

上海市市场监督管理局

上海市市场监督管理局公布

2025年侵害消费者权益典型案例

1

上海霞飞化妆品有限公司以返现、红包、卡券等方式诱导用户作出指定好评、点赞、定向投票等互动行为案

案情简介: 2025年5月,浦东新区市场监管局接到举报,反映当事人通过快递包裹夹带“好评返现卡”诱导消费者发布虚假好评。经查,当事人自2023年11月起,为提升平台好评率,定制20000张“买家秀征集”卡片,以“全五星+晒图奖3元现金红包”等明示奖励为诱饵,诱导消费者发布指定好评。至案发,共有虚假好评823条,支付返现金额2475元,剩余未使用卡片6153张。

当事人的上述行为违反了《网络反不正当竞争暂行规定》第九条及《反不正当竞争法》第八条之规定,构成虚假宣传的不正当竞争行为。浦东新区市场监管局依法作出罚款30000元的行政处罚。

案例点评: 少数电商平台商家心存侥幸,以“好评返现”等方式诱导消费者虚假评价。此类行为看似“低成本营销”,实则误导消费决策,破坏市场公平竞争,侵害消费者合法权益,属于《反不正当竞争法》明令禁止的违法行为。

本案的查处,不仅是规范商家经营行为,更是从根本上守护消费者获取真实信息的权利,有助于净化网络评价生态,筑牢网络消费信用基石。

2

上海迪信电子通信技术有限公司擅自扩大网络销售七日无理由退货商品范围案

案情简介: 2025年6月,静安区市场监管局执法检查发现,当事人在某电商平台“OPPO小时达官方直播间(静安大悦城店)”销售手机时,在商品详情页设置不合理售后条款:“无防伪签、密封条或一次性包装损毁的,视同防伪签损毁,不支持七日无理由退货”。经查实,当事人曾于2025年6月7日售出一款手机,消费者仅拆封原厂一次性塑料膜、未激活设备,申请退货退款时,当事人直接依据上述条款拒绝退货。

当事人上述行为违反《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》第六条、第七条规定。静安区市场监管局依据该办法第三十条及《消费者权益保护法》第五十六条,依法责令当事人停止违法行为,并处罚款16000元。

案例点评:《消费者权益保护法实施条例》《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》等法律规定明确,消费者为查验商品进行的合理拆封,不影响商品完好性认定,经营者不得以此拒绝退货,此类“霸王条款”无效。本案明确了拆封查验属于消费者合法权利的范畴,为同类纠纷提供了执法指引。

经营者应当严格落实网络购买商品七日无理由退货与三包义务,清晰、合规公示退货规则,不得增设不合理限制,切实保障消费者法定退货权利。

3

上海德宇食品有限公司在私域直播中虚假宣传案

案情简介: 2025年7月,徐汇区市场监管局在开展“保健食品专项”整治行动时,发现上海德宇食品有限公司通过发送微信红包和口令红包等方式在社交渠道引流,发布私域直播链接,并在直播中推广某品牌乳铁蛋白牛初乳粉,夸大产品功效,通过案例介

□ 记者 王葳然

近期,上海市市场监管局从2025年查办的侵害消费者权益案件中,筛选并公布一批典型案例,既涵盖美容美发、餐饮服务、医疗器械、网络购物等与民生紧密相关的消费领域,还涉及盲盒消费、直播带货、私域营销、扫码点餐等消费新模式、新场景和新业态,包含虚构交易、强制消费、虚假宣传、篡改盲盒抽取概率、好评返现、自动续费未显著提醒等典型的侵害消费者权益违法行为。市市场监管局集中公布这些案例,以有效震慑不法经营者,督促经营者守法自律、诚信经营,并增强消费者自我保护能力,引导科学理性消费。

绍宣称该产品具有“抗菌、抗癌”等功效,并暗示消费者在其店铺购买一定金额后才能购买该款产品。经检查,当事人的宣传并无科学依据和医学临床证明,涉案产品也无当事人宣称的功效。

当事人的上述行为违反了《反不正当竞争法》第八条的规定,徐汇区市场监管局依法责令当事人立即停止违法行为,并作出罚款10000元的行政处罚。

案例点评: 本案当事人利用私域直播的隐蔽性,通过虚构产品具有“抗菌、抗癌”等功效,对商品的功能作虚假宣传。私域直播常通过封闭式传播、情感营销等方式强化消费者信任,当事人的行为不仅侵害了消费者的财产权和知情权,也扰乱了公平竞争的市场秩序,构成了不正当竞争行为。

私域直播并非法外之地,通过此类案件的查处,警示经营者在开展网络私域直播营销活动,应当依法诚信经营,同时提醒消费者也应当谨防私域直播中的消费陷阱。

4

上海湘铭鸿餐饮有限公司强制消费案

案情简介: 2025年1月,长宁区市场监管局根据消费者举报发现,当事人自2024年9月起在店内推行扫码点餐,其小程序设定默认按照就餐人数搭售五常米饭(5元/位,米饭不限量),且位数仅可增加,无法删减;同时,未以任何形式告知或者提示“未食用可退款”等规则,消费者只有在买单时主动提出未食用米饭,该费用方可取消。案发后,当事人主动整改,设置了“五常米饭”删减选项。

当事人的上述行为违反了《上海市消费者权益保护条例》第三十七条的规定,侵害了消费者的自主选择权和知情权。鉴于当事人案发后主动整改,长宁区市场监管局依据《上海市消费者权益保护条例》第七十九条、《行政处罚法》第三十二条的规定,责令当事人改正并作出警告、罚款5000元的行政处罚。

案例点评: 扫码点餐本应是提升消费体验的重要工具,但部分经营者却借技术手段设置隐形陷阱。本案中,当事人默认搭售、限制删减且未明示退款规则的行为,将强制消费披上“技术外衣”,手法隐蔽。长宁区市场监管局精准锁定违法事实,快速定性查处,不仅关注个案办结,更打造“行业普法”闭环——结案后迅速组织辖区餐饮主体开展行政约谈及普法培训,以案释法、以案促醒,推动行业自查自纠,实现“查处一案、规范一片、普法一群”的治理效果。此案警示经营者,技术不应成为侵权工具,尊重

消费者权益是经营底线;同时也提醒广大消费者,扫码点单务必仔细核对默认选项,如遇强制消费及时留存证据、依法维权。

5

上海淘鹏网络科技有限公司在会销中虚假宣传案

案情简介: 2024年12月,普陀区市场监管局根据相关线索,对辖区某酒店宴会厅开展突击检查,现场发现当事人上海淘鹏网络科技有限公司正在举办一场所谓的“财富晚宴”,针对现场400余名老年人销售一款名为“中五星链”的电视机顶盒。当事人通过现场大屏幕播放的PPT宣称该公司为“全球领先的边缘计算服务商”,并展示63家知名企业logo,谎称“拥有上百家战略合作伙伴”,甚至宣称上述电视机顶盒具有“每台每天可产出1-2元数据费用收益”的理财属性,试图将普通机顶盒包装成“躺赚”的理财产品。经调查发现,当事人以299元/台、20台起售的定价在会销现场出售上述涉案商品,无法提供任何关于宣传内容真实性的证明材料,且涉案产品也不具备投资功能。

当事人的上述行为违反了《反不正当竞争法》第八条和《消费者权益保护法》第二十条的规定,普陀区市场监管局依法对当事人作出罚款30000元的行政处罚。

案件点评: 市场监管部门快速出击,及时制止了一场即将上演的会销“坑老”闹剧。老年人群体信息获取渠道有限、对新兴科技概念认知不足。

对此,市场监管部门提醒广大老年消费者,对酒店、社区等地举办的免费讲座、“财富盛宴”要保持高度警惕,不信各类投资收益宣传。

消费者可通过国家企业信用信息公示系统查询企业信用记录,不随意泄露个人身份、银行账户等信息,遇到可疑情况及时向市场监管等部门咨询,保护自身财产安全。

6

上海樱蒨美容科技发展有限公司第一分公司未按要求明示服务信息案

案情简介: 2025年6月,虹口区市场监管局对当事人进行执法检查时发现,当事人为消费者提供理发和美容服务,但未在醒目位置明示上述服务的服务内容、质量标准、注意事项、限制条件和必要提示等服务信息。经查,当事人于5月下旬进行了服务项目调整,并撤下了关于服务内容、质量标准、注意事项、限制条件和必要提示等的服务信息公示,只保留了价目表。

当事人未按要求明示服务信息的行为,违反了《上海市消费者权益保护条例》第二十四条的规定。鉴于当事人初次违法且没有违法所得,及时改正,没有造成危害后果,符合《上海市市场监管领域不予行政处罚和减轻行政处罚实施办法》所附《市场监管领域不予行政处罚清单》有关“经营者未明示服务信息”不予处罚情形。虹口区市场监管局依法不予行政处罚,并对当事人进行教育。

案例点评: “民生无小事,枝叶总关情”,本案办理从经营者未规范公示服务信息这个小切口入手,对当事人采取执法教育并进的措施。经市场监管部门指导,当事人此后重新制作了服务公示牌,除补充了必要的服务内容信息外,还增加了“孕妇不宜烫发,所有项目服务时长均为30~60分钟”等提示内容。

市场监管部门秉承柔性执法、执法为民的监管理念,在保护消费者的知情权、选择权的同时,综合考量经营者积极整改、违法行为轻微的情节最终不予处罚,也是对优化消费环境、营商环境的具体实践。