

提振消费信心 激发市场活力

内蒙古2022年度 消费维权十大典型案例

围绕2023年消费维权年主题“提振消费信心”，自治区消费者权益保护中心聚焦消费者的“急难愁盼”问题，全力提升消费者投诉便利度，加大投诉问题的解决力度。3月10日，内蒙古2022年度消费维权十大典型案例公布。



预防诈骗展台，消费者学习如何鉴别真假包装。

网购黄金疑受骗 消协调解获退款

2022年5月，包头市李先生在网络直播中购买了3890元的黄金珠宝首饰，商品宣传为黄金且有鉴定证书。李先生到实体店咨询后却得知所购商品可能并非真正黄金，联系商家退货却遭拒绝。于是，李先生的家人向包头市消协求助。

接诉后，包头市消协与经营者取得联系，对方称所售商品为999足金，只有表面一层镀金，直播时已经告知。但据消费者所述，直播时商家只称商品为黄金，并无其他介绍。并且，商品包装及鉴定证书也没有相关说明。经协商，最终经营者全额退款。

农机具瑕疵纠纷 消协介入终退款

2022年6月，兴和县消协接到消费者雷先生投诉，称其于6月1日在兴和县雷沃农机销售部花费16600元购买旋耕机一台，使用11天就出现故障，商家表示只维修，不退钱，遂向消协寻求帮助。

工作人员调查发现：消费者所购农机具无合格证，商家也未提供正规的商品信息资料。对此，消协认为商家存在违规经营行为，要求商家退还消费者购买农机具款16600元。最终，消费纠纷得到解决。

养生按摩需谨慎 消费纠纷终解决

2022年11月，李某在巴彦淖尔市某养生保健店按摩颈椎过程中休克，被送往医院救治后脱离危险。经医院检查，心电图、脑核磁、颈椎核磁均无异样，未能反映休克由按摩导致。医疗检查费共1700元，消费者要求经营者承担费用并赔偿，双方对此产生分歧。

巴彦淖尔市消协受理后调查发现，消费者未提前声明对疼痛较敏感，要求按摩师控制手法力度，按摩师也未充分了解消费者体质情况。经调解，经营者主动承担医疗检查费1700元，并赔偿500元，消费者表示满意。

企业关门注销 预付款退还难

2021年9月，一消费者在莫力达瓦达斡尔族自治旗尼尔基镇二掌柜火锅店共购买25张30元的代金券，使用期是一年。2022年4月份商家关门，消费者联系商家退款却被挂断电话。后经莫力达瓦旗消费者投诉调解办工作人员调查核实情况属实，约谈经营者后，最终给消费者退回未消费的代金券共计750元。

商家无法交付车辆 消协调解终退订金

2022年4月，柴先生向乌海市消协投诉，称其2022年3月在乌海市风行商贸有限公司订购一辆价值25980元的摩托车，并交付2000元订金，双方约定2022年4月10日前交付摩托车。4月12日车行表示，因疫情管控原因，摩托车没到货。于是双方重新约定：如果2022年4月底前仍无法到货，车行退还订金。4月24日，销售人员告知柴先生4月底前无法交付车辆，需等到疫情结束后才能确定交付日期。柴先生要求车行退还订金被拒绝。

乌海市消协认为，虽然消费者在订购时，该摩托车组装地上海市未实施疫情管控措施，但是双方于4月12日重新约定时，上海市已实施疫情管控措施，经营者仍做出了交付承诺，应按照规定为消费者退还订金。最终商家退还了全部订金。

买房遭遇“霸王条款” 消协介入退还房款

2022年，李女士到乌兰浩特市消协投诉，称自己在2021年11月缴纳31.8万元预付款认购了一套住宅，双方签订的认购协议书中标明购房方应分2次缴纳30万元余款，如不缴纳则先期缴纳的31.8万元不予退还。且认购协议中规定，无论消费者以任何理由和原因拒绝与开发商签订《商品房买卖合同》，预交款均不予退还。李女士反映目前楼盘未能按期交工、未签订网签合同，因此要求退款，但开发商不同意。

该认购协议书存在“霸王条款”，房地产公司延期交工违约在先，拒绝退还预交款项的行为侵害消费者合法权益。经消协工作人员调查调解，开发商全额退还了李女士预购房款31.8万元。

定制家具测量错误 商家最终修改安装

2022年3月，何先生向乌海市海勃湾区凤凰岭市场监管所投诉，称其2022年2月在乌海市海勃湾区海洋吊顶经销店预定橱柜，总价6500元并全额支付。3月到货后发现，因商家尺寸量错导致无法安装，商家不修改也不退货，修改需要再支付2000元。何先生认为经营者不遵守合同约定，于是寻求帮助。接到投诉后，发现尺寸为经营者测量，消费者并无过错，商家测量失误造成损失应由其自行承担，后经营者及时对橱柜进行修改安装。

广播购药缺斤短两 及时维权终获赔偿

2022年3月，元宝山区市场监管局接到84岁周女士投诉，称其通过广播电台得知河北省保定市某公司的“六味生脉片”“交通心肾胶囊”具有养血活血、补气养阴以及治疗老年疾病等功效，于是花费1000元购买了两种药品。但收到药品后发现，两种药品均与标注规格不符，存在“缺斤少两”的情况。于是，老人要求退货退款。

接诉后，经协调，该公司同意退还扣除快递费后的药品款980元。

诱骗老年人消费 消协出面帮维权

2022年6月—8月，锡林浩特市消协陆续接到李先生等5位消费者投诉，称家中老人在锡林浩特市贝子庙爽林通讯店以高价购买了低配置的学习机，且商家在出售学习机时赠送的加油卡根本无法使用，请求维权。

经核实，工作人员发现该店铺已处于关门状态。后通过房屋租赁方联系到手机店负责人，但对方拒不露面且不予配合。经多方努力，最终为5位消费者退回购机款累计13495元。

购买食品无生产日期 消协维权获千元赔偿

2022年7月，正镶白旗市场监管局接到投诉，消费者在正镶白旗老七超市二店购买酸奶，每瓶价格为10元，饮用后一直腹泻，检查酸奶外包装发现，生产日期只标注了2022年，没有标注具体日期。消费者认为存在食品安全问题，请求消协维权。

经调查，消费者投诉情况属实。调解后经营者一次性赔偿消费者1000元。

“3·15”国际消费者权益日宣传活动 呼伦贝尔市市场监管局工作人员为消费者提供免费检测服务。

满洲里市“3·15”国际消费者权益日宣传活动现场，企业设立名优产品展台，集中展示地产食品、进口食品、地方特色饮食、名优产品。

2022年内蒙古消费者投诉举报办结率达到99.36%

2022年，全区消保机构通过全国12315平台共接到消费者咨询、投诉、举报32.56万件。其中投诉11.22万件，同比增长11.10%；涉及商品类5.97万件，涉及服务类5.25万件；举报2.88万件，同比增长43.60%，涉及商品类1.39万件，涉及服务类1.49万件。截至目前，投诉举报共办结14.01万件，办结率99.36%。涉及争议金额4.24亿元，为消费者挽回经济损失1.58亿元。咨询18.46万件，主要涉及服装鞋帽、交通工具、售后服务、商品质量鉴定、经营者与供货商纠纷问题，查询投诉举报案件

办理进度、食品监管、计量、化妆品、价格监管以及药品等问题。

全年投诉举报总量较上年呈上升趋势，主要原因是2022年自治区先后多次发生新冠疫情，防疫物资供不应求，致使市场出现部分防疫物资价格上涨、质量不合格问题；消费者日常生活也受到不同程度影响，旅游、机票、住宿、餐饮和教育培训等多方面投诉举报大幅增长；另外，消费者维权渠道畅通多样，可通过小程序、APP等多渠道向全区消保机构提交投诉举报信息，消费维权意识的自主性提升。

商品类投诉量前五位的分别为一般食品类23155件，服装鞋帽类5595件，交通工具类4049件，家居用品类3417件，烟酒和饮料类2571件；服务类投诉量前五位的分别为销售服务15834件，餐饮和住宿服务8551件，教育培训服务6011件，美容美发洗浴服务2972件，文化娱乐体育服务2734件。

商品类投诉与上年相比，一般食品类投诉稳居首位，同比增长34.61%，涉及主要问题是食品过期、变质、虚假宣传、价格及食品成分违反国家标准等；烟酒饮料上升至第五位，同比

增长9.68%，涉及主要问题为质量、退换货、虚假宣传等。服务类投诉与上年相比，文化、娱乐、体育服务排名下降至第五位，同比减少17.55%，主要原因是受疫情影响，娱乐场所大都处于歇业状态，消费下降导致投诉有所减少。

按所涉及问题分类，掺杂掺假、以假充真、以次充好、不履行合同约定、不履行三包义务、价格投诉、存在安全隐患、利用虚假广告欺骗诱导消费者等问题较为突出。

商品类举报中，一般食品类以5997件排

在首位，占商品类举报的43.03%，举报主要涉及肉及肉制品、乳制品、蔬菜、烘焙食品、水果、米面制品等。其他举报较多的商品包括非特殊用途化妆品、中西成药、电梯、白酒等。

服务类举报中，销售服务类以5403件居首位，占服务类举报的36.20%。其他举报较多的服务主要有餐饮服务、美容美发服务、技能培训服务、物业服务、洗浴按摩服务等。

按所涉及问题分类，违法广告、价格违法及收费问题、食品安全标准、侵害消费者权益、产品质量、不正当竞争行为等问题较突出。