



2021年3·15 国际消费者权益日

守护安全 畅通消费



3·15 高邮市市场监管局 高邮市消协联合发布2020年度消费维权典型案例

【某电动车经营部销售无3C认证案】

2020年8月11日,高邮市市场监督管理局根据消费者举报,发现高邮市某电动车经营部仓库内存放有无牌电动自行车70辆,车体上均无3C认证标志。

2018年7月2日,国家市场监督管理总局和国家认监委联合发布了《关于发布电动自行车产品由许可转为实施强制性产品认证管理安排的公告》,我国的电动自行车产品生产许可证管理将转为CCC认证管理。过渡期自2018年8月1日起至2019年4月14日止,自2019年4月15日起,电动自行车产品未获得CCC认证的,不得出厂、销售、进口或者在其他经营活动中使用。2018年7月19日国家认证认可监督管理委员会发布了《认监委关于发布电动自行车强制性产品认证实施规则的公告》,《电动自行车强制性产品认证实施规则》于2018年8月1日实施,当事人经营的77辆电动自行车使用的执行标准都是GB17761-1999,按照规定应当执行最新的国家强制执行标准GB17761-2018,获得3C认证,方可销售。

高邮市某电动车经营部销售未获得3C认证的电动自行车的行为,违反了《中华人民共和国认证认可条例》第二十八条的规定,依据《中华人民共和国认证认可条例》第六十七条的规定,责令改正,并决定对当事人处罚如下:

- 1、处以60000元的罚款;
- 2、没收违法所得1239元。

【某糕点经营部使用过期食品原料案】

2020年2月,高邮市市场监督管理局根据消费者举报对高邮市某糕点经营部实施现场检查,在当事人加工间操作台上发现鲜酵母【标示有:BLC0002CP20200108 E20200217(L) A3 字样】1包半(其中半包已经拆封使用)。另在当事人冷库内发现燕子牌鲜酵母外包装标示“BLC0002CP20200108 E20200217(L) A3”的字样85包和外包装标示“BL29313FP20191218 E20200127(L) A1”的字样5包。上述鲜酵母保质期为40天,至我局检查时,均已超过保质期。

2020年2月20日,当事人使用超过保质期的上述鲜酵母生产加工食品170袋,已销售。2020年2月21日,当事人使用超过保质期的上述鲜酵母生产加工食品110袋。上述食品均在成品库中,被我局当场扣押,还未销售。2020年2月21日,当事

人对上述2020年2月20日生产的食品进行了召回;2020年2月26日,当事人全部召回了上述食品。因此,当事人货值金额为:3586.2元,违法所得为0。

高邮市某糕点经营部使用超过保质期的食品原料生产食品的行为,违反了《江苏省食品小作坊和食品摊贩管理条例》第十九条的规定,依据《江苏省食品小作坊和食品摊贩管理条例》第四十二条规定,我局决定对高邮市某糕点经营部处以罚款25000元。

【某药店销售假冒“飘安”口罩案】

2020年2月11日,高邮市市场监督管理局接12315平台投诉工单,消费者(以下称为消费者甲)反映在高邮市某药店购买的20包“飘安”一次性使用口罩均为假货,并向本局提供购买的上述口罩及转账记录等证据材料,同时反映另一名消费者(以下称为消费者乙)也曾在该药店购买过同款口罩。

2020年1月23日,高邮市某药店从上门兜售人员处以16元/袋的价格购进标示“河南飘安集团有限公司”生产的“飘安”一次性使用口罩50袋(20只/袋)。该款口罩正面标示有“飘安®、生产许可证编号:豫食药监械生产许20150141号、产品注册证编号:豫械注准20192140044、产品技术要求编号:豫械注准20192140044、本企业已通过ISO13485、ISO9001质量管理体系认证、一次性使用口罩、河南飘安集团有限公司”等信息,反面标示有“一次性使用口罩使用说明、规格型号:长方形、适用范围:医用、使用方法:使用前检查包装是否完好,并对产品的有效期进行确认。(生产批号、失效年月见封口处。)在灭菌有效期内使用、注意事项:本品已经环氧乙烷灭菌,包装破损严禁使用。本品属一次性用品,严禁重复使用、灭菌有效期:自灭菌之日起两年、贮存:贮存在干燥通风、无腐蚀性气体处、河南飘安集团有限公司、地址:河南长垣飘安工业园、传真:0373-8790139、电话:0373-8790003、邮编:453400、Http://www.piaosan.com、E-mail:pa-group@piaosan.com”等信息。当事人购进上述标示“飘安”口罩后,未对供货商的经营资质进行查验,于2020年1月24日在高邮市某药店内以20元/袋的价格进行销售,同时规定每人限购3袋。

高邮市某药店购进上述标示“飘安”口罩时,未履行进货查验义务,无法说明该批标示“飘安”口罩的合法来源,其销售的标示“飘安”口罩经本局认定为假冒产品。高

邮市某药店销售假冒“飘安”口罩侵犯了河南飘安集团有限公司注册商标专用权,该行为违反了《中华人民共和国商标法》第五十七条规定,依照《中华人民共和国商标法》第六十条规定处以罚款35000元。

【某药房未明码标价案】

根据消费者举报,高邮市市场监督管理局分别于2020年2月23日、2月27日于对高邮市某药房正在销售的商品明码标价情况进行检查。调查认定的事实:2020年2月23日,检查人员现场对高邮市某药房正在销售的商品明码标价情况进行检查,发现“安捷75%乙醇消毒液”、“安捷84消毒液”、“万通筋骨贴”、“欧姆龙电子血压计”、“怡成血糖仪”、“三九豪健障内清滴眼液”等部分商品未明码标价,我局当场责令当事人立即整改;2020年2月27日,我局对高邮市某药房销售的部分商品未明码标价整改情况进行检查,经现场检查,当事人已及时进行整改,将销售的商品明码标价到位。高邮市某药房销售药品未明码标价的行为违反了《中华人民共和国价格法》第十三条规定,属于《价格违法行为行政处罚规定》第十三条所指的“不标明价格的”价格违法行为。因当事人在售的以上商品销售价格由经营者自主制定,无法确定商品应当执行的价格,其违法所得无法计算,根据《价格违法行为行政处罚规定》第十八条,违法所得无法确定时,按照没有违法所得的规定处罚。

依据《价格违法行为行政处罚规定》第十三条“经营者违反违反明码标价规定,有下列情形之一的,责令改正,没收违法所得,可以并处5000元以下的罚款:(一)不标明价格的。”和《市场监管总局关于依法从重从快严厉打击新型冠状病毒疫情防控期间违法行为的意见》(国市监法〔2020〕27号)的规定,且高邮市某药房违法行为发生在疫情防控期间,销售的药品属于民生商品,可以给予罚款,从而起到警示作用。我局决定依法对高邮市某药房处以罚款3000元。

【空巢老人轻信保健品维权案】

2020年6月4日,市民张女士向高邮市消费者协会求助,称其母亲某年在某保健品经营部购买保健品多达20余万元,现就未消费部分要求退款,商家要求扣除组织免费旅游、赠送小礼品等额外费用,双方就此费用问题产生争议。协商未果后,张女士希望消协能够帮其维权。

张女士向工作人员陈述称,其父母在多年隐瞒子女的情况下,在某保健品经营部购买保健品多达20余万元。张女士因工作常年在,疫情期间便回家探望父母。谁知却在父母家中发现其购买保健品的票据。考虑到部分保健品只是预付了钱,她便就没有拿到实物的2万余元同商家进行了沟通。商家表示同意退款,但要求扣除之前商家回馈客服而组织的井冈山旅游等费用5000元。张女士表示不能接受,认为商家利用免费组织旅游等活动来忽悠误导父母,使老年人在不知不觉中被“洗脑”,进而花钱购买大量产品,属于虚假宣传。最终,经调解,商家同意退还旅游的费用。

【口腔收费调解案】

2020年3月24日,有市民来高邮市消费者协会反映其在一家民营口腔医院做牙部检查后,该医院收取了500元“正畸费”,因为对“正畸费”项目内容不理解,且认为该口腔医院收费过高,所以进行了投诉。

接到投诉后,该高邮市消协工作人员立即组织人员开展调查。经了解,该院“正畸费”包含CT费、全景片、头颅侧位片、口腔内、外照片,合计560元,上述收费项目已进行了公示。对照《江苏省医疗服务项目价格手册》,“正畸费”是治疗收费项目,而不是检查收费项目,且包含的内容也不是CT、全景片、头颅侧位片、口腔内、外照片。

消协工作人员告知该院负责人营利性医疗机构也必须执行全省统一的医疗服务项目,并现场向该院负责人及业务人员详细讲解了口腔检查、口腔治疗收费项目的内容,同时下达《限期整改通知书》,责令其纠正使用不规范医疗项目并收费行为。

经过协商调解,该口腔医院退还500元“正畸费”,投诉人对处理结果表示满意。

【餐饮店因关门不能用卡维权案】

市商务局工作人员接到消费者电话投诉,称其在某餐饮店购买预付卡,后该店关门,卡内余额不能继续使用,遂向商务部门投诉并请求进行调解,退还相关款项。

接诉后,商务局工作人员经过实地核查,该餐饮店目前已关闭,总店在扬州,正常营业,经于扬州总店负责人联系,要求其退还顾客未消费预付卡内余额,该店负责人表示正积极抢修高邮店收银系统,到时将根据办理的会员卡进行退款。经工作人员调解,餐饮店经营者终将预付卡内余额退还消费者。

消费警示

老年人谨防“十大消费陷阱”

近期,我局、消协接到多起老年人消费投诉举报,集中反应一些不法商家通过会销、讲座、义诊、上门推销等形式,从事虚假宣传活动,忽悠、欺骗老年人购买商品和服务,给老年人的心理、身体和经济造成较大损失。为保护老年人的消费权益,提高老年人的防范识别意识,我局、消协特列出“十大消费陷阱”,提醒老年人谨防上当受骗。

一、会销讲座不购物。一些不法商家打着养生讲座、摸奖中奖等旗号忽悠老年人,在商品展销时,对老年人以赠送鸡蛋、面条、酱油或中奖等形式,达到推销商品的目的。老年人不要随意在讲座、展销会上购买商品或保健用品。

二、有病切勿乱投医。老年人有病要去正规医院就诊,保健养生也应到正规医院和机构去咨询,切不可有病乱投医,更不能轻信来路不明的网络医生。

三、免费承诺别轻信。老年人面对不法商家承诺的免费赠送、半价促销等要经得住诱惑,不贪图小便宜。

四、虚假广告要辨别。近年来,保健食品、医疗、药品广告日益成为虚假广告的“重灾区”。老年人在通过报纸、杂志、广播和电视等媒体接触广告时,要提高辨别意识。

五、专家忽悠不上当。老年人因有病在身,他们特别渴望专家、医生的指导,对

他们的医嘱也深信不疑。但是,要特别防范所谓的“专家”趁机向老年人推销高额保健品。

六、无效退款难实现。一些不良商家为了推销保健品或药品,违反《广告法》,承诺保证疗效,无效退款。对此,老年人不要相信。

七、“政策补贴”不可信。一些不法商家冒充国家卫生部的电话向家境贫寒又久病缠身的老年人直接打电话,谎称能为他们向国家有关部门申请“政策补贴”和药费补助,进行欺骗误导。老年人不要为了获得所谓“政策补贴”而上当受骗。

八、保健品药品要区分。保健品对治

疗某些疾病有一定辅助作用,但不能代替治疗药物。《广告法》第十八条明确规定:“保健食品广告应当显著标明‘本品不能代替药物’”。老年人要注意区分。

九、上门维修找对人。老年人家中电器坏了需要维修时,要向正规家电企业咨询和报修,切忌网上乱搜索,防止遇到冒牌维修。

十、面对诱惑防风险。高收益伴随高风险,面对金融商家高利率诱惑,老年人要擦亮眼睛,不受诱惑。切记“投资有风险,入市需谨慎”。

高邮市市场监督管理局
高邮市消费者协会