

# 营造诚信氛围 优化消费环境 激发消费活力 全方位多维度深化放心消费在内蒙古

消费,紧密连接着经济发展与社会民生,是畅通国内大循环的重要引擎。习近平总书记强调,要增强消费能力,改善消费条件,创新消费场景,使消费潜力充分释放出来。今年《政府工作报告》明确促进消费增长,提出优化消费环境,开展“消费促进年”活动,实施“放心消费行动”。自治区市场监管局全面贯彻党中央、国务院重大决策部署和自治区党委、政府工作安排,用足用好市场监管综合政策举措工具箱,从扩大优质消费供给、打造品质消费场景、维护良好市场秩序、提升消费维权质效4个维度发力,全方位优化自治区消费环境,激发消费活力,助力自治区经济高质量发展,不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

## 服务民生 高质量扩大优质消费供给

自治区市场监管局坚持以推动高质量发展为主题,组织开展产品和服务质量提升行动,围绕自治区稀土、风电、光伏、肉、乳、粮、羊绒等优势特色产业建设62项“特、小、优、实”的全产业链高质量发展标准体系,以高质量供给满足消费者日益升级的美好生活需求,2023年制造业产品质量合格率达到93.42%,高于全国水平,连续4年保持在93%以上;公共服务质量总体满意度达到80.36,高于全国水平0.51,连续3年达到“满意”区间;消费品质量合格率达88.87%,高于临近7个省区;农畜产品合格率

连续3年保持在99.3%以上,药品抽检合格率达99.42%。开展以质量认证打造“蒙”字标品牌行动,采用“标准+认证”方式对内蒙古优质特色产品开展质量认证,已研制发布认证标准73项,获证企业60家,认证产品500种以上,正在研制新标准30项,培育企业323家,基本覆盖全区优势特色产业。实施“兴安盟大米”“商都县西芹”等地理标志运用促进工程项目22个,地理标志商标总量达到183个,位列全国12位,地理标志保护产品41件,农产品地理标志135件。

## “硬核”举措 全方位优化放心消费环境

自治区市场监管局充分发挥职能优势,让经营主体生得下、长得大、活得好,努力为消费者创造更多更好的消费场所,提供更多的消费选择。全面贯彻落实全区招商引资暨诚信建设会议精神,启动落实诚信建设工程促进经营主体信用提升行动,持续实施小微企业、个体工商户三年成长计划,创新实施“体检式监管 服务型执法”,制定行政处罚自由裁量权基准,优化提升信用修复服务,市场监管领域营商环境不断改善,全区经营主体呈现数量增长、结构优化、活跃度提升的良好态势,2023年新设经营主体45.9万户,同比增长24.6%,增长率创近10年新高,总量达273万户,“个转企”数量达到744户,

既提供了消费场所,也创造了就业岗位,提升了消费能力。同时,开展放心消费示范创建活动,呼和浩特市、乌兰察布市被命名为国家食品安全示范城市,推进全区30个大型农贸市场、食品生产加工小作坊园区、农村集体聚餐场所和管理示范项目标准化建设,建成了90个放心消费示范街区(商圈)和10条餐饮服务食品安全放心消费示范街,打造了一批品牌集聚、信誉良好、服务齐全的购物休闲餐饮环境,营造了安全放心消费环境。

## 管控风险 强有力维护良好市场秩序

围绕让消费者吃得放心、买得放心、用得放心,以产品质量、食品安全监督抽查、投诉信息分析为线索,针对销售假冒伪劣商品、餐饮服务食品安全违法、预付式消费陷阱等乱象开展消费执法检查活动。大力整治限定交易、妨碍商品要素自由流通等行为,梳理政策措施11560件,公布违反公平竞争审查制度典型案例6个。坚持源头与过程并重,实施食用农产品“治违禁、控药残、促提升”三年行动,开展食品安全“守底线、查隐患、保安全”专项行动,抽检各类食品13.64万批次,排查整改风险问题3.24万个。着力整治群众关心关切的突出问题,实施“衣食住行”等重点民生领域“铁拳”行动,集中开展制止餐饮浪费、茶叶过度包装、医疗美容行业乱象等专项整治,加强网络交易、虚假广告、侵犯知识产权等领域监管执法,

全区市场监管系统立案查处各类案件2.25万件,同比增长27%。加油机计量作弊方法破解能力达到全国领先水平,成为全国唯一具备加油机作弊软件鉴定技术能力的省区,为人民群众营造了安全放心消费环境。

## 优化服务 多角度提升消费维权质效

坚持消费者立场,充分发挥消费维权社会平台作用,全力保障投诉举报渠道畅通,不断提高消费纠纷解决率和消费者满意度,让消费者敢消费、能消费、愿消费,购物无后顾之忧。2023年全区12315平台共接收消费者投诉14.27万件,举报3.25万件,咨询19.96万件。投诉举报办结率99.92%,为消费者挽回经济损失7000万元。消费投诉调解成功率67.47%,高于全国平均值15个百分点。全区382家企业入驻ODR(在线消费纠纷解决系统),推动近500件投诉源头化解。去年10月份开展投诉信息公开工作以来,已公示涉及3.9万家经营主体的5万余条投诉信息,公示率88.75%。创建“内蒙古自治区消费教育基地”51个,招募消费维权志愿者371名。持续推动线下购物七日无理由退货扩面增效,建设线下无理由退货承诺店4017家。自治区家用汽车“三包”争议处理服务中心挂牌成立,开展机油、4S店售后服务质量监测,处理家用汽车投诉112件,调解成功率100%。



自治区质量研究院工作人员向市民普及条码质量常识。



自治区市场监管局督促加油站经营者诚信经营,签订诚信经营承诺书。



满洲里市市场监管局开展“3·15”集中销毁假冒伪劣产品活动。

## 案例一 开发商使用“霸王条款” 免除逾期违约责任

### 【案情简介】

兴安盟乌兰浩特市一家房地产开发企业,合同约定2021年12月交房,但逾期至2023年3月才通知交房。消费者办理交接手续时,开发商在交付合同上标注“放弃追究开发商逾期交房责任”的“霸王条款”,消费者不签字则拒绝交房,涉及消费纠纷金额高达2000余万元,引发业主群体投诉。

### 【处理过程及结果】

2023年3月27日,乌兰浩特市消费者协会在乌兰浩特市社会治理中心组织双方召开了调解会,工作人员指出开发商使用“霸王条款”免除自身责任义务属于违法违规行为,应立即停止,并要求开发商就逾期交房原因和停止使用“霸王条款”情况书面答复乌兰浩特市消费者协会。经调解,双方达成如下协议:1.被投诉方停止使用“霸王条款”,按照合同约定办理交房手续;2.消费者主张逾期违约金赔偿的权益可依法向法院提起诉讼。3月31日,被投诉方提交了书面的逾期交房原因说明和停止使用“霸王条款”的承诺决定。

### 【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条规定“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。”《中华人民共和国民法典》第四百九十七条规定“有下列情形之一,该格式条款无效:(一)具有本法第一编第六章第三节和本法第五百零六条规定的无效情形;(二)提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利;(三)提供格式条款一方排除对方主要权利。”(案例提供:兴安盟消费者协会)

## 案例二 家装商家未按合同约定 履行义务并任意加价

### 【案情简介】

消费者王女士向乌兰浩特市消费者协会投诉,称于2023年2月19日在红星美凯龙二楼一家居专柜签订2份合同,合同约定对其住宅进行基础拆装27000元和定制衣柜、橱柜67000元,共计94000元。原定2个月工期,但施工时,拆装部分从2月22日至6月初仍未完工,定制部分经设计复尺后,商家以消费者更换橱柜材质和改换玻璃门等理由,要求消费者再缴纳22000元,消费者认为商家存在任意加价行为,与其负责人就加价部分进行核实,商家对其加价部分提供不出明确依据;消费者同时委托他人对测量图纸面积重新进行核尺,发现存在3平米误差,消费者以商家存在欺诈行为为由,要求取消合同并退款。经商场管理方组织双方调解,未达成协议。

## 2023年度消费维权典型案例

消费者投诉到乌兰浩特市消费者协会,并提供了录音、图纸、工程进度记录等证据。

### 【处理过程及结果】

经消协调解,商家先承诺15日内给予退款后反悔,表示不存在过错。消协工作人员进行了多次调查核实后认为:经营者加价部分没有提供明确标价依据;橱柜面积与其测量面积存在1.2延长米误差;工期也存在逾期行为。消协认为商家的行为已构成违约,侵害了消费者的合法权益。经再次调解,经营者拒绝退款,并中途退出调解现场。消协做出终止调解决定,支持消费者向法院提起诉讼,并对经营者涉嫌侵害消费者合法权益的违法行为向辖区市场监管所依法查处,并通过乌兰浩特市消费者协会抖音公众号进行曝光,经营者迫于舆论压力为消费者退还装修款67000元。

### 【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定“经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。”《中华人民共和国民法典》第五百七十七条规定“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”《中华人民共和国价格法》第十三条规定“经营者销售、收购商品和提供服务,应当按照政府价格主管部门的规定明码标价,注明商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格或者服务的项目、收费标准等有关情况。经营者不得在标价之外加价出售商品,不得收取任何未予标明的费用。”(案例提供:兴安盟消费者协会)

## 案例三 购买商品因无法 贷款 退还定金遇阻

### 【案情简介】

2023年3月15日,消费者王女士到巴彦淖尔市消费者协会投诉称:其于2023年3月10日在当地预定了一套商品房,现场交付定金20000元和监督金5000元。签订合同时消费者表示自己只能先交首付,剩余房款需办理银行贷款,不知自己条件是否符合银行按揭贷款条件。房地产经纪公司称消费者的条件符合贷款要求,即使不符合要求,公司会帮助解决。随后,消费者向银行提交了收入证明及流水,却无法通过银行按揭贷款审核。在订立房屋买卖合同时,房地产经纪公司要求消费者全款购房,如不订立购房合同,则定金和监督金不予退还,消费者认为房地产经纪公司的做法不合理,要求消协调解。

### 【处理过程及结果】

接到投诉,消协工作人员进行调查。消费者陈述,自

看房时,经纪公司销售人员并未详细介绍按揭需要具备的条件,没有完全尽到告知义务,所以责任不应由其承担。消协工作人员联系房地产经纪公司负责人,详细了解事情经过,向其宣传介绍了相关法律法规,并组织双方进行调解。最终,房地产经纪公司退还消费者定金20000元和监督金5000元。

### 【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》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。经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用的安全等问题提出的询问,应当作出真实、明确的答复。”《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》第四条规定“出卖人通过认购、订购、预订等方式向买受人收受定金作为订立商品房买卖合同担保的,如果因当事人一方原因未能订立商品房买卖合同,应当按照法律关于定金的规定处理;因不可归责于当事人双方的事由,导致商品房买卖合同未能订立的,出卖人应当将定金返还买受人。”本案中,由于经纪公司在售卖房屋时,未充分、明确地告知办理房屋贷款的条件,故应当对之后的购房合同不能订立承担不利后果。同时,由于消费者已支付定金,但却不能订立购房合同,根据上述规定,收取定金的一方即本案的房地产经纪公司应当退还消费者所交付的定金和监督金。(案例提供:巴彦淖尔市消费者协会)

## 案例四 农民购买不合格滴灌带权益 受损 消协支持诉讼解纷

### 【案情简介】

2022年6月,巴彦淖尔市乌拉特中旗哈拉图嘎查9户农户向巴彦淖尔市消费者协会投诉,称于2021年4月购买的一批用于农田灌溉的滴灌带在使用过程中发现滴灌带有水滴孔、有的滴水孔不通、有的发生爆裂漏水,无法正常使用。农户认为该滴灌带存在质量问题,多次找经销商和厂家解决问题,但商家一直推理由拖延,遂来到消协进行投诉。

### 【处理过程及结果】

接到投诉后,巴彦淖尔市消费者协会立即派工作人员前往涉诉农田实地查看,发现已使用过的滴灌带散落在田间地头,无法还原当时的具体场景,后经工作人员走访农户调查了解,基本证实投诉人反映的情况确实存在,但现有证据无法证实是滴灌带质量存在问题。后在农户库房里发现有剩余的滴灌带,未使用且包装完整。为了尽量挽回农户的损失,巴彦淖尔市消费者协会及时申请自治区消费者协会介入调解,但经销商和厂家咬定滴灌带没有质量问题,投诉处理陷入僵局。为了取

得充足的证据,巴彦淖尔市消费者协会工作人员于2022年8月委托内蒙古自治区产品质量检验研究院进行检测,经检验该滴灌带为不合格产品。据此,巴彦淖尔市消费者协会支持消费者诉讼,通过诉讼解决纠纷。2023年6月29日,经土左旗人民法院审理,为消费者挽回损失251725元。

### 【案例评析】

该案是一起典型的农资纠纷案件,依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条规定“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。”第二十四条规定“经营者提供的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。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。”第六十二条规定“农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,参照本法执行。”依照《中华人民共和国产品质量法》第三十二条“生产者生产产品,不得掺杂、掺假,不得以假充真、以次充好,不得以不合格产品冒充合格产品。”和第三十九条“销售者销售产品,不得掺杂、掺假,不得以假充真、以次充好,不得以不合格产品冒充合格产品。”该起案件中因经营者销售不合格产品,消费者有获得赔偿的权利。调解不成功,因侵害消费者权益事实明确,且涉及众多农民群体,按照法律赋予的职能职责,消费者协会支持起诉,进一步维护了消费环境和市场秩序。(案例提供:巴彦淖尔市消费者协会)

## 案例五 口腔诊所拔牙导致医疗纠纷

### 【案情简介】

2023年3月17日,消费者王女士到阿拉善盟消费者协会投诉称:在阿拉善左旗巴彦浩特镇青柏口腔诊所拔牙时,由于医务人员操作不当将钻头掉入口腔中,造成口腔黏膜大面积破损,对日常生活造成不便,消费者要求经营者赔偿。

### 【处理过程及结果】

工作人员第一时间联系诊所进行调查,确认消费者王女士所述情况属实,当即组织双方进行调解。经多次细致耐心调解,该牙科诊所赔偿王女士15000元,分3个月付清。

### 【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条规定“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。消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全的要求。”第四十九条规定“经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。”本案中,由于牙科诊所工作人员的过失,致使消费者在接受服务过程中遭受人身损害,消费者有权要求商家就所受损失承担赔偿责任。(案例提供:阿拉善盟消费者协会)