

上海市市场监督管理局

上海市市场监督管理局发布

2021 年侵害消费者权益典型案例

1 上海赋索商贸有限公司 “小病大修”及虚假宣传案

案情简介

2017 年 7 月至 2020 年 6 月，当事人在店门口及店内显著位置展示“上海名表维修服务中心”的名称和标记，但实际未取得任何品牌授权开展维修服务。2019 年 12 月至 2020 年 6 月，当事人为 11 块手表提供维修服务时，告知消费者需更换相关配件，但实际未予更换。当事人行为违反了《反不正当竞争法》《上海市消费者权益保护条例》，市市场监管局执法总队依法责令当事人停止违法行为并作出罚没 100 余万元的处罚。

【案例点评】
2020 年底，上海市、区两级市场监管部门已在本市范围内全面开展钟表修理行业清源专项整治行动。本案作为专项整治行动系列案之一，具有较强的社会影响力。本案积极回应广大消费者关注的重点，对侵害消费者权益的违法行为予以严管重罚，规范名表维修行业主体经营活动。

2 上海玺犇新媒体科技有限公司 组织“刷单炒信”案

案情简介

上海玺犇新媒体科技有限公司为提升客户在平台商铺星级评分，通过组织虚假团购交易、组织撰写虚假用户评价等方式帮助其 3 家客户在网络平台上开设的商铺进行虚假宣传。虚假团购共计 45 次，撰写虚假用户评价共计 54 条。当事人的上述行为违反了《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国反不正当竞争法》，徐汇区市场监管局对当事人作出罚款 45 万元的行政处罚。

【案例点评】
伴随电商的发展，“刷单炒信”逐渐有了产业链，一些不法商家与刷单公司合作，通过虚构交易、虚假评论等方式，不正当提升商品销量、好评量。部分公司为了能在平台上提升星级，提高消费关注度和流量，与当事人合作进行“刷单炒信”，直接侵犯了消费者的知情权，也严重破坏了公平竞争秩序。

3 榄王芝后(上海)贸易有限公司 经营标注虚假生产日期的食品案

案情简介

当事人在 2020 年 6 月至 2020 年 12 月期间，采购了一批“贝拉祖无核尼斯橄榄”和“夏乌尔斯软质干酪”，保质期分别至 2020 年 8 月 30 日和 2020 年 12 月 26 日。此后，当事人修改上述批次食品标签的生产日期，并修改保质期至 2020 年 10 月 24 日和 2021 年 2 月 5 日后对外销售。当事人的上述行为违反了《中华人民共和国食品安全法》，徐汇区市场监管局对当事人作出罚没 6 万余元的行政处罚，同时对当事人的主要负责人处以罚款 4 万余元。

【案例点评】
本案当事人修改食品的生产日期、保质期，并出售超过保质期的食品，对消费者的身体健康构成潜在威胁，更重要的是该违法行为破坏了诚信的食品市场经营秩序。因此，除对当事人作出处罚外，市场监管部门对当事人的主要负责人处以罚到人，让其为自己的不法行为付出相应的代价。

4 上海艳域摄影有限公司 强迫消费案

案情简介

当事人在洽谈摄影服务的过程中，通过对比等方式不断强行要求消费者升级摄影套餐产品，而非所宣传的 19.9 元的摄影产品。当事人的上述行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》《上海市消费者权益保护条例》，虹口区市场监管局依法对其作出罚款 20 万元的行政处罚。

【案例点评】
近年来，摄影写真行业消费纠纷不断出现。用低价套餐吸引顾客上门后，再强行推销产品的“套路”时有发生。市场监管部门通过查办此类案件，进一步规范行业秩序，引导消费者理性消费，增强维权意识。消费者在遇到此类不法商家时，应当提高警惕，自身权益受到侵害时，及时向行政部门寻求帮助。

2021 年市场监管投诉十大热点

2021 年，市市场监管局 12315 系统共接收各类投诉 124.26 万件。其中，投诉量居前十的商品服务依次为：
一是服装鞋帽(13.29 万件)，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。
二是 general 食品(11.49 万件)，主要反映食品订购、配送及售后服务纠纷；食品疑含异物、价签不符、包装标识不规范等。
三是教育培训服务(10.37 万件)，主要反映培训机构关门停课、培训退款退费难、培训服务失约、培训效果不佳等。
四是销售服务(6.46 万件)，主要反映网络电商平台促销纠纷、预付卡券消费争议等。
五是家居用品(6.32 万件)，主要反映家具、厨房用品、箱包、日用杂品质量瑕疵、送货安装、产品标签及广告宣传等纠纷。

5 上海美仪餐饮有限公司 破坏计量器具准确度案

案情简介

当事人于 2021 年 5 月购入一台电子秤，用于客人点餐海鲜的称重计价。经查，当事人将电子秤进行作弊设置，以此多收消费者价款。至案发，当事人共使用该台电子秤为客人点餐称重 162 次，金额 19586 元。当事人行为违反了《中华人民共和国计量法》，金山区市场监管局责令当事人赔偿损失，并作出没收涉案电子秤和罚没 2 万余元的行政处罚。

【案例点评】
通过作弊秤实施缺斤短两的违法行为仍然存在。这种行为侵害了消费者的公平交易权，使消费者损失了经济利益，同时也侵害了守法经营者公平竞争的权利，破坏了公平、公正的市场经营秩序。消费者在称重结账时，要注意查看商家所使用的电子秤是否贴有强检合格标志。

6 上海沪泉贸易有限公司 不正当有奖销售案

案情简介

2020 年“双十二”期间，当事人在某电商平台推出“12 月 10 日和 12 日零点整拍下并付款前 3 名送空调”的促销活动，但并未公示该活动具体兑奖条件为：“在 12 月 10 日和 12 日 00 时 00 分 00 秒整拍下商品并完成支付。”执法人员调查发现，当事人实际并未采购相关活动奖品，佐证了当事人明知兑奖条件苛刻，消费者难以达到兑奖条件的事实。当事人行为违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》，奉贤区市场监管局对当事人作出罚款 5 万元处罚。

【案例点评】
此案中商家的促销活动看似与一般有奖销售类似，但事实上，当事人通过“文字游戏”，使得兑奖条件极为苛刻。在信息不对称的情况下，消费者无法知悉促销活动的真实情况，合法权益受到损害。此案的查办有效打击了使用歧义用语达到促销目的的不法行为，维护了消费者的权益。消费者参加有奖销售活动时，要详细了解活动规则，避免掉入商家的促销“陷阱”。

7 上海如庭宾馆有限公司 未按规定标明真实名称和标记案

案情简介

当事人以“麦盛莉品味”为店招对外从事餐饮服务，经查，当事人虽获得了“麦盛莉品味”的品牌授权，但未在经营场所标明其真实名称“上海如庭宾馆有限公司”。当事人的上述行为违反了《上海市消费者权益保护条例》，崇明区市场监管局依法对当事人作出罚款 5 万元的行政处罚。

【案例点评】
《上海市消费者权益保护条例》规定，经营者应当在其经营场所、网站首页或者从事经营活动的主页面的显著位置，标明真实名称和标记。本案当事人使用品牌方名称作为店招、而不标注自己的真实名称，侵犯了消费者知悉真实情况的权利，也给消费者后续维权造成不便。

六是互联网服务(5.69 万件)，主要反映网络电玩游戏账号被封、装备被盗、虚拟财产缩水、网络宽带接入故障和运行不畅等。
七是通讯产品(5.26 万件)，主要反映智能手机性能故障及售后服务和维修检测等纠纷。
八是计算机产品(4.29 万件)，主要反映电脑及配件质量瑕疵及售后服务不到位等。
九是餐饮住宿服务(4.18 万件)，主要反映网上订送餐服务延迟、餐食含异物、餐饮店控烟不力、酒店住宿在线预订及退订纠纷等。
十是化妆品(3.57 万件)，主要反映化妆品广告宣传、产品质量及售后服务等纠纷。

8 上海瑞宇健身休闲用品有限公司 无理拒绝消费者退货要求案

案情简介

2020 年，消费者黄某在当事人经营的网店购买了一台电动按摩椅。黄某收到货物试用后，在 7 日内要求退货。当事人以消费者已拆封、查验，影响商品完好为由，拒绝消费者提出的七天无理由退货要求。当事人行为违反了《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》，宝山区市场监管局依法对当事人作出罚款 4 万余元的行政处罚。

【案例点评】
《消费者权益保护法》专门设立七日无理由退货制度，实践中，少数经营者在无理由退货时要求商品不得拆封、试用，一定程度上限制了消费者的权利。消费者基于查验需要而打开商品包装，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商品已拆封为由，拒绝消费者的合理退货要求。

9 上海九翊餐饮管理有限公司 通过“扫码点餐”非法收集个人信息案

案情简介

当事人利用“扫码点餐”小程序在点餐、支付时收集消费者手机号码等个人信息。此外，当事人对所收集的手机号等个人信息未采取必要的安全管理措施。当事人的行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》，普陀区市场监管局对当事人作出警告和罚款 5 万元的行政处罚。

【案例点评】
本案聚焦个人信息保护这一社会热点，强化了对侵害消费者个人信息行为的打击力度。在案件办理过程中，办案部门不仅促进行业从业者守法自律，还约谈该小程序相关技术支持方，引导其向 2 万余家合作商户推送了《关于小程序点餐取消强制认证的通知》，告知强制收集手机号的违法风险，防止类似行为再次发生，起到了查处一个案件，规范一个行业，净化一片市场的作用。

10 上海悦筑房地产有限公司 非法收集消费者人脸信息案

案情简介

当事人上海悦筑房地产有限公司在其售楼处安装了“人脸识别摄像头”，违规收集消费者人脸个人信息，用于甄别客户是自行前往售楼处还是由分销商带往，据此向分销商结算佣金。当事人的上述行为违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》，构成了侵害消费者个人信息权利的行为。松江区市场监管局依法对当事人作出罚款 25 万元的行政处罚。

【案例点评】
本案当事人利用人脸识别识别技术，未取得消费者同意擅自收集和使用消费者人脸信息，严重侵害了消费者合法权益。广大经营者应当加强对相关法律法规的学习，如需收集消费者个人信息，应明确告知消费者收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。同时，作为信息的收集方应确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。