

上海市工商局发布

2017年侵害消费者权益典型案例

1 欣特峡商贸(上海)有限公司 发布违法广告案

当事人为康喜高牌婴幼儿配方奶粉及相关儿童食品的销售企业，为了更好地销售其产品，在其官网上设计、制作并发布了“延续母乳好营养”及“口味清淡不上火，可实现与母乳交替混合喂养”的广告语向公众宣传康喜高婴幼儿配方奶粉可以部分或全部替代母乳。同时为了推荐“玛仑菌舍”相关儿童食品，在官网上设计、制作并发布“帮助减少2大肠道问题：便秘、腹泻；增强3种以上营养作用，帮助能量消化吸收、促进营养元素吸收、提升免疫系统功能”。上述行为违反了《广告法》的相关规定，构成发布违法广告行为。虹口区市场监管局依法责令当事人停止发布广告，消除影响并罚款人民币14万元。

根据《广告法》的相关规定，大众传播媒介或者公共场所不允许发布声称全部或者部分替代母乳的婴儿乳制品广告，食品广告也不能涉及疾病治疗功能，并不得使用医疗用语或者易使推销的商品与药品、医疗器械相混淆的用语。

2 和夏(上海)餐饮管理有限公司 侵害消费者权益案

当事人和夏（上海）餐饮管理有限公司系“85度C”、“85℃”、“85℃Daily Cafe”餐饮连锁品牌的经营者。2015年10月起，当事人通过在沪的43家分公司（门店）以现制现售方式制作并出售相同原料制作的“熏鸡肉松面包”和“辣味香松面包”两款产品。经查，当事人为降低面包的制作成本，增加竞争优势，以肉粉松为原料制作上述两款产品。当事人的上述行为违反了《消费者权益保护法》的相关规定。奉贤区市场监管局依法责令当事人停止违法行为，消除影响并罚款15万元。

使用价格更低的肉粉松为原料制作面包，却以肉松面包的名义对外宣传和销售。普通消费者很难区分肉粉松与肉松，这种行为侵犯了消费者的知情权。作为知名企业，更应遵守《消费者权益保护法》规定，向消费者提供真实、全面的商品相关信息，不得做虚假或者引人误解的宣传。

3 上海矍烁生物科技有限公司 侵害消费者权益案

当事人主要销售“健之星”相关加热垫产品。当事人通过赠送鸡蛋、免费体验和“家访”等形式吸引老年人体验产品，同时以“养生课堂”形式宣传其产品部件富含微量元素，可以强身健体、治疗各类疾病，在获取老年人信任后铺垫销售产品。经查，当事人销售的产品由“南京康效电子产品有限公司”生产，该公司持有全国工业产品生产许可证的产品归类属于“电热毯”，无任何保健品、药品、医疗器械许可信息。当事人的上述行为，违反了《消费者权益保护法》的相关规定，奉贤区市场监管局依法对当事人行政处罚。

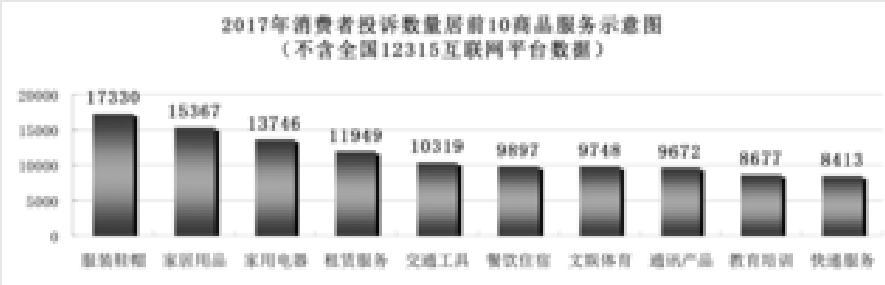
对此，老年消费者应当树立科学理性的健康观念和消费观念，子女也应多关爱老年人，及时劝阻提醒。

4 上海览蒨商贸有限公司 侵害消费者权益案

当事人主要从事钟表维修保养业务，店招为“名表维修中心”。有消费者反映该店存在“小病大修、没病乱修、维修人员缺乏专业认证”的情况。经查，当事人在经营中未对维修零件的价格进行明码标价，并且无法提供钟表维修业务所使用零件的进货来源及凭证。当事人的上述行为违反了《价格法》和《上海市消费者权益保护条例》的相关规定，虹口区市场监管局依法对当事人违法行为责令改正并警告，罚款人民币5万元。

“名表维修”店铺，利用消费者对品牌手表售后维修的不了解，通过“傍名牌”式的装修使消费者误解。维修时，坐地起价，配件也无合法的进货来源，消费者权益难以得到保障。消费者在维修钟表时，应选择正规的售后维修中心，在遇到不法商家时要注意留存证据，及时向有关部门投诉举报。

2017 年消费者投诉 10 大热点



2017 年，上海市工商局 12315 系统共受理消费者投诉举报 38.61 万件，其中受理消费者投诉 32.89 万件（除去全国 12315 互联网平台数据，受理投诉 25.91 万件）。共解答各类咨询 26.78 万件。

在 25.91 万件投诉中，投诉量居前 10 位的商品服务依次为：一是服

装鞋帽（占 6.7%）。主要反映服装鞋帽产品标签标识及广告极限用语等问题。二是家居用品（占 5.9%）。主要涉及家具、厨房用品、箱包、日用杂品质量瑕疵、送货安装、产品标签及广告极限用语等问题。三是家用电器（占 5.3%）。主要涉及空调、厨房小家电、电视机、冰箱等质量瑕疵及售

5 上海心知元电子商务有限公司 在互动百科词条虚假宣传案

当事人主要从事“极藻 5S”、“百龄堂盐藻虾青素”、“百龄堂盐藻”等食品的互联网销售。当事人与北京互动百科网络技术股份有限公司签订《服务合同》，在互动百科平台上拥有“极藻 5S”、“极核 5S”、“百龄堂盐藻虾青素”、“百龄堂盐藻、百龄堂唐旨”等 5 个词条。当事人利用词条宣传，通过将临床医学报告中“虾青素”替换为“百龄堂盐藻虾青素”虚构《抗衰老圣典》中相关内容等方式，让消费者误认为食品“百龄堂盐藻虾青素”“百龄堂盐藻”具有临床医学功效。当事人利用自有网站虚构科研机构 and 科研数据成果，让消费者误认为“百龄堂极藻 5S”对疾病有效。当事人上述行为构成发布虚假广告。

静安区市场监管局依法责令当事人停止发布相关广告，并在相应范围内消除影响，罚款共计 30 余万元。

6 上海泽语生物科技有限公司 侵害消费者权益案

当事人在天猫商城开设“zecross 旗舰店”网店，为了提升其销售的化妆品知名度，将已停售的“生物痘克净”产品图片等信息上传至上述网店内，并安排其网店负责人骆某以每笔 5 元的价格找他人虚构了 212 条交易记录，实际虚构交易的价格是每支 168 元，当事人通过骆某支付虚构交易的费用共 1060 元。当事人的上述行为，违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》的相关规定，青浦区市场监管局依法责令当事人停止违法行为并处罚款 1 万元。

7 安德阿镞贸易(上海)有限公司 侵害消费者权益案

当事人于 2016 年 1 月委托代理公司进口“under armour”品牌女装针织运动服（款号：1271523-899），并采用在其官网、自营商铺及批发的 3 种形式对外销售。在该服装的吊牌上标注有“UPF30+”（紫外线防护系数）字样的宣传内容。2016 年 7 月，在市场监管部门组织的抽检中，当事人在其官网上销售该款女装针织运动服的防紫外线性能未达到明示宣传值（UPF30+）的要求。当事人的上述行为违反了《消费者权益保护法》的相关规定，构成了对商品作虚假或者引人误解的宣传行为。黄浦区市场监管局依法责令当事人改正，没收违法所得并罚款共计 7 万余元。

本市工商部门已经连续两年对市场上销售的功能性服装进行抽检，从结果看，部分服装所明示的功能性项目包括透气/透湿、吸湿性、防水性、防紫外线等存在不合格的情况。消费者要根据实际需求理性选购功能性服装，不要被经营者宣称的功能性文字所迷惑。

后服务问题。四是租赁服务（占 4.6%）。主要反映共享单车押金退款延迟、系统错误计费、车辆骑行故障及售后服务等问题。五是交通工具（占 4.0%）。主要反映家用汽车及零部件质量瑕疵及售后维修等问题。六是餐饮住宿（占 3.8%）。主要反映宾馆住宿在线预订纠纷、餐饮服务质量欠佳、网上订送餐服务延迟等。七是文化娱乐体育服务（占 3.8%）。主要涉及体育健身、参观游乐、文化休闲、表演艺术、放映服务等消费纠纷。八是通讯产品（占 3.7%）。主要反映手机软硬件性能故障及售后服务问题。九是教育培训（占 3.3%）。主要反映培训质量欠佳、培训退费难、经营者关门停业或擅改教学时间地点、因分期付款交费引发解约争议等问题。十是快递服务（占 3.2%）。主要反映网购商品递送延迟、物件遗失损坏等。

8 上海云峰松江汽车销售服务有限公司 侵害消费者权益案

当事人上海云峰松江汽车销售服务有限公司主要从事汽车销售及相应售后服务等经营活动。2016 年 7 月起，当事人在汽车销售过程中，为了增加经营收入，在违背消费者意愿的情况下要求消费者接受其统一提供的“车辆故障救援”、“车辆知识学堂讲座”、“车友会会员卡”等十二项收费服务项目，并支付一定数额的服务费。上述行为违反了《上海市消费者权益保护条例》的相关规定，构成了“强迫消费者接受服务”的违法行为。松江区市场监管局依法责令当事人改正违法行为，并罚款 9 万元。

当前，一些汽车 4S 店采取“附加不合理收费条件、违反价格承诺、强制搭售有偿服务”等违法手段，层层设置套利“陷阱”，不仅损害消费者利益，更扰乱市场经营秩序。办案部门结合本案查处，对该区汽车 4S 店拓展检查，最终对 13 家汽车 4S 店侵害消费者权益的行为进行了查处。

9 上海容邦投资管理有限公司 欺诈消费者案

2014 年 9 月至 2016 年 5 月，当事人上海容邦投资管理有限公司在本市通过会员制及网络订购等方式销售“上膳源”品牌有机蔬菜过程中，采取将非有机蔬菜与有机蔬菜混同包装、进行虚假产品说明等方式，将非有机蔬菜冒充为有机蔬菜，并均以“上膳源”品牌有机蔬菜价格对外销售。当事人上述行为违反了《消费者权益保护法》的相关规定。上海市工商行政管理局检查总队依法责令当事人改正，罚款 50 万元。

当事人将非有机蔬菜与有机蔬菜混同包装，用非有机蔬菜冒充有机蔬菜对外销售，违背了诚实信用原则，侵害了消费者的合法权益，扰乱了正常的社会经济秩序。工商部门通过该类案件的查处，切实保障了百姓菜篮子的安全。

10 极星服饰商贸(上海)有限公司 销售不合格商品案

当事人 2015 年初购进“G-STAR RAW”品牌款号 82956F.7275.4213 的男式大衣和“G-STAR RAW”品牌款号 94232E.5871.857 的针织裙（水洗产品）对外销售。在工商部门组织的抽检中，经第三方检测机构检测，上述两款服装不符合耐汗渍色牢度、耐摩擦色牢度等技术要求，被判定为不合格产品。当事人上述行为违反了《产品质量法》的相关规定，构成销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的标准的和要求的产品的行为。黄浦区市场监管局依法责令当事人停止销售不合格产品，没收不合格服装共计 94 件，罚没共计 149 万余元。

遗失声明

上海鸣麟金属制品有限公司
遗失公章壹枚，声明作废。
上海鼎闻电信科技有限公司
遗失法人章壹枚，声明作废。
热古投资管理（上海）有限公司
遗失法人章，银行密码器，U 盾两个，声明作废。
上海市浦东新区沪东新村街道
静心素食斋遗失财务专用章，法
人章各壹枚，声明作废。
赵小东遗失食品经营许可证正本，许
可证编号：J13102300016092，声明作
废。
倪福遗失食品经营许可证正本，许
可证编号：J13102300015069，声明作
废。
凌石夫遗失食品经营许可证正本，许
可证编号：J13102300005581，声明作
废。
上海市杨浦区应联水产行遗失
营业执照正本，统一社会信用代码：
92310110MA1KPOA12B，声明作
废。
陈锦宇遗失营业执照正副本，注
册号：310101600380741，声明作
废。
上海市崇明县横沙乡通桥逸夫
食品经营许可证书，许可证编号：
JY23102300003141，声明作
废。
上海品沃会展服务有限公司
失税务登记证副本，税号：
310228092201642，声明作
废。
上海市松江区泗泾镇汉寿小吃
店遗失营业执照正本，注册号：
310117600800230，声明作
废。
上海奉贤残疾人服务社西园分
社遗失银行开户许可证，核准号：
J2900067578202，声明作
废。
上海唯味餐饮管理有限公司
遗失餐饮服务许可证，沪警证字
2015310106020033，声明作
废。
上海市静安区刘杰蔬菜店遗失
营业执照正副本，注册号：
31010600156401，声明作
废。
上海市闵行区超峰蔬菜店遗失
营业执照副本，注册号：310
112601070537，声明作
废。
上海市崇明县兴城建筑材料商
店遗失营业执照正副本，注册
号：310230600301704，声明作
废。
上海市嘉定区马陆镇安浜小吃店
遗失营业执照正副本，统一社会信用
代码：92310114MA1KTFJG，声明作
废。
上海市松江区松江镇九峰理发店
遗失税务登记证正副本，税号：
310227820101382，公章壹枚，声明作
废。
上海清源纸业有限公司遗失
上海增信楼普通发票第 1 份，代码：310
01041320，号码：00478304，声明作
废。
上海市松江区石湖荡镇川杨超市
遗失食品经营许可证副本，许可证
编号：J13103170000994，声明作
废。
上海市徐汇区沙坪镇德通大食
业执照正本，注册号：31010600207090，
编号：04000230120120099，声明作
废。
上海市嘉定区马陆镇慧峰南北干
货店遗失营业执照正本，注册号：310114
600623602，食品流通许可证正本，许可
证编号：SP31011455000094L，声明作
废。
上海药研摩摩高药店遗失上海市商
业零售统一发票 100 份，代码：3100152
262，号码：03819401-03819500，声明作
废。
上海市普陀区和招食品商店遗失
上海增信楼普通发票第 1 份，代码：31
00172320，号码：8282335L，声明作
废。
上海市闵行区摩文美服装经营
部遗失税务登记证正副本，税号：
35972219870931646，声明作
废。
上海聚亿影视传媒有限公司遗
失银行开户许可证，核准号：
J29002305651501，声明作
废。
上海市宝山区海美食品店遗失食
品，证号：44-66161585700，声明作
废。
上海开恒便利店遗失税务登记证正
副本，税号：310226660782490，声明作
废。
上海市黄浦区豫顺食品商店遗
失营业执照正本，注册号：
310101600004306，声明作
废。
上海市奉贤区志成花卉店遗失
营业执照正副本，注册号：31012060064
0538，税务登记证正副本，税号：5223
24197710291221，银行开户许可证，
核准号：J2900137097001，公章、财
务专用章、法人章各壹枚，声明作
废。
上海市松江区九亭镇和顺源酒
店遗失营业执照正副本，证照编号：2700
09201510090013，（14），声明作
废。
上海市闵行区强兴西門眼镜部遗
失营业执照正本，注册号：3101120
0694204，证照编号：120003201
03210096，税务登记证正本，税号：
359583198709341077，声明作
废。
上海市奉贤区博爱石材经营部遗
失营业执照正副本，注册号：310120
600669209，税务登记证正副本，税
号：41230119710620564，声明作
废。
上海松固电子科技有限公司遗
失上海增信楼专用发票 50 份，代码：310007
4130，号码：10383001-10383050，金
税盘，证号：661736161438，声明作
废。
上海市奉贤区特通食品店遗失
营业执照正副本，注册号：3101206007
29424，税务登记证正副本，税号：34
242219801219243001，声明作
废。
上海市徐汇区面妮娅内衣店遗
失税务登记证副本，税号：
3101035571223323，声明作
废。
上海市徐汇区特沃山百货店遗
失食品流通许可证正本，许可证编
号：SP3101041500005263，声明作
废。
上海市普陀区松海食品店遗
失营业执照副本，证号编号：070
010201407110010，声明作
废。
上海市普陀区晓清百货店遗
失营业执照正副本，证照编号：0700
10201404110907，（08），声明作
废。
上海通沃光电材料有限公司遗
失税务登记证正副本，税号：
310114551504619，声明作
废。
上海市浦东新区金桥镇通基轩
茶行遗失食品流通许可证副本，负
责人：朱勇，许可证编号：SP310
115115007503X，声明作
废。

专业办理各类登报

遗失声明 注销公告
减资公告 各类公告

刊登热线：59741361
13764257378 微信同号

上海陆宽广告有限公司