

# 促共治 严执法 守安全 筑防线

## 十宗消费维权典型案例

近日,广州市市场监管局发布了2021年度消费维权典型案例,消费维权范围涵盖网约车、退款难、商标侵权、高仿酒、过期食品等,以面向社会加强普法教育,增强消费者维权意识,警示广大市场主体诚信守法经营。

### 案例1 网约车公司有奖销售规则模糊

某网约车公司在其公众号发布“60元打车福利+薇姿护肤礼包”促销活动信息,促销活动的标题及内容中包括“60元打车福利”等信息,未提及优惠券的性质、数量及最高抵扣金额等信息。如果消费者3次打车消费金额合计不足200元,实际并不能享受60元的折扣优惠,与“60元打车福利”“60元大礼包”等信息不符。

根据《反不正当竞争法》,海珠区市场监管局对当事人处以50000元的罚款。

【评析】许多商家发布的优惠促销信息,往往故意模糊概念、打擦边球,不明确促销优惠规则,如出现“现金券”变“满减券”,“满减券”变“产品券”,增加了消费限制和门槛,“优惠”却不“实惠”,损害了消费者权益。

### 案例2 婚介网络公司无理由拖延退款

某婚介网络公司办理退费时,未按约定时间将退款10725元退还给陈某某,超出约定时间29个工作日,当事人行为违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》。

根据《消费者权益保护法》《侵害消费者权益行为处罚办法》,天河区市场监管局责令当事人立即停止侵害消费者权益的行为,处以罚款180000元。

【评析】消费者权益受到侵害后,往往存在索赔难、退款难等问题,即使通过调解和商家签订退款协议,商家也故意拖延退款时间。本案,是在涉案企业故意拖延消费者提出的合理退款请求,造成不良社会舆论影响的情形下作出的行政处罚,以震慑具有同类违法行为的商家。

### 案例3 买手机赠手表侵犯注册商标专用权

白云区市场监管局执法人员检查某通信设备店时发现,该店存在“买手机赠送手表”的诱导行为,并发现存放有某知名商标的手表,而且部分手机配件未明码标价。经某手表商标权利人鉴定,上述手表为涉嫌假冒注册商标的产品,当事人行为构成《商标法》所指的侵犯注册商标专用权行为。

根据《商标法》,白云区市场监管局责令当事人立即停止商标侵权行为,没收并销毁侵犯注册商标专用权的手表25块,并处以罚款18950元。

【评析】涉案当事人捆绑销售假冒伪劣产品的行为违反了相关法律,严重侵害了消费者和商标权利人的合法权益。该案提醒广大消费者要提高识假辨假的意识,自觉抵制假冒伪劣商品。

### 案例4 买到“高仿酒”“打孔酒”投诉索赔

一市民在某商行购买了4瓶某品牌高档酒,后发现酒的品质有异,便进行了投诉举报。白云区市场监管局接到举报线索后,遂进行了现场检查,经某品牌酒业公司鉴定人员鉴定,确认该商行出售的酒为假冒商品。

根据《食品安全法》《商标法》,白云区市场监管局责令涉案当事人立即停止商标侵权,同时处以30000元罚款。

【评析】市场充斥高仿酒、“打孔酒”等,真假难辨,该案的严厉查处起到了很好的警示效果,提醒消费者购买酒品尽量选择正规商家,要求商家出具发票;买到假酒的,消费者可以要求退货退款,并可以要求增加赔偿所受到的损失。



### 案例5 “解释权归经营者所有”是霸王条款

2021年8月7日,黄埔区市场监管局收到举报,反映某文化公司微信公众号发布的两项产品使用说明最终解释权归经营者所有,该局向当事人发出《责令改正通知书》,责令其限期改正。一个月后,该局再次收到举报线索,称当事人另有新的格式条款有关内容构成侵害消费者权益的行为。

根据《侵害消费者权益行为处罚办法》《合同违法行为监督处理办法》,黄埔区市场监管局鉴于当事人存在责令逾期未改的情形,符合从重情节,根据过罚相当的原则,对当事人处以9000元罚款。

【评析】“最终解释权条款”作为被广泛使用的“霸王条款”,是不折不扣的不平等格式条款,不仅损害广大消费者的权益,也不利于商家自身的长远发展,更是对社会公平的践踏和对市场经济秩序的破坏。

### 案例6 一超市销售的两件商品过期一个月

2021年5月16日,市民彭女士向黄埔区市场监管局举报,其在某超市购买的9件商品,其中维他菊花茶、鱼干两件商品已过期一个月。

当事人经营超过保质期食品的行为,违反了《食品安全法》有关规定。随即,黄埔区市场监管局对当事人作出没收上述过期食品,没收违法所得1.7元,并处以3000元罚款的行政处罚。

【评析】保质期,是生产企业承诺其生产加工的食品在符合标签要求的贮存条件下保持品质的期限。消费者购买食品时要注意查看包装、标签上的生产日期和保质期,拒绝购买过期食品或者生产日期、保质期模糊不清的食品。

### 案例7 网购商品因公司被收购不发货

2021年3月,一市民向花都区市场监管局投诉,在某文创APP购买了其自售胶带,但后因该APP被另一同类APP收购,投诉人一直未收到所购买的商品,且无法联系到客服。

依据《消费者权益保护法》“消费者在购买产品后,企业出现变更时,变更后的企业应该承担的相应法律责任”等规定,经花都区市场监管局工作人员耐心细致的调解,最终被投诉商家全额退款,投诉人也较满意。

【评析】《消费者权益保护法》规定,消费者在购买、使用商品或者接受服务时,其合法权益受到损害,因原企业分立、合并的,可以向变更后承受其权利义务的企业要求赔偿。消费者在购买商品和服务时,遇到原来的企业分立合并,应当保留好消费单据,向变更后新企业要求赔偿。

### 案例8 伪造认证标志防护口罩

2021年3月,番禺区市场监管局接到一市民来访举报,反映某医药公司涉嫌销售伪造、冒用CE认证标志的不合格口罩出口至国外。经核查,举报情况属实。

根据《产品质量法》,番禺区市场监管局对当事人作出没收涉案KN95防护口罩38000个和防护口罩60000个、FFP2口罩120个,没收违法所得42223.08元,罚款46137.66元的行政处罚。

【评析】本案中,涉事公司生产伪造CE认证标志、伪造他人厂名、厂址口罩的行为,违反了《产品质量法》《消费者权益保护法》规定,依法对涉事经营者处以没收涉案口罩、没收违法所得、罚款的行政处罚,表明了市场监管部门严厉打击侵权违法行为,全力保障常态化疫情防控工作,促进市场公平竞争,维护市场秩序的决心和力度。

### 案例9 冻品店经营未检疫检验进口冷冻肉

疫情防控期间,增城区市场监管局执法人员到某冻品店检查时发现,当事人经营场所存放有两箱无中文标签的进口冷冻肉制品,当事人无法提供上述进口冷冻肉制品的检验检疫证明文件、核酸检测报告、消毒证明、进货单及供货商的资质材料等备查。

根据《食品安全法》,增城区市场监管局责令当事人改正上述违法行为,没收两箱涉案的进口冷冻肉制品,以及处以110000元的罚款。

【评析】进口冻品经营者,经营未按规定检疫或未经检验、无中文标签的进口冷冻肉类制品,存在巨大风险隐患,若该批次进口冻品携带病毒,将直接影响大量群众的食物及生命安全,应从严、从快、从重严厉打击。

### 案例10 某公司生产严重不合格电动自行车

经专业机构抽检,从化区市场监管局发现某公司生产的某型号电动自行车存在淋水涉水性能、反射器、照明质量不合格的问题,特别是电气装置不符合《电动自行车安全技术规范》标准,判定为严重不合格;另一型号的车速提示音、淋水涉水性能也不符合标准要求,判定为不合格。

根据《产品质量法》,从化区市场监管局对当事人涉嫌生产、销售标识不符合规定产品的行为,作出没收287辆电动自行车,没收违法所得3917元,和罚款567600元的行政处罚。

【评析】电动自行车作为代步工具,这两年普及率很高,其安全性能直接关系到驾驶人的生命安全。生产企业应牢固树立产品质量安全主体责任意识,市场监管部门更是要加大电动自行车生产企业的监督检查力度,确保其依法经营,保障出厂产品质量合格,切实保护消费者的合法权益。