

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

7 程贻伟虚构交易侵害消费者权益案

案情简介: 2025年11月,宝山区市场监管局在处理消费者与上海市宝山区靓闻美容美发店的消费纠纷过程中,发现在消费者未消费的情况下,商家为了减少退款金额,在消费者明确提出退款诉求后当天指使员工使用管理人员账号密码,虚构了多笔交易,擅自扣除消费者账户内余额。

当事人程贻伟为靓闻美容美发店的实际控制人,其通过虚构交易的方式,在没有提供服务的情况下擅自扣除消费者充值余额的行为,违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》第五条的规定。根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十四条和《消费者权益保护法》第五十六条的规定,责令当事人改正违法行为,并作出罚款578656元的行政处罚。

案例点评: 本案涉及的美容美发预付费卡纠纷具有一定的典型性,在预付费卡纠纷中,消费者往往处于弱势地位,较难对自己的账户情况进行举证。

建议消费者选择证照齐全、信誉良好的正规机构;理性看待宣传,谨防“效果承诺”;接受服务前确认产品资质与项目内容;妥善保留合同、电子支付记录、票据等凭证,便于维权。

8 上海助意商贸有限公司销售篡改盲盒商品抽取概率案

案情简介: 2024年11月,嘉定区市场监管局在查办A公司涉嫌商标侵权案时发现,涉案的侵权卡牌(盲盒)系从当事人处购进。经查,当事人以低价从自然人处购入30箱“小马宝莉卡牌”,未履行进货查验义务,明知卡牌外包装二维码被抠除仍予销售。经商标权利人鉴定,其中17箱卡牌商品系非法二次包装,侵犯注册商标专用权,且卡牌商品作为盲盒商品,其抽取概率被改变。

当事人未履行进货查验义务,销售经非法二次包

装、抽取概率被篡改的盲盒商品,侵害消费者公平交易权与知情权,违反《上海市消费者权益保护条例》第四十条的规定,依据《上海市消费者权益保护条例》第七十八条、《消费者权益保护法》第五十六条的规定,嘉定区市场监管局对当事人作出警告并罚款5000元的行政处罚。

案例点评: 近年来,盲盒经济蓬勃发展,受众又以青少年居多。本案当事人销售经非法二次包装、抽取概率被篡改的盲盒商品,本质是对消费者合法权益的侵害。

市场监管部门将依法查处改变或不公示抽取概率、虚假宣传、价格欺诈等违法行为,规范经营者经营行为,推动盲盒经济合规发展,切实保护消费者的合法权益,特别是未成年人的身心健康。

同时,广大消费者在选择盲盒产品时,应选择正规渠道,理性消费,并留存购买凭证,发现权益受损及时维权。

9 上海茗步信息科技有限公司未在消费者自动续费等日期前以显著方式提醒消费者注意案

案情简介: 2025年1月,奉贤区市场监管局收到市民举报,反映当事人未经消费者同意直接扣月度会员费。经查明,当事人在“省呗App”平台经营权益包产品,即从事权益产品的经销,如影视平台月卡等。当事人设置权益会员两项,即月卡69元与季卡199元,消费者开通时需勾选“确认续费省呗会员服务”协议,即开通自动续费功能。当事人在自动续费日期前,未通过任何方式或途径提前通知消费者续费详情。

当事人上述行为违反了《消费者权益保护法实施条例》第十条的规定,构成未在自动续费等日期前,以显著方式提请消费者注意的违法事实,鉴于其违法行为属于首次被发现并及时纠正,奉贤区市场监管局依法责令当事人立即改正违法行为,并处

警告及罚款6000元的行政处罚。

案例点评: 随着互联网、App付费会员服务迅猛发展,且付费方式与微信、支付宝绑定,其中自动续费机制频繁成为消费陷阱,引发广泛关注。

本案中,服务提供商在自动续费前未显著提醒的问题集中反映了对消费者的知情权和自主选择权的漠视。在此,市场监管部门提醒市民选择服务时要仔细查看相关协议或自动续费条款中提前扣款的时间,以及是否有随时取消自动续费的选项。若无长期使用意向,消费者需注意及时取消自动续费功能。

10 上海崇明政琛医疗仪器销售店侵害消费者个人信息依法得到保护的权益案

案情简介: 2025年10月,崇明区市场监管局对当事人进行现场检查时发现,当事人在推销医疗器械或其他保健产品的过程中,对进店的中老年消费者,通过聊天的方式获取包括消费者姓名、联系电话、身体健康状况及患病详情等消费者个人信息,并擅自进行收集、记录,甚至还留存了几份消费者的病历诊断报告和体检报告。当事人收集的消费者个人信息超出了其正常经营所需范围,也未经相关消费者同意且没有向消费者明示收集、使用信息的目的、方式和范围,未公开其收集、使用规则。当事人的上述行为违反了《消费者权益保护法》第二十九条的规定,崇明区市场监管局依法责令当事人改正,并作出警告及罚款5000元的行政处罚。

案例点评: 近年来,老年保健产品违法营销行为是市场监管部门的整治重点。该案从消费者个人信息保护的角度,精准打击老年保健产品违法经营主体未经消费者同意擅自收集消费者姓名、联系电话、健康状况等个人信息及敏感个人信息的行为。案件的查处既明确了商业经营中信息收集合法、正当、必要的边界,同时也阻止了违法经营主体利用老年消费者特定方面的健康需求,有目的地违法推销保健产品的企图,帮助老年消费者守好自己的“钱袋子”。

预付式消费“退款难”维权指南

“办卡容易退卡难”已成为预付式消费的突出痛点。商家常以“概不退款”“过期作废”等格式条款拒绝消费者合理退款请求,或以“已享受优惠”为由扣除高额违约金,甚至擅自变更服务内容、降低服务标准。更有商家设置苛刻的退款条件,要求消费者承担不合理的手续费,或故意拖延退款流程,甚至直接拒绝沟通、关门跑路。此类现象在健身、美容、教育培训等行业尤为普遍,严重侵害消费者合法权益。遭遇此类“退款陷阱”时消费者该如何有效维权?

《中华人民共和国消费者权益保护法》明确规定消费者享有公平交易权、自主选择权和获得赔偿权,经营者不得以格式条款作出排除或限制消费者权利、减轻或免除经营者责任的不公平规定,否则该内容无效。《中华人民共和国民法典》第四百九十七条亦规定,提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利的,该格式条款自始无效。2025年5月1日起正式施行的《最高人民法院关于审理预付式消费民事纠纷

案件适用法律若干问题的解释》进一步细化裁判规则,明确“概不退款”“丢卡不补”“限制转卡”等霸王条款应属无效;规定消费者因身体健康等客观原因无法继续接受服务的,有权要求解除合同并退还剩余款项;明确经营者迁址、转让导致消费者不便的,消费者有权解除合同并要求退还剩余款项及相应利息;对于恶意卷款跑路的经营,消费者还可主张惩罚性赔偿。

上海博和汉商律师事务所律师提示: 消费者购买预付卡时,务必签订书面合同,逐条审查退款条件、违约责任、有效期、服务标准等核心条款,警惕“概不退款”“丢卡不补”“最终解释权归商家所有”等不平等约定;充值金额应根据实际需求确定,避免因优惠力度大而冲动充值大额长期卡。建议优先选择小额、短期的预付方式,降低资金风险。优先选择经营规范、信誉良好的商家,可通过企业信用信息公示系统查询商家经营状况;同时,注意留存合同文本、付款凭证、消费记录、商家宣传资料、聊天记录等证据,便于日后维权。

发生纠纷时,消费者可先与商家协商退款,明确诉求并保留沟通记录;协商不成,可向当地市场监督管理部门、全国12315平台投诉,或向消费者权益保护委员会申请调解;涉及预付金额较大或商家拒不配合的,消费者应及时向人民法院提起诉讼,主张解除合同、返还剩余预付款及利息。对于恶意卷款跑路的商家,必要时可主张惩罚性赔偿,若经营者涉嫌合同诈骗等犯罪的,消费者可向公安机关报案,依法维护自身合法权益。

预付式消费并非“法外之地”。随着最高人民法院关于预付式消费纠纷司法解释的出台,消费者维权的法律武器更加完善。但维权仍需依靠自身警惕与及时行动。上海博和汉商律师事务所将持续关注预付式消费领域法律动态,为消费者提供专业法律支持。