

盐城市市场监管局 2022年执法维权十大典型案例

□纪载

3月14日,市市场监督管理局在“3·15”国际消费者权益日新闻发布会上,通报了2022年度某加油站违法有奖销售及侵犯消费者权益案等十大

执法维权典型案例,覆盖买卖合同、产品责任、虚假标注等与市民息息相关的衣食住行方面,引导经营者规范健康发展,倡导消费者合法理性维权。

共建诚信社会 提振消费信心

“3·15”在行动,护航品质消费

□肖素卿

一年一度的国际消费者权益保护日“3·15”如约而至,今年以“提振消费信心”为主题,由市文明办、市市场监管局牵头,联合亭湖区人民政府、亭湖区市场监管局、亭湖区消费者协会等部门在竹林广场开展“3·15国际消费者权益日”宣传活动。“消费维权水平是盐城经济发展和社会主义文明的重要标志。”市市场监管局党组书记、局长顾硕在现场观摩指导时表示,今年要聚焦人民群众的急难愁盼问题,倾力打造“放心消费在盐城”城市品牌,倾情维护全市各地消费者合法权益。

活动现场,工作人员通过悬挂条幅、发放宣传册和纪念品等形式,为群众现场讲解了企业诚信经营、认证认可检验检测等内容,并就如何辨别假冒伪劣商品,如何维护消费者权益等问题进行了细致解答,现场市民的参与度很高。

用药安全 现场咨询

“药品安全,重于泰山。”市市场监管局药械监管处处长唐卉华告诉记者,近年来,由于各种流行病毒,市民出现了到处囤药的行为,特别是线上一些药店,没有取得正规的资质,消费者如果没有专门对比,很难辨别真伪,所以为了避免买到假货,最好的办法就是去正规的药店购买。

家住附近的夏先生看到广场正在进行这样的活动,连忙赶来,有点担心地询问:“我最近在网上买了一盒抗病毒的口服液,喝了三瓶都没什么效果,我怀疑是假药,有什么办法可



活动现场 龚骏 摄

以检测吗?”唐卉华当场回复:“当然可以,我们随时都可以给市民提供这样的服务。”夏先生对这样的答复十分满意,他告诉记者:“药品经过专业人士的检测,用起来十分放心,他们真正做到为消费者购物上了一把“保险锁”。”

现场维权 满足诉求

活动现场,余女士告诉记者,知道这边有“3·15”活动,想来咨询前段时间购买的摩托车产品质量的问题,她还带了一些相关的证明,想了解一下如何维权。“你们对产



政策解读

品提出质疑,我们都可以现场登记,帮你们进行协调解决。”市市场监管局消保处处长郝爱斌说:“针对余女士提出的问题,我们肯定全力调查解决,我们倡议大部分线下门店,要树立消费者满意至上的服务理念,严格进货渠道管理,倡导诚信守法经营。”

现场的工作人员还向广大市民介绍了如何鉴别白酒真假,看似相同的两瓶国缘白酒,在包装纸盒上,正品有一行生产日期,虽然很小,但印刷在暗红色花纹上,而假货就没有这样的标注。一般假货的外包装还是有漏洞,往往印刷较模糊,颜色不正。

“通过参加这次‘3·15’的宣传活动,我学到了在生活中如何辨别过期商品、假冒伪劣产品;当自己合法权益受到侵害时,知道如何维护自己的权益。”市民王爱琴说。



扫一扫
看视频
视频制作
金建华

案例1:某加油站违法有奖销售及侵犯消费者权益案

【基本案情】2022年5月,大丰区市场监管局根据举报线索,对某加油站促销活动存在违法行为进行执法检查。经查,当事人于2022年5月22日起开展附赠式有奖销售活动,并通过企业微信群、微信公众号及经营场所展板等方式进行宣传。但在宣传内容中未明确公布全部奖品的数量、种类、品名、规格等信息,并在微信公众号及现场展板上标注有“活动最终解释权归某加油站所有”等内容。当事人的上述行为属于违法有奖销售和侵犯消费者权益的行为,作出罚款1万元的行政处罚;对当事人侵犯消费者权益的行为,作出罚款3000元的行政处罚。

【典型意义】经营者通过格式条款与消费者作出约定,免除经营者义务、加重消费者责任、排除消费者权利的格式条款俗称“霸王条款”。消费者发现此类“霸王条款”,可以及时举报,市场监管部门也将加强指导、强化监管,为消费者营造愿消费、敢消费的良好环境。

案例2:某美发中心虚假宣传案

【基本案情】2022年10月19日,东台市市场监管局根据群众举报,调查发现当事人通过“抖音”平台销售团购优惠券,后为了提升线上销量及线上评价数据,当事人组织员工邀请已经在线下消费过的客户线上购买团购优惠券并评价,然后通过微信退款给客户,虚增了其在“抖音”平台团购优惠券的线上销量。当事人上述行为构成了不正当竞争行为,东台市市场监管局依法责令当事人停止违法行为,并对当事人处以罚款2万元。

【典型意义】近年来,线上消费发展迅猛,日益成为消费的主导模式,但线上并非法外之地。商家通过“刷单”虚增交易数量提高网店的排名和销量,获取虚假评价,进而可以获得较好的搜索排名,会更容易被买家找到,但违背了诚实守信原则,造成了对消费者的欺骗和误导。线上违法行为具有较强的隐蔽性,市场监管部门将进一步强化网络市场监管与服务,努力为广大消费者营造一个安全放心的线上消费环境。

案例3:某置业有限公司虚假宣传及在销售商品房过程中利用虚假的价格手段诱骗消费者交易案

【基本案情】亭湖区市场监管局根据社会舆情,依法对当事人开发的楼盘进行现场检查。经查,当事人在销售过程中对外宣传了“商业双雄 中国商业地产TOP10”的内容,但未能提供上述荣誉的依据,属于虚假宣传。同时上述楼盘售楼部内张贴了部分楼盘房源价格公示表,公布了已销售房源的“幢号”“房号”“单价”“总价”“销售状态”等内容,经核对当事人的商品房买卖合同,已销售商品房的实际成交价均低于公示的价格,当事人未对真实成交价进行公示。当事人虚假宣传和在销售商品房过程中利用虚假的价格手段诱骗消费者进行交易的行为,违反《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国价格法》和《商品房销售明码标价规定》。2022年1月29日,亭湖区市场监管局依据相关法律规定,合计对当事人处以罚款20万元。

【典型意义】房地产市场一直是老百姓关注的热点问题。本案中,市场监管部门针对民生领域群众反映强烈、社会舆论关注的房地产广告乱象,重拳出击。该案的查处,给房地产开发企业敲响了警钟,企业的销售和宣传行为必须以诚信为本,否则就会受到法律的惩戒、消费者的无情抛弃。

案例4:某食品有限公司生产虚假标注生产日期面包案

【基本案情】2022年3月16日,市市场监管局联合盐都区市场监管局对当事人的生产场所进行监督检查,发现当事人生产的面包标注了虚假的生产日期。经查,当事人于3月16日生产的“岩烧香辣鸡汉堡”“椰奶面包”等数种面包,保质期分7天、15天两种,而在成品面包包装袋上标注的生产日期分别为“20220317”“20220318”。另外当事人在食品生产过程中未能落实食品安全管理制度,未遵守进货查验记录、食品出厂检验记录和销售记录制度,管理较为混乱。盐都区市场监管局依据《中华人民共和国食品安全法》相关规定,依法没收当事人标注虚假生产日期的面包491包、生产日期编码器1只、包装袋6.55千克;并对当事人处以罚款10万元。

【典型意义】本案中,当事人将面包的生产日期虚标延后1至2天,实际变相延长了保质期,而当事人生产的面包保质期最长仅15天、最短7天,此举实质上存在较严重的食品安全隐患,理当处罚。本案的查办,筑牢了食品药品安全防线,从根本上守护了广大人民群众“舌尖上的安全”。

案例5:某电梯工程有限公司虚假维护保养电梯案

【基本案情】2022年8月5日,盐都区市场监管局对当事人负责维保的某小区电梯状况进行检查。经查证,在



维保工单登记的维保时间内,当事人未对电梯进行维护、保养作业。当事人上述行为违反了《中华人民共和国特种设备安全法》相关规定,盐都区市场监管局依法责令当事人改正违法行为,没收违法所得266.67元并处以罚款2万元。

【典型意义】电梯为广大市民的日常出行提供了便利,为保障安全,国家市场监管总局制定了电梯维护保养技术规范。电梯维保单位应当按照相关要求,规范做好电梯维护保养,并如实做好记录。但个别维保单位未严格履行维保责任,维保频次达不到要求、维保质量不高,甚至虚假维保、以修代保,造成电梯带病运行,形成事故隐患。该案件提醒,人民群众生命财产安全高于一切,电梯使用和维保单位安全管理责任重于泰山,市场监管部门也将强化电梯安全监管,保障电梯安全运行。

案例6:黄先生新买农机码表异常维权案

【基本案情】2022年5月6日射阳县黄先生投诉,其购买的一台大型轮式拖拉机,码表显示有50多小时的作业数,并发现有使用过的痕迹,怀疑系二手农机。经与销售商多次交涉,均以已经现场验收为由,拒绝赔偿。射阳县消协与县市场监管综合行政执法大队、海河镇人民调解委员会组成联合调查组,经调查认定,虽然没有证据证明该农机系以旧充新,但码表显示异常,即使未曾使用过,也属于商品质量问题,构成消费侵权行为。经过联合调解,销售商免费进行全面检查保养,并补偿黄先生1.5万元,当场履行。

【典型意义】《消费者权益保护法》特别规定,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,这对维护农民合法权益、服务乡村振兴,意义重大。射阳县消协启动联动调解机制,把纠纷解决在源头,探索了一条行之有效的基层矛盾社会化调处路径,值得推广。

案例7:某未成年人购置电子产品商家不予退货退款维权案

【基本案情】2022年3月东台市消协收到陈先生的投诉,称其14周岁的儿子在父母不知情的情况下,先后两次从某品牌电子产品专卖店,购买了三部手机和两部平板电脑,共计支付3万余元。陈先生前往该专卖店,要求商家退货退款,商家表示其并不知道陈同学是未成年人,且电子产品已被激活使用,不同意退款。东台市消协认为,根据《民法典》的规定,8周岁以上未成年人属于限制民事行为能力人,在未得到其家长或者其他法定代理人追认的情况下,实施与其年龄、智力不相适应的购买支付行为时,其购买支付行为无效,经营者应当依法返还价款。但考虑事实上所购买电子产品已被激活并使用,经调解,专卖店与学生家长达成协议,退还购买价款2万余元。

【典型意义】本案主要涉及未成年人实施与其年龄、智力不相适应的消费行为的效力问题。在此广大经营者面对消费者是未成年人的时候,合适的商品是可以交易的,过度消费商品或服务时,应当主动尽责询问,其消费行为是否得到家长的同意,要劝导未成年人不要过度消费,否则由此造成的损失,将由经营者自行承担。同时提醒广大商家,加强对孩子的教育引导,并保管好家中财物,防止孩子擅自大额支付。未成年人是祖国的未来,保护他们健康成长,是包括商家在内的全社会的责任。

案例8:某4S店赠品充电桩质量问题维权案

【基本案情】2022年11月10日大丰区徐女士投诉,她购买了一辆新能源汽车,随车赠送的充电桩不能正常使

用,4S店表示只负责汽车质量,不负责维修赠送的充电桩。大丰区消协明确指出,商家依法应当担保赠品质量,并提供“三包”服务,赠品与商品承担同等的产品质量责任,并非“赠品免费,所以免责”。经调解,充电桩供应商免费更换了充电桩,圆满解决纠纷。

【典型意义】消费者购买商品时获得附赠的商品或服务,也属于买卖合同标的,销售商有义务按照法律规定和消费者约定,提供附赠的商品或服务,并对附赠的商品或服务提供质量担保,承担相应法律责任。根据《消费者权益保护法》的规定,消费者获得赠品,其合法权益受到侵害时,理应受到法律保护。

案例9:某健身房预付费卡维权案

【基本案情】2022年5月12日茆女士等4名消费者与某健身公司签订了会员合约,合计预付费8240元。之后,茆女士等人得知健身公司发行预付费卡,没有向行业主管部门备案,甚至不能确定准确的开业时间,签署的预付费消费在协议中未约定服务履行期限,还有“不得退卡”的霸王条款,就要求健身公司退款,遭到拒绝。他们向射阳县体育主管部门投诉寻求帮助,健身公司只同意退还4000元,茆女士等人不满意,向射阳县消协投诉,要求全额退款。经消协调查,茆女士等人投诉事实属实,要求健身公司全额退款,但其态度恶劣,答复消协“不予退费”。6月中旬,射阳县消协支持茆女士等人向法院起诉维权。在强大的维权压力下,健身公司于7月25日全额退还茆女士等人的预付费。

【典型意义】预付费方式的消费纠纷频发,调处难,成为消费维权的热点。本案中,健身公司发行预付费卡没有向行业主管部门备案,甚至不能确定准确的开业时间,且利用格式条款单方规定“不得退卡”,侵害了消费者合法权益。《江苏省消费者权益保护条例》规定,经营者以发行单用途预付卡方式提供商品或者服务的,消费者有权自付款之日起十五日内无理由要求退款;《消费者权益保护法》规定,霸王条款没有法律效力。保护消费者合法权益是全社会的共同责任,解决预付费消费纠纷顽症,需要行政执法、司法审判等各方力量齐抓共管,共同营造放心消费环境。

案例10:某餐饮店设置“最低消费”维权案

【基本案情】2022年11月24日东台市赵某预定在某饭店8人用餐,饭店负责人为其制定了最低消费158元每客的菜单,后实际用餐人数是6人,并减少了两个菜品。结账时,饭店依然按8客、每客158元的价款收费,合计收费1264元。赵某提出异议,饭店负责人表示实际用餐人数比预定的少了2人,实际消费数额未达到包间“最低消费”标准,依然要按预定的价款收费。赵某投诉后,东台市消协明确指,饭店设置“最低消费”行为,侵犯了消费者自主选择权和公平交易权,且诱导消费者为了满足“最低消费”而超量点餐,涉嫌违反《反食品浪费法》,因饭店符合《行政处罚法》初次违法且危害后果轻微并及时改正可以不予行政处罚的规定,东台市市场监管局向饭店发出了《责令改正通知书》,免于行政处罚。饭店负责人认识到其行为不当立即整改,退还赵某500元价款,并承诺不会再生类似情况。

【典型意义】这是一起常见的设置“最低消费”的投诉案件,而且涉及反食品浪费。经营者设置“最低消费”,是对消费者不公平、不合理的规定,侵犯了消费者自主选择权和公平交易权,其行为无效。《反食品浪费法》规定,餐饮服务经营者应主动对消费者进行防止食品浪费提示提醒,在醒目位置张贴或者摆放反食品浪费标识或者由服务人员提示说明,引导消费者按需适量点餐,不得诱导、误导消费者超量点餐。广大消费者也要自觉形成抵制餐饮浪费的消费习惯。