

# 高邮市 2012 年消费侵权典型案例

**1** 2012年6月,根据群众举报,高邮工商、公安组成联合检查组,分别对市区几家大型KTV休闲娱乐场所及某商行位于城北的一家仓库进行检查。检查过程中,执法人员当场查扣涉嫌侵权“CASTEL”商标专用权的葡萄酒120多箱共计735瓶。执法人员发现,该批“CASTEL”葡萄酒在外包装上突出使用“CASTEL”专有商标标识,而货主不能提供上述葡萄酒生产厂家的营业执照复印件、酒类流通随附单和灌装生产的产品质量监督检验合格证明,也无法证明该批产品的合法性,系商标侵权产品。执法人员依法对上述货物采取行政强制措施,货值近6万元。时至今日,此案已经移交公安部门,该商行负责人和烟台供货方负责人亦被公安部门刑事拘留。

**2** 2011年10月24日,高邮工商局行政执法人员依法对当事人经销的江苏康普肥料有限公司生产的复合肥(总养分≥45%)进行了抽样送检,经权威部门检测,认定为不合格产品。经查:当事人于2011年10月24日从江苏康普肥料有限公司购进上述复合肥200吨,被销售完毕,销售货值总计545067.5元,违法所得13158.95元。当事人的上述行为,违反了《中华人民共和国产品质量法》第三十九条的规定,属于以不合格产品冒充合格产品进行销售的行为。为此,2012年3月27日,高邮工商局依据《中华人民共和国产品质量法》第五十条、五十五条的规定,作出了没收违法所得13158.95元、罚款125000元的处罚决定。

**3** 2012年3月,赵某在高邮市某建材经销部购买2000余元的石膏板,装修新房几天后,发现所购石膏板已严重变形,导致新房装修被迫停工。赵先生与对方交涉未果,遂向高邮工商局投诉。高邮工商局接诉后,立即展开调查,同时联系该产品的打假办来做鉴定。经鉴定,该经销商销售的产品确系侵权产品。经过数轮调解,最终该经销商赔偿消费者4.2万元。同时,高邮工商局依照《欺诈消费者行为处罚办法》的有关规定,对该建材经营部给予了相应的行政处罚。

**4** 2012年5月7日,高邮市卫生局执法人员对市某酒店服务部进行检查,发现:该酒店从事中餐服务,现场未能提供《餐饮服务许可证》;待加工的食品中有17瓶“老恒和”湖南辣椒酱、5瓶“果云”嫩肉粉、21袋“玉莲”日本豆腐均已超过保质期。执法人员当场将查获的过期和未标签食品作为证据先行登记保存,同时下达《卫生监督意见书》。经认定,该酒店无《餐饮服务许可证》从事中餐服务、使用过期和未标签的预包装食品。当事人的行为严重违反了《食品安全法》第二十九条等相关条款,根据多个违法事实分别裁量、合并处罚的原则,高邮市卫生局对该酒店作出没收违法食品,并处五千元罚款的行政处罚。

**5** 2012年4月25日,高邮药监局执法人员对高邮市某保健品商店进行监督检查时,在该店柜台内发现乌鸡白凤丸等54个批次的药品,执法人员当场对上述药品进行了查封扣押,货值金额1700余元。经查,该店无《药品经营许可证》销售上述药品的行为已经违反了《中华人民共和国药品管理法》第十四条第一款的规定,依照《中华人民共和国药品管理法》第七十三条,市药监局对该店进行了下列行政处罚:1、没收违法经营的药品;2、处以货值金额两倍的罚款。

**6** 2012年4月17日,高邮市农委接群众举报称某公司在高邮市无《兽药经营许可证》销售渔药,行政执法人员前往调查时发现该公司的销售人员正在司徒、张轩等地的养殖塘口销售渔药,并在该公司租用的物流仓库内发现存储有大量渔药产品。经调查该公司的行为属无《兽药经营许可证》经营兽药,违反了《兽药管理条例》第二十二條的规定。高邮市农委依据《兽药管理条例》第五十六条的规定,责令该公司停止经营行为,并予以没收未出售的渔药、没收违法所得9880元、罚款53040元的行政处罚。

**7** 2012年9月19日,接群众举报,三垛镇东楼村有一姓高的村民不知从何处购得大量散装盐,盐务局执法人员立

即出动,很快查获高姓村民家中四百斤外包装上印有“淮牌精制食用盐”字样的散装盐。在公安部门的配合下,查明该盐是船主王某某给张家港一家化工厂运盐时多余的盐和扫仓的盐,套用了“淮牌精制食用盐”的包装袋自行灌装的,总计销售1.30吨。根据有关法规,盐政执法人员依法对该船主作出行政处罚。为了缩小危害范围,盐务局又发布《告广大市民书》,并设立回收点,总计回收工业盐1.05吨。

**8** 2012年1月23日,高邮市烟草专卖局接到消费者投诉,称市区雍某经营的烟酒店内所售卷烟有问题。根据信息,市烟草局执法人员迅速对该店进行全方位监控。在掌握了确切的情况后,烟草部门果断出击,并一举捣毁了陈某的假烟销售窝点,当场查扣软玉溪、红南京等市场热销品牌假冒卷烟共102条,案值近1万元。为切实维护广大卷烟消费者的合法利益,使不法烟贩得到应有的惩罚,根据《中华人民共和国烟草专卖法》及相关法律、法规的规定,烟草局依法罚没了所有卷烟,并对陈某实施了行政处罚。

**9** 2012年3月31日,某小区张先生反映其购买的商铺施工现场正在使用不符合工程设计要求的Φ8mm带肋钢筋,请求质监局立即派人到现场进行打假维权。质监局接到投诉后,立即委派执法人员前往现场检查。经查,施工现场使用的Φ8mm带肋钢筋,实测只有Φ7mm,属不合格产品。根据检验报告,要求立施工单位即停止使用,并予以封存。

**10** 2012年元月初,兴化市的王先生在高邮市临泽镇某手机经营部购买一部手机,价格400余元。15日充电时,充电器突然爆炸,王先生躲闪不及,手部被炸伤。受伤后的王先生立即去医院救治,共花去医药费1000余元。王先生多次向经销商、厂商讨说法未果。元月20日,王先生打电话至高邮消协投诉,寻求帮助。经高邮消协悉心调解,厂商终于赔偿王先生医药费等其它合理费用2100元。

高邮市消协供稿

## 通报去年消费侵权典型案例

(上接一版)活动包括:市领导发表“3·15”电视讲话;举办大型现场咨询服务活动;邀请人大代表、政协委员、新闻媒体、消费者代表等开展消费体验活动;组织公共服务企业、相关职能部门开展消费知识进农村、进社区等“五进”活动;借助消费教育学校和消费教育基地,开展消费教育活动;相关职能部门联合开展市场监督管理,进一步规范市场秩序。

管玮玮

## 优化纳税服务 助推经济发展

(上接一版)刘正群表示,市国税局将继续做好交通运输业和部分现代服务业“营改增”试点的后续管理及服务工作,加强对重点领域试点纳税人的预警监控,严防虚开发票等税收风险,并采取集中辅导、上门服务、短信提醒等方式,为纳税人提供相关政策和业务上的服务,不断提高“营改增”税收征管的能力和水平。

刘正群说,为切实落实好相关税收政策,助推经济结构转型,国税部门将继续全面落实好增值税一般纳税人的固定资产进项抵扣等政策,促进重大项目投资、设备更新,加速我市服装、农产品加工、电线电缆、照明器材、机械制造、新能源等基地型产业和实体经济的发展。同时,进一步认真落实好各项出口退税政策,建立出口退税质效定期通报制度,加速出口退税效

率;认真落实好现代服务业、咨询综合利用、节能环保等税收优惠政策,大力促进我市战略性新兴产业加快发展;落实好再就业税收、小微企业减免所得税、小微企业减免所得税、免收发票工本费以及批发零售蔬菜、图书免征增值税和公共汽车免征车辆购置税等政策。

刘正群还表示,今年,国税部门将进一步贯彻落实好扬州市国税局《关于推进服务重大项目建设工作的实施意见》,加强对重大项目的全程跟踪服务,促进项目早开工、早建设、早投产、早达产。同时,全力服务于成长性企业发展,建立成长性企业挂钩联系和客户协调员制度,积极探索多种配套服务措施,支持企业转型升级,培植成长性企业做大做强,力促拟上市企业快速上市。成顺明 姜振兴 殷刚刚 文/摄

## 发生消费者权益争议如何解决?

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消费者权益保护法》)第三十四条的规定,解决消费者权益争议的途径主要有五种:(1)双方协商和解;(2)消费者协会调解;(3)向行政机关申诉;(4)仲裁机构仲裁;(5)向司法机关提起诉讼。

### 一、双方协商和解

所谓协商和解,是指当事人双方在平等自愿的基础上,本着公平、合理解决问题的态度和诚意,交换意见,取得沟通,使问题得到解决的一种方式。这种方式具有及时、直接、平等等特点,对于标的物较小的纠纷或讲信誉、重质量的经营者来说,采用此种方式解决矛盾能获得较满意的结果。但该方法由于缺乏强制力和约束力,有时很可能达不到的目的,对此,消费者应有采用其他方式的准备。

消费者在确认自己的合法权益受到损害而准备采取协商和解的方式予以解决时,应注意以下几个方面的问题:

- (1)准备好详实、充足的证据和必要的证明材料。
- (2)要坚持公平合理、实事求是的原则。在与经营者协商时,要阐明问题发生的事实经过,提出自己合理的要求,必要时可指明所依据的法律条文,以促成问题的尽快解决。
- (3)要注意时效性。有些问题的解决具有一定的时效性,不要被经营者的拖延所蒙蔽而一味地等待,像有关食品、饮料的质量问题,一旦超过一定时间,检验机构就无法检验。因此,如果在证据确凿、事实明确的情况下,经营者还故意推诿、逃避责任,消费者就要果断地采取其他方式来求得问题的解决。

### 二、消费者协会调解

消费者协会是依法成立的专门保护消费者权益的组织,是对商品和服务进行社会监督的主要社会团体。因此,消费者在

自身合法权益受到侵害时,向消协投诉,请求消协调解是最常见的方式,能够较为顺利、有效地解决纠纷。消协受理投诉不收费。

消费者协会受理投诉的范围是:

- (1)根据《消费者权益保护法》关于“消费者的权利”的九项规定,受理消费者受到损害的投诉;
  - (2)根据《消费者权益保护法》关于“经营者的义务”的十项规定,受理消费者对经营者未履行法定义务的投诉;
  - (3)受理农民购买、使用直接用于农业生产的种子、化肥、农药、农膜、农机具等生产资料受到权益损害的投诉。
- 消费者协会不予受理的投诉有:
- (1)经营者之间购、销活动方面的纠纷;
  - (2)消费者个人私下交易纠纷;
  - (3)商品超过规定的保修期和保证期;
  - (4)商品标明是“处理品”的(没有真实说明处理原因的除外);
  - (5)未按商品使用说明安装、使用、保管、自行拆卸而导致商品损坏或人身危害的;
  - (6)被投诉方不明确的;
  - (7)争议双方曾达成调解协议并已执行,而且没有新情况、新理由的;
  - (8)法院、仲裁机构或有关行政部门已受理调查和处理的;
  - (9)不符合国家法规有关规定的。

消费者向消协投诉要提供文字材料或投诉人签字盖章的详细口述笔录。其内容如下:

- (1)投诉人的姓名、住址、邮政编码、电话号码等;
- (2)被投诉方的单位名称、详细地址、邮政编码、电话号码等;
- (3)所购商品或接受服务的日期、品名、牌号、规格、数量、计量、价格等;
- (4)受损害及与经营者交涉的情况;
- (5)凭证(发票、保修证件等复印件)和有关证明材料。值得注意的是,未经消协同意,消费者不要轻易将凭证、证明材料原件和商品实物寄去,以免丢失,给问题

的处理带来麻烦。如果投诉内容比较重要,最好亲自将材料送交消协,并进行口头补充说明。

### 三、向行政机关申诉

消费者在购买使用商品或者接受服务受到损害时,可以向各级人民政府所属的与保护消费者权益有关的行政部门申诉。这些部门包括工商行政管理、技术监督、价格管理、卫生、防疫、进出口商品检验等部门。消费者可以根据自己受损害的情况和性质,向上述有关部门提出申诉。行政部门接到申诉后从两方面进行工作:一是经过调查了解弄清事实,对消费者和经营者之间的纠纷进行调解,使双方经过自愿平等协商达成解决问题的协议;二是对查证属实的经营者的违法行为,依据国家有关法律、法规予以行政制裁。

### 四、仲裁机构仲裁

仲裁是指当事人自愿将争议提交仲裁委员会裁决的一种法律制度。通过仲裁解决争议的前提条件是,消费者和经营者都必须同意采用此方式解决纠纷并达成仲裁协议。目前,在我国直辖市、省会城市和部分分设区的城市设有仲裁委员会。根据《仲裁法》的规定,仲裁实行一裁终局的制度,裁决作出后,当事人就同一纠纷再申请仲裁或者向人民法院起诉的,仲裁委员会或者人民法院不予受理,但当事人有足够理由不服裁决的,可在收到裁决书六个月内向仲裁委员会所在地的中级人民法院申请撤销裁决。

### 五、向司法机关提起诉讼

消费者和经营者无法达成和解,又不想通过其他途径解决,或通过其他途径解决没有达到当事人的期望,可以向法院提起诉讼。

责任编辑 张云