



# 守护消费安全 保障消费畅通

——“3·15”国际消费者权益日维权



## 2020年度我市消费维权典型案例

### 1 某机电设备公司销售侵犯注册商标专用权商品案

**案情:**2020年11月,新荣区市场监管局接大同市市场监管局案件(线索)转办函。经检查确认,大同市某机电设备有限公司以1.8万元的低价收购了一台标有“凯泉”牌号的单级双吸离心泵,又以6.5万元的高价售给山西某钢铁公

司。经商标权利人辨认,当事人所销售的“凯泉”牌水泵为假冒该公司产品。执法部门依据《商标法》相关规定并结合实际情况,对当事人的违法行为作出没收假冒离心泵一台并罚款9.7万元的处罚。

**点评:**本案中,当事人为了谋取高额利益,以远低于市场价格购进假冒伪劣商品销售,利用侵犯注册商标专用权手段违法经营,明显存在主观故意。望广大经营者一定要诚实守信经营,切不可明知故犯铸成大错。

### 2 平城区某烟酒商行销售侵犯注册商标专用权假汾酒案

**案情:**2020年9月,大同市酒类管理所接到商标权利人举报,平城区某烟酒商行存在涉嫌销售侵犯其注册商标专用权销售商品行为。经执法人员现场检查后证实情况属实。当事人涉嫌侵权的酒类货值共计

12133.5元。执法部门依据《商标法》相关规定,责令当事人停止侵权行为,没收侵权商品并罚款3万元。

**点评:**本案中,经营者为了谋取利益,竟然侵犯酒类商标专用权,知假买假,不

仅破坏了市场秩序,也给商标拥有者造成了名誉损失。希望广大经营者守护好群众“餐桌”和“舌尖上”的安全;作为消费者,不要贪图便宜,在消费中要认真查验,提高防范意识,避免上当受骗。

### 3 平城区某牛排烤肉自助店采购不合格粉丝粉条案

**案情:**2020年7月,市市场监管综合行政执法队接到市市场监管局食品抽检检验交办函,证明平城区某牛排烤肉自助店存在涉嫌采购销售不合格粉丝粉条(宽粉片)行为。经查证落实,当事人承认存在采购销售

不符合安全标准粉片的行为。执法部门依据《食品安全法》相关规定,对当事人作出罚款2万元并没收违法所得144元的处罚。

**点评:**常言道:“病从口入”,食品安全关乎每一位公民人身安全。该案当事人没有将食

品安全放在首位,违反了食品安全法相关规定,依法应承担法律责任。进一步提醒食品经营者,“民以食为天,食以安为先”,要把食品安全放在首位,建立健全食品安全采购制度,为消费者创建一个健康的饮食环境。

### 4 某文化传播公司侵害消费者个人信息权案

**案情:**2020年11月,市市场监管综合行政执法队,针对杭州市场监管局移送的涉及我市某某涉嫌侵犯消费者个人信息权线索,经执法人员对当事人现场检查,查获涉嫌存有消费者个人信息的电脑主机、硬盘和虚拟电话交换机以及纸质相关材料若干。当事

人在未经消费者同意的情况下,通过网络获取个人信息,并向这些消费者个人拨打电话、发送广告信息,推销本企业的业务。其行为违反了《消费者权益保护法》相关规定,执法部门给予罚款4000元的处罚。

**点评:**消费者个人信息依法得到保护,而

在现实生活中侵犯消费者信息的行为时有发生,通过电话、发信息的方式推送广告,显然侵害了消费者个人信息依法得到保护的权益,必将受到严厉的处罚。希望广大消费者在日常消费中,增强个人信息保护意识,不轻易泄露个人信息,使违法行为没有可乘之机。

### 5 开发区某物资经销实体店销售侵权电线案

**案情:**2020年5月,市市场监管局开发区分局接到举报,反映辖区某物资经销实体店涉嫌销售侵犯注册商标专用权电线产品行为。经检查发现,当事人店内销售的“小猫牌”和“CCBV 国标”电线电缆产品及合格证属业务员上门推销并配送,无法提供进货发

票和产品的合法来源,经确认属于侵权商品。当事人的上述行为违反了《商标法》相关规定,执法部门责令其立即停止侵权行为,同时作出罚款2万元并没收侵权商品的处罚。

**点评:**本案中,当事人为了谋取利益,没

有将安全保障放在首位,随心所欲购进假冒伪劣商品销售,无法做到尽职尽责;利用侵犯注册商标专用权手段违法经营,明显存在主观故意,殊不知最终逃脱不了严厉处罚。望广大经营者一定要遵循诚实守信原则,切不可以身试法。

### 6 开发区某装潢材料经销部销售不合格产品案

**案情:**2020年3月,市市场监管局开发区分局接到市市场监管局产品质量监督抽查检验不合格产品移送处理工单,明确开发区某装潢材料经销部销售的生态板、优质细木工板抽查检验判定为不合格产品。执法人员对涉案不合格产品予以扣

押,截至查获之日未售出。当事人的上述行为违反了《产品质量法》相关规定,执法部门作出没收不合格产品、罚款8100元的行政处罚。

**点评:**高诱惑的收益,是制售假冒伪劣屡禁不止的根源。一方面,市场监管部门将

以高压态势,严厉打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为;另一方面,消费者在选择商品时一定要认真查验,提高辨别真伪的能力,不要为图便宜主动购买低价假品,发现假冒伪劣商品及时举报。

### 7 广灵县某农家土特产店经营不合格食品案

**案情:**2020年11月,广灵县市场监管局接到市12345政府服务热线诉求工单,执法人员对广灵县某农家土特产店售卖花生豆进行检查,经查证实,当事人不能提供相关食品标签、说明书等商品标识,违反了

《食品安全法》相关规定。执法部门对当事人给予没收违法所得26元、罚款5000元的处罚。

**点评:**本案中,当事人不以保障食品安全为己任,侥幸认为从有《食品生产许可

证》的企业购进食品,食品就没有问题。当事人对经营食品的相关法律法规知之甚少,对索证索票认识不够,殊不知一旦发生意外悔之晚矣,希望经营者们在食品安全方面要警钟长鸣。

### 8 浑源县某金店利用格式条款免除自己责任案

**案情:**2020年7月,浑源县市场监管局执法人员对浑源县某金店进行了现场检查,发现该店将印有微信公众号“老庙黄金浑源专卖店”广告贴在店面醒目位置,包含优惠活动内容、时间、地址等,微信公众号标有“所有活动最终解释权归本

店所有”等内容。当事人承认是金店同意并授权发布并在朋友圈等大量转发标有“活动最终解释权归本店所有”的微信公众号。执法部门依据《合同违法行为监督处理办法》规定,给予罚款1000元的行政处罚。

**点评:**本案中,当事人利用合同格式条款,以“最终解释权归本店所有”条款,限制消费者的合法权利,免除自己的责任;根据《合同法》规定,违背了公平原则,是无效条款,商家的“最终解释权”条款并不能免除其应当承担的法律责任。



## 网络直播带货典型案例

网络直播带货作为一种新兴购物模式,在活跃市场、方便消费者的同时,也出现了拒绝网购商品七日无理由退换、销售假冒伪劣商品、价格欺诈、夸大宣传等诸多问题。2020年,直播带货频频“翻车”,不仅产品质量低劣、虚假宣传、售后服务不到位等问题依然突出,公众人物带货刷单造假、流量造假、虚假举报等问题也层出不穷。

为维护消费者合法权益,保障网络消费安全,净化网络直播市场,去年,市市场监管局对我市网络直播行业开展了为期5个月的专项整治,有效震慑了侵害消费者合法权益、扰乱市场秩序的个别网红主播。

### 1 某中介利用短视频贬低其他生产经营者商品案

**案情:**大同市某中介利用网络直播的形式销售商品,对部分商品介绍时使用了贬低其他商品和经营者的表述。该行为违反了《广告法》第十三条“广告不

得贬低其他生产经营者商品或服务”之规定,市市场监管局依法作出责令停止发布违法广告、消除影响、罚款的行政处罚。

**提示:**各网红带货主播在宣传商品时,切忌夸大产品功效,禁止贬低他人产品或服务。

### 2 某商贸中心未按规定履行公示证照法定义务案

**案情:**大同市某商贸中心在其开设的短视频账号内销售服装、化妆品,未按规定公示证照信息,构成未按规定履行法定义务的行为。该行为违反了

《电子商务法》第十五条之规定,市市场监管局依法作出责令改正违法行为、罚款的行政处罚。

**提示:**公示证照信息是对消费者权益的有效保护。电子商务经营者开展经营活动应当诚实守信,依法办理市场主体登记并履行向消费者公示主体经营信息的义务。

### 3 某化妆品店价格欺诈案

**案情:**大同市某化妆品店通过网络直播带货方式销售自营商品时,利用虚假、使人误解的价格手段诱骗消费者。该行为违反了《价格法》第十四条之规

定,构成价格欺诈行为,市市场监管局依法作出责令立即改正违法行为、罚款的行政处罚。

**提示:**消费者在购物时切记冲动、盲目,必要时可对所售商品价格进行对比、查询,以免上当受骗。

### 4 某服装店拒不履行网购商品七日无理由退货案

**案情:**大同市某服装店利用短视频销售服装,明示“网购商品只换不退”,已构成擅自扩大不适用无理由退货的商品范围的行为,违反了《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》第六条之规定。

市市场监管局依法作出责令改正违法行为、罚款的行政处罚。

**提示:**消费者网购商品,有权利在七日内对不满意的商品无理由退换(法律规定不适用无理由退换的商品除外)。

市市场监管局提醒广大电子商务经营者:遵守国家法律法规,诚信经营、公平竞争。市场监管部门将持续严格监测网络直播行为,对违反相关法律法规者将依法严肃处理。



图① 消费者在商场选购化妆品



图② 网络直播带货成为企业营销新模式



图③ 市民在快递网点领取快递包裹

文/本报记者 成自力  
图/本报记者 戎禹仁

消费安全涉及人民群众最关心、最直接、最现实的利益,也是消费市场持续健康发展的根基和保障。为加强消费者权益保护,进一步改善消费环境,促进消费畅通,服务经济社会发展,中国消费者协会确定2021年全国消费组织消费维权主题为“守护安全 畅通消费”。

市场监管部门将把维护消费者合法权益置于更加突出位置,筑牢消费市场健康发展基础,满足消费升级安全新需求,同时推动消费维权协同共治,激发消费潜力,为更高水平经济循环提供强劲动力。

## 守护安全 畅通消费

