

兰州市市场监管局 公布2022年度消费维权典型案例

“3·15”来临之际，兰州市市场监督管理局公布2022年度消费维权典型案例，这些案例涉及产后康复、美容、停车收费、餐饮、保健品销售等多领域，提醒消费者注意在日常生活中保护自身合法权益，同时提醒经营者诚实守信，合法经营，保护消费者合法权益是相关职能部门的职责，也是经营者的法定义务，更是全社会的共同责任。

案例一：商家服务未完成，市场监管促调解

2022年5月31日，兰州市城关区市场监督管理局接到消费者投诉，反映2022年1月9日在城关区某医院接受产后康复服务，前期因疫情等原因只接受了5天服务，与商家协商，对方同意退款，但对扣费项目和扣费标准双方无法达成协议。

【处理结果】针对投诉人反映的问题，执法人员核查后，组织双方多次现场调解，最终商家向投诉人退款13000元。投诉人表示满意。

【案例评析】依据《合同法》规定，商家和消费者都需要在建立合同的基础上进行调解，经执法人员及时核实并积极与双方多次进行现场调解，最终达成共识。

案例二：美容消费需谨慎 市场监管助退款

2022年5月2日，兰州市七里河区市场监督管理局接到消费者投诉，反映2021年7月在七里河区某皮肤管理中心办理会员卡，商家承诺三个月可以治疗完毕，实际至今未治愈，要求商家退还办卡费用。

【处理结果】针对投诉人反映的问题，执法人员核查后，组织双方协商调解，最终商家向投诉人退款7000元。

【案例评析】近年来，随着美容行业快速发展，一些美容机构在消费者中制造“容貌焦虑”“身材焦虑”情绪，大肆宣传产品功效、刷好评等，不少消费者的利益因此受到损害，涉及美容行业的投诉举报也不断增加。在此，提醒广大消费者，一定要选择正规的美容机构，通过正规途径，切不可贪图便宜。进店时，要多留意是否有营业执照、许可证等相关证件。

案例三：餐饮安全需重视 食品问题要杜绝

2022年12月12日，兰州市西固区市场监督管理局接到消费者投诉，反映2022年12月5日通过线上平台在西固区某小吃店点餐，餐内吃出异物，要求商家进行赔偿。

【处理结果】针对投诉人反映的问题，执法人员核查后，当场给该店负责人下达了责令改正通知书，要求修补漏洞，杜绝此类事件再次发生。同时商家按照《食品安全法》有关规定对消费者进行赔偿，最终给消费者赔偿264元。

【案例评析】食品安全作为关系民生的安全问题，一直以来都是群众关心的热点问题，严厉打击各类食品安全违法犯罪行为，保持严惩重压的高压态势。以坚决的行动维护群众身体健康和饮食安全。

案例四：物业公司未执行政府定价 市场监管查处违法行为

2021年3月，兰州市市场监督管理局综合行政执法队接12315指挥中心投诉转办，依法对兰州某物业管理有限责任公司进行核查。根据兰州市停车收费有关规定，露天停车为150元/月，其中停车服务费用90元、车位使用（租赁）费用60元；地下不固定车位为260元/月，其中停车服务费用70元、车位使用（租赁）费用190元。

通过调查核实，该小区实际收费为露天（地上）车位收费300元/月和260元/月，地下不固定车位收费350元/月。当事人未执行政府定价，自2018年1月至2021年3月期间，该小区实际多收取停车费共计954630元。当事人构成不执行政府定价的违法事实。兰州市市场监督管理局综合行政执法队于2022年1月7日向当事人送达了《责令退款通知书》，告知当事人退款的事项和退款期限，但当事人并未向小区停车业主退还多收价款。

【处理结果】本案当事人拒不执行依法送达的《责令退款通知书》的行为，应当依法从重处罚。依据相关法律规定，责令当事人立即改正以上违法行为，并决定处罚如下：

1. 没收多收价款人民币954630元；2. 处违法所得4倍的罚款人民币3818520元；以上两项合计人民币4773150元。

【案例评析】本案当事人管理的某小区没有成立业主委员会，也没有机动车停放服务收费标准公示牌，小区业主从未与物业公司协商停车收费价格，属于不具备协商议价条件的小区，应执行政府定价。但是当事人不按兰州市有关规定收取业主停车费，该行为违反了《中华人民共和国价格法》相关规定，在案件调查过程中本局执法人员依法要求当事人退还多收价款，对当事人拒不执行的行为依法从重处罚。

(转T07版)

伟强齿科品牌牙科 用心做好每一颗牙

“我们始终坚持诚信行医，力做行业先锋，守护患者健康，开展品质服务，全心全意为客户做好每一颗牙是我们的责任和义务。”“3·15”来临之际，位于兰州市七里河区金雨大厦12楼的兰州伟强齿科门诊部一片繁忙景象，门诊负责人张伟强主任在忙碌间隙向记者表达了他们的服务宗旨。

“从业多年，我们始终倡导诚信行医，做诚信医疗的自律者，医护过程全程可追溯，安全有保障，坚决维护患者的合法权益。”张伟强主任说。

A 诚信行医，为患者解决实实在在的问题

张伟强主任说，牙科不同于其他类型的商业服务，治疗效果完全取决于医生的个人专业水平和道德标准，而对无所适从的患者，张伟强会把行业的规范化做法和自己的经验全部呈现给患者，并拟好几套方案，把最适合的那套推荐给对方。张伟强的目标很明确，就是为患者解决实实在在的问题，急人所急，想人所想，因为她的坦诚与负责，有很多病人最后都成了她的朋友。

张伟强经常给科室的医生们讲，对待病人要像对待自己的家人一样尽职尽责。当患者是老人时你就当他（她）是自己的父母长辈，同龄人时就当是自己的兄弟姐妹，小朋友就看作是自己的孩子，只有这样想，你才会全神贯注地投入治疗，设身处地体会患者的疾苦和需要，为他们提供更为人性化的周到服务。



B 数字化动态导航智慧种植牙，安全、精准、微创、低疼痛

数字化动态导航智慧种植牙技术用于口腔种植手术的术前计划和术中引导，通过对三维医学影像的虚拟可视化应用，采用专门的手术设备，在三维模拟环境中进行合理的种植方案设计，结合精准的红外光学定位技术，实现手术器械、医学影像和人体空间位置的融合。在术前精准定位好种牙的位置、角度及深度，在种牙时根据导航系统引导开展种植，整个种牙过程也完全可视化，医生可以盯着大屏幕完成种植，极大地消除了种植盲区，让种植的精度误差比头发丝还细，尤其对疼痛敏感的朋友体验度会更舒适，也更加安全。这项技术让缺牙朋友尤其是高龄老人轻松实现“皓齿梦”。

C 医疗规范，专业团队，努力实现“品牌牙科”

伟强齿科作为兰州本土种植牙领域知名品牌，从2010年起就开始把种植牙定为主要发展方向。在多年的品牌经营过程中，特别注重种植牙新技术的学习和应用。张伟强主任表示，在一颗种植牙的品质占比中，技术占60%，其他因素只占40%。决定种植牙品质的主要因素并不是植体品牌，而是医生的技术。多年来，张伟强主任一心扑在临床一线，破解了牙科领域中较多的技术难题，让患者重新拥有了了一口好牙、露出自信笑容，从而在牙科行业中赢得了良好的口碑。不忘初心，做良心牙医、做品牌牙科是伟强齿科多年来一直亘古不

变的信念。张伟强主任曾连续两年分别到美国凯斯大学进修矫正专业和哈佛大学进修种植专业，尤其是各种新技术的学习和应用，开启了低痛种植牙新时代。伟强齿科平时加大医疗规范和医疗质量的培训，建立了独立的消毒室和专人管理制度；建立了预约和治疗反馈制度，认真贴心地为患者服务。在长期的医疗实践中，伟强齿科的医护人员们在自己的工作岗位上兢兢业业，不断进取，努力实现着品牌牙科的梦想。为了让更多缺牙患者能看得起牙、种得起牙、实现无恐

惧、舒适安全的看牙新体验，“3·15”期间，伟强齿科让利于民：①指定进口种植牙半价优惠；②19.9元抢1999元矫牙优惠券；③29.9元享口腔体检一次（含数字化全景片一张）；④已开通泰康卡刷卡业务、爱牙热线17809404167及微信号等多项便民服务，让市民就诊体验更便利。伟强齿科整合口腔种植矫正等前沿牙科技术，无论对儿童、老人，或是被牙病困扰的青壮年及爱美人士，都能提供温馨高品质的口腔医疗服务，使您的笑容更迷人，身体更健康。奔流新闻·兰州晨报记者王思璇