

规范文旅市场 捍卫消费公平

我市通报2025年度文旅市场违法典型案例

本报记者 李严

3月11日,记者从市文化和旅游局、市文化市场综合行政执法支队获悉,2025年共立案查处侵害消费者权益案件92件,移送司法机关1起。在“3·15”国际消费者权益日来临之际,现集中通报一批典型案例。

案例一:网吧违规接纳未成年人案

2025年,根据家长举报线索,某网吧存在接纳未成年人进入上网的违法行为。经查实,该网吧还以“充值送网费”的形式诱导未成年人充值消费。执法人员依法对该网吧作出罚款6000元的行政处罚,责令其全额退还未成年人充值款项100元。现场,执法人员向经营者解读《未成年人保护法》等相关法律法规,告诫其严格坚守法律底线,规范合法经营。

案例二:预付式消费退费纠纷调解案

消费者L女士在某培训机构报名96学时培训课程,共计缴费2890元。后因该培训机构变更经营场所,L女士无法继续参加课程学习,遂申请退还剩

余80学时的相应费用。机构起初依据合同约定拟收取20%违约金,双方就此产生争议。经执法部门调解,最终双方达成一致,机构免除违约金,按照剩余学时比例为L女士退还相应费用。

案例三:考级预收费纠纷调解案

消费者Y先生投诉称,某舞蹈培训机构提前一年预收考级费用,后因孩子无法参加考级,该机构拒绝退还相关费用。经执法部门调解,该机构为Y先生办理考级费用及相关学时费用共计约1000元的全额退款手续。

案例四、五:旅行社虚假宣传案

消费者高某反映,其在淮南某假日旅行社报名的旅游产品,实际行程与宣传线路内容不符。经执法人员调查核实,投诉情况属实,依法对该旅行社作出没收违法所得964元、罚款5000元的行政处罚,对直接责任人员另案处理,处以罚款2000元,同时责令旅行社退还消费者费用1736元。另一家旅行社在山东旅游行程中,诱导游客扫码购买翡翠商

品,涉嫌虚假宣传。执法部门依法对其作出没收违法所得4290元、罚款5000元的处罚,对直接责任人罚款2000元,并协助游客追回购物折损费1800元。

案例六:无证经营诱导老年人消费案

2025年6月,当事人张某在未取得导游资质及旅行社业务经营许可的情况下,擅自组织50名老年游客前往指定场所购买保健品,涉案金额较大。执法部门联合多部门开展协同处置,共计为受害游客挽回经济损失54万余元,同时对张某作出合并罚款11000元的行政处罚。该案成功实现跨区域、跨部门联合打击诱骗老年游客购物违法行为的工作突破。

案例七:违规进口出版物案

2025年9月,根据群众举报线索,寿县某音像制品出租店销售的外文光盘涉嫌盗版侵权。执法人员现场依法查获各类外文音像制品5679盘,经查实,该店未从国家规定渠道进口出版物。执法部门依法对当事人作出警告、没收全部违规音像制品、罚款30000元的行政处罚。

严把医疗安全关 守护群众健康权益

市卫健委发布“3·15”典型案例

本报记者 李严

3月11日,记者从市卫生健康委员会获悉,2025年,全市卫生健康系统紧扣“双随机”抽检、专项行动等重点工作,共立案查处各类违法案件259起。为强化警示教育,现向社会公布6起典型案例。

案例一:陶某某未取得医师资格擅自开展医疗美容活动案

2025年6月9日,根据群众举报,市卫健委依法查处淮南高新区某纹身美容店。经查,该店负责人陶某某未取得《医师资格证书》《医师执业证书》,擅自使用“皮秒”激光设备为顾客开展祛斑、洗眉等医疗美容活动。其行为违反《中华人民共和国医师法》相关规定,依法被没收违法所得700元、皮秒激光仪器1台,并处罚款20000元。

案例二:谢家集区某口腔诊所超出备案范围开

展诊疗活动案

2025年6月24日,谢家集区卫健委在监督检查中发现,某口腔诊所诊疗科目备案仅为口腔科,在未办理相关备案手续的情况下,擅自开展口腔种植诊疗活动,且使用已过期的灭菌器对医疗器械进行消毒。依据相关法律法规,该诊所被给予警告,并处以罚款12000元。

案例三:边某未取得医师资格擅自从事针灸诊疗活动案

2025年7月9日,市卫健委在对淮南高新区某理疗中心检查时发现,经营者边某无任何医师执业资格,擅自为顾客提供针灸诊疗服务。其行为违反《中华人民共和国医师法》相关规定,依法被没收违法所得500元、针灸器械一批,并处罚款20000元。

案例四:超市经营卫生质量不合格卫生用品案

2025年3月26日,市卫健委在监督抽检中发现,某超市销售的成人护理垫微生物指标不符合国家标准。该行为违反《消毒管理办法》相关规定,超市被责令立即停止销售该批次产品,并处罚款2000元。相关违法线索已移送至生产企业所在地卫生健康监管部门。

案例五:高某某未按注册执业地点开展口腔种植诊疗活动案

2025年9月9日,根据市场监管部门移送线索,谢家集区卫健委查实,医师高某某执业注册地点为成都市,未办理执业地点变更及相关备案手续,擅自在淮南某口腔门诊部为8名患者实施口腔种植手术。依据《中华人民共和国医师法》,高某某被给予警告,并处以罚款12000元。

聚焦“预付式消费”与“老年消费”痛点

2025年全市消保系统为消费者挽回损失百万余元

本报记者 罗静

3月11日,市消费者权益保护委员会发布2025年消费维权典型案例。过去一年,全市消保委系统坚持以人民为中心,积极回应消费维权新情况新问题,高效化解各类消费纠纷。全年共受理消费者投诉1134件,办结1132件,为消费者挽回经济损失111万余元,接待来电来访2650余人次。

此次发布的案例涵盖母婴服务、美容美发、网络购物、房产交易、汽车销售等多个领域,预付式消费、老年消费成为维权重点难点。例如,消费者王先生因婴儿早产无法接受服务,经调解,月子会所退还预付款1.3万元;八公山区两名老人轻信宣传购买大量保健品,经多方协调成功退货,挽回经济

损失5.3万余元。

网络购物纠纷同样较为突出。消费者李女士网购高价手串试戴后不满意,即便商标已损毁,仍成功办理退货退款1.3万元;潘先生订购电视机后发现实际型号与约定不符,因商家无法履行合同,最终获得全额退款。大宗商品消费维权方面,凤台县段女士购买车辆发现质量问题,经协调成功更换车辆;寿县消费者购买“处理品”旋耕机后,依法维权实现退货,挽回损失5.5万元。

多起群体性侵权事件得到妥善处理。田家庵区某家具店经营者失联,导致近百名消费者、价值140余万元的订单无法履行。消保委联合政法等多部门介入协调,最终96件商品全部顺利交付。此

外,淮南高新区刘女士因送货人员搬运不当,造成沙发及家中瓷砖损坏,获赔3.2万元;大通区消费者被美容店误导至外地消费产生纠纷,经调解获赔1万元;潘集区购房者通过中介购买曾发生火灾的二手房,经调解拿回8000元相关费用。

据介绍,本年度消费维权年主题为“提升消费品质”,旨在推动各级消协组织依法履职,通过提升商品服务质量、维权处置效能和消费环境水平,为高质量发展注入持久动力。全市消保系统将积极回应消费者诉求,聚焦消费领域热点难点问题,引导行业企业诚信守法经营,推动构建社会共治格局,全力营造安全、放心、舒心的消费环境。