

市市场监管局公布

2024年度消费维权十大典型案例



1 购买小龙虾,两斤八两变四斤三两

【简要案情】2024年4月22日,陈先生向12315热线投诉称,他在一农贸市场购买小龙虾四斤三两,到外面复秤显示只有两斤八两。他找到商家,商家告知“称错了”,并退款退货。陈先生怀疑该店秤有问题,要求相关部门加大监管力度,督促商家及时整改。

【处理结果】执法人员现场使用1公斤标准砝码,对该店计量器具进行初步校验,发现存在计量不准情况。执法人员将该店计量器具送往十堰市计量检定测试所进行检定,结果为不合格,遂依法对

商家进行立案查处。

【分析点评】依据《集贸市场计量监督管理办法》第六条,经营者应当做到:“不得使用不合格的计量器具,不得破坏计量器具准确度或者伪造数据,不得破坏铅封”,消费者在集贸市场等场所购物时,可对所购买的物品放置公平秤复称,若发现未设置公平秤、公平秤损坏、公平秤计量失准等问题,可及时向12315反映。经营者应使用合格的计量器具,并定期送检,主动开展诚信计量自我承诺,自觉接受社会监督。

2 网上团购优惠券,使用时遭遇“缩水”

【简要案情】2024年9月17日,杜女士向12315热线投诉称,丹江口市一家餐厅在抖音平台做开业优惠团购活动,下单4.9元即可享受价值79.9元的汉堡套餐,套餐中明确表示可以得到两个汉堡、一个脆皮香酥炸全鸡、小食品4选2、饮品3选2。但是当她到达餐厅后却被告知,只能得到一个汉堡和一杯饮品。杜女士认为,该餐厅广告宣传与实际不一致,损害了其合法权益。

【处理结果】经执法人员核查,该餐厅属于刚刚开业的品牌加盟店。杜女士参与的是该餐厅总部在线上开展的优惠团购,而活动细节没有及时传达到该餐厅,出现了线上线下信息不同步的情况。经调解,该餐厅及时为杜女士退款并道歉,并给予一

定的费用补偿,保证今后不再发生类似事件。杜女士对处理结果表示满意。

【分析点评】依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条“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”、《规范促销行为暂行规定》第六条“经营者通过商业广告、产品说明、销售推介、实物样品或者通知、声明、店堂告示等方式作出优惠承诺的,应当履行承诺”,该餐厅的品牌方通过互联网发布商品团购信息,且未排除该新开业的门店,杜女士选择该商品并提交订单成功时合同成立。该餐厅不允许使用团购券,是对合同的违背,应当承担违约责任。

3 绿松石宣传违规使用绝对化用语

【简要案情】2024年4月8日,12315热线接到举报,刘女士发现小红书一家店铺宣传产品时使用“顶级”等相关词语,是广告中禁止使用的绝对化用语,要求进行规范和查处。

【处理结果】经执法人员核查,该店主为了能够更好地宣传店里的绿松石商品,吸引顾客购买,在小红书App网店商品页面介绍绿松石“散珠”商品时使用“精品原矿高瓷玉化富甲天下散珠,瓷度顶级,料质极润,玉润通透……”该行为违反了《中华人民共和国广告法》有关规定,构成在广告中使用绝对化用语的违法行为。执法人员依法进行立案查处。

【分析点评】依据《中华人民共和国广告法》第九条“广告不得有下列情形:使用‘国家级’‘最高级’‘最佳’等用语”,该店主在产品广告宣传中使用“瓷度顶级”用语,且未能提供客观证据证明其宣传用语的真实性,绝对化结论式宣传容易误导消费者,构成了在广告中使用绝对化用语的违法行为。

在此提醒广大经营者,在发布广告的同时要注意宣传用语的真实性,秉持诚信经营、公平竞争的基本准则,严格遵守相关法律法规的规定,广告宣传应当真实、全面,不得虚假或者引人误解,切实履行保障消费者权益的义务。

4 商家卖车隐瞒生产日期

【简要案情】2024年12月9日,李女士向12315热线投诉称,她在房县一家车行花费15600元购买了一辆二手电动三轮车,购车前商家表示电动三轮车是2023年生产,购买后,她发现生产日期是2018年,因此要求退车退款。

【处理结果】经执法人员核实,该车辆的生产日期为2018年12月。由于该车辆购买后使用过程发生剐蹭,双方无法协商一致。经调解,李女士向商家支付1000元维修费,将车辆退回,商家退款14600元,双方达成调解协议。

【分析点评】依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条“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。消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况”,经营者隐瞒所售二手电动三轮车真实情况,侵犯了消费者的知情权。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。

5 加油站错将柴油当汽油

【简要案情】2024年6月29日,汤先生向12315热线投诉称,他前一天在竹溪县一加油站给货车加柴油,工作人员错加成了汽油,导致发动机损坏,请求调解。

【处理结果】经核查,汤先生所诉被加错油情况属实,但发动机损坏尚无定论。经多次调解,该加油站陪同汤先生到十堰一检测站对该车进行检测,并赔付汤先生车辆维修保养费用、误工费损失合计5285元。汤先生表示满意。

【分析点评】依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利”、第五十二条“经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任”,因加油站工作人员疏忽造成汤先生的车辆受损,汤先生有权要求赔偿。

消费者一旦发生加错油的情况,应立即停车并寻求专业人士帮助,如将误加的油排空,更换正确的品类,同时进行全面检查。

6 无证销售医疗器械

【简要案情】2024年1月25日,12315热线接到举报,一眼镜店未办理《医疗器械经营许可证》,擅自从事隐形眼镜销售。

【处理结果】现场检查中,执法人员在眼镜店展柜上发现其正在销售接触镜(隐形眼镜)和隐形眼镜护理液,且未取得《医疗器械经营许可证》。隐形眼镜及护理液属于第三类医疗器械,这类器械的安全性、有效性必须严格控制。执法人员依法对该店进行立案查处。

【分析点评】依据《医疗器械监督管理条例》第四十二条“从事第三类医疗器械经营的,经营企业应当向所在地设区的市级人民政府负责药品监督管理的部门申请经营许可并提交符合本条例第四十条规定条件的有关资料”、第八十一条“未经许可从事第三类医疗器械经营活动,由负责药品监督管理的部门没收违法所得、违法生产经营的医疗器械和用于违法生产经营的工具、设备、原材料等物品”,相关部门将持续加强对医疗器械的监督管理,严厉打击违法犯罪行为,切实保障人民群众的身心健康。

7 婚庆公司未按约定提供服务

【简要案情】2024年1月6日,周先生向12315热线投诉称,他在郧阳区一婚庆公司定制了婚庆服务,婚礼当天发现现场布置与约定的设施不符,且婚庆公司在婚礼尚未结束的情况下就将现场布置撤除,造成十分不好的体验,要求该婚庆公司退赔费用。

【处理结果】经执法人员核实,周先生反映情况基本属实。经调解,该婚庆公司为周先生减免婚庆费用700元,周

先生表示满意。

【分析点评】依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用”,周先生在婚礼前已经与婚庆公司约定好婚礼现场的设施和布置,婚庆公司未经消

费者同意擅自改变设置,违反了约定,应当承担违约责任。

婚礼定制服务为满足消费者个性化需求而产生,建议消费者尽量选择信誉较好的品牌和商家。在合同签订前,对合同的必要条款逐项进行确认,将服务种类、计价方式、服务标准及违约责任等内容细化并写到合同中。如发现条款有显失公平的内容,要及时提出,并留存好相关证据,以便后期维权。

8 房产广告无预售许可

【简要案情】2024年9月5日,12315热线接到举报,十堰一置业公司在市内街道边发布的房地产销售户外广告未标明预售许可证或者销售许可证书号。

【处理结果】经执法人员核查,该公司项目是预售商品房,其尚未取得《商品房预售许可证》,发布房地产广

告的行为违法。执法人员依法进行立案查处。

【分析点评】《房地产广告发布规定》第五条规定,“凡下列情况的房地产,不得发布广告:预售房地产,但未取得该项目预售许可证的”;第七条规定,“房地产预售、销售广告,必须载明以下事项:开发企业名称;中介机构代

理销售的,载明该机构名称;预售或者销售许可证书号”。

在此提醒广告经营者、广告发布者,必须依法设计、制作、发布房地产广告,除了要符合《广告法》的一般规定外,还要遵守《房地产广告发布规定》。市场监管部门将对房地产广告持续加强管理,依法规范。

9 购买的新车存在瑕疵

【简要案情】2024年6月11日,朱先生向12315热线投诉称,他在十堰一汽车销售公司购买了一辆价值93900元的轿车,办完手续交付时发现车内有碎玻璃渣,内饰也有几处划痕,他向销售顾问提出异议后,双方协商未果。

【处理结果】经执法人员现场核查,车辆后门玻璃曾破损并更换,车门内饰确实存在划痕;销售公司并未将车辆情况如实告知。因双方对和解方案分歧过大,多次调解始终无法达成一致。2024年6月28日,市市场监管局、茅箭

区市场监管局、二堰监管所联合对销售公司负责人进行约谈,宣传相关法规,强调维护企业形象、保护消费者合法权益的重要性,敦促企业尽快化解纠纷,消除社会影响。经多方努力,最终双方达成一致意见,销售公司对朱先生进行现金补偿、赠送保养,双方交易合同照常履行,朱先生表示满意。

【分析点评】依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条“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”;第二十三条

“经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限;但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵,且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外”,朱先生购车时,商家并未将车辆情况如实告知,侵犯了消费者知情权、公平交易权。执法人员提醒经营者,在向消费者提供商品或者服务的信息时,应当真实、全面,严格保障消费者的合法权益,公平交易。

10 假冒品牌纸侵犯注册商标专用权

【简要案情】2024年9月25日,12315热线接到举报,吴先生称在郧西县一市场有商户推销假冒“维达®”提纸,请进行核查处理。

【处理结果】接到举报当天,执法人员立即赶到市场进行核查,对该商户正在销售的“维达®”提纸进行了扣押。经维达护理用品(中国)有限公司打假办工作人员鉴定并出具鉴定报告,这批提纸为假冒商品。执法人员依法进行立案查处。

【分析点评】依据《中华人民共和国商标法》第五十七条“有下列行为之一的,均属侵犯注册商标专用权:销售侵犯注册商标专用权的商品的”;第六十

条第二款“工商行政管理部门处理时,认定侵权行为成立的,责令立即停止侵权行为,没收、销毁侵权商品和主要用于制造侵权商品、伪造注册商标标识的工具,违法经营额五万元以上的,可以处违法经营额五倍以下的罚款,没有违法经营额或者违法经营额不足五万元的,可以处二十五万元以下的罚款”,注册商标受法律保护,侵犯注册商标专用权,不仅误导消费者,也侵犯了商标权利人的合法权益,更扰乱公平竞争的市场秩序。

市场监管部门聚焦重点商品、重点领域和重点行业,重拳出击,深入

持续开展民生领域案件查办“铁拳”行动,严厉打击“傍名牌”等侵犯知识产权行为,以及制售不符合国家标准,以假充真、以次充好、以不合格产品冒充合格产品违法行为,切实维护消费者合法权益,营造安全放心的消费环境。

“婚礼还在进行,婚庆公司就将现场布置拆除;加油站错将汽油当柴油,赔付车主5285元;在农贸市场购买小龙虾,两斤八两变四斤三两;绿松石销售使用“顶级”绝对化用语……

“3·15”国际消费者权益日来临之际,市市场监管局公布2024年度消费维权十大典型案例,通过以案说法的方式,增强消费者的维权意识,促进经营者加强行业自律,守法诚信经营。

■记者 韩玉砚