

市工商局、消协发布去年十大消费维权案例

# 本地产太阳能 贴上名牌就敢卖

## 案例一:中奖领两张门票 商家说需消费3万元以上

2014年5月19日,消费者王先生在微信圈“华新整体家居”玩刮刮卡中了两张太阳部落门票。后到长城路“华新整体家居”店内兑换门票时,工作人员告知只有在消费3万元以上才可以领取奖品,消费者对此不满投诉到工商部门。泰安市工商局进行了现场检查。商家确认是由于平台测试过程中过早对外开放造成,工商部门下达了《责令改正通知书》,要求商家兑现承诺,在平台调试完成前,关闭平台运行。商家于5月26日予以改正,并在平台调试好后,发送了致歉说明。

## 案例二:卖出“真皮”皮包PU做 微商退换货设门槛

2015年1月29日消费者投诉,在微电商(微信号:EX-CEL HOME前面加上一个红唇图标)处购买了一只价值260元皮包,电商称是真皮的,消费者收货后发现货品是PU的而且做工非常粗糙,要求退换货,电商称要换也是换同款的包,要退春节前也不会退款。接到投诉后工商部门立即联系微店商家,告知《消费者权益保护法》网络购物7天无理由退货条款,并要求其立即为消费者退货。商家按照要求,为消费者退了货。

## 案例三:销售假名牌洗发水 领罚单近万元

当事人白富超未经商标所有人许可,擅自于2014年2月28日销售含有“海飞丝、飘柔”字样洗化用品,共计货值49409.8元。经举报,新泰市工商局于2014年3月5日查获。当事人行为属于《中华人民共和国商标法》第五十二条第一款(二)项“销售侵犯注册商标专用权的商品的”规定的销售侵犯注册商标专用权行为。根据《中华人民共和国商标法》第五十三条及《中华人民共和国商标法实施条例》第五十二条的规定,责令当事人立即停止侵权行为,没收侵权洗化用品2653瓶、1984块;罚款人民币98819.6元。

## 案例四:卖不合格肥料4吨 罚款4600元

李代胜自2014年9月18日开始在岱岳区销售“正根堂”牌微生物菌剂肥,岱岳区工商局执法人员11月9日组织了对李代胜所售肥料的质量抽检,经检验机构检测该批肥料不合格,至查获时已销售4吨,货值5000元,获利400元。其行为违反了《中华人民共和国产品质量法》第十三条的规定,构成了销售不符合国家标准的产品行为。根据《中华人民共和国产品质量法》第四十九条的规定,岱岳区工商局责令当事人立即改正违法行为并对其作出了没收违法所得400元、罚款4600元的处罚。

## 案例五:收完定金又说换导航 4S店违约返双倍定金

2014年1月16日,泰安市工商局12315投诉举报指挥中心接到市政府12345转办单,消费者于2013年11月27日在大众汽车城预订了一辆途观汽车,当时交了2000元定金,而且签订了购车协议,车价为25.48万元,外加6000元的导航和装具。消费者按照合同约定时间去提车时,工作人员称原来订的那款导航已经售完,让其更换原车导航,需要再加1.5万元,否则不予提车。消费者对此表示不满,希望工商机关给予协调处理。经辖区工商机关调查,消费者反映情况属实,遂组织双方进行协调处理。我国《合同法》第一百一十五条及《担保法》第八十九条规定,“收受定金的一方不履行

10日上午,在泰安市工商局举办的消费维权工作媒体座谈会上,市消协秘书长乔建陆通报了2014年度10大消费维权典型案例。这十大案例是消费者平时遇到最多,也最关心的消费维权问题。这也是市工商局第一次实名通报违法企业和个人,希望对一些存在侥幸心理的商家以震慑,希望消费者能慧眼识真,并了解相关维权知识。

本报记者 邓金易

## 案例六:电视新买不到三个月 商家称“雷击”造成不享三包

2014年7月16日,泰安市工商局12315投诉举报指挥中心接到一消费者投诉,其于4月23日购买价值8000元的“夏普”液晶电视机无法正常观看,商家检查后称是雷击造成的损坏不享受三包。消费者要求商家出具检测报告。12315投诉举报指挥中心接到投诉后,立即转至岱岳区工商

局解决。《消费者权益保护法》第二十三条规定,“经营者提供的机动车、计算机、电冰箱、空调器、电视机及洗衣机等耐用商品或装饰装修等服务,消费者自接受商品或服务之日起六个月内发现瑕疵的,发生争议的,由经营者承担相关瑕疵的举证责任。”商家因无法出具检测报告,于是按照《消法》规定给予换货处理。

## 案例七:4S店卖汽车 强行搭售万元保险

1月22日,市工商局12315投诉举报指挥中心接到投诉,消费者于2014年12月13日在泰安广宝汽车销售服务有限公司缴纳25000元预付款订购一辆价值327000元宝马X1轿车,双方约定1月29日提车。消费者提车时却被要求必须在商家处购买全额保险(11500元),但消费者咨询同样保险在同一保险公司的报价只有7500元。经辖区工商机关调查,消费者反映情况属实。由于X1为紧俏车型,该消费者在同商家签订书

面购车协议时,曾口头同意通过4S店购买保险。经调解,商家答应其全款提车,消费者对处理结果表示满意。根据新修订《消费者权益保护法》第九条规定:消费者享有自主选择商品或服务权利。自主决定购买或者不购买一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。第十条,消费者享有公平交易的权利。该案中,商家给购买汽车的服务附加条件是不合法的。

## 案例八:快递协议“一边倒” 换来罚单一万元

泰山区工商局执法人员在对快递行业使用的格式合同检查中,发现泰安市韵达快递有限公司在快递服务中使用固定格式、内容的《快递服务协议》,在协议中写有“未保价快件损毁和灭失的,按照快件资费的五倍赔偿,最高不超过500元。”的内容,该内容对消费者要求赔偿的权

利作出,单方面的限制,违反、《合同违法行为监督处理办法》第十条“经营者与消费者采用格式条款订立合同的,经营者不得在格式条款中加重消费者下列责任:(三)其他依照法律法规不应由消费者承担的责任。”根据办法十二条的规定,责令当事人改正其行为,给予罚款1万元处罚。

## 案例九:北大泌尿医院 发布违法广告

泰安北大泌尿医院自2013年8月26日以来,在肥城汽车站楼顶三面翻广告位、石横镇浩源大厦、边院镇鹏达酒水楼顶发布户外医疗广告,广告含有涉及医疗技术、隐含保证治愈等内容。肥城市工商局依据《医疗广告管理办法》第二十二条“工商行政管理机关对违反本办法规定的广告主、广告经营者、广告发布者依据《广告法》、《反不正当竞争法》予

以处罚,对情节严重,造成严重后果的,可以并处一至六个月暂停发布医疗广告、直至取消广告经营者、广告发布者的医疗广告经营和发布资格的处罚。法律法规没有规定的,工商行政管理机关应当对负有责任的广告主、广告经营者、广告发布者给予警告或者处以一万元以上三万元以下的罚款”的规定,责令当事人改正、立即停止违法行为,并作出罚款3万元的处罚。

## 案例十:本地产太阳能 贴上“美的”标签就卖

泰安海兰德太阳能有限公司自2014年1月份以来,从泰安徐家楼一印刷厂印制标有“美的”字样

的太阳能热水器内胆外包装箱及内胆标签各60个。当事人使用“美的”字样标签和包装箱并加工组装成太阳能热水器内胆40组,总经营额31090元。岱岳区工商局认定该公司的行为构成《商标法》第五十七条第(一)项“未经商标注册人的许可,在同一种商品或者类似商品上使用与其注册商标相同或者近似的商标的”侵犯注册商标专用行为。依据《商标法》第六十条第二款的规定责令当事人停止侵权行为;没收未销售的侵权产品,其中标示“美的”字样的太阳能热水器内胆40箱、外包装箱20个、标签20个;罚款4万元。

