

提升质量和售后服务

营造放心消费环境



2022年我区「3·15」典型案例

编者按

去年以来,全区消费维权工作紧紧围绕“共促消费公平”主题,在强化商品和服务监督,加强基层维权建设,突出消费安全宣传等方面做了大量工作。

在全区各消委会受理的咨询中,质量、售后服务类消费问题仍然为咨询热点。这些案件从不同角度反映了消费领域存在的不公平现象,如强制交易、不公平不合理收费、霸王条款、不公平待遇等。经营者应当以此为戒,诚实守信,恪守公德,科技向善,依法经营,关爱弱者,平等相待,不滥用己方优势地位,不利用技术手段侵权,真正将公平原则落实到生产、宣传、合同、销售、售后等各个环节,让广大消费者感受到实质公平。

过去一年,你在消费领域遇到哪些维权难题?遇到过什么样的消费陷阱?区消委会梳理了2022年受理的部分消费典型案例,引导消费者安全消费。



某超市销售侵犯“茅台”注册商标专用权案



2022年4月27日,区市场监督管理局接到重庆市场监管投诉举报平台投诉:李某某称其在武隆区某超市购买到假冒“贵州茅台酒53度飞天茅台500ml”1瓶。

接到报案后,区市场监管局执法人员随即依法对当事人的经营场所实施现场检查。检查中,当事人销售的贵州茅台酒2瓶,无法提供进货票据等有效证明。后经贵州茅台酒权利人当事人待售的2瓶贵州茅台酒和投诉人购买1瓶贵州茅台酒进行鉴定,其鉴定结论

为“通过外观辨认(鉴定),送辨样品与我公司出厂产品外包装特征不符,非我公司生产,属假冒注册商标的产品”。

该超市的上述行为,违反了《中华人民共和国商标法》第五十七条第(三)项的规定,属于销售侵犯注册商标专用权的商品的行为。依据《中华人民共和国商标法》第六十条第二款规定,区市场监督管理局对当事人做出没收侵权商品并处罚款16000元的行政处罚。

某副食店销售侵犯红牛注册商标专用权案

2022年1月5日,区市场监督管理局执法人员依法对区内某副食店进行现场检查时,发现该副食店货架上待销售的HNTZB?维生素饮料25罐,与注册商标产品“RedBull”红牛维生素功能饮料的商品名称、包装、装潢极为相似,容易使消费者产生混淆误认。

经商标权利人鉴定,该批商品不是“红牛”系列注册商标权利人生产或授权生产的产品,上述

产品所使用的商标标识、图形及包装装潢等元素,与“红牛”系列注册商标高度近似。

该副食店的行为违反了《中华人民共和国商标法》第五十七条第(三)项的规定,属销售侵犯注册商标专用权的商品的行为。依据《中华人民共和国商标法》第六十条第二款的规定,区市场监督管理局责令该副食店停止侵权行为,对该副食店做出没收侵权商品并处罚款1500元的行政处罚。

某口腔诊所使用超过有效期的药品和已过期失效的医疗器械案

2022年09月21日,区市场监督管理局执法人员依法对区内某口腔诊所监督检查时,发现该口腔诊所工作台上摆放有待使用的:长江牌的“盐酸利多卡因注射液”4支,上海医药牌的“义齿基托树脂II”2瓶以及深树牌的“医用外科口罩”19袋(190只)。上述药品和医疗器械分别已超过有效期和已过期失效。

当事人使用超过有效期药品的行为,违反了《中华人民共和国药

品管理法》第九十八条的规定,属于使用劣药的行为。当事人使用过期失效的医疗器械的行为,违反《医疗器械监督管理条例》第四十条的规定,属使用过期失效医疗器械的行为。依据《中华人民共和国药品管理法》第一百九十九条、第一百二十七条的规定,区市场监督管理局责令当事人改正其违法行为,对当事人做出没收超过有效期的药品和已过期失效的医疗器械,罚款5000元的行政处罚。

商家营销套路深 老人消费要警惕

2022年3月,消费者吴某(70岁)在重庆市武隆区凤山街道某美容院做足疗按摩时,购买了植元棠产品按摩服务(3盒赠送1盒)12000元和足疗按摩服务2000元,共计花费14000元,商家称可以“排湿寒、缓病痛、疏通血管”功效。

后老人回家将此事告诉儿子吴先生,吴先生与家人商量后,遂找到商家了解其提供的产品和服务,认为产品价格过高,商家虚假宣传,诱导老年人消费,要求退货退款。经多次与商家协商未果,于是投诉到武隆区消委会,请求协调退款。

经核查,该美容院从事美容服务,推拿按摩保健服务,植元棠产品是普通化妆品,不具有疾病治疗

功效,商家经营场所现场未发布、张贴虚假广告。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条规定:“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用方法等问题提出的询问,应当作出真实、明确的答复。经营者提供商品或者服务应当明码标价。”工作人员组织双方进行现场调解,最终,双方达成一致意见:商家扣除已消费的80元按摩服务费后,同意退还其余费用共计13920元。经联系消费者核实,已收到商家退款13920元。

某停车场在标价之外加价收取停车费案

2022年6月11日,区市场监督管理局接全国12315平台举报称:“重庆市武隆区某露天停车场按照价格指示牌规定(不超过12小时收取10元),停靠6小时24分,收费20元,认为其存在乱收费的行为,望查处”。

接到举报后,市场监督管理局执法人员对当事人的经营场所检查发现,该经营场所正在对外从事停车服务经营活动,未办取营业执照,该停车场实际收取的停车费用和公示的收费标准确实存在差异。主要差异在于:实际经营过程中,没有执行停车时间不超过12小时,按10元/次收费,而是按照3元/小时、24小时内20元封顶的收费方式进行收费的,举报人举报情况属

实。

当事人未经许可擅自从事洗车、停车服务的行为,违反了《中华人民共和国市场主体登记管理条例》第三条第一款之规定,构成未经登记以市场主体名义从事经营活动的行为。

当事人在经营活动中,在标价之外加价收取服务费用的行为,违反《中华人民共和国价格法》第十三条第二款之规定,构成收取未予标明的费用的行为。依据《中华人民共和国市场主体登记管理条例》第四十三条以及《中华人民共和国价格法》第四十二条的规定,区市场监督管理局责令当事人改正其上述违法行为,并对当事人做出罚款1500元的行政处罚。

重庆某医疗器械有限公司商业贿赂案

2021年3月30日,区市场监督管理局从重庆市涪陵区人民检察院获悉,重庆某医疗器械有限公司在销售医疗耗材过程中,为了获得销售医疗器材的竞争优势和获得货款,在2016年至2019年期间,当事人的法定代表人李某先后多次向原重庆市武隆区某医院院长郭某进行行贿,其贿赂款人

民币314741.05元。

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》第七条的规定,属于采取商业贿赂的方式实施不正当竞争的行为。根据《中华人民共和国反不正当竞争法》第十九条的规定,区市场监督管理局作出罚款300000元的行政处罚。

退款被拖欠 用法来维权

2022年夏,消费者陆女士在仙女山某楼盘意向性看房,缴纳诚意金10000元整,双方签订合同,销售商表示如若消费者不购房将退还其缴纳的诚意金,并承诺在办理退款手续7个工作日内退还。

2022年8月24日,消费者陆女士确定不购房遂提交办理退款手续,但到2022年10月17日仍未收到退款,多次与工作人员协商,仍未收到退款。消费者认为自身合法权益受到侵害,投诉到武隆区消委会,要求销售商全额退还诚意金。

经工作人员核实,消费者持有双方当时签订的意向性合同,且已办理退款手续但逾期仍未收到退款。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条“经营者向消费者提供商品或服务,应当依照本法和其他有关法律、法规规定履行义务,经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务”之规定,经调解,销售商同意全额退还消费者缴纳的诚意金。后经联系消费者,其缴纳的诚意金10000元整销售商已退还到账。

重庆市某野菜开发有限公司生产经营生物毒素含量超过食品安全标准限量的食品案

2022年7月19日,广州检验检测认证集团有限公司依法在北碚区乐尔惠生活超市,对重庆市某野菜开发有限公司生产的某牌山椒花生进行随机抽样检验,经检验,其检验结论为:“经抽样检验,黄曲霉毒素B1项目不符合GB2761-2017《食品安全国家标准 食品中真菌毒素限量》要求,检验结论为不合格”。

2022年8月18日,宁波海关技术中心,依法在武市广汇超市文昌路店,对重庆市某野菜开发有限公司生产的某牌老灶花生(辣卤味),进行随机抽样检验,经检验,其检验结论为:“经抽样检验,山梨酸及其钾盐(以山梨酸计),脱氢乙酸及其钠盐(以脱氢乙酸计)项目不符合GB 2760-2014《食品安全国家标准 食品添加剂使

用标准》要求,检验结论为不合格(标准指标均为不得使用,山梨酸及其钾盐(以山梨酸计)实测值为0.105g/kg,脱氢乙酸及其钠盐(以脱氢乙酸计)实测值为0.0238g/kg)。”

该公司生产经营上述不合格山椒花生的行为,违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十四条的规定,属生产经营生物毒素含量超过食品安全标准限量的食品的行为。该公司生产经营上述不合格老灶花生(辣卤味)的行为,违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十四条的规定,属生产经营超范围使用食品添加剂的食品的行为。依据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十四条的规定,区市场监督管理局对当事人做出没收违法所得,并处罚款100000元的行政处罚。

