

# 引导参与消费监督 依法维护合法权益

我区发布“十大消费维权典型案例”

本报记者●袁雪英

凝聚社会各方力量,共同营造安全放心的消费环境。近日,自治区市场监督管理局、自治区消费者协会召开纪念“3·15”国际消费者权益日新闻发布会。现场,自治区市场监督管理局公布“十大消费维权典型案例”,共享汽车、不合格农资、二手车买卖……这些案例与人民群众的衣食住行密切相关。在疫情防控期间,发生了哄抬口罩价格案、销售假冒口罩等案件,通过对这些案件的及时查处,有力地维护了疫情期间的市场秩序。



## 案例一:

### “小哥出行”平台 恶意侵占共享汽车押金案

2019年5月22日,消费者冯女士向自治区消费者协会投诉称,她于4月份在“内蒙古小哥出行汽车租赁有限公司”的APP公众平台上办理了使用该公司共享汽车的手续,并交纳了1000元押金。5月2日,其发现小哥出行APP公众平台上明明有车辆,但却显示无可用车辆,这种情况持续几天后,各站点的共享汽车越来越少,一些站点也在APP平台上陆续消失。5月17日,冯女士打客服电话要求退回押金,客服答复15个工作日后退还。之后,客服再也无人接听,平台也无任何消息。随后,大量消费者向自治区消费者协会投诉“内蒙古小哥出行汽车租赁有限公司”的不退还押金行为。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》,自治区消费者协会对“内蒙古小哥出行汽车租赁有限公司”提起公益诉讼,呼和浩特市中级人民法院于2019年10月23日正式受理此案。

## 案例二:

### 不合格农资 侵害农民合法权益案

2019年7月24日,杨某向准格尔旗消费者协会投诉称:2019年3月初,12户农民委托杨某从巴彦淖尔市内蒙古富康荣盛管业有限责任公司购买了价值共计87250元的滴灌带和地膜。初期播种时,农民发现滴灌带有漏水现象,农用地膜存在破裂情况。杨某代表12户农民与厂家联系,但厂家否认滴灌带和地膜存在质量问题,迟迟不予解决。因被投诉企业注册地址在巴彦淖尔市,准格尔旗消费者协会联合自治区消费者协会和巴彦淖尔市消费者协会,三级消协深入厂家了解相关情况,生产厂家承认在生产过程中加入了废旧原料,导致滴灌带和农用地膜出现质量问题。准格尔旗消协依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国民事诉讼法》进行调解,厂家同意退还农民货款87250元,并补偿相关损失92750元,共计人民币180000元整。准格尔旗人民法院对调解协议进行了司法确认,并出具了裁定书。

## 案例三:

### 手机游戏免密支付 侵害未成年人权益案

2019年4月2日,消费者刘女士向乌海市消费者协会投诉称:2019年2月19日至3月19日之间,其11岁的女儿用父母VIVO手机玩广东天宸网络有限公司“明日之后”、“萌舞OL”、“第五人格”等游戏,造成支付宝捆绑的信用卡、花呗扣款235笔,共计31227元。刘女士在接到信用卡还款通知后,方知孩子玩游戏造成如此大的损失。但她并没有收到银行扣款短信,到银行投诉后得知,其免密支付百元以下没有通知短信,未能联系上游戏公司。后经乌海市消协调查,该品牌手机软件存在不经实名认证即向其他运营商提供消费者个人信息的缺陷。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国民法通则》、《中华人民共和国合同法》、《网络游戏管理办法》,经调解该品牌手机生产厂家退还了消费者全部游戏费用。

## 案例四:

### 二手车网购平台 隐瞒“水淹车”事实侵权案

2019年3月初,赤峰市消费者王先生在优信二手车网购平台看中一价值11万的二手丰田“汉兰达”越野汽车。因该网购平台承诺“30天之内发现水淹、火烧等情况将无条件退车”,所以王先生向二手车网购平台交纳了38192元的首付款。该车由网购平台赤峰桥北店代理销售,3月22日,王先生到店提车,在专业人员检查时,发现该车有明显被水淹过的痕迹,网购平台赤峰桥北店业务员也认为该车是“水淹车”,但二手车网购平台不认可,不予退款。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国产品质量法》,赤峰市消协对此案进行了调解,二手车网购平台同意退还消费者首付款及月贷2500元,共退款40692元。

## 案例五:

### 机动车维修企业 偷工减料损害消费者权益案

2019年5月,杨某驾驶机动车发生重大交通事故,于6月初在呼和浩特市金海汽车服务有限公司定损并进行维修。6月10日,消费者杨某按照约定日期接车时发现,实际更换的配件与当初定损时约定更换的汽车配件明细不符,近20项价值3000元的配件未予更换,导致轮胎异常磨损接近报废,造成直接经济损失3530元。消费者杨某与该公司曾多次协商,但该公司一直不予理睬。杨某随即投诉到呼和浩特市消费者协会。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》,经调解,该汽车服务公司一次性赔偿消费者杨某10590元。

## 案例六:

### 呼和浩特市新城区开心医疗器械经销中心 销售假冒口罩案

2020年1月26日至2月3日,呼和浩特市新城区市场监督管理局陆续接到多起投诉,称新城区开心医疗器械经销中心涉嫌销售假冒河南飘安集团有限公司生产的“一次性使用医用口罩”。新城区市场监督管理局于2月1日立案调查,并向河南长垣市场监管局发送协查函,复函确认当事人销售的“飘安”牌注册商标口罩为假冒产品,当事人的行为违反了《中华人民共和国商标法》,属于侵犯注册商标专用权的行为,根据《中华人民共和国商标法》第六十条的规定,处以没收违法所得1000元,罚款10万元的处罚。

## 案例七:

### 乌兰浩特市开生大药房 哄抬口罩价格案

2020年1月31日,兴安盟乌兰浩特市市场监督管理局根据群众举报,对乌兰浩特市开生大药房有限公司进行检查,发现该药房将购进价格为10元/个的KN95口罩,最高按照35元/个进行销售,购销差价率高达250%。同时,法定代表人在其微信群中以“开生药房”的名义散布涨价信息,兜售口罩。当事人行为构成了散布涨价信息哄抬价格的违法行为。乌兰浩特市市场监督管理局依据《中华人民共和国价格法》第四十条、《价格违法行为行政处罚规定》第六条的规定,对乌兰浩特市开生大药房有限公司作出罚款35万元的行政处罚,并移交公安机关处理。

## 案例八:

### 赤峰市敖汉旗海岳置业公司 强制收取燃气入户费案

2019年5月7日,赤峰市敖汉旗市场监管局收到赤峰市物价局转来举报线索,称海岳置业有限公司在二期楼房交工时,向住户强制收取燃气入户费。敖汉旗市场监管局执法人员对该公司进行了现场检查。经查,当事人从2018年10月份至2019年5月7日,在敖汉旗新惠镇河东新区开发“海岳新城”二期楼房交工时,按每户2580元标准,向住户强制收取燃气入户费,共收取了126户合计32.51万元。当事人的行为违反了《中华人民共和国价格法》第十二条、第十三条的规定。案发后,当事人主动将所收款项全部退还给住户。依据《价格违法行为行政处罚规定》第九条规定,赤峰市敖汉旗市场监管局对海岳置业有限公司作出罚款人民币32.51万元的行政处罚。

## 案例九:

### 包头市朱某某利用微信销售 含“西布曲明”成分减肥咖啡案

2018年4月,包头市市场监督管理局执法人员在执法检查时发现,包头市昆区某服装店人员朱某某利用手机微信销售一款减肥咖啡,该咖啡外包装无厂名、厂址等标识,无食品生产许可证等批准文号,且朱某某无食品经营许可证等相关资质。通过进一步调查,找出其销售上线(供货方)包头市东河区销售减肥咖啡的赵某某,当场扣押了涉案的散装减肥咖啡40余袋。经法定机构检测,减肥咖啡中检出有毒有害的非食品原料“西布曲明”成分。包头市市场监管局对扣押涉案的全部减肥咖啡成品及可疑原料进行了抽样复检,检出有毒有害物质——“西布曲明”成分,市场监管人员据此逐步摸清了一条运营时间长达一年半,涉及广东、辽宁、安徽、浙江、内蒙等20余省市的一级代理商进行网络销售的特大生产销售有毒有害食品犯罪活动链条。根据违法事实,包头市市场监督管理局查封涉案的生产原料及有毒有害咖啡7.06吨,扣押包装材料25卷、查封生产设备7台。公安部门抓获涉案犯罪嫌疑人7人,冻结涉案资金总额达2000余万元。目前该案已移交公安机关处理。

## 案例十:

### 赤峰市超宇装饰行 非法收集使用消费者信息侵权案

2019年04月12日,赤峰市市场监督管理局接到消费者举报,称喀喇沁旗超宇装饰行存在非法收集使用消费者个人信息的行为。执法人员在调查中发现,该公司员工在市场上购买消费者个人信息,在获取信息后未经消费者同意经常给这些消费者打电话,邀请其进店消费并签订装修合同。截至案发时,超宇装饰行员工通过拨打消费者电话推销业务营利1002元人民币。该装饰行涉嫌非法收集、使用消费者个人信息,违反了《消费者权益保护法》,依据《侵害消费者权益行为处罚办法》有关规定,赤峰市市场监管局对超宇装饰行做出罚款10000元的行政处罚。