

关注3·15国际消费者权益日

省市场监管局:2021年受理投诉举报逾10万件 公众投诉热点集中在5个方面

本报海口3月14日讯（记者苏庆明）“3·15”前夕，省市场监管局发布了2021年度社会公众投诉举报情况综合分析报告。全国12315平台数据显示，2021年全省市场监管部门共接收社会公众投诉举报101390件，按时办结率为100%，共为社会公众挽回经济损失2088.09万元。这是海南日报记者3月14日从省市场监管局获悉的。

2021年——
全省市场监管部门共接收
社会公众投诉举报
101390件

按时办结率为100%
共为社会公众挽回经济损失
2088.09万元

其中

接收投诉
91399件
占总量的90.15%
较2020年增长8.45%

接收举报
9991件
占总量的9.85%
较2020年增长57.09%

受理社会公众诉求总体数量
呈平稳上升趋势

主要因素

质量问题类投诉增幅大

商品类投诉44614件

服务类投诉46785件

投诉量排名前三的分别是：

- 1.售后服务类投诉15273件
(占投诉总量16.71%，较2020年同期降低14.12%)
- 2.质量问题类投诉11254件
(占投诉总量12.31%，较2020年同期增长97.02%)
- 3.价格类投诉10888件
(占投诉总量11.91%，较2020年同期降低10.83%)

投诉热点问题集中在5个方面

一般食品 化妆品 家居用品
餐饮和住宿服务 物业服务

(与人们日常生活的衣、食、住、行等方面息息相关)

10种违法行为被重点举报

商品类举报5978件

服务类举报4013件

涉及商品类的前五位依次是：

一般食品、化妆品、家居用品、服装鞋帽、烟酒和饮料

涉及服务类的前五位依次是：

餐饮和住宿服务、互联网服务、卫生保健社会福利、
文化娱乐体育服务、销售服务

举报的主要违法行为：

- 涉嫌销售“三无”或假冒伪劣产品；
- 违规销售不合格一次性塑料袋；
- 经营场所涉嫌无证无照经营；
- 盗用他人身份信息注册商事主体；
- 商标侵权；
- 销售变质食品或食品卫生环境不合格；
- 销售未经检验检疫的猪肉；
- 无明码标价；
- 不正当竞争及限制竞争行为；
- 网络卖家虚假夸大宣传等

制图
陈海冰

我省去年企业和机关事业单位
退休人员养老金同步六连涨
月均比前年增加138元

本报海口3月14日讯（记者邱江华 通讯员陈燕妮）2021年，我省连续第6年同步调整企业和机关事业单位退休人员养老金，月人均比上年增加138.95元，全年共发放284.62亿元；城乡居民月人均基础养老金达194元，全年共发放19.33亿元。两项待遇共发放303.95亿元，为广大老年人提供了稳定的生活保障。这是海南日报记者3月14日从省社保中心获悉的。

2021年，我省深入开展“全民参保计划质量提升年”活动，全省基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险参保总规模达1781.95万人次。其中，参加基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险人数分别为658.24万人、938.82万人、184.89万人，同比分别增长4.5%、0.51%、8.5%。各险种参保人数、扩面比例等指标均较大幅度超过国家部委下达的任务指标。全省各项社保医保基金总收入624.3亿元，总支出483.72亿元，当期结余140.58亿元，累计结余742.76亿元。各项基金收支总体平衡、运行平稳，确保了各项待遇按时足额发放。

《三亚市公交卡管理办法》今起施行
在三亚乘公交
可刷海南第三代社保卡

本报三亚3月14日电（记者徐慧玲）海南日报记者3月14日从三亚公交集团获悉，《三亚市公交卡管理办法》3月15日起施行，实名制公交卡需每年度审验一次，海南省第三代社会保障卡可当公交卡使用。

据介绍，三亚市公交卡共分为两大类型卡，包括实名制公交卡与非实名制公交卡。实名制公交卡凭对应有效证件至运营机构即可办理，运营机构办理公交卡不收取工本费，可采用租金和押金相结合的方式办理。

三亚实名制公交卡每年度审验一次。大中专院校学生公交卡自发卡之日起至毕业之日止，中小学生的公交卡根据小学、初中、高中的有效期设置，其他卡则由不同的责任部门确定。

三亚公交集团有关负责人表示，海南省第三代社会保障卡可当公交卡使用。持卡人按照公交卡发行规则和公共交通运输行业的相关规定持有效证件至社保卡发卡单位或公交卡运营机构加载公交功能，即可刷卡乘坐公交车。

昌江乌烈镇峨港村：
新建引水管道解灌溉难题

本报石碌3月14日电（记者刘靖琳 特约记者黄兆雪）“新建引水管道后，水利沟的水能引到田间地头，解决农业生产缺水难题，种水稻更方便。”3月13日上午，昌江黎族自治县乌烈镇峨港村村民告诉海南日报记者。

三月好时节，春耕正当时。记者在峨港村看到，村民正在田间忙着翻地、插秧。“我家有4亩水田，目前已经种完约2亩，这两天会把剩下的地种完。”符锦存说。

此前，由于石碌水库除险加固工程启动，导致水库下游农业生产灌溉缺水。为保障春耕顺利进行，助力农民发展农业生产，峨港村决定以大江坝灌区为水源，通过虹吸式取水，新建一条引水管道，引水至水利沟，通过水利沟配水至毛渠。“2月27日动工，兴建引水管道共1016米，3月2日通水，解决2100亩农田灌溉用水难题，惠及全村2447户。”峨港村党总支书记符升鑫说。

本报海口3月14日讯（记者刘梦晓 通讯员宋成）3月14日，在国际消费者权益日到来之际，海口市市场监督管理局公布民生领域2021年十大典型案例。

据了解，2021年，海口市市场监管局聚焦市民日常生活中的焦点、热点问题，深入开展民生领域案件查办“铁拳”行动，稳步推进执法监督工作，查处一批违法案件。部分典型案例如下：

关键词
虚假标注生产日期和产地

海南逆鲜勃贸易有限公司销售标签不符合规定且标注虚假生产日期的食用农产品案

根据举报线索，海口市市场监督管理局执法人员到海南逆鲜勃贸易有限公司经营场所检查，发现存放国产鲜牛肉、进口冻牛肉等产品，标签涉嫌虚假标注生产日期和产地。经

查，当事人通过某购物APP线上线下渠道批发销售盒装牛肉，其标签与国产省外牛肉实际产地不符。当事人还存在分装销售进口冻肉类产品未在包装上保留原产品全部信息、从事食用农产品批发业务未按规定建立食用农产品进货查验及销售记录制度等违法行为。

海口市市场监督管理局依法对当事人作出警告，没收违法所得近21.76万元，罚款189万元的行政处罚。

关键词
运输不可降解塑料制品

临沂商城桂鲁货物托运部运输禁止名录内一次性不可降解塑料制品案

海口市市场监督管理局执法人员在海口市秀英区丘海大道某物流点卸货场，查获孙某省驾驶的重型半挂牵引车运输518件（编织袋装）一次性不可降解PE塑料购物袋，上述

涉案物品属《海南经济特区禁止一次性不可降解塑料制品规定》禁止名录内规定的一次性不可降解塑料制品，系当事人临沂某货物托运部李某才雇佣孙某省从山东临沂运输到海南海口案发地涉案货值约7.6万元。

海口市市场监督管理局依法对当事人作出没收一次性不可降解塑料购物袋518件，罚款8万元的行政处罚。

关键词
电费中加收其他费用

上海盛高物业服务有限公司海口分公司在电费中加收其他费用案

根据海口市市场监督管理局有关转供电专项检查工作安排，通过询问调查，调取用户销售报表及有关税务发票等方式，对上海盛高物业服务有限公司海口分公司有关电费收费行为进行检查。经查，2020年1月至2021年6月期间，当事人以自定

收费标准0.87元/度的价格向该小区居民用户收取电费，并以0.6095元/度的政府定价标准向供电部门缴纳电费。上述两项以实际价格差额核算，当事人实际每度电比政府定价多收0.2605元/度，向该小区居民用户多收电费近88.29万元。海口市市场监督管理局依法对当事人作出没收违法所得88.29万元，处罚款近26.49万元的行政处罚。

关键词
虚假宣传

海口美之安房地产开发有限公司虚假宣传案

海口市市场监督管理局接到12345海口市市民服务智慧联动平台的投诉举报工单，市民反映其购买的63平方米的户型房时，企业在宣传时宣称有飘窗，而实际却没有飘窗，存在虚假宣传欺骗购房者的情况。经查，当事人通过样板房展示、置业

计划书图文描述的方式对房屋的内部构造进行虚假的商业宣传，欺骗、误导消费者，扰乱了房地产销售市场的竞争秩序。

海口市市场监督管理局依法对当事人作出罚款70万元的行政处罚。

关键词
侵犯注册商标专用权

海口琼山椰坤商行销售侵犯注册商标专用权商品案

根据商标注册人的举报，海口市市场监督管理局执法人员依法对海口琼山椰坤商行进行检查，发现当事人销售侵犯注册商标专用权白酒。经查，当事人销售侵犯注册商标“海之蓝”“五粮液”“贵州茅台”等专用权的白酒146瓶，货值金额近12.88万元。

海口市市场监督管理局依法对当事人作出没收侵犯注册商标产品白酒146瓶，罚款20.6万元的行政处罚。

以案释法 共促消费公平

海南公布2021年度十大消费维权典型案例

在“3·15国际消费者权益日”来临之际，海南省市场监督管理局对2021年的消费维权案例进行梳理、分析、提炼和总结，形成了具有代表性和指导意义的十大消费维权典型案例，以案释法发布消费提醒，以法明理共促消费公平。

【案例1】海口市市场监管局龙华分局查处海南南京邦置业有限公司未明码标价案

2021年6月22日，海口市市场监管局龙华分局依法对海口星华海德豪庭营销中心进行检查。经查，海口星华海德豪庭项目开发商海南南京邦置业有限公司在销售商品房过程中，未按法律规定内容和方式明码标价，其行为违反了《中华人民共和国价格法》的规定。海口市市场监管局龙华分局依法对当事人作出罚款813000元的行政处罚。

【案例2】海口市市场监管局琼山分局查处海口琼山苏向清果业商行短斤缺两案

2021年7月26日，海口市市场监管局琼山分局依法对海口琼山苏向清果业商行进行检查。经查，当事人在销售水果过程中，存在短斤缺两行为，其行为违反了《海南经济特区商品交易市场管理条例》的规定。

海口市市场监管局琼山分局依法对当事人作出罚款7184元的行政处罚。

【案例3】三亚市综合行政执法局查处三亚天涯区南海渔村海鲜店消费欺诈案

2020年12月29日，三亚市综合行政执法局根据三亚市市场监管局移交的案件线索，依法对三亚天涯区南海渔村海鲜店进行检查。经查，当事人在销售海鲜过程中存在利用秤具作弊骗取消费者价款而不按照约定提供商品或者服务行为，其行为违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定。三亚市综合行政执法局依法对当事人作出没收违法所得1553.63元、罚款15536.3元并吊销营业执照的行政处罚。

【案例4】三亚市综合行政执法局查处海南唯爱视觉婚纱摄影有限公司虚构原价案

2020年12月17日，三亚市综合行政执法局根据投诉举报线索，依法对海南唯爱视觉婚纱摄影有限公司进行检查。经查，当事人在销售婚纱旅拍套餐过程中，存在虚构原价行为，其行为违反了《中华人民共和国价格法》的规定。三亚市综合行政

执法局依法对当事人作出罚款50000元的行政处罚。

【案例5】洋浦经济开发区市场监管局查处洋浦新英湾粤丝之路百货商行消费欺诈案

2021年11月29日，洋浦经济开发区市场监管局依法对洋浦新英湾粤丝之路百货商行进行检查。经查，当事人在经营场所内设置封闭、独立区域，并通过隐瞒商品真实信息、虚假宣传方式诱骗旅游消费者购买“三无”产品，其行为违反了《中华人民共和国产品质量法》及《海南省自由贸易港反欺诈规定》的规定。洋浦经济开发区市场监管局依法对当事人作出罚款20000元的行政处罚。

【案例6】儋州市市场监管局查处儋州那大优丽美容美发用品总汇销售不符合技术规范的化妆品案

2021年10月15日，儋州市市场监管局依法对儋州那大优丽美容美发用品总汇进行检查。经查，当事人销售的“奥丽卡染发膏-自然黑”化妆品为不合格产品，其行为违反了《化妆品监督管理条例》的规定。儋州市市场监管局依法作出没收违法所得300元、罚款10000元的行政处罚。

【案例7】琼海市市场监管局查处琼海嘉积鑫杰服饰店侵犯阿迪达斯(adidas)注册商标专用权案

2020年12月29日，琼海市市场监管局根据举报线索，依法对琼海嘉积鑫杰服饰店进行检查。经查，当事人在未经授权的情况下，在经营场所使用Outlets、adidas标识，在当事人店内、仓库查获一批冒用“adidas”商标的鞋子、衣服，其行为违反了《中华人民共和国商标法》的规定。琼海市市场监管局依法对当事人作出没收侵犯“adidas”注册商标专用权的鞋子230双和衣服14件，罚款30000元的行政处罚。

【案例8】临高县市场监管局查处临高临城红年华保健食品店经营无检验合格证明和虚假宣传案

2021年3月9日，临高县市场监管局根据举报线索，依法对临高临城红年华保健食品店进行检查。经查，当事人销售的“钙加维生素D3咀嚼片”“钙铁锌氨基酸钙植物饮料”等12种产品，无法提供供货商资质证明和产品检验报告，同时存在虚假宣传行为，其行为违反了《中华人民共和国食品安全法》和《侵害消费者权益行为处罚办法》的规定。临高县市场监管局依法对当事人作出没收违法所得

13800元，罚款69000元的行政处罚。

【案例9】陵水黎族自治县市场监管局查处陵水光坡韵果特产商行使用以欺骗消费者为目的的计量器具案

2021年1月27日，陵水黎族自治县市场监管局依法对陵水光坡韵果特产商行进行检查。经查，当事人在销售商品过程中，存在使用不合格电子秤、欺骗消费者行为，其行为违反了《中华人民共和国计量法》的规定。陵水县市场监管局依法对当事人作出没收不合格电子秤、罚款2000元的行政处罚。

【案例10】保亭黎族苗族自治县市场监管局查处保亭响水棘源食品经营部在经营场所设置相对封闭区域诱骗旅行者购买旅游商品案

2022年1月18日，保亭黎族苗族自治县市场监管局根据举报线索，依法对位于响水镇毛岸茶溪谷景区游客中心的响水棘源食品经营部进行检查。经查，当事人存在在经营场所内设置相对独立包厢、通过销售人员为游客授课诱导消费者购买商品的行为，其行为违反了《海南自由贸易港反消费欺诈规定》的规定。保亭县市场监管局依法对当事人作出罚款3000元的行政处罚。