

卖假冒皮鞋，一年后仍被处罚

高新区市场监管局发布部分侵犯消费者合法权益案例

“

3·15国际消费者权益保护日当天，高新区市场监管局对部分侵犯消费者合法权益的案件进行梳理，曝光了部分违规商家的不法行为，以此来警示商家诚信经营，维护消费者合法权益。

本报记者 修从涛
通讯员 邓永超



▲执法人员在药店内开展药品专项检查。



▶执法人员在开展食品专项检查。

受理投诉举报957件 挽回损失32.52万元

本报记者 修从涛
通讯员 邓永超

2013年12月，原高新区“三局一办”合并成立市场监管局后，整合了原工商、质监、食药、12315、12365、12331三个投诉举报平台，成立了高新区市场监管局投诉举报中心，统一受理、分流、交办和处理市民的投诉举报以及12345转办案件，为社会提供了顺畅的维权渠道。据统计，2014年投诉举报中心共受理投诉举报957件，其中涉及工商职能552件，涉及食药职能215件，涉及质监职能190件，共为消费者挽回经济损失32.52万元。

据介绍，2014年，高新区市场监管局投诉举报中心共受理投诉750件。其中工商类投诉307件、食药类投诉286件，质监类投诉157类。上述投诉中商品类投诉521件，占全部投诉的69.5%。前五位的商品投诉分别为：家用电器178件，通讯产品130件，家居用品117件，食品67件，交通工具29件；服务类投诉229件，占全部投诉的30.5%。前五位的服务投诉分别为：美容美发服务82件，售后服务67件，保养维修服务36件，餐饮住宿服务33件，其他服务11件。

2014年市场监管局登记的各类违法举报207件，其中工商类举报103件、食药类举报71件，质监类举报33件。按举报经营行为分，位居前三位的举报是：一是无照经营举报72件，占举报的31%，同比下降13%。二是销售假冒商标和劣质商品举报46件，占举报的22%，同比上升5.82%。三是虚假违法广告举报39件，占举报的18.91%，同比上升13.40%。食品类29件，占举报的14%，特种设备类18件，占举报件的8.9%。

网购投诉增近三成 保健品举报较集中

本报记者 修从涛
通讯员 邓永超

根据高新区市场监管局的统计数据，高新区消费者投诉热点集中在家电通讯产品、商业预付卡以及网络非现场购物等。此外，职业类投诉举报明显增多，2014年共受理各类职业类投诉举报37件，同比上升63%。这与新《消法》实施后，惩罚性条款增加对消费者的赔偿有直接关系。

值得关注的是，2014年网络非现场购物投诉显著增多，共受理网络非现场购物68起。与去年同比上升28.4%；问题主要表现在网络商品质量投诉15起，同比上升125%。

而在消费者举报的各类案件中，主要涉及无照（无证）经营、假冒商标和劣质商品、虚假宣传广告等方面。其中，在虚假宣传广告中，保健品广告举报较集中，共计45件，占此类举报的43.94%，同比上升168.60%。

相比之下，此类举报同比降幅较大的是：烟酒饮料类10件，同比下降41.2%；家居用品类10件，同比下降33.3%。

A 玩概念，惹下的后果自担

今年1月15日10点整，某电商集团旗下男装新品牌暗码Rmaker在天猫平台开设旗舰店，为此举行了一系列的开店狂欢营销活动。在该营销活动中有“整点免单”活动，网络买家“撒旦阳光下”参与了“整点免单”活动。

根据活动介绍，整点免单

是指每个整点的第一个下单并且购买的顾客享受整点免单机会。根据购买记录，网络买家“小果子0525”和“撒旦阳光下”在19点整同时下单，但只有“小果子0525”成为整点免单活动中的真正免单者。“撒旦阳光下”投诉该旗舰店虚假宣传，自己没有获得宣传

中的免单优惠。

暗马旗舰店商铺地址为高新区新添大街1166号奥盛大厦2号楼9层906室。店铺解释，“小果子0525”的付款时间为19:00:01而“撒旦阳光下”的付款时间为19:00:03，因为“小果子0525”的付款时间比“撒旦阳光下”的付款时间提前，

所以“小果子0525”是19:00:00整点免单活动中的第一位下单并且购买的顾客。

执法人员认为，“整点抢单”活动有误导消费者的倾向，造成消费者误会。经调解，该电商集团对买家“撒旦阳光下”参加“整点免单”活动买下的商品给予了免单处理。

B 售次品，3块成本赔千元

2014年12月22日，吴先生在天猫商城东方脚印旗舰店，花3.5元购买了济南脚先生服饰有限公司销售的一双“后跟贴”。收货后，因其产品质量差，认为该产品的宣传内容涉嫌虚假宣传欺诈消费者，将济

南脚先生服饰有限公司投诉至高新区市场监管局。

根据市场监管局执法人员调查取证后，为减轻投诉人的维权成本，经双方同意，通过电话形式进行现场调解。

2014年12月25日上午，被

投诉公司法定代表人来到市场监管局，按照双方约定的时间拨通投诉人的电话，在市场监管局工作人员的主持下进行双方调解。经双方协商，被诉方按《消费者权益保护法》第五十五条第一款规定，赔偿

消费者500元，另又补偿消费者因投诉产生的交通费、律师咨询费、通信费等费用500元，合计1000元。

消费者吴先生对此表示满意，网上消费纠纷得到解决。

C 卖假货，时隔一年找到你

2014年12月8日，潍坊市郭先生到高新区市场监管局投诉中心反映，2013年12月2日，他通过某电视购物节目购买的某品牌的牛皮皮鞋，在使用过程中出现质量问题。经济南市产品质量检验院、济南市

消费者协会皮革产品投诉中心鉴定，该品牌的皮鞋并非牛皮皮鞋，属人造皮革制品。郭先生要求退货并按照消法规定给予赔偿及误工补助。

当天下午，市场监管局工作人员组织消费者和销售商

进行现场调解，销售商认为消费者购买的皮鞋已有1年，超过三包期限，故其不应当再承担任何法律责任。消费者表示其购买后并没有立即使用，只要出现质量问题销售商就应当负责。

经工作人员调解，销售商

家接受了郭先生的赔偿要求，同意给消费者退货并给予总计1050元的赔偿，郭先生也表示接受调解。一场时隔一年多的消费纠纷落下帷幕，消费者挽回了经济损失，违法商家也得到处罚。

D 搞欺诈，让你退款没商量

2014年1月16日，高新区消费者协会接到一消费者董女士投诉，诉称2013年10月23日到高新区工业南路小鸭集团斜对面《泰国圣荷专业丰胸店》做丰胸治疗，共缴纳22000元费用，手中持有交费记录，但是连续做了15次左右没有任何效果，并且

治疗过程中只使用了一种产品，该女士认为丰胸店存在欺诈消费者行为，要求当地消协部门帮助调解退还部分费用。

根据《山东省消费者权益保护条例》第41条规定，因经营者的责任达不到约定服务效果的，应当按照消费者的要

求免费重做或者退还已收取的费用，给消费者造成人身伤害或者其他不良后果的，应当承担赔偿责任。

高新区消费者协会接到投诉后，安排有关人员到现场调查核实。经调查，该店位于高新区世纪大道15612号理想

家园4号1区103室，有相关合法手续，具备合法经营资格。经调解人员与该店负责人沟通和调解，店方最终承认了自己的责任，并同意给消费者董女士在5日内退还17200元费用，董女士表示满意，双方当场签订书面协议。

E 弄掺假，不赔真能罚你款

2014年10月31日收到12345热线交办件，李女士来电反映，2014年5月在三联商社高新店购买一台华硕台式电脑，花费3199元。10月份电脑主板出现问题，由历城区洪楼西路海蔚广场15楼华硕维修的工作人员上门维修。事后发现被换成旧主板，影响使用，对此表示不满。

接到李女士的投诉后，2014年11月3日下午，市场监管局执法人员赶到被投诉的三联商社高新店了解情况，并向该家电卖场负责人讲解了新《消法》第56条的规定。经调解，该家电卖场工作人员立即联系华硕总部，同意给李女士更换新主板，并向李女士道歉。

《消法》第56条的规定，经营者有在商品中掺杂、掺假、以假充真；生产国家明令淘汰的商品或销售失效、变质；伪造商品的产地，伪造冒用他人的厂名、厂址、篡改生产日期；销售应检验、检疫而未检验、检疫商品；拒绝履行召回、无害化处理等十类违法行为之一的，除承担相应的

民事责任，相关法律、法规有规定的按照法律法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商部门或者其他有关行政部门责令改正，并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。