

上海市市场监督管理局发布

2018年度侵害消费者权益典型案例

1上海泰维房地产开发有限公司虚假宣传案

上海泰维房地产开发有限公司预售“泰禾红御”D2户型时,通过印刷品对折页、海报、样板房展示等方式对外宣传该户型为“两室两厅两卫”。在报批时,核准的D2户型是“两室两厅一卫”,增加的“一卫”是通过违规改造搭建公用面积而得。在相关部门的监管下,违规搭建的“一卫”被拆除,业主最终得到的房型为“两室两厅一卫”。上述行为违反《中华人民共和国广告法》和《中华人民共和国反不正当竞争法》相关规定,宝山区市场监督管理局依法责令当事人停止发布违法广告,在相应范围内消除影响,并罚款23万余元。

本案中,将违规搭建的卫生间作为房型内容对外宣传,不仅侵犯了消费者的知情权,也将改造搭建的违规风险转嫁给购房人。本案的查处,对房地产行业在销售中用“送面积”进行虚假宣传的行为起到了警示作用。

2上海华浦教育进修学校违反《合同违法行为监督处理办法》案

“赢在起点”是上海华浦教育进修学校针对0-6岁儿童开设的早教机构。在开展经营活动中,使用格式条款与消费者订立《赢在起点教学培训服务协议》。该协议存在“开课后若提出退学,已读课时超过(含达到)三分之一的,学费不予退还”和“学员监护人保证监护人或其直系亲属接送学员上下课,负责学员的健康安全并对学员行为造成的损失损害后果承担全部法律责任”等格式条款,排除了消费者的部分权利,免除了经营者的部分责任,上述行为违反《合同违法行为监督处理办法》相关规定,虹口区市场监督管理局依法对当事人作出了行政处罚。

本案的查处,警示了经营者不得使用违法格式条款,消费者遇到此类违法格式条款时,也应及时向监管部门寻求帮助。

3上海酷果贸易有限公司侵害消费者权益案

上海酷果贸易有限公司在淘宝网“海辉手机企业店”销售手机过程中,先以“1元起拍”等方式招揽消费者,吸引消费者支付保证金参与竞拍,其后又安排员工操纵、利用淘宝账号“萌萌果11”冒充消费者,通过反复参与竞拍又放弃竞拍的方式进行多次抬价,最终导致消费者以被反复推高后的价格实际获拍。上述行为违反《侵害消费者权益行为处罚办法》的规定,构成欺骗性销售诱导。金山区市场监督管理局依法对当事人作出行政处罚。

虚假交易行为不仅扰乱公平交易市场秩序,更严重侵害消费者合法权益。网络经营者应当强化诚信经营意识,自觉摒弃和抵制虚假恶意抬价等违法行为。广大消费者也应理性选购商品,避免被经营者欺骗性销售方式所误导和迷惑。

4上海甯懿企业管理有限公司侵害消费者权益案

上海甯懿企业管理有限公司为拓展理财产品电话销售业务,通过员工入职后带人、合作伙伴提供等渠道收集消费者个人信息,并导入“呼叫中心”软件,组织员工在未经名单中消费者同意的情况下,按名单信息逐一电话推销当事人代理的理财产品。同时,当事人在其经营场所发布含有“优帕克……国内高端服务第一品牌”等内容的易拉宝广告。上述行为违反《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和国广告法》相关规定,静安区市场监督管理局依法责令当事人改正,停止发布违法广告,并罚款40万元。

据相关规定,经营者收集、使用消费者个人信息应当遵循合法、正当、必要的原则,如实告知消费者并安全存储信息,不得泄露、出售和非法向他人提供。同时,未经消费者同意或者请求,或者消费者明确表示拒绝的,不得向其发送商业性信息。

2018年市场监管投诉10大热点

2018年,本市市场监管部门共受理各类投诉62.65万件。投诉量居前10位的商品服务依次为:

一、家居用品(占10.97%)。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。

二、交通运输(占8.89%)。主要反映共享单车押金难退、计费有误、服务迟延,航空、铁路等客运服务纠纷,道路交通事故施救费、拖车费等问题。

三、服装鞋帽(占7.23%)。主要反映服装鞋帽产品质量瑕疵、标签标识、广告极限用语、虚构优惠折价等问题。

四、食品(占5.48%)。主要反映食品过期、含异物、包装标识不规范、售后服务延迟等问题。

五、餐饮住宿(占5.43%)。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、收费项目未明码标价、餐饮控烟存在问题等。

六、租赁服务(占4.21%)。主要涉及车辆和房屋等租赁纠纷及售后服务问题。

七、化妆品(占3.61%)。主要反映化妆品标签标识、广告极限用语、质量瑕疵、使用过敏,以及生产未经批准或备案的化妆品等问题。

八、家用电器(占3.42%)。主要涉及空调、厨房小家电、电视机、冰箱等质量瑕疵及售后服务问题。

九、文化娱乐和体育服务(占2.92%)。主要涉及体育健身、参观游乐、观影观剧、娱乐休闲等消费纠纷。

十、通讯产品(占2.83%)。主要涉及手机软硬件性能故障及售后服务和维修检测等纠纷。

5上海英复企业管理咨询有限公司侵害消费者权益案

上海英复企业管理咨询有限公司在开展英语培训等经营活动中,利用电话呼叫中心以号段逐一拨打的方式,通过座机号码0216055****拨打到某消费者手机,推销英语培训及相关活动。消费者明确表示拒绝,将上述座机号码拉入黑名单。2018年7月8日,工作人员杨某又通过座机拨打该消费者手机,并与消费者发生语言冲突。随后,杨某向该消费者发送带有侮辱性内容的短信。上述行为违反《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定,侵害消费者人格尊严和个人信息依法得到保护的权利,静安区市场监督管理局依法对当事人予以行政处罚。

本案的查处,对企业侵害消费者个人信息及人格尊严的行为起到警示作用,也强化了公众的维权意识。

6上海福满家便利有限公司侵害消费者权益案

2017年1月初至2017年6月底,上海福满家便利有限公司在其旗下“全家超市”上海门店和上海纳客宝信息技术有限公司的集享联盟APP上发布“湃客咖啡”电子点标活动。每期活动内容均含有“凭集享卡买任意湃客咖啡得1个电子点标,集满3个电子点标兑换12元湃客咖啡一杯或者再付2元换购拿铁咖啡大杯”的宣传用语。事实上,该活动共分5个周期,而每个活动周期所集的电子点标只能单独使用,但消费者并未事先被告知。上述行为违反《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定,普陀区市场监督管理局依法对当事人予以行政处罚。

经营者在开展促销活动时,要事先向消费者说明活动规则,充分保障消费者的合法权益。

7上海母婴之家网络科技股份有限公司侵害消费者权益案

上海母婴之家网络科技股份有限公司开设并运营“母婴之家”网站,为提升宣传效果,在该网站产品分类栏目和产品品名描述栏目中宣称其经营的奶粉具有“防过敏”、“防腹泻”等功效。经查,上述奶粉属于普通婴幼儿配方食品,没有宣称的相关功效。上述行为违反《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定,徐汇区市场监督管理局依法对其作出行政处罚。

本案中,当事人通过网站产品分类、产品品名描述的方式向消费者提供关于奶粉功能、用途的宣传信息,不具真实性、合法性,对消费者造成误导。消费者在面对婴幼儿病症时,应及时就医,不可盲目相信类似违法宣传。

8上海汤姆熊娱乐有限公司将不符合国家标准玩具产品用于经营性服务案

2018年3月20日,执法人员根据举报对当事人位于上海市南京西路的经营场所进行执法检查,发现该公司在游艺服务活动中使用的“抓娃娃机”内的玩具产品涉嫌存在质量问题。经查,“抓娃娃机”内的三款玩具不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准。该行为违反《中华人民共和国产品质量法》相关规定,执法部门依法责令当事人停止使用不合格玩具产品,没收库存的玩具产品,没收违法所得,并处以罚款。

近年来,“抓娃娃机”受到消费者喜爱,而“抓娃娃机”内的玩具产品质量如何,消费者鲜有关心,但这些不合格玩具会对消费者特别是少年儿童造成严重的安全隐患。市场监管部门将高度关注此类消费者不易发现但存在质量安全隐患的产品,从源头上为消费者的人身和财产安全保驾护航。

9民营医院不正当竞争系列案

2018年下半年,执法部门立案查处了上海徐浦中医医院有限公司等8家民营医院不正当竞争系列案。经查,上述8家民营医院分别通过百度竞价排名发布虚假广告、利用微信小程序名称混淆其与知名医院关系、利用官网或者微信小程序进行虚假宣传等方式,使患者误以为这些民营医院与知名公立医院存在特定联系。上述行为违反《中华人民共和国广告法》以及《中华人民共和国反不正当竞争法》相关规定,执法部门依法对相关当事人进行了行政处罚。

本案中的民营医院通过冒充知名公立医院、虚称知名专家联合坐诊等,让患者误以为其与知名公立医院存在隶属、合作关系,以此来吸引患者就诊,扰乱了行业竞争秩序,增加了患者的就诊风险、给公立医院名誉带来了不利影响。执法部门制止了上述民营医院的不正当竞争行为,也督促相关单位进一步完善审查机制,充分保障患者的合法权益。

10上海定元实业有限公司侵害消费者权益案

上海定元实业有限公司按1935元/套价格购入“澳益佰”牌金枪鱼油软胶囊为主的六件套系列产品并对外销售。在推销产品过程中,大量聘用销售人员,假冒节能减排办公室名义开展公益活动,以赠送礼品、免费得产品及现金红包为诱饵来吸引老年消费者。再通过虚假宣传,使消费者误以为实得六件套产品价值高达数万元,最终将六件套产品以3870元/套的价格销售给老年消费者。上述行为违反《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定,执法部门依法责令当事人改正,并没收违法所得、罚款共计290余万元。

老年消费者容易掉入违法推销的“温柔陷阱”。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,全社会也应多关爱老年人,共同维护老年人的合法权益。