



# 欺诈不只退一赔三那么简单

## 跟随具体案例,来学一学新《消法》吧

网购享有7天后悔权,可运费谁承担?商家搞优惠,却又限制消费者权利,摊薄自身责任,合理吗?买了次品商家不给退货,忍气吞声吗?标价10块,结账变20块,3倍赔偿就能了事吗?跟随济南高新区市场监管局的具体案例,来学一学新《消法》吧。

本报记者 修从涛  
通讯员 石忠军 李宗宝 金晓华 王锐

▶高新区市场监管局工作人员执法。(资料片)



### 网售化妆品 虚假宣传被罚5万元

本报3月10日讯(记者 修从涛 通讯员 王锐)近年来,随着互联网网络的发展,我国的网络购物市场取得了较快发展。与此同时,随着网络商品交易及服务的迅速发展,网络购物的投诉量也呈快速上升趋势。2015年10月8日,济南高新区市场监管局执法人员接到济南市12345转来的卿先生、姜女士针对某公司天猫网某网店的两起投诉举报;2015年10月9日接到济南市12345转来的王女士及2015年10月28日接到的廖女士通过邮政寄送的针对某天猫网的某网店的投诉举报。

经查,被投诉的当事人通过第三方交易平台(天猫商城)上开设的某店铺,宣传所销售的“善颜舒缓修复霜15g 敏感肌肤专用护肤品去红血丝药妆 修复角质层”产品标注为“药妆”,并宣称该产品的批准文号有特殊用途化妆品批准文号。而我国目前并没有“药妆”的批准文号;将上述产品的批准文号宣传为特殊用途化妆品批准文号,而该产品的批准文号为“(2000)卫生准字12-xk-030”,并非特殊用途化妆品批准文号。

执法人员提取了该公司官网网页截图、公司营业执照副本复印件、公司法人的身份证复印件、授权委托书、受委托人的身份证复印件、产品外包装及产品销售详单。因该网店是某公司在第三方交易平台(天猫商城)开设的店铺,被举报的涉嫌违法行为均通过该店铺实施。天猫的经营者为浙江天猫网络有限公司,其住所位于余杭区市场监督管理局辖区。执法人员向余杭区市场监督管理局寄送了《案件移送函》,于2015年11月8日收到杭州市余杭区市场监督管理局案件线索移送函。济南高新区市场监管局于2015年11月25日对其立案。

经过调查确定,该公司的行为构成对商品作引人误解的虚假宣传。依据《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十四条第一款“经营者利用广告或者其他方法,对商品作引人误解的虚假宣传的,监督检查部门应当责令停止违法行为,消除影响,可以根据情节处以一万元以上二十万元以下的罚款。”考虑到当事人积极配合我局调查此案,且标的物较少,根据济南市工商局行政处罚裁量标准之规定,对其进行一般性处罚,责令停止违法行为,消除影响;罚款5万元,上缴国库。

### 网购七天无理由退货,运费自己承担吗?

**基本案情:**2015年12月24日刘先生来电反映:2015年12月16日通过电视购物方式购买某品牌冰箱,12月21日使用过程中发现制冷之后冷藏室无法正常排水,当时自己已经协商电视购物服务商,告知可以退货,但是现在生产商家要求没有包装情况下,需要交纳200元的费用才能退货。

#### 处置过程

高新区市场监管局工作人员联系电视购物客服人员,进一步核实刘先生来电反映的情况。电视购物客服人员据此又及时联系生产厂家。通过工作人员向电视购物商家、生产厂家有关人员讲解《消费者权益保护法》、“网购七天无理由

退货”的相关规定,使他们不再坚持“没有包装情况下,需要交纳200元的费用,才能等待退货”的立场,同意为刘先生退货退款。

事后,刘先生又打电话联系高新区市场监管局工作人员,反映退款迟迟未付给他。工作人员及时联系、协调电视购物商家人员,督促他们尽快按照协商结果执行拨

付。当天,刘先生就收到了退款。

#### 案例学法

《消费者权益保护法》第二十五条规定:“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由。”

第二十四条规定:“经营者提供的商品或服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人的约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货……依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用。”

### 商家格式条款限制消费者权利,有效吗?

**基本案情:**王女士来电反映:高新区舜华北路某美发店,办理会员卡可以享受3.8折。1月15日去店内做头发,告知必须储值1000元钱才可以享受3.8折优惠,对此不满,之前没有提前告知需要储值1000元并且没有明码标价。

#### 处置过程

接到投诉后,高新区市场监管局工作人员立即与投诉人王女士取得联系,详细了解事情经过,并及时联系高新区舜华北路某美发店工作人员,进一步核实王女士来电反映的情况。经过对工作人员讲解《消费者权益保护法》,经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著

方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。

该店同意为王女士退货退款。事后,王女士又打电话反映怕该店退款时难为他,要求执法人员一同前往,执法人员同意并及时帮助该投诉人退款。

#### 案例学法

《消费者权益保护法》第二十六条规定:

经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关

系的内容,并按照消费者的要求予以说明。

经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。

### 问题产品商家不退货,忍气吞声吗?

**基本案情:**1月5日,高新区市场监管局孙村市场监管所接到刘女士投诉,据刘女士来电反映:2015年4月份在孙村十字路口南某手机店购买的某品牌手机近期出现多次黑屏且无法充电,持有发票,多次联系对方均不给处理。

#### 处置过程

接到刘女士的投诉后,1月6日上午,执法人员赶往被投诉手机店了解情况,并积极进行调解。工作人员首先向该手机店负责人讲解了新《消法》第五十六条的规定,经调解,该手机店工作人员同意更换一部全新

的智能手机,并向刘女士道歉。

#### 案例学法

《消费者权益保护法》第五十六条规定:

经营者有下列情形之一,除承担相应的民事责任外,其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的,依照法

律、法规的规定执行;法律、法规未作规定的,由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正,可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款,没有违法所得的,处以五十万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿、吊销营业执照。

……  
(八)对消费者提出的修理、重作、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的要求,故意拖延或者无理拒绝的;

经营者有前款规定情形的,除依照法律、法规规定予以处罚外,处罚机关应当记入信用档案,向社会公布。

### 遇到商家搞欺诈,3倍赔偿就够了吗?

**基本案情:**2016年2月15日,章锦消协分会接到高新区市场监管局12315指挥中心消费者投诉转办单,消费者王先生反映2016年2月14日在雍景豪庭小区附近某超市购买一袋芝麻杆食品,价值6元钱。在食用时发现异物,找到商家要求索赔,商家答应给予十倍赔偿,消费者认为赔偿过低没有同意,投诉到消协要求合理解决。

#### 处置过程

工作人员接到投诉单后,于2016年2月16日向消费者索要证据进行核对后,到该超市进行调查核实,商家

对上属投诉基本认可,但是就索赔问题仍然坚持十倍,经过向该当事人宣讲《食品安全法》和《消费者权益保护法》有关内容后,商家同意按照相关法律处理,经对双方调解,按照相关法律规定,该

超市向消费者王先生赔偿500元的经济损失。

#### 案例学法

《消费者权益保护法》第五十五条规定:经营者有欺

诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍,增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。