

2021年度消费典型案例

宁如娟 曾少石 许骤青 苏静

编者按:围绕2022年“共促消费公平”的消费维权年主题,市市场监督管理局、市消费者权益保护委员会公布了我市2021年度消费侵权、消费维权案例,进一步加强消费者权益保护,营造浓厚社会氛围,夯实消费公平基础,促进可持续消费,助力新发展阶段经济社会平稳健康发展。

十大消费侵权案例

案例一:双清区某装饰公司违规收集使用消费者个人信息案

2021年8月19日,市市场监管局接到投诉,称双清区某装饰设计通过不正当渠道获取消费者个人信息。该局执法人员到现场检查发现,该公司办公场所内有包含个人信息的花名册。经查,该公司自2021年4月起,在未经消费者同意的情况下,通过同行介绍等方式收集包含楼盘名称及消费者姓名、电话等内容的消费者个人信息1263条,并擅自使用这些个人信息。依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十一条规定,该公司构成了未经消费者同意,收集、使用消费者个人信息的违法行为。

依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十四条、《消费者权益保护法》第五十六条的规定,市市场监管局责令该公司改正违法行为,并处罚款20000元。

案例二:隆回县某麻辣香锅餐饮店集赞兑奖增设附加条件案

2021年11月17日,隆回县市场监督管理局接到消费者谢女士的举报,称隆回县某麻辣香锅餐饮店开展集赞免单活动,活动截止时间为11月11日,在活动规定期限内谢女士集齐去该店兑奖时,店家称只有11月9日前完成集赞的客户,才可以享受免单,之后的只能半价,此外,需要添加店家微信预约才可以兑奖,且兑奖只能按半价购买,不能全赠或免单。店家无法兑现承诺,消费者向市监局提供了活动宣传电子单页和集赞已满的截图各1张。依据《规范促销行为暂行规定》第十三条第一款的规定,该餐饮店构成了有奖销售变更、附加兑奖条件的违法行为。

依据《规范促销行为暂行规定》第二十七条、《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十二条的规定,隆回县市场监督管理局对该公司处罚款5000元。

案例三:洞口县某幼儿园自立项目收取学生资料费案

2021年9月27日,根据群众举报,洞口县市场监管局安排执法人员对该县文昌街道一幼儿园2021年下半年收费情况进行检查,发现该幼儿园自立项目向学生收取资料费。经查,该幼儿园于2021年下半年向该园中班学生按125元/人的标准收取资料费,该收费项目不属于邵阳市发改、财政、教育等部门印发的《邵阳市幼儿园收费管理实施细则》(邵市发改价费[2021]64号)文件中规定的项目。依据《中华人民共和国价格法》第十二条规定,该幼儿园收取学生资料费的行为构成了自立收费项目的违法行为。

依据《中华人民共和国价格法》第三十九条、《价格违法行为行政处罚规定》第九条的规定,洞口县市场监管局责令该幼儿园立即改正,将违法收取的资料费全部退还学生家长,并处罚款5000元。

案例四:双清区某汽车专修店侵犯注册商标专用权案

2021年5月7日,市市场监管局接到举报,双清区高崇山镇某汽车专修店违规使用宝马股份公司的注册商标。该局执法人员现场检查发现,该店悬挂的招牌上有“宝马专修”“宝马配置升级”等字样及图案,货架上有印有“BMW”商标的汽车零配件。经查,该汽车专修店不是宝马股份公司指定的经销商或服务网点,其销售的汽车配件也并非宝马股份公司授权生产的产品。依据《中华人民共和国商标法》第五十七条规定,该店构成了侵犯他人注册商标专用权的行为。

依据《中华人民共和国商标法》第六十条、《中华人民共和国行政处罚法》(旧)第二十七条等,市市场监管局责令当事人立即整改,停止任何形式的侵权行为,没收其所有印有“BMW”商标的汽车零配件,并处罚款50000元。

案例五:邵东市某健身公司未按约定提供服务案

2021年8月20日起,邵东市市场监管局多次接到消费者投诉,反映邵东某健身公司收取预付款,却未按约定提供服务。经查,该公司于2020年9月25日办理营业执照,随后以优惠、减免、打折等为噱头,吸引消费者办理预付卡,其销售的预付卡种类繁多。2021年1月,该公司正式

营业后,长期处于停业状态,导致办理预付卡的消费者无法享受相关服务。依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十条规定,该公司行为构成未按约定提供服务、损害消费权益的违法行为。

依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十四条、《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条,邵东市市场监管局吊销该健身公司的营业执照。

案例六:邵阳县某房地产公司发布禁止性用语的广告案

2021年4月25日,市户外广告监测平台监测到邵阳县某房地产开发公司发布违法广告,交由邵阳县市场监管局依法查处。经查,该公司于2021年2月3日在邵阳县邵新街沿线公交车站台广告位上发布了房地产广告,并印制发放宣传单页,广告中均使用了“着力将小区打造为邵阳县顶尖教育人才居住聚集地”“小区周边政务中心等首屈一指的区域配套”等用语。依据《中华人民共和国广告法》第九条规定,该公司构成发布使用禁止性用语的房地产广告违法行为。

依据《中华人民共和国广告法》第五十七条,邵阳县市场监管局责令该公司停止发布广告,并处罚款30000元。

案例七:双清区某美容美发店排除消费者解释权案

2021年11月3日,双清区市场监管局在辖区某美容美发店处理消费纠纷时,发现该店价格表上标有“最终解释权归本店所有”字样。依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条规定,该店的行为构成了规定经营者单方享有最终解释权的违法行为。

依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十五条规定,双清区市场监管局责令该店立即停止违法行为,并处罚款6000元。

案例八:武冈市某通信公司销售无3C认证的全网通手机案

2021年10月13日,武冈市市场监管局执法人员依法对武冈市某通信公司进行执法检查,发现该公司销售的名为VO1TE 4G LTE的全网通手机,涉嫌无3C认证。经查,该公司销售的全网通手机强制性认证证书处于“已撤销”状态。依据《中华人民共和国认证认可条例》第二十七条,该公司违法销售未取得《中国国家强制性产品认证证书》(3C认证)的全网通手机。

根据《中华人民共和国认证认可条例》第六十六条,武冈市市场监管局责令该公司立即停止销售无强制性认证证书的全网通手机,并处罚款40000元。

案例九:新邵县某公司销售农药残留超标农产品案

2021年7月7日,新邵县市场监管局委托专业机构对该县某公司销售的农产品进行抽检。经抽样检测,该公司销售的韭菜镉项目不符合GB2762-2017《食品安全国家标准 食品中污染物限量》要求,检验结论为不合格。经查,该公司销售的不合格韭菜为当地菜农供货,但无采购票据。依据《中华人民共和国食品安全法》第三十四条规定,该公司构成销售农药残留含量超过食品安全标准限量的食品的违法行为。

依据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十四条规定,新邵县市场监管局责令该公司立即停止违法经营行为,并处罚款15000元。

案例十:邵东某电气公司生产侵犯注册商标专用权产品案

2021年9月13日,邵东市市场监管局执法人员接“BAIDA”商标所有权人投诉举报,称某电气公司未经其授权许可擅自生产“BAIDA”打火机。在该公司的生产包装及焊接车间,执法人员发现了标有“BAIDA”商标的打火机成品、外包装箱、内包装盒等。经查,该公司接到印度客户订单后,在未取得“BAIDA”商标所有权人许可的情况下,擅自将公司生产的打火机使用包含“BAIDA”商标的外包装箱、内包装盒进行包装。依据《中华人民共和国商标法》第五十七条规定,该公司涉嫌生产侵犯注册商标专用权的产品。

依据《中华人民共和国商标法》第六十条规定,邵东市市场监管局依法没收该公司侵权产品120箱、外包装箱3个、内包装盒15个,并处罚款60000元。

十大消费维权案例

案例一:4S店强制定点购买保险案

2021年6月10日,市市场监管局直属分局接到消费者王先生投诉,称其在某4S店购买车辆,商家强制其在店内的保险销售网点购买保险,如不购买保险就不能买车。

接到投诉后,市市场监管局直属分局调解工作人员先后联系了王先生和某4S店核实情况,确认该4S店情况与王先生反映的一致。在查明事实的基础上,经协商调解,该4S店同意王先生自主选择保险企业购买保险。

案例二:净水器过滤器爆裂致家具受损案

2021年9月,消费者吕女士家中的净水器发生故障,其附加设备过滤器爆裂漏水,将木地板、墙纸、家具等物品浸泡损坏。该台净水器为2017年吕女士在邵阳市一净水公司购买。吕女士认为,此次财产损失由该净水器的产品质量问题造成,便向该净水公司索赔。索赔未果,吕女士将该公司投诉至大祥区消委会。

接到投诉后,大祥区消委会立即展开调查,并组织双方进行调解。经调解,双方达成一致意见,该净水公司向吕女士一次性赔偿52000元。

案例三:早教中心停止营业拒退学费案

2021年7月14日至15日,洞口县12345政府服务热线先后接到消费者罗女士、杨女士投诉,两人均称自己于2020年10月在该县某早教中心预交了一年学费,可是仅学习了2个多月,该早教中心就停止营业了,并拒绝退还剩余学费。

接到投诉后,洞口县市场监管局立即前往该早教中心进行调查,并了解到除投诉人罗女士和杨女士外,该中心还有12名学员的剩余学费未退还。经协调,该早教中心立即退还14名消费者的剩余课时费用,合计退还45155.7元。

案例四:4S店车辆质量问题投诉案

2021年5月14日,市市场监管局直属分局接到消费者何先生投诉,称其在某4S店购买的车辆使用不到两年,却频频出现质量问题,包括车辆底盘锈蚀、方向轴故障、自动熄火且无法重启等。何先生表示,自己曾与4S店协商,要求4S店更换新车,并赔偿误工费损失,4S店不予处理,希望市场监管部门帮助维权。

经市市场监管局直属分局协商调解,该4S店同意免费为何先生将车辆维修好,并赔偿3000元。

案例五:培训机构多期学费退还案

2021年9月,2名消费者先后向市消保委投诉,称其在双清区某教育培训机构连续缴纳了春季、暑假、秋季三期培训费用。2021年7月前,受疫情影响,该培训机构一直处于停课状态。秋季开学后,校外培训机构已被禁止开展线下培训,该培训机构便将培训改为线上培训、晚上线下培训。为此,2名消费者以晚上接送学生不方便为由,要求该培训机构退还学费,却被培训机构告知需要扣除前期因提前连续缴费赠送的礼品费用。

市消保委联合双清区市场监管局、桥头市场监管所对该教育机构进行调查。经协调,该培训机构退还2名消费者学费,并不再额外扣除赠送的礼品费用。

案例六:装修设计案与消费者要求不符退款案

2021年11月10日,北塔区消保委接到消费者刘先生的投诉,称其于9月12日在北塔区某装饰设计商谈房屋装修设计事项,并签订了装修设计合同,支付设计费8000元。在与该装修设计公司人员沟通时,刘先生觉得该公司的设计方案

不能达到自己的要求,便要该公司退还设计费。然而,该公司以签订了合同为由,拒绝退款。刘先生认为自己的合法权益受到损害,遂向北塔区消委会投诉,希望能帮助其维护合法权益。

经协商调解,该公司退还刘先生设计费8000元。同时,因该公司涉嫌用格式合同排除消费者权利,交由辖区市场监管所调查处理。

案例七:无证经营混凝土致房屋质量问题案

2021年6月18日,邵东市消保委牛马司分会接到投诉,反映某搅拌站开展无资质经营活动,向当地自建村民提供劣质商品混凝土。当地一村民用该搅拌站销售的混凝土改造自家房屋,刚浇筑好的地基就多处开裂,造成较大损失,希望该搅拌站赔偿相应损失。

邵东市消保委牛马司分会核查发现,该搅拌站未办理营业执照,涉嫌无证无照经营。经协商调解,该搅拌站预交50000元至当地村委会,由村民自行拆除开裂的地基,并重新浇筑地基,所需费用从预交费用中扣除,多退少补,直至地基完全修好。同时,因该公司涉嫌无证经营,交由邵东市市场监督管理局立案处理。

案例八:购车订金难索回案

2021年7月5日,武冈市市场监管局迎春亭所消费维权服务站接到消费者杨先生投诉,称其在武冈市一家汽车贸易店订购了一台车,并交纳了订金,商家承诺订金可退还。当杨先生表示不想要该商品,要求商家退还费用时,却被商家拒绝。

在查明事实的基础上,武冈市市场监管局迎春亭所消费维权服务站向该汽车贸易店解释了“订金”和“定金”的法律区别。经协商调解,该店退还消费者购货款2000元。

案例九:夸大保健品功效误导消费者案

2021年3月2日,邵东市市场监管局两市塘所接到消费者张先生的投诉,称其在尹某经营的某网店上购买了2盒“蛹虫草玛咖片”,价值298元。该网店广告宣称该产品具有改善腰酸腿疼、失眠健忘、易疲劳、脱发早衰、内分泌失调等功效。张先生查询后发现,该产品只是普通食品,并不具备保健、医疗功效。张先生认为尹某涉嫌虚假宣传,违反了相关法律法规,要求商家退货退款并赔偿相应损失。

经协商调解,该店退还张先生购货款298元,并一次性赔偿张先生500元。同时,因该案涉嫌虚假宣传,邵东市市场监管局对尹某经营的网店进行立案查处。

案例十:健身房不公平条款引纠纷案

2021年10月25日,市消保委接到消费者熊先生投诉,称其于2021年7月在市区某健身房办理了一张健身私教卡,购买了72节私教课,交费14400元。熊先生上了13节健身私教课后,因工作原因调离了邵阳市,剩余课程无法继续进行,便要求该健身房退回未消费的59节私教课的费用。该健身房表示,根据其公司规定和协议规定,无法退钱给熊先生。熊先生认为该健身房行为侵害了消费者合法权益,涉嫌霸王条款。

市消保委协同双清区石桥市场监管所对该健身房进行调查,确认该健身房制定的格式条款为不公平格式条款,侵害了消费者权益。经协商调解,该健身房退还熊先生10000元。同时,市消保委在该店进行了法律宣传,对其违规行为进行批评教育。