



二〇二四年度来宾市消费维权十大典型案例

编者按:

近日,市市场监督管理局、市消费者权益保护委员会发布2024年度来宾市消费维权十大典型案例,涵盖计量作弊、商标侵权、虚假宣传、违规收费等多领域问题,彰显监管部门维护消费者权益的决心。这些案例不仅为消费者维权提供参考,也为市场主体敲响警钟,助力营造安全放心的消费环境。

1 象州某路口加油站擅自改动燃油加油机主板及使用不合格的计量器具案

案情简介:2024年7月5日,市市场监督管理局在2024年加油机计量作弊专项执法行动中,对象州某路口加油站进行执法检查时发现,该加油站在用4台加油机中的4号加油机未标有主板型号,经送检鉴定该加油机主板型号与原出厂时状态不一致。同时发现,当事人其他在用的1、2、3号燃油加油机主板型号也与原出厂时状态不一致。当事人的行为构成了擅自改动燃油加油机主板及使用不合格的计量器具的违法行为,违反《加油站计量监督管理办法》《中华人民共和国计量法实施细则》等有关规定。市市场监督管理

局依法对当事人作出罚没214888.57元的行政处罚。

案例点评:成品油是关系国计民生的重要商品和战略物资,一直是消费者关注的焦点。近年来,一些不法分子利欲熏心,在经营加油站过程中将作弊“黑手”伸向成品油销售领域,擅自更换加油机芯片或主板,严重侵害消费者权益,扰乱成品油销售市场秩序的同时还造成国家税收流失。通过依法查办加油站作弊案,对不法行为起到了震慑作用,提高消费者对加油机计量问题的关注度,形成全社会共同监督的良好氛围。

2 广西来宾仁某商贸有限公司销售侵犯他人注册商标专用权白酒案

案情简介:市市场监督管理局在开展“特供酒”溯源打链专项执法行动中,对广西来宾仁某商贸有限公司进行现场检查,发现并初步确认该公司涉嫌销售侵犯注册商标专用权白酒。经查,当事人在未履行进货查验义务的情况下,于2024年3月至5月,以回收老酒的形式向私人购进“茅台王子酒”“贵州茅台”“梦之蓝M3”“梦之蓝M6”“赖茅”等5款涉案白酒,陈列于经营场所内进行销售,数量共计40余件,货值金额5万余元。经委托鉴定确认该批白酒均为假冒产品。当事人涉嫌违反《中华人民共和国产品

质量法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法实施细则》《中华人民共和国食品安全法》等有关规定。市市场监督管理局依法对当事人作出罚没77710元的行政处罚。

案例点评:当事人销售的仿冒白酒涉及侵犯他人的注册商标专用权,不仅对知识产权保护工作造成不良的社会影响,还带来食品安全隐患,严重扰乱市场秩序。经营者应自觉履行进货查验义务,杜绝仿冒、劣质产品流入销售渠道,自觉诚信经营,维护市场秩序。

3 象州某乐口腔门诊部不正当有奖销售案

案情简介:2024年6月12日,象州市市场监督管理局接到消费者投诉反映称,其在象州某乐口腔门诊部做了一颗全瓷牙后参加该门诊部的抽奖活动,抽中了“一颗全瓷牙”奖,但该门诊部并未按照抽奖活动规则兑现奖项,其认为门诊部存在欺诈及虚假宣传问题,要求该门诊部兑现奖项并退回费用。经查,该门诊部开展此次有奖销售活动,现场未公布抽奖活动的具体规则及内容,未公示超过500元额度奖项的兑奖情况,当事人的行为涉嫌违规开展有奖销售活动,违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》《规范促销行为

暂行规定》等有关规定。象州市市场监督管理局依法对当事人作出罚款6000元的行政处罚。经组织双方调解,象州某乐口腔门诊部给予投诉人退款,双方达成和解。

案例点评:本案中,经营主体在开展有奖销售活动时未对消费者公布活动规则、奖励设置、参与条件等信息,属违法违规行为。经营主体应自觉遵守《规范促销行为暂行规定》等相关规定,主动公开有奖销售的规则信息及获奖名单,确保活动的透明度和可预期性。消费者在参加商家的有奖销售活动时,要多留意活动细则,谨防不良商家侵害合法权益。

4 广西海某物业服务集团有限公司违法收取公摊电费案

案情简介:根据来宾市某小区业主的投诉,兴宾区市场监督管理局对广西海某物业服务集团有限公司在转供电环节收费情况进行检查发现,当事人以电梯费、公共照明费、二次加压费的形式来代替公摊形式收取公摊电费,从2020年8月至2023年12月共收取公摊电费共计为821122.4元,多收小区居民业主公摊电费158150.57元。当事人存在加收公摊电费的违法行为,违反《广西壮族自治区物业管理条例》《广西壮族自治区住宅物业服务收费管理工作指导意见》等有关规定。兴宾区市场监督管理局依法对当事人作出警告、罚款79075元的行政处罚,并责令当事人退还违法收取的公摊电费,目前多收的

公摊电费158150.57元已全部退给小区居民业主。

案例点评:物业服务收费是物业公司开展物业服务和管理的重要支撑点,直接关系到业主、使用人和物业公司的利益。本案查处后,物业将多收费用全部退还给业主,不仅维护了业主合法权益,还有力打击了物业乱收费现象,维护社会公平正义。广大群众及企业在缴纳水电费时,若发现转供水电方有未按国家政策违法收取电费情形的,要记下被举报人的企业名称、具体经营地址,保存好相关证据如发票、收据等材料,或是用手机拍摄下缴费收据的照片、录音、录像等,为调查提供有效证据。

5 兴宾区永某五金交电经营部销售不符合强制性标准的家用燃气灶、热水器案

案情简介:2023年10月9日,兴宾区市场监督管理局对兴宾区永某五金交电经营部仓库进行监督检查,发现当事人仓库内有34个品种共508台(捆、盒)不符合保障人体健康和人身财产安全等国家标准的家用燃气灶、热水器产品。当事人的行为构成了销售不符合强制性标准的家用(商用)燃气灶具、家用燃气快速热水器,销售未经过认证产品,销售无标志及警示信息或者产品铭牌信息不全商品的违法行为,违反《中华人民共和国标准化法》《中华人民共

和国认证认可条例》等有关规定。兴宾区市场监督管理局依法责令当事人停止销售不合格商品,作出销毁并没收涉案不合格商品及罚款94171.6元的从重行政处罚。

案例点评:缺少熄火保护装置燃气灶具,一旦因风吹、水溢等意外情况导致熄火,燃气会持续泄露,若遇到明火就会引发爆炸,严重危害消费者的生命财产安全。本案的查处有力督促了经销商规范经营,告诫经营者不得以任何手段损害消费者的合法权益。

6 武宣县谭某某销售假药案

案情简介:2023年11月23日,武宣县公安局对谭某某涉嫌销售假药案移送武宣县人民检察院审查起诉。经审理查明:2023年4月,被告人谭某某在未取得药品批准证明文件、药品经营许可证的情况下,向陌生人购进没有合法有效来源证明的补肾药、壮阳药、治风湿药等药品,并拿到武宣县武宣镇东门塘市场摆摊加价销售,从中赚取差价。2023年8月7日,谭某某在摆摊销售药品过程中被武宣县市场监督管理局工作人员当场查获,并将其摊位查获疑似假药的黑金刚、金枪不倒、美国金虎鞭、肾黄金、金伟哥等5种药品送检,经检验认定以上药品均为假药。2024年1月24日,武宣县人民检察院以谭某某涉嫌销售假药罪,向武宣县人民法院提起公诉。谭某某在未取得药品批准证明文件、药品经营许可证的情况下销售假药,其行为触犯了《中华人民共和国刑法》有关规定。鉴于谭某某主动到案接受调查,如实供述

自己的罪行,有自首情节,并自愿认罪认罚,武宣县人民法院以谭某某犯销售假药罪判处拘役三个月,缓刑五个月,并处罚金1500元。判决宣判后,谭某某没有提出上诉,认罪伏法。

案例点评:药品作为一种特殊商品,药品安全事关人民群众身体健康和生命安全。假药不仅不能治病,还会掩盖病症、延长病程,常因耽误治疗而致病情恶化,导致更为严重的后果发生。生产、销售假药等犯罪行为严重威胁人民群众的生命健康和用药安全,社会危害严重,必将受到法律严惩。同时,也提醒广大消费者切忌“病急乱投医”,务必通过正规渠道就医、购买药品,切勿轻信所谓“特效药”或“祖传秘方”,使用来源不明的非法药品,进而延误病情。若发现所购药品存在质量问题,或者已经出现身体不适等状况,应及时向当地相关部门举报,并尽快到医院就诊,避免病情延误,提高自我保护意识和能力。

7 金秀瑶族自治县某发购物中心利用格式条款排除消费者权益案

案情简介:2024年1月28日,金秀瑶族自治县市场监督管理局接到黄某投诉称,其在金秀瑶族自治县某发购物中心购物时使用三张“抵用券”付款时,被购物中心告知不能同时使用“抵用券”,消费者分开三次支付也仅能使用一张“抵用券”,要求市场监督管理部门核实处理。经查,当事人营销活动使用“抵用券”促销活动所涵盖的信息,都具有预先拟定、重复使用、订立时未与对方协商的特征,视同格式条款。当事人在“抵用券”中明示列出“本券盖章有效,最终解释权归本店所有”的内容,系当事人经营时单方面享有最终解释权,限制了消费者权益。

当事人的行为构成了利用格式条款排除消费者权利的违法行为,违反《侵害消费者权益行为处罚办法》等有关规定。金秀瑶族自治县市场监督管理局依法对当事人作出警告、罚款1500元的行政处罚。

案例点评:经营者在拟定各类合同、促销规则时,应秉持公平、公正、公开原则,摒弃“最终解释权”此类违法格式条款,清晰界定双方权利与义务,避免因模糊条款或不平等条款引发纠纷。消费者在签订合同、参与促销活动前,要仔细阅读条款规则,若发现不公平格式条款侵权,要及时维护自身合法权益。

8 兴宾区漫某养生美容中心经营超过使用期限及标签不符合规定的化妆品案

案情简介:2024年3月19日,兴宾区市场监督管理局对兴宾区漫某养生美容中心进行现场检查,发现有“百莲凯·集萃焕采舒活套”3个品规化妆品超过使用期限、“暨创赫本·五胜肽冻干粉”10个品规化妆品标识不符合规定等问题。当事人现场未能提供上述“百莲凯·集萃焕采舒活套”等13个品规产品的购进票据、使用记录及供货商的相关资质证明材料。当事人经营超过使用期限的化妆品、经营标签不符合规定的化妆品以及未能提供相关化妆品供货商资质证明材料及产品质量合格证明材料的行为,构成了未定期检查并及时处理超过使用期限的化妆品、经营标签不符合规定的化妆品、未建立并执

行进货查验记录制度的违法行为,违反《化妆品监督管理条例》的有关规定。兴宾区市场监督管理局依法对当事人作出警告、没收涉案的“百莲凯·集萃焕采舒活套”等13个品规化妆品、罚款12000元的行政处罚。

案例点评:化妆品作为百姓日常护肤、美容和修饰的用品,其安全性、有效性和适用性对消费者的皮肤健康和外貌美丽有着重要影响。化妆品经营者应严格遵守《化妆品监督管理条例》的相关规定,履行进货查验制度,保证化妆品来源正规且可追溯,同时也要关注化妆品本身外包装标签标识是否符合要求,避免购入“三无”等假冒伪劣的化妆品,并定期对化妆品进行检查,保障消费者用妆安全。

9 广西忻城国某房地产开发有限公司使用未经定期检验的特种设备案

案情简介:2024年1月9日,忻城县市场监督管理局依法对广西忻城国某房地产开发有限公司建设的某商贸城项目开展特种设备安全监督检查时,发现售楼部在运行中的1台电梯,当事人现场未能提供其有关检验合格报告,忻城县市场监督管理局依法对当事人使用未经定期检验的电梯的行为立案调查。经查,该电梯的检验有效期至2023年3月31日,当事人在该电梯超过检验有效期后两次通电使用该电梯,构成使用未经定期检验的特种设备的违法行为,违反《中华人民共和国特种设备安全法》第四十条第三款的规定。忻城

县市场监督管理局依法责令当事人停止使用涉案电梯,并作出罚款30000元的行政处罚。

案例点评:电梯作为现代社会中不可或缺的垂直运输工具,其维护保养及定期检验对于电梯安全运行、预防事故发生有至关重要的作用。近年来,一些企业为减少开支不惜牺牲电梯的安全标准,忽视对电梯进行必要的定期检验和维护保养工作,增加消费者使用电梯时的安全隐患。通过依法查办未经定期检验的电梯案,不仅对违规企业进行相应处罚,同时也有效地保护消费者合法权益,确保公共安全。

10 合山市恒某电影有限公司利用不公平格式条款侵犯消费者权益案

案情简介:合山市市场监督管理局在投诉举报线索中发现,合山市恒某电影有限公司涉嫌违规出售3D眼镜。经调查核实,该公司从2016年开业至今持续性对外经营3D电影业务,从未免费提供3D眼镜给顾客,其网络购票平台上也显示有“影城不免费提供3D眼镜,需自备或前台购买10元/副”的条款。该公司购票平台及影院内均没有免费提供3D眼镜的告示、声明或通知等事实,构成利用不公平格式条款侵犯消费者权益的违法行为,违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》《侵害消费者权益行为处罚办法》等有关规定。合山市市场监督管理局依法责令该公司销售3D电影票的同时免费提

供给购票人3D眼镜,并对其作出警告、罚款3800元的行政处罚。

案例点评:3D眼镜是观看3D影片不可或缺的基本条件,消费者按照3D电影的票价购买了观影服务,影城应当依约向消费者提供满足观影要求的全部服务,案件当事人“3D眼镜不免费提供,需自备或自愿购买”的行为,是一种不公平的条款,免除了电影院义务,侵犯了消费者的权利,违反相关法律规定。查办此案不仅打击了利用格式条款侵害消费者权益违法行为,同时督促经营者诚实守信、依法经营,切实履行好消费维权第一责任人的义务,为消费者提供更多的个性化服务和更优质的观影消费环境。

(市市场监督管理局供稿)