

杨凌2023年十大消费维权典型案例发布

近日，杨凌示范区市场监督管理局向社会公布了2023年十大消费维权典型案例，具体内容如下：

案例一

案情简介：2023年04月16日，示范区市场监督管理局接到实名举报，称杨凌有生产仿造某品牌奶制品的违法行为，请求监管部门核实查处。

处理结果：接举报线索后，执法人员立即进行核查，并联系该品牌奶制品公司对产品进行鉴定，该公司打假办鉴定结果为仿冒混淆本公司的商品。经查，当事人违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》第六条第（一）项和第（四）项的相关规定。根据《中华人民共和国反不正当竞争法》第十八条规定，示范区市场监督管理局对当事人处以罚款10000元；没收违法所得720元；没收涉案饮品2160盒。

案例评析：商标是企业的重要知识产权，是企业形象和品牌的代表。而注册商标专用权则是商标权的一种表现形式，是商标权人享有的一种独占权利。经营者在未经商标持有人授权的情况下，销售使用与他人注册商标相同或近似标志的产品，构成了商标侵权。

消费提示：消费者在购买到涉嫌仿冒商品时，第一时间向市场监管部门或者生产企业求证，不能贪图价格优惠或者活动促销，将仿冒商品当知名商品消费。若发现违法违规生产销售线索可及时向市场监管部门举报，防止假冒伪劣产品流入市场，切实维护好商标持有人和消费者个人的合法权益。

案例二

案情简介：2022年11月15日，示范区市场监督管理局接到有关线索，称杨凌某化工公司生产销售的硫酸钾极性分子复合肥经检验，判定为不合格。

处理结果：接到移送线索后，执法人员立即进行核查。经查，当事人的行为违反了《中华人民共和国产品质量法》第十三条的规定，示范区市场监督管理局依法对当事人作出罚款28480元，没收违法所得1248元的行政处罚。

案例评析：化肥是农业生产物质基础之一，不合格化肥达不到农作物对养分的需求，严重影响农作物生长。一些不法分子为谋求经济利益，违反相关法律规定，生产销售不合格化肥，侵害消费者切身利益，对农业生产造成损失，具有严重的社会危害性，必须予以严厉打击。

消费提示：消费者在购买化肥时，一定要从证照齐全的正规经营途径购买，同时要查看或者索要购买批次化肥的检验报告等相关信息，确保购买到合格产品，防止造成经济损失。

案例三

案情简介：2022年12月23日，示范区市场监督管理局接群众举报，杨凌某商店销售医用防护口罩和新冠病毒抗原检测试剂的线索，请求监管部门核实查处。

处理结果：接到移送线索后，执法人员立即进行核查，现场检查发现该店经营者无医疗器械经营许可证和第二类医疗器械经营备案凭证。经调查，当事人的行为，违反《医疗器械监督管理条例》第四十一条的规定，示范区市场监督管理局依法责令当事人改正违法行为，并处罚款10000元，没收违法所得66元，没收相关涉案医疗器械。

案例评析：医疗器械质量安全关乎广大人民群众健康和生命安全，国家对医疗器械按照风险程度实行分类管理，对生产、经营和使用都有十分严格的规定。当事人了解到

了其中的经济利益，未经备案从事第二类医疗器械经营和未经许可从事第三类医疗器械经营的行为，对广大消费者使用安全、有效医疗器械造成了隐患。

消费提示：消费者购买医用防护口罩和新冠病毒抗原检测试剂或者其他医疗器械类产品时，一定要从具备合法经营资质的经营企业购进，对发现存在违法经营或者超范围经营的违法行为及时向市场监管部门举报。

案例四

案情简介：2023年8月25日，示范区市场监督管理局接到消费者投诉，称其12周岁小孩私自拿200元到杨凌某手机专卖维修店购买二手手机。次日找到商家要求退款遭到拒绝，故向市场监管部门求助。

处理结果：该投诉受理后，执法人员随即进行调查。经查，该手机店证照齐全，所售手机不存在质量问题，孩子购买时没有家长陪同，事先家长也毫不知情。经调解，双方达成一致，商家扣除手机损耗费用20元后，退款180元，王女士现场退还手机。

案例评析：依据《中华人民共和国民法典》第十九条，八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人，实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认。本案例中，12岁的购买者显然属于限制民事行为能力人，手机店将手机出售给限制民事行为能力人，事后孩子的家长有权要求经营者退款。

消费提示：随着经济水平的提升，未成年人的可支配零花钱、压岁钱日益增多，家长应当履行监护义务，关注了解孩子的消费动向，引导合理消费。经营者在未经监护人同意的情况下避免向未成年人提供与其年龄、智力不相符商品和服务，避免引起消费纠纷。

案例五

案情简介：2024年2月6日，示范区市场监督管理局接到消费者投诉，称在杨凌某火锅店，办理1000元会员卡，目前到店消费时发现该店已转让，无法联系到相关负责人办理会员卡退费，故向市场监管部门求助。

处理结果：该投诉受理后，示范区市场监督管理局执法人员通过市场主体平台查询到涉诉主体相关负责人联系方式，随即通过电话联系双方当事人进行调解，并向经营者明确告知经营者以预收款方式提供商品或者服务的权益礼物。经调解，经营者向投诉人退还会员卡余额700余元。

案例评析：《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定：“经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。”

消费提示：消费者在办理会员卡时一定要留存好票据和会员卡协议等，同时要定期检查和查询会员卡，如遇到案例中因店面转让无法联系退费的，可及时向相关部门求助。

案例六

案情简介：2022年4月，示范区市场监督管理局接到消费者投诉，称在杨凌某游泳健身会所办理了1000元游泳卡，签订了会员协议，约定一年内使用33次。使用了2次后因怀孕等身体原因不能游泳，至2023年4

月联系会所要求退费，会所因卡已过期不予退费，于是向市场监管部门投诉。

处理结果：该投诉受理后，示范区市场监督管理局执法人员调查核实，发现双方签订的是格式合同，有使用期限和次数约定，双方应遵守合同，但有些合同条款显失公平，消费者因特殊原因不能正常履行合同应予以理解。经调解，双方达成协议，游泳会所同意许某延长使用期限一年到2024年5月，用完剩余的31次。示范区市场监管局对该会所格式合同的违法问题进行了查处。

案例评析：游泳会所违反了《消费者权益保护法》《民法典》中关于格式合同的规定，其中“所有会员卡一经出售，将不办理退换”“特殊情况可允许转让一次，需缴纳300元转让费”“年卡在有效期内只享受一次暂停服务，最长时间不超过60天，其他短期卡不享受暂停服务”等条款属不公平条款，限制了消费者的权利，加重了消费者的责任，不予支持，消费者办卡后因诸多特殊原因需要暂停应属合理；消费者许某怀孕后未能及时告知经营方，导致会员卡未能暂停而过期，也有过错。

消费提示：消费者在购买商品或服务签订合同时，应对合同条款认真阅读，对不合理条款要及时提出修改意见，切莫轻易一签了之。合同签订后须认真遵守，履行中出现特殊情况应当及时沟通，防止出现违约情形，自己合法权益受到损害。

案例七

案情简介：示范区市场监督管理局接到群众举报，称杨凌某食品有限公司生产的一款擀面皮未按其执行标准要求标示产品分类名称。

处理结果：经查，该公司生产的擀面皮未按其执行标准（DBS61/0011《食品安全地方标准凉皮、凉面》）的要求标示产品分类名称，执法人员责令其对问题食品进行召回，并报告相关情况，对涉案的“岐山擀面皮”及外包装袋依法进行查封。

依据《中华人民共和国食品安全法》和《中华人民共和国行政处罚法》的规定，综合违法行为其他情节，责令当事人改正违法行为，并给予罚款人民币9500元，没收违法所得人民币1872元，没收标签不符合规定“岐山擀面皮”1260袋。

案例评析：预包装食品标签是消费者了解产品及作出购买决定的重要依据。《消费者权益保护法》明确，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。《食品安全法》规定，预包装食品的包装上应当有标签，标签应当标明包括名称、规格、净含量、生产日期，成分或者配料表，以及保质期、产品标准代号等信息。通过标签知悉食品相关信息是消费者的权利，在预包装食品标签上详细标明食品相关信息也是经营者的法定义务。

消费提示：消费者在选购预包装食品时应注意食品外包装上标签或者商品说明书，查看食品的品名、产地、厂名、生产日期、生产许可证号等标签是否清楚、齐全，外包装是否整洁，有无破损，是否在保质期限内。在选购散装食品时应注意盛放食品容器的显著位置或隔离罩上是否有食品的名称、厂名厂址、生产日期、保质期等标签标注。

案例八

案情简介：2023年2月，示范区市场监督管理局接到群众举报，称其在杨凌某日用百货经销部拼多多平台店铺购买的“皮宝粉刺霜”已取消备案，产品仍上市销售，希望相关部门调查。

处理结果：经查，该产品已于2022年3月30日取消备案，当事人无法提供供货方资质、生产企业资质、购进票据及对应批次

检验报告，执法人员现场将产品予以扣押。依据《化妆品监督管理条例》和《中华人民共和国行政处罚法》的有关规定，给予当事人罚款2000元、没收违法涉案产品。

案例评析：普通化妆品必须经过备案才能销售，作为经营企业要严格按照要求履行索证索票和进货查验义务，检查产品的来源渠道是否正规，检查产品是否有合格的检验报告，确保产品质量安全，网络平台不是法外之地，网络平台经营化妆品更是要遵守相关的法律法规。

消费提示：消费者在购买化妆品时，建议选择规范企业购买化妆品，比如超市、药店、商场等有合法营业执照的门店或正规电商平台，同时可以通过国家药品监督管理局网站查询化妆品的注册备案情况。切记“消字号”“械字号”、口服、注射及用于疤痕、烫伤、烧伤、破损等损伤部位的产品不属于化妆品。不要迷信所谓纯天然或植物化妆品；不要盲信宣称立即见效，或者承诺见效期限、无效退款的产品；不要轻信使用医疗术语、宣传治疗功效的化妆品。

案例九

案情简介：2023年9月，示范区市场监督管理局接到消费者投诉，称其在杨凌某公司淘宝平台购买的石榴缺斤少两，请求予以查处。

处理结果：该投诉受理后，示范区市场监督管理局执法人员经调查核实，对该公司销售的商品实际重量值与结算重量值之差超过规定偏差的行为，依据《中华人民共和国行政处罚法》《商品量计量违法行为处罚规定》的规定，责令其改正违法行为，并作出罚款500元的行政处罚。

案例评析：《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条规定：“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。”本案例中，经营者销售的商品实际重量值与结算重量值之差超过规定偏差，其行为侵犯了消费者的公平交易权。

消费提示：消费者购买的商品如果出现缺斤短两，应尽量保存好相关证据，及时向市场监管部门或消协组织投诉，依法维护自身合法权益。

案例十

案情简介：2023年11月，示范区市场监督管理局接到匿名举报称，其在某药店购买处方药时，执业药师不在岗，药店随意销售处方药。

处理结果：接举报后，执法人员随即去该药店核查，经查，该药店执业药师同时也是驻店药师当天因有事不在岗，药店未挂牌告知且随意销售处方药。其行为违反了《药品流通监督管理办法》第十八条第二款规定，依据该法第三十八条之规定，对该药店予以警告，并责令限期整改。药店立即整改，后期执法人员对该药店进行检查，发现执业药师不在岗时该药店在醒目位置放置了告知提示牌。

案例评析：2024年1月1日起实施的《药品经营和使用质量监督管理办法》第四十二条第五款规定，药品零售企业营业时间内，依法经过资格认定的药师或者其他药学技术人员不在岗时，应当挂牌告知。该案例中，执业药师不在岗，药店应挂牌告知，且不得随意销售处方药。

消费提示：处方药是指需医师开具处方才能购买和使用的药物，用于治疗或控制某些疾病，具有较高的毒副作用或潜在的滥用风险。消费者购买处方药品时须选择正规的医疗机构或具有合法资质的药店，凭医师处方并经该药店执业药师审核后方可购买。