## 海口市市场监管局发布10起消费维权热点案例

# 一商家缺斤少两被立案查处

**本报讯**（法治时报全媒体记者麦文耀）在第44个国际消费者权益日来临之际，3月9日，海口市市场监督管理局发布10起消费维权热点案例，涉及教育培训、网络购物、预付消费、物业代缴、计量公平、广告宣传、食品安全、售后服务、汽车“三包”、停车收费等，以案例剖析的方式呈现纠纷化解、维权指引及法律适用等内容，助力“放心消费在海南”活动深入开展。

案例一，线上教育培训服务退费纠纷。消费者花费595元报名录播课程，后因课程保存期短等原因申请退还剩余400余元费用。经海口市市场监督管理局龙华分局调解，商家予以退款。监管部门提示，消费者享有知情权，经营者需如实告知课程信息、完善退费流程，消费者报名前应核查机构资质。

案例二，网络购物售后服务纠纷。消费者在海南某免税会员购小程序申请退款遭商家拖延。经海口市市场监督管理局综合保税区分局行政调解，商家完成退款。监管部门提示，经营者应依法履行退货义务，不得拖延售后、虚假承诺。

案例三，预付卡消费服务履约纠纷。消费者花费1880元办理母婴店6年亲情卡，商家擅自将4倍积分降为2倍积分。经海口市市场监督管理局美兰分局调解，商家退费674元。监管部门提示，经营者不得单方变更预付服务权益，消费者应理性充值、关注履约情况。

案例四，物业代收电费退费纠纷。某小区物业以业主未缴物业费为由，拒退800余元电卡余额。经海口市市场监督管理局高新技术产业开发区分局调解，物业完成退款。监管部门提示，物业不得截留、抵扣业主预存费用，不得以其他纠纷拒绝退费。

案例五，购买水果计量纠纷。消费者购买一箱芒果，海口市琼山区某水果批发市场商家以纸张填充芒果箱，导致缺斤少两。经海口市市场监督管理局琼山分局调解，商家退款140元并赔偿500元。同时，该局对其欺诈行为立案查处。监管部门提示，消费者购买生鲜时应核验计量流程，可通过公平秤复称。

案例六，景区服务消费纠纷。消费者反映其在海口市秀英区某共享农庄购买门票消费，入园之后发现商家宣传与实际多处不符，要求退款。经海口市市场监督管理局秀英分局调解，商家退款。监管部门提示，经营者严禁虚假宣传，同时建议消费者在消费前多渠道核实景区实际情况。

案例七，婴幼儿群体食品消费纠纷。消费者反映在海口市龙华区某母婴店购买婴幼儿饼干，食用后其孩子出现过敏症状，联系该店退款被拒。经海口市市场监督管理局龙华分局调解，商家退款。监管部门提示，经营者需对高危商品作出安全警示，消费者选购婴幼儿食品应留意配料及过敏原信息。

案例八，家电“三包”售后纠纷。消费者购买的洗衣机出现质量问题。商家拒绝换货。经海口市市场监督管理局桂林洋经济开发区分局调解，商家予以换货。监管部门提示，家电经营者应严格执行“三包”规定，及时履行售后责任。

案例九，汽车交付消费纠纷。消费者反映在海口市美兰区琼山大道某汽车4S店购买车辆，提车时车辆还未驶出门店就发现存在转向助力失效的质量问题，要求商家退车或者换车被拒。经海口市市场监督管理局美兰分局调解，商家予以换车。监管部门提示，汽车经营者应保障产品质量，依法履行退换修义务。

案例十，停车服务收费纠纷。消费者反映其在海口市美兰区蓝天路某家私城停车场停放车辆，门口告示30分钟内停放新能源车辆免费，其停放21分钟后被收取5元停车费，要求退还停车费。经海口市市场监督管理局美兰分局调解，商家退款并道歉。监管部门提示，停车场需严格执行收费公示与免费政策，规范收费行为。

## 省市场监管局召开政企交流座谈会

# 政企协同提升治理效能

**本报讯**（法治时报全媒体记者麦文耀 通讯员蔡卉煊）近日，省市场监管局与抖音集团开展政企交流座谈，双方围绕进一步规范网络交易秩序、强化广告合规管理和促进广告业发展、推广“放心消费在海南”活动等工作进行深入交流。

省市场监管局负责人表示，加强网络市场治理、防范“套代购”走私、营造安全放心消费环境，是护航海南自贸港发展的重要举措。希望抖音集团切实履行平台主体责任，强化内容审核、商品管控、风险预警，共同筑牢风险防线。双方要在“放心消费在海南”活动、广告审查和合规引导、数字经济赋能、网络市场监管与服务示范区创建等方面深化务实合作，以政企协同提升治理效能。

抖音集团相关负责人介绍了平台治理、合规管理、助商惠民、风险防控等工作情况，表示将严格遵守法律法规和监管要求，健全违法信息快速处置机制，优化消费维权服务，规范线上广告发布秩序，积极支持网络市场监管与服务示范区创建，以实际行动守护海南市场秩序，服务自贸港建设大局。

## 乐东交警严查酒驾醉驾“飙车炸街”等行为

# 逐一检查 以案说法

**本报讯**（法治时报全媒体记者陈太东）3月7日，乐东黎族自治县公安局交通管理大队紧密结合黄流镇交通实际，开展针对酒驾醉驾等严重交通违法行为的夜查行动，全力保障群众出行平安。

行动中，乐东公安交警根据辖区交通违法行为和事故发生的规律特点，科学调整勤务部署，通过定点设卡的勤务模式，在城区主干道、国省道重点路段以及餐饮娱乐场所周边区域严密布控，重点加大对酒驾醉驾、“飙车炸街”、骑乘不佩戴安全头盔、超员载客等易肇事肇祸交通违法行为的查处力度。执勤交警对过往车辆逐一进行细致检查，面对面向驾驶人讲解酒驾醉驾等交通违法行为的严重危害性及可能承担的法律后果，并结合典型事故案例以案说法，警示驾驶人要时刻绷紧交通安全弦，自觉摒弃交通陋习，共同营造安全、文明、有序的道路交通环境。

# 网络交友遇“佳人”？可能是陷阱！

## 海口反诈中心发布防骗指南，提醒群众小心交友App充值陷阱

**反电诈 海南警方在行动**

**本报讯**（法治时报全媒体记者麦文耀）经济独立、温柔体贴还渴望真情……刷交友App时遇到这样的“理想伴侣”，你会不会心动？殊不知，这份突如其来的甜蜜，可能是骗子为你量身定制的“收割陷阱”。近日，海口反诈中心发布防骗指南，提醒群众小心“以爱为名”的充值陷阱。

陷阱一，双版本App“暗箱操作”。诈骗团伙特意设计了两套App版本：受害人下载的版本，注册时无法选择性别，默认为男性，且必须充值金币才有资格进入聊天室，而发送文字、语音、视频等功能均需要消耗金币；而供“聊手”使用的内部版本，可以自由注册女性账号，无需付费就能无限畅聊。更值得警惕的是，App里那些吸引人的女性头像和生活照，多是AI生成或深度美颜处理过的，目的就是用虚假形象吸引男性充值。

陷阱二，定制情感话术，引诱充值。诈骗团伙会提前编写好“情感养成”话术剧本，要求“聊手”们按照剧本，塑造出“经济独立、渴望真情”的女性人设与受害人互动。聊天时，“聊手”会根据对方IP地址，谎称自己与其同城，暗示有线下发展恋爱关系的可能，再以“奔现约会”“恋爱结婚”为诱饵，诱导受害人持续充值。为打消受害人戒心，“聊手”还会谎称自己也在App内充值，营造“双向付出”的假象，进一步套牢对方。

陷阱三，永不达标的“亲密度”。App中设有“亲密度”机制，受害人需要不断通过充值聊天、赠送虚拟礼物提升“亲密度”，达到指定数值后，才能获取对方微信。而“亲密度”的提升完全由后台操控，可随意调高调低。即便豪掷千金，换来的也可能只是一个永远也不会回复的“僵尸号”。多数受害人在大额充值后，所谓的“恋爱对象”便会彻底失联。

海口反诈中心民警分析，整个诈骗链条中，“聊手”多是被诈骗团伙以“高额提成”拉拢的“工具人”，大部分诈骗收益流入团伙账户，仅有小部分作为报酬分给“聊手”。拆解完这3个陷阱，不难看清这类交友诈骗的核心就是一场“以爱为名，实为骗财”的骗局。

警方提醒：凡是要求充值才能聊天、匹配、提升亲密度的，一律提高警惕，切勿轻信“充值就能奔现”的承诺；凡是以恋爱、见面为名诱导充值、转账、投资的，极有可能是诈骗；一旦发现对方频繁引导充值，或存在言语矛盾、拒绝核实身份等情况，应立即停止联系，同时保存好聊天记录和充值凭证，第一时间向警方报案。

**关注 综合行政执法**

## 定安专项整治违法建设行为

# 依法拆除一处违建

**本报讯**（法治时报全媒体记者舒耀剑）近日，定安县综合行政执法局开展违法建设专项整治行动。

据了解，此处违法建筑是执法人员在常态化巡查过程中发现的，房主未依法办理相关审批手续，违反了《中华人民共和国城乡规划法》相关规定。在该局责令改正违法行为后，当事人不仅不改正违法行为，仍继续进行偷建抢建，企图造成既成事实。

该局按规定程序启动相关调查取证及立案查处等工作，于3月9日依法向当事人送达了《强制拆除通告》。

3月10日，该局城市管理行政执法大队依法依规组织开展违建拆除工作，执法人员严格履行法定程序，对室内物品逐一清运登记，科学布设警戒区并做好现场疏导。在完成设备检查、分工部署等安全准备后，协调专业队伍启动拆除。执法人员全程值守，严控安全与扬尘，确保作业平稳有序。拆除后，建筑垃圾暂不清运，将作为警示样本，以强化群众依法建设意识，从源头遏制违法建设行为。

## 实操体验 学消防知识

近日，儋州市消防救援支队携手海南大学消防安全志愿者开展消防宣传主题活动，以“消防知识普及+实操体验”的形式，让志愿者沉浸式感受消防、学习消防。

活动现场，消防员结合日常火灾处置案例，用通俗易懂的语言为志愿者讲解消防安全基础知识，并邀请志愿者体验操作灭火器扑灭明火。随后，消防员带领志愿者参观执勤消防车，逐一介绍水罐消防车、抢险救援车等车辆的功能用途，以及各类消防器材的操作方法和使用场景，解答志愿者提出的各类消防问题。

（法治时报全媒体记者 许光伟 马宏新 通讯员 王正炳 麦高翔）

# 随机抽样 现场封样

## 临高开展农产品质量安全监督抽样工作

**本报讯**（法治时报全媒体记者王小亮）3月4日至3月9日，临高县综合行政执法局联合临高县农业农村局、省第三方抽样公司，到加来镇、东英镇、皇桐镇等地扎实开展农产品质量安全监督抽样工作。

此次抽样工作坚持随机抽样、现场封样、全程可追溯原则，对蔬菜、水果、豇豆及畜禽产品进行全覆盖抽检，共抽取蔬菜10批、水果7批、豇豆15批、猪鸡等畜禽产品8批，实现从“菜篮子、果盘子”到“肉盘子”的全品类、全链条监管。

工作人员深入田间地头、种植基地及畜禽养殖相关场所，严格执行抽样流程，规范取样、封装、记录，确保样品真实有效。同时，向生产经营主体宣传农产品质量安全法律法规，指导其科学用药、合理施肥、规范养殖，督促落实安全生产主体责任。

**遗失声明**

方秀丽不慎遗失人民警察证，证号：001876，现声明作废。