会，请求帮忙调解。市消委会在征得谭先生和厂家的同意后，马上联系第三方鉴定公司，组织争议双方到施工现场进行抽样检测及鉴定。经综合现场使用环境、施工工艺以及该批瓷砖胶检测结果，鉴定结论是瓷砖胶的不合格为瓷砖空鼓、脱落的主要原因，而瓷砖粘结砂浆不饱满为次要原因。经过调解人员多次沟通调解，双方达成了一致协议：砂瓷公司一次性赔偿消费者经济损失（包括材料费、鉴定费）4万元。

处理过程及结果

根据《产品质量法》相关规定，缺陷是指产品存在危及人身、他人财产安全的不合理的危险；不符合相关国家标准、行业标准等。而受害人因产品存在缺陷造成财产损失的，侵害人应当恢复原状或折价赔偿；遭受其他重大损失的，侵害人应当赔偿损失。另外根据《消费者权益保护法》第四十条规定，消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。本案中，经营者生产制造的瓷砖胶经检测鉴定后表明消费者的财产损失主要是因瓷砖胶本身存在缺陷造成的，因而经营者应当赔偿消费者损失。

案例九 健身会所关门退款难 多方合力助维权

【案情简介】2022年底，湛江市消委会陆续收到20名消费者反映，位于某商场的健身会所突然停业撤场，要求会员转至其它地址的健身房，由于新的健身房离家太远不方便，消费者提出退费却遭到拒绝。湛江市消委会经调查发现，涉诉健身会所确实已停业，但会所法定代表人表示资金困难拒绝退款。

为维护消费者的合法权益，湛江市消委会积极履行法定职责，依法支持消费者集体诉讼，将健身会所起诉至人民法院，要求经营者退还消费者所缴纳的健身费用。同时，市消委会将案件线索移送给检察院，并指导消费者向检察机关申请支持民事起

诉，检察院审查后全数提起民事检察支持起诉，承办检察官积极与立案庭法官进行沟通协调，共同分析核实案情，与原、被告进行沟通。2023年8月，人民法院通过诉中调解，双方达成调解协议，被告一次性退还80%的会员费用给消费者。终于，20名消费者在消委会、检察院和人民法院的多方共同努力下收到健身会所的退款，挽回损失3.83万元。

处理过程及结果

为维护消费领域不特定消费者中弱势群体合法权益，切实推进消费领域民事检察支持起诉工作，市消委会与市检察院建立消费维权合作机制，共同签署了《关于加强消费领域民事检察支持起诉协作的意见》，建立了消费民事案件线索移送机制，持续提高民事支持起诉的办案质效。同时，法官在诉讼过程中进行调解，促使当事人之间的矛盾纠纷快速化解，使双方既能取得与诉讼相同的维权效果，又提高了审判效率，减少了当事人的诉讼成本，有利于维护双方当事人的合法权益，最大限度节约诉讼资源。

案例十 参展商不发货不退款 消委会：切忌购买没保障商品

【案情简介】

2023年11月，消费者吴先生在湛江某展销会支付全款23800元订购家具套装，然而过了约定的交货期限，商家却一直不发货。无奈之下，吴先生向湛江市消委会投诉，要求商家全额退款。接诉后，因参展商家位于中山，消委会工作人员只能通过电话联系参展商家，但多次致电均无人接听，联系展销会主办方，其虽表示已督促参展商家尽快发货，但一直没有下文。而对于消费者要求展销会主办方全额退款的诉求，展销会主办方则表示：活动现场已提示消费者需将订金和货款交给组委会，才可享受组委会的售后服务保障，但消费者将货款交付给参展商家，所以其公司对消费者的货款不负赔偿责任。经多次沟通，参展商家及展销会主办方皆不同意退款，消费者吴先生也只能通过诉讼途径维护其合法权益。

处理过程及结果：

根据《消费者权益保护法》规定，消费者在展览会、租赁柜台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害，可以向销售或者服务者要求赔偿。展览会结束或者柜台租赁期满后，也可向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。本案中，除了参展商家需承担违约责任外，展销会主办方作为本次展销会的管理者、举办者，本应认真调查把好关，完善参展商家管理制度，创造良好的消费环境。展销会上屡次出现参展商家“跑路”、“不发货”的消费纠纷，而消费者是在展销会上购买商品导致其合法权益受到损害，展销会主办方也需承担一定的赔偿责任。在此，湛江市消委会提醒广大消费者在展销会上购物需留心，尽量选购可现场交货的商品，切忌贪图便宜购买没有任何保障的商品。另外展销会上购物应按现场指引至展会主办方签订合同并将货款缴纳至主办方，保存好相关消费凭证，若产生纠纷及时与主办方沟通联系解决，最大限度维护自身合法权益。