

案例一 虚假宣传篇

普通食品虚假宣传治疗功能 欺骗消费者被罚

●案情简介: 2021年1月陈先生来电反映,他因听说某品牌食用菌系列产品有降血压、提高免疫力等多种功效,遂花费2万余元多次购买,但服用一段时日,实际效果与产品宣传的效果存在较大差距,且他感到身体不适。陈先生找到商家要求退货退款,但是双方协商未果。陈先生遂以虚假宣传、欺诈消费者为由将该品牌的经营者的投诉至市场监管部门。经区市场监管分局执法人员立案调查,该系列产品为普通食品,当事人对产品的功能作治疗某种疾病的暗示与误导,属虚假宣传欺骗误导消费者的违法行为。该局对当事人作出行政处罚,同时投诉举报处置中心组织多次调解,被诉人同意退款并赔偿投诉人4.5万元。

●案例点评 根据《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条第一款规定,经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者。《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条规定,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。显然,案例中的当事人违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》和《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关禁止性规定,侵害了消费者的合法权益。区市场监管分局也提醒广大市民,普通食品、保健食品不能替代药品,没有治疗功能,应理性消费,谨防推销陷阱。

案例二 合同约定篇

培训机构擅自搬迁 消费者可退费

●案情简介 2021年12月王女士反映,称她花费5500元给孩子在沈家门某轮滑培训机构报了76节轮滑课。后因该店关门还剩64节课需前往其他分店上课。但新的上课地点距离家里过远,王女士联系商家要求退款。但商家不同意,称她可转入其他分店上课。经区市场监管分局执法人员调查核实,认为商家停止营业造成王女士上课不便,商家存在过错,通过调解,被投诉人同意退还64节课时费用4600元,王女士表示满意。

●案例点评 根据《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第十二条第三款规定,经营者有违反合同约定行为,导致消费者无法继续接受培训或者继续培训无法达到预期效果的,消费者有权要求经营者退还相应费用,并要求依法赔偿损失。该轮滑培训机构在未与王女士协商的情况下改变上课地点,违反了与王女士的约定,因此应当退还相应费用。区市场监管分局也提醒消费者应理性选择培训机构,注意签订消费合同,在合同中对退费事宜、培训达不到承诺效果的后续措施、培训地点变更以及培训过程中的人身安全等问题作事先约定,避免“报班容易退班难”的尴尬。

案例三 三包责任篇

符合“三包”更换条件 经营者免费换机

●案情简介 2021年6月张先生来电反映,半年前在沈家门某手机店挑选了一部手机,因参加了为期2年的套餐活动,即每月消费138元,获赠手机一部。现手机出现故障,频繁断网,经维修两次后还是存在同样的问题,张先生要求更换手机,但遭商家拒绝。经区市场监管分局执法人员调查核实,因两次修理无法解决张先生手机存在的断网问题,且手机在“三包”期内,经调解,被投诉人同意给投诉人更换同型号手机一部。

●案例点评 根据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》,移动电话机主机三包有效期为1年。在三包有效期内,移动电话机主机出现《移动电话机商品性能故障表》所列性能故障,经两次修理,仍不能正常使用的,凭三包凭证中修理者提供的修理记录,由销售者负责为消费者免费更换同型号同规格的移动电话机主机。对于在经营活动中赠送消费者的移动电话机商品,销售中应当按照《规定》承担三包责任。

案例四 商标侵权篇

商标侵权 汽车销售公司“傍大款”被罚

●案情简介 2021年6月,东港一家汽车销售公司为获取消费者信任,想到了一个“傍大款”的办法,将店面装潢经过精心装扮,在店门外墙体招牌上标注了某日系品牌车的名称及商标Logo,看上去十分显眼醒目,同时在这前面又添加了一句小字体“本公司销售”。商标名称和Logo还出现在店门上,且店面背景墙上贴出了该日系品牌车的广告语,而事实上这家公司并没有拿到这一汽车品牌的舟山代理权。这一招让不知情者误以为是某日系品牌车的4S店,吸引了不少客源。但该公司也因商标侵权收到了市场监管部门的罚单。



●案例点评 该汽车销售公司在未得到商标注册人的许可情况下,擅自将与他人注册商标相同的标志作为商品名称、商品装潢使用,并对外进行宣传,误导公众,混淆消费者意识,侵犯了商标注册人注册商标专用权。就此区市场监管分局责令当事人立即停止侵权行为,并处以罚款。

□通讯员 邵佳莉 记者 程星星

今天是“3·15国际消费者权益日”,区市场监督管理分局公布2021年消费维权八大案例,希望通过案例示警,对违法商家及其行为起到震慑作用,规范我区市场秩序。

3.15 国际消费者权益日



八大典型案件

案例五 虚标价格篇

虚标原价 外卖平台商家诱骗消费者被罚

●案情简介 2021年7月,区市场监管分局执法人员在进行网络巡查时,发现某外卖平台上周某经营的餐饮店涉嫌虚标原价诱骗消费者。经调查发现,当事人周某在从事餐饮经营服务期间,在外卖平台上以打折的形式虚标商品原价;同时,周某店内所标商品价格与外卖平台上折后价格基本一致,店内从未以折前价格对外进行过商品销售。经执法人员多方取证,并根据稽查过程中对基本违法事实的掌控,当事人周某承认在虚标商品原价时存在主观故意行为。根据《中华人民共和国价格法》属违法行为,区市场监管分局对当事人周某依法处以罚款1万元的处罚。

●案例点评 根据《中华人民共和国消费者权益保护法》规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利,且经营者

提供商品或服务应当明码标价。而类似周某这种提价、虚标原价之后,再实施满减的优惠折价行为,属于价格欺诈行为,同时侵害了消费者的合法权益。区市场监管分局提醒广大市民,在日常消费过程中

遇到类似的违法行为,应及时拨打投诉举报电话12345,积极维护自身的合法权益。



案例六 无证经营篇

无证销售隐形眼镜护理液 经营者被罚

●案情简介 2021年8月,区市场监管分局执法人员一家日用居家百货商行内检查时,发现该店货架上摆放有若干某品牌隐形眼镜护理液,包装上标签标注有“消毒产品”字样。隐形眼镜护理液不单是普通消毒用品,还属于医疗器械,实行双证管理,即经营者必须取得《营业执照》和《医疗器械经营许可证》后才能进行销售。经询问,该店并未取得《医疗器械经营许可证》,执法人员依法扣押了上述涉案的隐形眼镜护理液。经调查,当事人系某品牌管理有限公司加盟店,从2020年5月起由总部配送该品牌隐形眼镜护理液并在店内销售,且当事人未履行进货查验义务。

●案例点评 根据《医疗器械分类目录》,隐形眼镜护理液属于接触镜护理产品,管理类别为第三类,也就是最高风险医疗器械。这意味着销售隐形眼镜及护理液必须有持证,且对销售场地、人员、管理有要求。新修订的《医疗器械监督管理条例》提高了对未经许可从事第三类医疗器械经营活动的罚款额度。因此,区市场监管分局对当事人作出行政处罚,同时提醒消费者采购隐形眼镜护理液时,请认准有《医疗器械经营许可证》的商家。

案例七 涉旅消费篇

隐瞒船班信息 民宿误导消费者被罚

●案情简介 2020年9月,来自宁波的游客周女士向区市场监管分局投诉,称她和家人周末来舟山旅游,预订了海岛一家民宿。因为天气预报有台风,周女士来舟前打电话咨询民宿周日是否有船班,对此民宿方答复,让周女士放心来玩,即使万一因为台风船停航,到时他们也有别的船只将客人安全送离,不会耽误上班。听了民宿方承诺后,周女士一家来岛旅游却因停航耽误上班。区市场监管分局执法人员调查发现,在得知可能由于台风原因导致船班停航的情况下,有3家民宿未将船班信息及时告知来岛游客,导致30余名游客由于船班取消被迫困于小岛,延误了正常工作,消费者权益受到了侵害。经区市场监管分局立案调查,3家民宿均被处万元以上罚款。

●案例点评 《侵害消费者权益行为处罚办法》第六条规定,经营者在向消费者提供有关商品或者服务的信息应当真实、全面、准确,不得有虚假或者引人误解的宣传行为,不得夸大或隐瞒所提供的商品或者服务的数量、质量、性能等与消费者有重大利害关系的信息误导消费者。显然,这3家民宿当事人违反了上述规定。区市场监管分局提醒经营者,一定要自觉履行诚信经营义务,切勿心怀侥幸。消费者遇到欺客、宰客、误导消费等消费欺诈类违法行为,也要积极维护自身的合法权益。

案例八 家电消费纠纷篇

家电被“偷梁换柱” 消费者成功维权

●案情简介 2021年4月李女士来电反映,其花费41825元在沈家门一商场购买了中央空调和电热水器,厂方售后上门安装后,发现安装的空调和热水器型号与购买的不符。李女士向商家反映后,商家表示,现安装的中央空调和电热水器属同一品牌,是原型号的升级版,如果要拆换成原来购买型号的中央空调和电热水器,消费者须支付一定的费用。对此李女士认为不合理,商家未经征询自己的意见,擅自改变型号进行安装,其造成的经济损失不应由己方承担。同时李女士认为,商家偷梁换柱有欺瞒的嫌疑,错误的安装也导致她家里装修工期延误,带来不必要的麻烦,应承担必要的赔偿。经区市场监管分局执法人员调解,双方最终达成一致协议,商家同意订单金额41825元的全部电器产品退货退款。

●案例点评 根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。商家在未提前征询消费者的意见前提下,自作主张擅自更改型号进行安装,该行为涉嫌侵害了消费者的知情权,商家须为自己的错误买单,不能因此把损失转嫁给消费者。