



# 凝聚社会力量

——“3·15”国际

## 2021年度我市消费维权典型案例

### 1 某平价烟酒店销售篡改日期的过期饮料案

**案情:**2021年7月,群众举报云冈区某平价烟酒店销售改过生产日期的过期饮料。经查,当事人进了50箱饮料后,由于长期未

能售出,导致大量饮料过期,为了可以继续销售,便篡改了生产日期。

**处罚:**当事人的行为违反了《中华人民共和国食品安全法》相关规定,云冈区市场监管局作出没收标注虚假生产日期饮料共38箱、罚款8.5万元的行政处罚。

### 2 某超市经营标签不符规定的预包装食品案

**案情:**2021年1月,云冈区市场监管局根据群众举报进行调查,立案查明,当事人于2020年12月22日从平城区某食品有限公司购进“洋洋洋 烤羊上脑”进行销售。《食品生

产许可管理办法》规定,2018年10月1日起,食品生产者生产的食品不得再使用原包装、标签和“QS”标识。当事人经营的“洋洋洋 烤羊上脑”生产日期为2020年12月21日,故应

使用新的食品生产许可标识“SC”。

**处罚:**当事人的行为违反了《中华人民共和国食品安全法》相关规定,云冈区市场监管局作出没收产品25盒、罚款1万元的行政处罚。

### 3 某建材经销部销售侵犯注册商标专用权的商品案

**案情:**2021年3月30日,群众举报云冈区某建材经销部销售假冒水泥。经查,当事人从云冈区某水泥公司购买了10吨散装水泥,用标有“兴旺水泥厂永开牌”的包装袋灌

装了8吨,准备以每吨300元的价格出售,赚取差价。经兴旺水泥有限公司出具标签证明和商标注册证明,证明当事人所售“永开”牌水泥为假冒该公司产品。

**处罚:**当事人的行为违反了《中华人民共和国商标法》相关规定,云冈区市场监管局作出没收侵权商品水泥200袋、罚款3万元的行政处罚。

### 4 某医药公司从非法渠道购进药品案

**案情:**2021年6月17日,市市场监管综合行政执法队调查发现,云冈区某药房在2020年前从马某手中购进中药饮片,而马某未取得药品经营许可证。该

品,违反了《中华人民共和国药品管理法》相关规定,依据违法所得计算,市市场监管综合行政执法队作出罚款134026元的行政处罚。

**处罚:**当事人涉嫌从非法渠道购进药

### 5 段某无照生产销售防冻液案

**案情:**2021年5月5日,市市场监管综合行政执法队对段某无证无照生产销售防冻液立案调查。经查,当事人于2020年底生产加工防冻液3200吨,销售3100吨,销

售价格每吨300元,共盈利4.3万元。当事人无法提供营业执照及相关生产销售资质,且无法提供该批防冻液合格证、销售票据等手续。

**处罚:**依据《无证无照经营查处办法》相关规定,市市场监管综合行政执法队对其作出没收违法所得4.3万元、罚款1万元的行政处罚。

### 6 某酒店价格欺诈案

**案情:**2021年5月19日,市市场监管综合行政执法队调查发现,我市某酒店于2021年5月1日至5月2日在携程网发布信息,标注其房价划线价为1459元,优惠后为1129元起。

执法人员调取了该酒店“五一”期间及“五一”前一周的房间销售清单,清单上实际成交价格有1459元及1129元的房间成交记录。

**处罚:**依据相关规定,经营者不得利用虚

假的或者使人误解的价格手段,诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易,当事人对其涉嫌价格违法事实予以确认。市市场监管综合行政执法队对该酒店作出罚款5万元的处罚。

### 7 某食品公司侵犯东阿阿胶注册商标专用权案

**案情:**2021年7月23日,平城区市场监管局北关监管所接到东阿阿胶股份有限公司书面投诉:平城区某食品公司超市销售的“智力”山东阿胶蛋白粉涉嫌侵犯其公司注册商标专用权。执法人员到

该超市核查发现,在保健品区域陈列的涉案产品外包装和小包装罐体上使用的图形与东阿阿胶的图形注册商标相近似,涉嫌销售侵犯东阿阿胶注册商标专用权的商品。

**处罚:**依据《中华人民共和国商标法》相关规定,执法人员现场扣押了上述涉案商品,责令当事人立即停止侵权行为,并作出罚款20万元的行政处罚。

### 8 某家具公司侵犯注册商标专用权案

**案情:**2021年9月9日,平城区市场监管局在监督检查时发现,某家具公司已生产加工好的部分家具包装材料上,使用了福建厦门好来屋橱柜有限公司的“好来屋”注册商标使用人的品牌授权生产协议书,执法人员对现场进行了查封。

的“欧澜索”注册商标。车间角落存放着印有“好来屋”注册商标和“欧澜索”注册商标的包装材料。该公司不能提供上述两个商标使用人的品牌授权生产协议书,执法人员对现场进行了查封。

**处罚:**当事人的行为违反了《中华人民共和国商标法》相关规定,平城区市场监管局责令其立即停止侵权行为,并作出没收侵权产品及包装材料、罚款5万元的行政处罚。

### 9 某能源有限公司发布虚假广告案

**案情:**2021年8月12日,市市场监管局开发区分局执法人员发现,山西某能源有限公司在其官网上发布虚假人才招聘服务的商业广告。经查,工作地点在河北某风电

场,与公司官网人才招聘栏上宣称的工作地点在大同、平鲁、怀仁等内容不符。当事人涉嫌以虚假或者引人误解的内容欺骗、误导消费者。

**处罚:**依据《中华人民共和国广告法》《互联网广告管理暂行办法》的有关规定,市市场监管局开发区分局对当事人作出罚款1.2万元的处罚。

### 10 某药店未按规定公示行政许可信息案

**案情:**市市场监管局执法人员通过日常网络交易数据监测发现,某药店通过“饿了么”App从事药品、医疗器械、保健食品的互联网营销活动,但在平台资

质公示的页面中未按规定公示食品经营许可信息。2021年11月2日,执法人员对其经营场所进行了现场检查,并通过和店长比对核实,确认了当事人的违

法行为。

**处罚:**依据《中华人民共和国电子商务法》的相关规定,对当事人作出罚款1500元的处罚。

共促  
消费公平



# 凝聚社会力量 共促消费公平

消费者权益日话维权

## 今起,网络消费纠纷这样处理

拆封无法退货,直播间卖假货,虚假刷单、刷评、刷流量……消费者在网络消费时,面临合法权益遭受侵害的风险。记者日前从市市场监管局了解到,为依法保护消费者合法权益,促进网络经济健康发展,最高人民法院《关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》于2022年3月15日起施行,主要对网络消费合同权利义务、责任主体认定、直播营销民事责任、外卖餐饮民事责任等作出规定。

### 拆封就不能退货?

消费者在实体商场购物可以现场体验,网络购物则无法做到。为此,消费者权益保护法设置了七天无理由退货制度。然而,有些商家经常以商品已拆封为由不给退货,这种做法合法吗?

### 新规明确,消费者因检查商品的必要进行拆封查验且不影响商品完好,电子商务经营者不得以商品已拆封为由主张不适用七天无理由退货制度。

新规对“签收商品即视为认可质量合格”“经营者享有单方解释权或者最终解释权”等常见的不公平不合理条款进行了列举,明确有上述内容的条款无效。

### 签收即视为商品质量合格?

很多消费者签收商品时往往不会拆开包裹仔细查看,回家后才发现商品有问题。但有些网络消费合同条款单方规定,消费者签收商品后不得提出质量问题,使消费者维权困难。

### 赠品可以免责?

网购购物,商家常会附赠一些赠品、奖品,有些商品是消费者用优惠券或积分兑换的,这属于商家的一种促销手段。

新规明确,奖品、赠品、换购商品若

### 平台未尽审查义务承担连带责任

近年来,外卖订餐受到消费者青睐,然而,一些网络餐饮服务提供者没有任何餐饮卫生资质,甚至没有经营许可证,利用外卖平台的审核漏洞违法经营。

新规明确,网络餐饮服务平台经营

者未依法对入网餐饮服务提供者进行实名登记、审查许可证,或者未履行报告、停止提供网络交易平台服务等义务,使消费者合法权益受到损害时,消费者有权主张网络餐饮服务平台经营者与入网餐饮服务提供者承担连带责任。

者未依法对入网餐饮服务提供者进行实名登记、审查许可证,或者未履行报告、停止提供网络交易平台服务等义务,使消费者合法权益受到损害时,消费者有权主张网络餐饮服务平台经营者与入网餐饮服务提供者承担连带责任。

新规明确,网络餐饮服务平台经营



去年我市  
为消费者挽回  
经济损失1816万元

2021年,我市12315平台共收到各类投诉举报咨询1.77万件。其中,投诉1.56万件,受理1.39万件,举报0.2万件,咨询0.01万件,共为消费者挽回经济损失1816.15万元。

从受理的13942件投诉问题来看,商品类投诉6372件,服务类投诉7748件,增长较快的问题有:售后服务、合同、食品安全。

商品类投诉热点前三位为一般食品(1205件)、服装鞋帽(1100件)、家居用品(848件),增长较快的商品投诉有:文化及运动用品(增长1100%)、特种设备(增长733.33%)、燃料(增长411.11%)、摄像产品(增长400%)、宠物及宠物用品(增长400%)。

服务类投诉热点前三位为餐饮和住宿服务(2442件)、销售服务(1004件)、其他服务(989件),增长较快的服务类投诉有:卫生保健、社会福利(增长737.5%)、社会服务(增长600%)、教育及培训服务(增长547.83%)、旅游服务(增长450%)、制作保养和修理服务(增长346.88%)。

从举报问题看,家居用品(312件)、餐饮和住宿服务(154件)分别是商品类举报和服务举报的热点。

从举报企业看,举报量较大的企业主要有:阳高县兑润鞋帽店(78件)、阳高县布叶礼品店(62件)、平城区魏然安土产地(44件)。



### 消费提示

## 谨慎参与 “会销”式商品推销

近期,市市场监管局消保部门陆续接到几起涉嫌“会销”的投诉,反映商家宣传活动夸大产品功效,并通过赠送小礼品等形式诱导消费者,消费者购买后发现产品存在质量和售后服务等方面的问题。市市场监管局提醒广大消费者,谨慎参与各类“会销”式商品推销活动,警惕“会销”消费陷阱。

日前,10名70多岁的老人结伴来到市消协反映,他们在小区广场上聊天时,几名男子说小区水质可能不合格,可以免费给居民上门检测水质。检测后,推销人员就以“上课”的形式推销饮水机,“听课”老人们得知商场卖6000元一台的的品牌饮水机半价就可以购买,多位老年人当天就购买并安装了,可使用后感觉并没有说得那么好,想退货,但销售人员以过年回老家为由,迟迟没有处理。

“会销”即会议营销,指通过寻找特定顾客,通过亲情服务和产品说明会的方式销售产品。惯用手法(以净水器会销为例):常在街头散发传单,以赠送礼品等手段作为诱饵,将消费者吸引到酒店、宾馆或社区服务中心等处进行推销。净水器销售者多为外地人员,具有很强的流动性和随机性,给消费者维权带来困难。推销时通常会说产品售价多少钱,本次活动给予很大折扣或赠送滤芯和其他赠品等,以这种方式引诱人们购买。所售净水器多为小厂家生产的不知名品牌或质次价高的劣质产品。一般购买几天后,水质口感会大幅下降。购买后不久就无法联系,拨打电话无人接听。

市场监管部门提醒,购买保健品、净水机等产品时,尽量选择可信、信赖、售后服务完善的品牌及正规商家,不要从流动商贩处购买,以免发生质量问题无法解决。参与“会销”活动一定要了解对方真实身份,弄清店面具体地址、证照是否齐全、是否“三无”产品、售后服务是否有保证,也可拨打厂家及商家电话进行核实。购买前要查看产品说明书、相关批准文号,注意产品的功能和材质,不要轻信商家的口头宣传。此外,要索要正规发票、产品合格证、保修卡等票证并妥善保管,一旦发生纠纷,及时向有关部门投诉。