



上海市市场监督管理局发布

2023年侵害消费者权益典型案例

1、上海贝儿康婴童用品有限公司销售不合格奶瓶案

案情简介

本案当事人主要从事婴童用品的销售。在上海市市场监督管理局组织的产品质量监督抽查中，当事人销售的部分奶瓶对“重力球”未设警示说明，小零件、标识项目不符合检验依据，被判定为不合格。

当事人的上述行为构成销售不符合保障人体健康和人身、财产安全标准的产品的行为，嘉定区市场监督管理局依法作出没收违法所得 820 元、罚款 27600 元的行政处罚。案发后，当事人发布了召回公告，并对未销售的不合格产品予以销毁。

案例点评

本案涉案产品为含重力球奶瓶，其中重力球会随着奶瓶的转动改变位置，主要作用是让吸管沉在最底下，能够帮助婴幼儿在任何姿势下都可以喝到奶瓶里面的奶液。一般重力球奶瓶不适合小月龄婴儿使用，需要 6 个月以上婴儿才可以使用，且重力球奶瓶非常容易残留奶渍，进而导致细菌的滋生。消费者在选购带有重力球奶瓶时，要仔细查看警示说明，在合适的月龄给宝宝使用重力球奶瓶，并且在使用期间格外注意奶瓶的清洁，定期进行更换。

2、上海亲清护理院涉嫌未采取技术措施和其他必要措施防止信息泄露案

案情简介

当事人将去世人员信息（逝者姓名、病区、家属联系人、家属电话等）挂于门卫处，以便家属核对并进入院内办理死亡证明。但当事人未采取必要信息保护措施，且未及时发现并制止信息泄露，致使殡葬从业人员姚某（另案处罚）于 2022 年 1 月至 2023 年 1 月期间，非法从当事人处收集和获取消费者个人信息 170 条，并牟取利益。

当事人的上述行为构成了未采取技术措施和其他必要措施防止信息泄露的违法行为，松江区市场监督管理局依法对当事人作出责令改正和罚款 50000 元的行政处罚。

案例点评

本案对经营者需采取必要措施保护已收集消费者个人信息安全具有较好的警示意义。《消费者权益保护法》不仅对经营者收集、使用消费者个人信息作出规范，也明确规定“经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失”。

3、翁郁腾(上海市宝山区翁郁腾水产行)使用以欺骗消费者为目的的电子计价秤案

案情简介

当事人系上海市宝山区铁城路 1555 号市场内销售梭子蟹的经营者，于 2023 年 8 月 22 日销售给消费者的梭子蟹，经商家电子秤称重为 0.830 千克，消费者现场用自备的电子秤称重为 0.565 千克。执法人员在案发现场使用市场内公平秤对消费者购买的梭子蟹进行复秤，确认实际重量为 0.565 千克。当事人使用自购的已被破坏准确度的作弊秤进行贸易结算，至案发，共计违法所

近日，上海市市场监督管理局从 2023 年查办的侵害消费者权益案件中，筛选并公布了一批典型案例。这些案例涉及儿童产品、养老服务、餐饮外卖、水产品、婚车租赁、家电维修等与民生紧密相关的消费领域，也包括盲盒、探店等当下流行的新兴消费模式。涉及产品质量、个人信息保护、欺诈消费者、侵犯人格尊严、虚假宣传、违法盲盒、作弊秤等一批典型的侵害消费者权益违法行为。通过公布典型案例，集中曝光一批违法经营者和违法行为，将有效震慑不法经营者，督促经营者守法自律、诚信经营，并增强消费者的自我保护能力和维权意识。

得 25159 元。

当事人的上述行为构成使用以欺骗消费者为目的的计量器具行为，宝山区市场监督管理局作出没收作弊秤一台、没收违法所得 25159 元、罚款 2000 元的行政处罚，并将当事人列入严重违法失信名单。

案例点评

对作弊秤、塑料袋压秤等计量违法行为严查重处不仅回应了老百姓的呼声，也让零售水产行业商户看到了监管部门铁拳出击的态度和决心。在日常消费过程中，建议广大消费者可将手机等放在商家电子秤上称一下，对比自己在家称重时的数值，如有较大偏差，要及时拍照留做证据，并通过市场主办方或监管部门维权。

4、上海恭汇贸易有限公司龙皓路店涉嫌未以显著方式公示盲盒商品抽取概率案

案情简介

当事人属于“罗森”连锁商超。2023 年 8 月 8 日，金山区市场监管局发现，其经营的“添乐卡通王巧克力豆 10g”食品盲盒以“奥特蛋德凯奥特曼 6”型式对外销售，内含 9 种普通款和 1 种隐藏款，但未公示上述款式的抽取概率。自 2022 年 8 月 1 日至案发，当事人销售上述盲盒 140 个，销售额 1666 元。

当事人的上述行为构成未以显著方式公示盲盒商品抽取概率的行为，金山区市场监督管理局责令当事人立即改正，并处罚款 20000 元。

案例点评

本案的办理，促使“罗森”超市彻查在沪门店近 1250 家，由点及面整改共性问题，并推动外省市相关生产企业按照市场监管总局《盲盒经营行为规范指引（试行）》和《上海市消费者权益保护条例》生产盲盒，以最小的切口检视整改了企业生产经营存在的问题，既优化了营商环境，也达到了引导理性消费、捍卫儿童消费者合法权益的目的。

5、上海优米一家餐饮有限公司长宁威宁路店侵害消费者人格尊严案

案情简介

2023 年 8 月，消费者在当事人处消费时，店内员工尹某某业务不熟且服务态度不佳，双方因团购券使用问题产生争执。理论过程中，尹某某对消费者家属说出“我是你爹”的不当言论。执法人员通过调取监控视频，固定证据并查清事实。

当事人的上述行为侵犯了消费者的人格尊严，长

宁区市场监督管理局作出警告及罚款 500 元的处罚。

案例点评

消费者的人格尊严权虽然看不见摸不着，但也是《消费者权益保护法》赋予消费者的九大权利之一，维护消费者尊严无小事。员工的言行举止不仅仅是个人素养问题，也代表了商家的品牌形象，更是上海消费环境的具象体现。市场监管部门及时介入调查，厘清“争吵拌嘴，口不择言”与行政违法行为之间的边界，保护消费者人格尊严，规范商家的经营行为，有力维护了上海的城市形象。

6、上海蓄麟实业有限公司、上海蜜蕊汽车租赁服务有限公司、上海散景文化传播有限公司等经营者商业混淆系列案

案情简介

2023 年 8 月，普陀区市场监督管理局根据举报线索对上海蓄麟实业有限公司、上海蜜蕊汽车租赁服务有限公司、上海散景文化传播有限公司等 14 家婚车租赁公司突击检查，查获多份“劳斯莱斯”婚车租赁合同及 5 辆涉嫌假冒“劳斯莱斯”银云型号汽车。经“劳斯莱斯”商标权利人确认，并结合车辆行驶证件、产权证书和车管所车辆底档，证实涉案车辆实际为青岛索尔汽车公司生产的“金马牌”汽车。涉案车辆车头的金马车标被替换成“劳斯莱斯飞天女神”车标，车身、轮胎等多处均贴有劳斯莱斯“双 R”商标。当事人将车辆冒充“劳斯莱斯”银云型号车辆作为婚车对外提供租车服务，并在相关网络平台对外宣传。

当事人的上述行为构成了商业混淆违法行为，普陀区市场监督管理局对 3 户违法经营者分别作出罚款 10000 元、20000 元、5000 元的行政处罚。其余案件正在调查中。

案例点评

婚礼是新人一生的回忆，婚车租赁与民生紧密相关。本案当事人用“假冒”的豪车对外宣传并提供服务，不仅严重侵害消费者知情权，给消费者带来长期的遗憾，也扰乱行业公平竞争的秩序。市场监管部门坚决守护市场公平竞争环境和消费者合法权益，着力整治行业乱象，通过系列案件查办，达到规范整个行业的效果。

7、上海福将坊餐饮管理有限公司涉嫌经营掺假掺杂的食品案

案情简介

虹口区市场监督管理局联合虹口公安分局在对当事人的经营场所进行执法检查中，发现当事人有销售“麻辣牛肉”“嫩牛肉”“黑胡椒牛肉”等牛肉菜品的记录，但当事人实际未采购过牛肉，存在以其他肉品（鸭肉等）冒充牛肉进行销售的情况。经查，当事人通过外卖提供餐饮服务。为降低运营成本，当事人明知其采购的蚝油肉片半成品原料无牛肉成分，仍将上述蚝油肉片当作“牛肉”原料用于制作菜品。

当事人的上述行为构成经营掺假掺杂食品的行为，虹口区市场监督管理局责令当事人改正并作出没收违法所得 3264 元、罚款 50000 元的行政处罚。

案例点评

一些不法商家在“黑科技”的粉饰下，不惜使用“挂羊头卖狗肉”的手法，以次充好、掺杂掺假，牟取暴利，与诚信经营理念背道而驰。市场监管部门对此类严重扰乱市场秩序、侵害消费者合法权益的违法行为重拳出击，切实守护人民群众“舌尖上的安全”。

(下转 6 版)