



2022年3·15国际消费者权益日



消费维权年主题“共促消费公平”

3·15高邮市市场监管局 高邮市消协联合发布2021年度消费维权典型案例

【高邮某公司虚假宣传案】

2021年10月18日,高邮市市场监管局接到举报对高邮某公司的门店开展执法检查,发现当事人涉嫌虚假宣传。经查,当事人在无依据的情况下,宣传其代理的品牌在全国连锁500余家,将一种内部总结的按摩保健和理疗的手法宣传为“三维一体复聪法”,并将公司培训人员虚构为研发人;在没有合作关系的情况下,当事人展示北京某公司相关证书与荣誉,并宣称其为当事人的总部;此外,当事人为了体现服务的效果,让员工找人赠送锦旗,每找一名锦旗赠送人,就以顾客满意度考核的名义给予员工20元奖励。

当事人上述行为,违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条第一款规定,构成虚假宣传行为。根据《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十条第一款和第二十五条的规定,高邮市市场监管局责令当事人停止违法行为,并处罚款70000元。

【某米业有限公司标签不符合国家标准的大米案】

2021年1月10日,高邮市市场监管局接到举报,反映高邮市某米业有限公司生产的“某农牌大米”(生产日期:2020年9月24日)营养标签不符合国家标准(GB28050)的规定,经初步调查,举报人反映的情况属实。当事人的行为涉嫌违反了《食品安全法》第六十七条第一款第(九)项的规定。

现已查明:高邮市某米业有限公司于2020年9月印制了“某农牌大米”的包装袋,在包装袋上标注有“产品特点3、富含人体所需钙、铁、锌、硒等多种微量元素,营养丰富”的字样,而在其营养成分表中没有标注所称的营养成分含量。至案发时,高邮市某米业有限公司共生产了含有上述包装的大米100袋(10kg/袋),销售价格46元/袋。当事人违法销售的货值金额为4600元,违法所得50元。高邮市市场监管局依据《食品安全法》第一百二十五条的规定对该米业有限公司作出罚款5000元,没收违法所得50元的行政处罚。

【某商行销售假冒“红牛”饮料案】

2021年3月16日,我局收到高邮市人民检察院出具的《检察意见书》和移交的证据材料,上述证据材料显示当事人于2019年4月购进侵犯他人注册商标专用权的饮料(红牛)1675箱并于同年将侵犯他人注册商标专用权的饮料(红牛)全部销售完毕。2021年3月18日,经本局分管负责人批准,对此案进行立案调查。

经查:当事人于2019年4月份从四川省泰牛牛国际贸易公司以11万元购得假冒“红牛”饮料1675箱(单价无法除尽,四舍五入为65.6元/箱),并以75元/箱至100元/箱的价格批发销售给乡镇商店,截止至2019年12月,上述1675箱假冒“红牛”饮料已经全部销售完毕。当事人现存记录完整的销售记账单(包含销售单价和销售数量)共计76张,销售记账单显示当事人76笔共计销售数量319箱,销售金额共计29425元。剩余1356箱因无法查实具体销售单价,从有利于当事人角度出发,以当事人陈述的最低销售单价75元/箱计,剩余1356箱饮料共计货值金额为101700元,当事人销售侵犯注册商标专用权饮料的货值金额共计131125元,违法所得21125元。

另查明,当事人购进这批饮料的价格(65.6元/箱)远低于市场上正品红牛饮料价格(115元/箱)

本局认为:当事人作为饮料批发经营者,应当按照《中华人民共和国商标法》的要求从事经营活动,但当事人购进并销售侵犯注册商标专用权的饮料的行为属于《中华人民共和国商标法》第五十七条第一款第(三)项所指之情形,依法应当予以处罚。

综上所述:当事人销售侵犯注册商标专用权饮料的行为,依据《中华人民共和国商标法》第六十条第二款的规定,以及鉴于当事人销售侵犯注册商标专用权的饮料经检测质量符合国家标准,能够积极配合市场监管部门如实交代违法事实并主动提供证据材料,同时当事人经营者身患残疾家庭生活确有困难,遵循过罚相当原则,依据《行政处罚法》第二十七条的规定,除责令当事人立即停止侵权行为外,对当事人从轻处理如下:罚款65000元。

【某通讯器材店实施混淆行为案】

2020年12月28日,高邮市市场监管局接到举报,对高邮市某通讯器材店进行检查。经查,当事人店铺门头上有“”标识以及“Authorised Resener 授权经销商”字样;店铺招牌上有“”标识以及“苹果体验店”字样;店内展示牌上有“iPhone”标识。2020年12月28日,苹果电脑贸易(上海)有限公司提交了《未授权声明》,声明称:没有授权当事人在中国大陆进行销售任何带有苹果注册商标(商标标识:)和其他苹果公司注册商标的苹果系列产品,亦没有授权其在对中国大陆对上述苹果系列产品提供售后服务,以及没有允许其使用苹果公司注册商标的行为。当事人并非苹果公司正规授权售后服务商,也并非苹果公司正规授权经销商。

当事人的上述行为,违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》第六条第(四)项的规定,构成了足以引人误认为与他人存在特定联系的混淆行为。根据《中华人民共和国反不正当竞争法》第十八条第一款的规定,高邮市市场监管局责令当事人停止违法行为外,并处罚款60000元。

【某服饰有限公司生产假冒波司登羽绒服案】

2020年11月16日,本局收到波司登国际服饰(中国)有限公司的投诉举报材料:称某公司疑似生产销售侵犯该公司注册商标专用权的羽绒服。2020年11月17日本局执法人员联合波司登国际服饰(中国)有限公司打假工作人员依法对当事人的生产经营场所进行现场检查。检查时在该公司加工厂裁剪间内发现有14箱打包好的纸箱,纸箱外包装上标示有颜色、规格型号、件数,现场开封后经我局执法人员和当事人负责人逐一查验,发现标有“BO-SOENG”的羽绒服207件,颜色、规格型号、件数与外包装箱上标示一致,其中黑色121件,亮银色86件。经波司登国际服饰(中国)有限公司工作人员现场鉴定上述207件羽绒服均为侵犯“BOSIDENG”商标专用权的产品。

当事人生产侵犯注册商标专用权商品的行为,应依据《商标法》第六十条的规定进行处罚。鉴于当事人尚未销售,没有造成严重危害后果,综合本案具体情节,本局

对当事人除责令立即停止侵权行为外,决定对当事人处理如下:

- 一、没收14箱共计207件羽绒服;
- 二、处人民币180000元罚款。

【订购外卖得肠炎维权案】

2021年9月,消费者秦女士通过“饿了么”平台点了高邮市某炸鸡店的汉堡炸鸡。吃后三人出现身体不适,前往医院检查后,确诊为肠炎。消费者怀疑该商户存在食品安全问题,于2021年9月5日向高邮市消协投诉。

高邮市消协工作人员接到投诉信息后,当天立即驱车赶赴商户进行调查。和市监工作人员一起前往食品加工操作间对所用的食材、调味料等进行了全面检查。经调查发现,该商户用于生产加工的食材及调味料等均在有效期内,并无超范围使用情况,操作间卫生状况也基本符合要求。为进一步深入调查,工作人员抽取了待售区的一只鸡腿进行检查,也未发现有明显血丝、蛆虫等肉眼可见的异物。工作人员随即对检查情况进行了拍照取证并整理现场笔录,由于未发现商户有违法行为,无法对其进行立案查处,只能参与调解并向消费者进行解释说明。9月15日消费者秦女士出院,工作人员立即联系了她、商户以及饿了么平台相关负责人进行多方约谈。调解中,该商户负责人表示饿了么平台针对此情况有保险可以赔付,希望秦女士可以配合他提供相关票据并耐心等待一段时间。消费者秦女士表示已等待数日,认为商家故意拖延,双方出现争执。在消协工作人员几轮调解下,双方达成一致意见:该商户对秦女士补偿6135元(医疗费用),秦女士对此结果表示满意。

【电影券因疫情失效调解案】

2020年1月,消费者王先生在高邮市

某影城,购买了数张电影券,使用期限为2020年12月31日。之后由于疫情原因,商家将电影券延期到2021年8月底。投诉人认为今年疫情原因导致电影院无法开门,应继续延期,与商家沟通无果后,消费者于2021年10月3日向高邮市消协投诉。

高邮市消协工作人员详细了解事情经过,并于2021年10月8日组织消费者和该影城负责人等双方3人进行现场调解。调解中,该影城负责人表示由于疫情影响,影院方面已经多次延期,顾客由于自身原因没有观影与影院无关。双方争执不下。在高邮市消协工作人员多次调解下,双方达成一致意见:该影院对王先生剩余电影票延期一月使用,王先生表示满意。

【私教课没法上调解案】

2021年5月,消费者在某健身服务有限公司报名了24节私教课,8月份因为疫情导致健身房的私教课程无法正常上课,消费者要求健身房退款,健身房拒绝后,8月11日,消费者向高邮市消协投诉。

高邮市消协工作人员详细了解了事情经过,电话联系双方当事人进行电话调解。消费者表示因为疫情无法上课的原因外,还存在私教教练即将离职的原因,剩下的8节私教课程无法在私教教练离职前完全结束,于是想申请退还未上的8节课费用2000元。健身房表示疫情是不可抗力因素,可以为消费者进行合同延期,等疫情结束后重新计算训练时间;并且告知消费者,私教教练的合同是一年一签,所以就算离职最早也是到2022年3月份,消费者的训练时间是从5月签订合同起往后三个月,因为疫情原因延期后,教练也是能为消费者上完剩余课程的。经过调解,消费者表示愿意接受合同延期的方法,等到疫情结束后再去上课。双方达成一致,消费者对此结果表示满意。

选购家具消费提示

根据我市消费者投诉总体来看,家具购买中出现的消费投诉较为突出。为此,高邮市市场监管局、高邮市消费者协会提醒广大消费者,选购家具需做到“六要”:

一、购买渠道要正规。选购家具要尽量到正规商场,选择有经营资质、信誉良好的经营者,不要贪图便宜购买没有任何保障的商品,尤其是网购商品时,要看清网站以及卖家对商品退换货规定的具体承诺条款。

二、购买合同要详细。对产品品牌、产品质量、环保要求、交货期限、违约责任、“三包”规定等重要条款要详细填写。订制的家具要实地测量,写明尺寸要求,完成日期及付款方式等。不要轻信商家的口头承诺,要以签订补充合同的形式进行确认。签订购买合同后双方一定要签字盖章。

三、交付定金要慎重。根据《合同法》的规定,交付定金的一方不履行约定的,无权要求返还定金;收受定金的

一方不履行约定的,应当双倍返还定金。交付定金一定要慎重,切记不要把钱款交给销售员手中,钱款要交到卖场,同时要索商场的购物票据。

四、交货查验要仔细。购买的家具到货后,消费者一定要当场验货,要认真核对是否与购买的家具一致,尺寸是否合适,是否具有强烈刺激性气味,如果有这样的情况,应当及时向经营者提出。

五、合格证件要查看。产品合格证、检测报告要查看,合格的商品应有商标、中文厂名、厂址、商品名称等标注。不要贪图便利购买“三无”产品,到时候维权陷于尴尬境地。

六、相关票据要存好。付款时要及时索要带有经营者印章的收款凭证,并妥善保存购买家具的合同和票据。一旦发生消费纠纷,消费者可先与经营者协商解决,协商不成,要及时拨打0514-12315投诉热线,以维护自身的合法权益。