### 上海市市场监督管理局

#### 上海市市场监督管理局发布

# 2020年侵害消费者权益典型案例

#### ▲ 上海 □ 侵犯消费者权益案

当事人以"上海市五进健康宣教中心"名义,向在场 观众推荐购买"威恩"牌低中频电子脉冲治疗仪、 立"牌水素等产品,并声称此为合格商品,可以为在场观 众申请优惠购买。当事人的上述行为违反了《消费者权益

点评: 近年来, 一些不法分子以公益组织为幌子、以 免费讲座为噱头、炮制公益组织名称、诱骗误导相关企事 业单位员工购买其展示推荐的产品。严重侵害消费者知情 权,甚至危害消费者的生命安全。针对此类行为,市场监

出罚没61万余元的行政处罚。

侵害消费者权益案

#### 管部门将与社会公众形成合力,"重打、猛打、真打" 绝不姑息, 切实保护消费者合法权益 ·**2** 上海翼盟航空服务有限公司

当事人是一家具有机票销售一级代理资质的企业。 疫情期间, 当事人高价销售机票牟利。据统计, 自 2020 年1月至4月期间,当事人共代理销售机票1305笔,存 在违法加价业务 18 笔,涉及机票 25 张,销售金额共计 56 万余元,加价金额共计11 万余元。当事人的行为违反 《上海市消费者权益保护条例》相关规定,市市场监管局 执法总队依法对当事人作出罚没 47 万余元的行政处罚。

点评:本案当事人利用疫情期间国内外航线机票紧 缺、旅客与航空公司间的信息不对称,及其代理商的优势 地位,故意隐瞒真实票价,高价销售机票牟取暴利,严重 侵犯消费者的知情权和公平交易权,破坏了市场正常的购

#### **-3** 上海香旭餐饮管理有限公司 虚假宣传案

当事人系西式快餐"牛约堡"品牌管理方。2020年6 月起, 当事人在其官方网站及外卖商品包装袋等处宣传 "手作和牛汉堡" "进口澳洲和牛"等内容,用于销售其 和牛汉堡。经查实,当事人各门店用于制作上述汉堡所使 用的牛肉饼混用了巴西牛肉、澳洲和牛脂肪等,并非全部 使用澳洲进口和牛肉。当事人的上述行为违反了《反不正 当竞争法》的相关规定,长宁区市场监管局依法对当事人 作出罚款 50 万元的行政处罚。

点评:本案是典型的"虚假或者引人误解的商业宣 传"行为,一方面,经营者通过虚假宣传,导致消费者基 于错误认识而购买商品、侵犯了消费者的知情权:另一方 面。也扰乱了公平竞争的市场秩序。

### 4 上海赟楷信息科技有限公司

本案当事人为手机 APP"青浦本地生活 V"运营者。 2020年2月, 当事人在上述 APP 上新设"消毒杀菌"版 块,销售防尘防风的安全防护镜(护耳镜)。其官传页面 中引用了国家卫健委高级别专家组成员王广发专家新浪微 博发布的"自身感染是因为没有戴防护镜所致"等内容。 紧随其后附上一张穿着医用防护服佩戴医用防护镜的医护 人员图片"。经查, 当事人推销的安全防护镜并不密闭, 并非可以预防新型冠状病毒感染的医用防护镜。

当事人上述行为违反了《中华人民共和国广告法》的 相关规定,青浦区市场监管局依法责令当事人停止发布违 法广告,并处罚款40万元。

点评: 2020年,一些不法商家蹭热点、博热度,普 通商品纷纷打上"防新冠"的标签,不仅侵害消费者财产 权益和知情权, 更可能威胁消费者生命健康安全。消费者 应当根据防疫需要, 加强甄别, 理性选购防疫物资

#### 2020 年市场监管投诉举报十大热点

2020年,市市场监管局12315系统 共受理各类投诉举报和咨询166.59万 件, 其中投诉举报113.37万件, 咨询 53.22万件。投诉举报量居前十位商品 服务依次为:

一、一般食品(102049件), 主要 反映食品配送不及时、疑含异物、价签 不符、包装标识不规范、售后纠纷等。

二、服装鞋帽(99884件),主要反 映服装鞋帽产品质量瑕疵、宣传失实、 虚构优惠折价, 售后服务纠纷等。

三、互联网服务(71202件), 主要

反映网络电竞游戏账号被封、装备被 盗、虚拟财产缩水、网络宽带接入故障 和运行不畅等。

四、家居用品(69645件),主要反 映家具、厨房用品、箱包、日用杂品质 量瑕疵、送货安装、产品标签及广告宣

五、教育培训(64937件),主要反 映疫情期间部分培训机构关门停课、 培训服务失约、培训退费纠纷等。

六、销售服务(55708件), 主要反 映网络电商平台促销纠纷、预付性消

七、餐饮住宿(47392件), 主要反 映食用菜品疑含异物、消费者就餐后 不适、外卖配送延误纠纷、餐饮店控烟

八、交通运输(43225件),主要反 映因疫情引发的票务退换订等纠纷。

九, 通讯产品(41670件), 主要反 映网购智能手机性能故障及售后服务 和维修检测等纠纷。

十、计算机产品(40721件), 主要 反映电脑等质量和售后服务纠纷。

#### 上海馨磊制冷设备商行虚 假宣传案

当事人干 2020 年 4 月购进一套某品牌中央空调 以 36090 元的价格将上述中央空调销售给消费 者。经品牌方鉴定,上述空调真实机型的额定功率、电 流、与铭牌标注不符, 其中室外机功能、能效指标均劣 于标注机型。当事人在销售过程中虚假标注商品的真实 情况,违反了《消费者权益保护法》和《产品质量法》 的相关规定, 普陀区市场监管局依法对当事人作出罚款 25 万元的行政外罚。

占评, 本案当事人诵讨虚假标注 用旧机型冒充新 机型、用低配冒充高配的行为、严重侵害了消费者知情 权。其在售后安装环节进行虚假宣传, 行为更加隐蔽, 消费者往往难以察觉。消费者在购买家电产品时,应选

#### ▲ 上海国美电器有限公司松 江二店侵害消费者权益案

2019年7月,当事人在未经消费者授权、允许的 情况下,免费向丹顿(上海)环保科技有限公司(已另 案处罚,以下简称丹顿公司)提供当事人收集的1万余 位"国美会员"个人信息(姓名、手机联系方式)。 2019年8月,丹顿公司在未经"国美会员"授权、允 许的情况下,向"国美会员"宣传并邀请参加其举办的产品促销活动。当事人违反了《消费者权益保护法》的 相关规定,松江区市场监管局依法对当事人作出罚款人 民币 10 万元的行政处罚。

点评:本案中当事人收集会员信息属于"合法获取" 但在未经授权、允许的情况下,非法用于第三方公司推销 产品,侵害了消费者个人信息受保护的权利。

#### 玩具反斗城(中国)商贸有 限公司拒绝退货案

当事人玩具反斗城 (中国) 商贸有限公司在天猫商 城开设网店"玩具反斗城旗舰店"销售玩具。2019年 11月,某消费者购买了一件"三门电子声音雪柜+散 件盒装"玩具。签收7日内,该消费者向当事人申请七 日无理由退货。消费者退回时商品已拆封, 包装盒上的 玻璃胶带已割断。退回的商品仍能够保持原有品质、功 2019年11月21日,当事人以产品已拆封影响二 次销售为由拒绝了其退款申请。当事人违反了《网络购 买商品七日无理由退货暂行办法》的规定, 闵行区市场 监管局依法对当事人作出行政外罚。

点评: 2014 年实施的《消费者权益保护法》规定, 消费者退回的商品应当完好。《网络购买商品七日无理 由退货暂行办法》进一步明确、消费者基于查验需要而 打开包装,或者为确认商品的品质、功能而进行合理的 调试不影响商品的完好。因此,经营者不可简单地以影

## **8** 上海羽麟饰品店侵害消费者

当事人在虹口区曲阳路 560 号内开设一店铺经营珠宝 首饰,店招为"GRACIOSO"。当事人事先将"谢谢惠 顾"字样的礼品券刮开展示,实际只向消费者派发"抵用 500" "抵用 1000" "抵用 2000" 的礼品券, 让消费者误 以为中奖, 进而购买其价格虚高的商品。上述行为违反 《侵害消费者权益行为处罚办法》的相关规定,构成以虚 假有奖销售的方式销售商品的行为, 虹口区市场监管局依 法对当事人作出行政外罚。

占评, 本案当事人在大型超市周边开设店铺 并利用 免费抽奖"吸引顾客。而消费者实际必定会抽到相应数 额的代金券,加上事先摆放在柜台的"谢谢惠顾"礼品 券, 营造出消费者中大奖的假象, 诱导消费者购买商品。 广大消费者在面对有奖销售时,一定要擦亮双眼。

#### ❷ 上海六一儿童医院有限公司 发布违法医疗广告案

2019年7月, 当事人在其微信公众号中推送标题为 "别人家的孩子被确诊矮小症,一年还能长高 16.8cm!?" 的文章, 主要介绍了瑞瑞 (化名) 治疗矮小症的具体效果 情况。2020年1月, 当事人在其微信公众号中推送相关 文章,介绍了上海市宝山区的小毅(化名)治疗多动症的 具体效果。2020年3月, 当事人在公号中推送相关文章, 其中含有 "APS 生物调序微生态疗法……目前接受该技术 的临床统计,约超过8成接受治疗者,在绝大部分关键指 标上均取得明显改善"的内容。当事人的上述行为,违反 《医疗广告管理办法》的规 定,静安区市场监管局依法对当事人作出行政处罚。

点评:《广告法》规定, 医疗广告中不得出现"说明 治愈率或者有效率"的内容。《医疗广告管理办法》也明 确, 医疗广告不得利用患者的名义、形象作证明。随着微 信公众号、短视频等广告宣传媒介兴起、违法医疗广告也 在以更加精准推送、更加隐蔽的方式出现,市场监督管理 部门将持续加大打击力度。广大消费者也应科学理性就

### 10 崇明区瀛鸿火锅店未标明特许 人和被特许人的真实名称和标记案

自 2020年 10 月起, 当事人经某火锅品牌方授权, 在 上海市崇明区城桥镇东门路 188 号从事该品牌的餐饮经营 活动。但当事人未在其经营场所或店招上标明特许人和被 特许人的真实名称和标记。上述行为违反了《上海市消费 者权益保护条例》第二十四条的相关规定,崇明区市场监 管局依法对当事人作出行政处罚。

点评:通过加盟等形式从事商业特许经营的经营者应 当按照《上海市消费者权益保护条例》的规定,主动标明 特许人和被特许人的真实名称和标记,切实保障消费者的

裕由电力科技(上海)有限公司 失公章者为科技(上海)有限公司 失公章者教育科声明作废司。 公章者教育科声明作公司。 公章者教明科技有限公司。 公章、高祖照明科技有限公司使 公章、合同章各等教,声明作废 海思嘉思达贸易有限公司遗失则 法人 竞名崇称 声明作成 多专用章、法人章各章枚,声明作废 上海禄泰实业有限公司遗失公章章 枚 水 声明作废 章章 枚 从 声明 作废 发 上海平悦商务咨询中心遗发失 业 执 照 副 本,适明 1 在 程 上海豪钜室内装饰设计工程有限 公司遗失营业执照副本,证照编号: 2900000021702210658 亩邮件库 時: 92310106MAIKEUU T 25 信用代 上海玫钛实业有限公司遗失营 业执照正副本、统一社会信用代码: 91310114MAIGUD406H, 声明作废 上海鹤涵投资咨询中心(有限 合伙)遗失发票。号码: 35774226-35774250, 声明作废

编号: JY13101170128884, 产品 上海市普陀区九川小吃店设 宮山県 正副本, 統一社会信用代 92310116MA1LW69A8B, 声明作 上海坤意貿易有限公司遗失 业执照正副本, 注册号 310113001287882, 声明作」 上海市青浦区华婴婴儿用品店; 失营业执照正副本,统一社会信 代码:92310118MA1M0H8R78. 声明作

#### 遗失,注销,减资登报 021-59741361