



上海市市场监督管理局发布

优化消费环境 提振消费信心

上海市市场监督管理局

上海市市场监督管理局发布

2022年侵害消费者权益典型案例

1

上海丛榕贸易有限公司

不正当竞争案

案情简介

为介绍企业品牌、推销相关产品，当事人自2020年7月起，通过自有微博、微信公众号和官网先后发布宣传内容称蚕丝制品具有“抵抗衰老”“延缓衰老”等性能，但无法提供科学依据予以证明。同时宣传品牌“始于2008年”及“享誉全球”与事实不符。当事人上述行为违反《反不正当竞争法》第八条第一款规定，构成虚假宣传行为。上海市市场监管局依法对当事人作出责令其停止违法行为并罚款20万元的行政处罚。

案例点评：

本案当事人为推销产品，通过虚构原材料具有抗衰老作用，对其经营的纺织品不存在的功效进行虚假宣传，并编造创立时间、知名度等对品牌进行“包装”，严重侵害了消费者的知情权。经营者应从提升商品质量、优化服务角度入手吸引消费者，切勿进行不实宣传。

2

上海联合丽格医疗美容门诊部

虚假宣传案

案情简介

当事人系一家医疗美容机构，为提升其网店“联合丽格医疗美容”在某点评网站上的排名，委托王某为该网店刷单及发布虚假笔记。当事人的行为违反了《反不正当竞争法》第八条第一款的规定，长宁区市场监管局依法对当事人作出罚款20万元的行政处罚。

案例点评：

本案是典型的医疗美容领域“刷单炒信”违法行为。经营者通过虚构交易数量、编造用户评价等虚假宣传形式，欺骗、误导消费者基于错误认知而选择其服务，侵害了消费者的知情权，也让消费评价失去了参考价值，扰乱了公平竞争的市场秩序。

3

上海市杨浦区汇茂水产店

诱骗消费者与其进行交易案

案情简介

当事人在网上销售五种“蟹卡”团购套餐，并以划线价的形式标出5档“原价”。然而，该套餐从未以标注的价格进行销售，且包装礼盒印有“百年万记”字样也无法提供证明。当事人利用虚假的价格手段，诱导消费者与其进行交易的行为违反了《价格法》第十四条第（四）项的规定。杨浦区市场监管局依法责令当事人改正并作出罚款15万元的行政处罚。

案例点评：

本案当事人用所谓的“原价”，让消费者误以为团购套餐存在较大优惠，对商品的价值产生错误的判断；当事人还企图用“百年”字样让消费者误以为其是老字号、老品牌，最终达到误导消费者购买其商品的目的。

4

上海沙林物业管理有限公司

使用未经检验的电梯案

案情简介

经查，当事人为“万里双子座”小区的物业服务单位。执法人员调取2022年2月1日至2月8日的监控录像，发现当事人在上述电梯未经定期检验的情况下，仍然继续使用。当事人的上述行为，违反了《特种设备安全法》第四十条第三款的规定，普陀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：

本案中，造成电梯超期未检继续使用的深层次原因是使用单位主体责任落实不到位，体现在两个方面：第一，未按要求在有效期届满前一个月申报定期检验，致使检验时间超期；第二，超期后心存侥幸，继续让小区居民乘坐处于不安全状态的电梯。定期检验是对特种设备运行一个周期后使用状况进行的安全性检测和风险性评估。超期未检特种设备的安全状态和性能是待定的，会让每一个使用该特种设备的群众处在不确定的安全隐患中。

2022年市场监管热线十大投诉热点

2022年，上海12315市场监管热线平台共接收各类诉求224.40万件。其中，涉诉量居前十的商品服务依次为：

- 一是一般食品（25.48万件），主要反映食品在线订购失约、配送延迟、售后服务不到位等。
- 二是服装鞋帽（23.55万件），主要反映服装鞋帽质量瑕疵、宣传失实、虚构优惠价、售后服务推诿等。
- 三是家居用品（12.16万件），主要反映家居用品质量、配送、售后服务等纠纷。
- 四是化妆品（10.54万件），主要反映网络销售及直播营销化妆品夸大宣传、促销爽约等。
- 五是销售服务（9.47万件），主要反映部分平台商户促

销纠纷、预售服务和预付卡券消费争议等。

- 六是互联网服务（8.69万件），主要反映网络电竞游戏及网络宽带接入等方面纠纷。
- 七是教育培训服务（8.03万件），主要反映培训机构退款退费等纠纷。
- 八是通讯产品（7.61万件），主要反映智能手机性能故障及售后维修等纠纷。
- 九是家用电器（6.85万件），主要反映家用电器性能故障及“三包”服务等纠纷。
- 十是计算机产品（6.41万件），主要反映电脑及配件质量瑕疵及售后服务不到位等。

5

上海爵品贸易有限公司

涉嫌采用欺骗方式进行有奖销售案

案情简介

当事人在其网店开展有奖销售活动，故意让内定人员中奖。当事人的行为违反了《规范促销行为暂行规定》的相关规定，构成了进行有奖销售时，让内部员工、指定单位或者个人中奖等故意让内定人员中奖的行为。松江区市场监管局依法对当事人作出责令改正和罚款5万元的行政处罚。

案例点评：

网络有奖促销是经营者扩大销售量的重要手段，个别电商企业采用谎称有奖、虚构中奖名单、欺骗式有奖销售等不正当促销行为，严重影响了公平公正的市场竞争秩序，损害了消费者和诚信经营者的合法权益。消费者在进行有奖活动消费时，要理性购物，以防误入陷阱。

6

上海百补科技有限公司

侵害消费者权益案

案情简介

2022年下半年，青浦区市场监管局收到50余件消费者投诉，反映当事人的网店以消费者拆封所购买的笔记本电脑为由，拒绝7天无理由退货。当事人以消费者已拆封影响商品完好为由拒绝退货的行为构成《侵害消费者权益行为处罚办法》第九条第（三）项的违法行为，青浦区市场监管局依法责令当事人改正并作出罚款4万元的行政处罚。

案例点评：

诚然，数码产品（如手机、笔记本）一旦激活后，会影响二次销售。但“开箱查验”与“激活产品”不可混同，前者是法律法规赋予的权利。消费者发现类似违法行为可以向市场监管部门反映，市场监管部门将坚定支持消费者维护自己合法权益，共同打造健康的网络购物环境。

7

上海椿山万树皓春养老院有限公司

涉嫌虚假宣传案

案情简介

闵行区市场监管局在监督检查中发现当事人在宣传资料上印有“专业守护，医养结合，医生定期坐诊，7×24小时医护值班”、“纯氧呼吸约3mins 距离安缇中国第四家‘养云安缇’酒店约3公里”的宣传内容，但实际未提供定期医生坐诊服务，且当事人距离“养云安缇”酒店车程约10公里，需耗费20分钟左右到达，宣传内容与实际不符。当事人的上述行为违反《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条第一款的规定，闵行区市场监管局依法对当事人处以罚款2万元的行政处罚。

案例点评：

侵犯老年消费者权益违法行为给老年群体造成经济损失和精神痛苦。市场监管部门着力加大对养老领域涉及市场监管职能的监督检查力度，严厉打击养老领域虚假宣传违法行为，维护好老年人合法权益。老年市民朋友在消费时一定要擦亮眼睛，增强防范意识，不轻信商家的宣传。如要进行消费、投资，请一定与子女亲友商量后，量力而行，谨防被骗，守好自己的“钱袋子”。

8

上海福满家便利有限公司梅园路店

涉嫌侵害消费者权益案

案情简介

当事人在其经营场所内销售“奥特英雄Q”和“奥特ABC”两款盲盒，其中“隐藏款”“稀有款”“超稀有款”相应的抽取概率均未以显著方式在店内对外公示。当事人的行为违反了《上海市消费者权益保护条例》第四十条第一款的有关规定。静安区市场监管局依法责令当事人改正该行为，并处罚款1万元。

案例点评：

为了规范盲盒市场经营行为，新修订的《上海市消费者权益保护条例》新增了盲盒规范条款，要求采用随机抽取方式销售的经营者必须公示商品抽取规则、抽中概率等关键信息，旨在通过立法改变盲盒销售中产生的信息不对称情况，从而保障消费者的知情权和公平交易权。

9

上海法图信息技术有限公司

侵害消费者权益案

案情简介

当事人使用第三方软件的短信随机群发服务进行推广，消费者通过点击收到的短信链接进入其网站，该网站未开通用户注册登录查看功能。该网站内卡券数量、卡券失效时间、成交订单、用户评价数、好评率等内容无相关材料支撑，系虚假不实内容，当事人未向消费者提供商品真实、全面的信息。

根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第六条第（二）项之规定，当事人构成了经营者销售商品时使用虚假或者引人误解的宣传误导消费者的违法行为。金山区市场监管局依法责令当事人立即改正，并对当事人作出警告和罚款3万元的行政处罚。

案例点评：

本案是一起典型的利用网络技术侵害消费者权益违法案件。消费者购物前要仔细了解商品信息，注意相关账户信息和积分信息是否属实，辨别经营者是否利用了不真实的交易评价，尽量选择正规的网络购物平台。尤其还要注意不要随意点击来路不明的短信链接，理性消费。

10

上海骏亭房地产有限公司

侵犯消费者权益案

案情简介

当事人于营销中心大厅设置4台人脸识别摄像机采集人脸识别信息，并未明示收集、使用的目的和范围，未公开收集、使用规则，亦未征得自然人单独同意，且当事人将信息泄露给了第三方，共采集人脸信息20596条，涉及自然人2250个。

当事人的上述行为违反了《消费者权益保护法》第二十九条第一款、第二款的规定。嘉定区市场监管局依法对当事人作出罚款40万元的行政处罚。

案例点评：

本案的处罚，一方面对违法消费者起到了警示作用；另一方面也提醒消费者要切实加强个人信息的保护，并仔细阅读商家所谓的“隐私政策”，若发现个人信息受到侵害，除了积极与商家、平台沟通，要求其及时删除相关信息或采取保护手段，也可以通过法律途径保护自身信息安全。