

# 配件没换钱照收,汽修店被罚5万

## 工商公布十大典型消费案例,剑指商家诚信问题

昨日,无锡工商行政管理局公布2012年十大典型消费案例。从案例中可以看出,与过去只注重商品质量优劣相比,如今消费者同样看重商家服务的含金量以及商家的诚信。广告虚假宣传、擅自修改服务项目、骗领保险赔付……种种商家不诚信行为均“榜上有名”。

金辰 胡姍姍

### 十大典型消费案例

#### 1、宜兴邦利汽车维修有限公司维修欺诈赔偿案

2012年6月,宜兴卫先生向12315申诉称:他驾驶一汽红旗小汽车发生交通事故,致使车辆受损,后至宜兴市邦利汽车维修有限公司进行修理,但对方未完全按照定损要求维修。经红旗小汽车无锡4S店对车辆进行复查后,发现有近价值7000元保险公司估损清单上列出的配件并未更换。经过工商部门多次调解,双方达成了一次性赔偿11000元的共识。同时,工商部门对邦利汽车维修有限公司欺诈行为给予罚款50000元的行政处罚。

#### 2、张海峰等10人特大跨国网络销售抗肿瘤假药案

无锡市公安局根据省公安厅转交线索,经过5个多月的侦办,一举打掉以余波、余莉、丁雷为首的在互联网上销售抗肿瘤假药的特大犯罪团伙,并顺线抓获上线张海峰、辛格·普利亚克(印度籍)、泰耶尔·凯拉什(印度籍)等数名犯罪嫌疑人,涉案金额达2000余万元。2012年6月,无锡市中级人民法院判处张海峰犯非法经营罪,判处有期徒刑五年,并处罚金人民币二十万元。

#### 3、林美清欺诈消费者销售假冒金大福首饰案

2011年底,滨湖工商部门接消费者举报,林美清为了吸引顾客,在未经商标注册人金大福公司许可的情况下,擅自在店堂、标签、销售凭证上使用了“金大福”“金大福珠宝”“King tai fook”等商标LOGO图案,严重欺诈消费者。滨湖工商局依法对当事人处以50万元的罚款,并将案件移送公安机关追究其刑事责任。

#### 4、叶秋玉等9人制售假药案

2012年初,江苏宜兴市食品药品监督管理局在接受群众用药咨询时,发现患者服用的某降血糖药为假药。在对案件的侦查过程中发现,该药品销售人员叶秋玉等人利用互联网为宣传平台,虚构医疗机构名称,销售假药牟取暴利。2012年5月,市食药监局和公安部门组成联合专案组,在叶秋玉通过快递购进假药接收验货时将其当场抓获。而后辗转全国各地,将刘新华、张文涛、肖敏等9名湖北天门籍制售假药人员全部抓获,捣毁用于生产、分装、包装假药的窝点2个,涉案假药金额高达1029万余元。

2012年12月18日,宜兴市人民法院判处叶秋玉犯销售假药罪,判处有期徒刑9个月,并处罚金4万元;其他人员也被判处8个月至2年不等的有期徒刑。

#### 5、康辉旅行社擅自增减游览项目赔偿案

2012年8月,消费者邓女士参加无锡康辉旅行社组织的欧洲三国和奥地利旅游,在旅游合同中约定自费游览意大利雪山景点和参观SwissLion和Juwclla手表店。境外旅行社导游以游客人少为由,不安排意大利雪山景点,也未带游客

前往SwissLion和Juwclla手表店,却带游客去了“西班牙广场”购物。回国后,邓女士向无锡市旅游质量监督所投诉。经过调解,无锡康辉旅行社向邓女士退还了自费旅游项目费用,支付了同额违约金,并支付了旅游费用总额的15%赔偿金。

#### 6、宜兴丽人医院发布违法医疗广告案

2012年9月,宜兴工商局根据举报,查明宜兴丽人医院有限公司于2012年8月至9月期间,发布的医疗广告中含有对功效作出科学的断言或保证的内容、绝对化用语和虚假宣传、涉及医疗技术、疾病名称的内容,并支付广告费用110200元。宜兴工商局依法对宜兴丽人医院作出罚款219200元的行政处罚。

#### 7、王义强、王艳团伙生产销售假酒案

2012年11月,无锡市公安局根据掌握的线索,在无锡市崇安区广益新明路522号、无锡市新区东风苑小区120-35号车库、无锡市崇安区广益星苑45号101室等地查获假冒“五粮液”“茅台”及洋河系列“梦之蓝”“天之蓝”“海之蓝”等假酒658箱4292瓶,货值为人民币412万余元,以及各类包装物、商品标识2万余套件。目前,王艳、王义强、王义刚、王法概等四名主要犯罪嫌疑人已被崇安区人民检察院批准逮捕,一名犯罪嫌疑人被取保候审。

#### 8、红日保健食品厂非法生产营养品案

2012年4月1日,无锡质监局会同公安机关依法对胡埭镇润江村牛巷29号的无锡市红日保健食品厂进行检查时发现,该企业在未取得生产许可证的情况下,简单勾兑各类假冒口服液。现场查获各类假冒口服液45190瓶,外包装49550张,标签95370张。无锡市滨湖区人民法院认定无锡市红日保健食品厂法定代表人庞国民生产、销售伪劣产品罪成立,依法判处有期徒刑一年,缓刑二年,并处罚金人民币十四万元。

#### 9、谢海兵销售假烟案

2012年10月23日凌晨,无锡市烟草专卖局根据掌握的线索,会同公安部门在无锡市龙塘家园抓获涉嫌销售假烟的犯罪嫌疑人谢海兵,同时在嫌疑人的仓库、租住处及车内查获苏烟(软金砂)、紫衫树等牌号各类假冒注册商标且伪劣香烟共计9770条,标值126万余元。此案共抓获3人,其中,1人逮捕,1人刑拘,1人取保候审。

#### 10、无锡三紫凌云商贸有限公司涂改生产日期销售麻辣鸭颈案

2012年2月22日,无锡工商执法人员至荣巷街道郑巷一食品仓库检查时发现,无锡三紫凌云商贸有限公司工人在用松香水、打码机将已经过期的30斤“醉香坊牌麻辣鸭颈”涂改生产日期以重新销售。工商部门依法对该公司处以没收已过保质期的“醉香坊麻辣鸭颈”31包、打码机1台,没收违法所得702元,罚款40000元。



工商局工作人员在超市检查



检查格式合同



检查食品安全



检查农资产品



检查高档礼盒  
本版均为资料图片

### 五大未完结消费维权案例

除以上10大案例外,昨日工商部门还公布了2012年五大尚未完结的消费维权案件,这些案例目前仍在处理之中:

#### 1.因出版社编书差错致消费者游错国家

热衷于自助游的孙老先生在规划出境旅游前,于2012年11月3日在无锡某大型书店购买了一本《东南亚新旅行指南》,书中详细介绍了老挝首都万象的巴亭广场、独柱寺、还剑湖等名胜景区。2012年12月初,孙老先生整装出发,到了目的地老挝首都万象后一打听,万象根本没有上述景点。据查这些景点其实应该是在越南首都河内。消费者非常愤恨地回国找到该书店,并出具了购书证据,要求书店赔偿损失。书店承认了事实,但认为这不是他们的错,只肯补偿200元书店购书券,要求消费者直接找出版社。2013年1月24日,消费者将该书店的行为投诉到崇安区消费者委员会,经多次协商,该书店仍不肯满足消费者的诉求。

#### 2.水厂滥发购水票,水企单方面终止使用

消费者罗女士购买了100多张某水企的水票。2012年12月2日罗女士电话要求送水,水送到后出具了水票,送水工却以“水票换新、老水票停用”的理由不予供水。消费者多次打电话找厂家,对方却一再推辞未予解决。这是一起典型的预付费消费侵权案。

#### 3.酒店多收钱款拒不退还,强求顾客抵用消费

2009年5月10日,消费者谢先生在无锡市某大酒店办婚宴,按每桌人民币1088元的标准预订57桌,实际消费42桌,结算时酒店多收了10桌扣除冷菜消费的费用9200元,对此酒店开具了一张收据,答应并承诺消费者今后可在该大酒店长期使用和消费,永不过期。2010年5月22日消费者联系酒店欲再次订桌消费,被告知因地铁施工,要在2011年初酒店重新开张后才能消费。2011年3月,消费者得知该酒店已转让不再经营。消费者遂与酒店老板联系要求解决此事,对方却要求将上述多收款作为其转行新开的无锡市某咖啡店的茶券、咖啡券抵用。消

费者不同意,在多次协商未果的情况下向消委会投诉,经消委会多次联系,当事人至今始终回避不接受调解。

#### 4.买房度晚年,遭开发商忽悠

2011年10月20日,消费者刘老先生向无锡市某公司交清了购买山东某楼盘的全部购房款人民币310960元。合同约定到期拿房入住时,公司要求刘老先生更改合同。刘老先生不同意,要求退款。经销商一方面再三劝说让其同意,一方面采取拖延时间的办法,在一年多时间双方协商无果的情况下,消费者向有关部门投诉。消委会多次与该公司负责人联系,要求按合同约定妥善处理消费者的合理诉求。经销商一直采用种种理由推辞,始终不愿与消委会及消费者面对面协商。

#### 5.买了地暖产品,引来无尽的困扰

2010年9月8日,消费者康先生向无锡市某科技有限公司购买了碳晶地暖设备。2011年2月17日,约定由供货商开始负责安装。2011年3月19日正式交付使用,消费者付清了货款人民币21000元。从2011年12月开始使用至2012年初,在已使用地暖的五个房间中已有四个房间相继出现了冒烟、跳闸、异味、地板下陷、碳晶板不发热等问题。出现问题后,消费者及时通知了经销商上门查看,虽经多次维修但始终没有得到彻底解决,反而不断出现新的问题,给消费者带来了无尽的困扰,使消费者失去了继续使用该产品的信心。2012年6月5日,消费者向该科技有限公司提出了退回全部货款、拆除地暖设备、恢复地板家具等原样装修的要求,经销商不接受消费者的诉求。2012年6月15日,消费者向消委会投诉要求维权。消委会受理后多次与经销商沟通,经销商以生产厂家不接受消费者诉求为由,要求消费者走司法途径解决问题。《中华人民共和国消费者权益保护法》明确规定:消费者在购买、使用商品时,其合法权益受到损害的,可以向销售者要求赔偿。