

3·15国际消费者权益日来临之际,3月14日无锡市工商局公开发布了2016年度消费者权益保护10大典型案例,通过案情介绍和点评相结合的方式,起到公开曝光和消费警示作用。从这些案例中,市民朋友可以学到如何用法律的武器保护自己。

涂苗红

这些陷阱你遇到过吗?

无锡发布2016年度消费者权益保护典型案例

1

森森休闲用品公司利用网店虚假宣传欺诈消费者案

2016年1月,市工商局接到消费者举报,称其在江苏森森休闲用品贸易有限公司开设的天猫网店“sun sun森森旗舰店”购买了一个价值19元的潜水泵,但货到后,发现该潜水泵与商家网店页面的宣传不符,要求维权。经查,该公司承认其在天猫网店宣称所售潜水泵的宣传内容复制了德国某型号水泵的相关技术数据,并无其他有效事实依据。

点评 商家在介绍商品时应实事求是,不能夸大或虚假宣传,要让消费者明白白消费。消费者在选购商品时,对商品功能性的介绍要保持谨慎态度,必要时应向经营者索取相关凭证。

2

迈思英克教育咨询公司侵犯他人商标专用权案

2016年1月,滨湖区市场监督管理局接举报称无锡迈思英克教育咨询有限公司非法使用“乐高”商标,欺诈消费者。经调查了解,该公司自2015年7月起,从事“乐高搭建”的培训课程,在未经“乐高”注册商标所有人乐高博士有限公司许可的情况下,擅自开展经营活动中使用“乐高”等商标,使消费者误认为其“乐高”授权培训机构。

点评 冒用他人注册商标既违反了《商标法》,也侵害了消费者权益。消费者遇到此类名牌教育培训机构,可以查询或向培训机构索要商标或字样的注册资料,或者是被许可使用的授权书等材料。

3

宏荣饰品店销售冒牌金饰品案

2016年6月,范宏伟作为滨湖区马山宏荣饰品店的实际经营者,在未取得中国黄金集团黄金珠宝有限公司授权的情况下,私下购进没有吊牌标签的干足金饰品,并印制标有“G 中国黄金 香港 -zhong guo huang jin-”字样的标签,将品名、质量、重量、价格等内容打印在上述标签后悬挂在相应的饰品上,使消费者误认为该店销售的贵金属及玉器饰品为中国黄金集团公司出品,进而达到提高销量的目的。

点评 未经许可冒用他人企业的文字、图形、代号,引人误认为是他人的商品,不仅触犯法律,也危害了企业的发展。与其冒牌,不如创牌。

4

住宅小区内制售假冒“名酒”案

2016年6月,锡山区市场监督管理局接群众举报称:在锡山区东亭街道某老旧小区内有人非法制售假冒“名酒”。锡山区市场监督管理局通过现场检查发现,涉案现场存有大量已经灌装好的各类名酒及酒类包装。经鉴定,均为假冒注册商标的产品。至案发,已灌装完成的假冒“名酒”市场价值达十八万余元。

点评 消费者在购买商品时应选择正规商店,商家在购进商品时要履行好索证索票、进货查验等法定义务,从源头上切断假冒伪劣商品的市场流通渠道。广大市民发现制假售假线索时要及时向有关部门举报。

5

好买得超市硕放店微信集赞误导消费者争议案

2016年1月,多位消费者向无锡市工商局投诉称:好买得超市硕放店通过微信公众号开展微信集赞活动,但在消费者按要求集够相关“赞”凭截图至服务台领取相应奖品时,商家却告知由于商品数量有限,已发放完毕。

点评 商家通过微信公众号发布集赞活动属于合同要约,拒不兑现属于虚假宣传、合同违约。消费者参加此类活动应详细了解活动规则,必要时可以截图保留证据。



发放宣传资料,普及健康消费知识 无锡工商供图



3月14日,无锡市工商局公开发布了2016年度消费者权益保护10大典型案例 无锡工商供图

6

唯木理发店预付卡消费争议案

2016年5月,宜兴市市场监督管理局环科园分局接到消费者投诉称:其去年在宜兴环科园唯木理发店充值2000元,如今卡内还剩余额,现理发店已停止营业,无法为其继续提供服务,电话联系商家,商家拒绝退款。

点评 消费者在选择预付式消费方式时一定要具有高等级风险意识,不要被高额折扣和高额返利影响。购卡时一定要签订合同,每次消费时都要保留好凭证。

7

农业银行查获冒名办理银行卡危害金融消费安全案

2016年8月,张先生手持外地身份证到农行梁溪支行柜面来办理借记卡,并要求开通大额转账功能。张先生声称自己曾办过农行卡,但系统却查询不到相关信息,经观察,柜员发现疑点,判定身份证并非本人证件。事后,民警将“张先生”带至派出所讯问,顺藤摸瓜抓获了一个专门收购身份证、虚假办理银行卡行骗的犯罪团伙,并在其租住的屋内当场查获各类银行卡102张,电话卡、身份证若干。

点评 随着科技的发展,违法犯罪手段也在不断升级,消费者要妥善保管好身份证等重要证件,一旦发现不慎遗失,应及时挂失补办,最大限度减少不法分子的可乘之机。

8

玛莎拉蒂汽车4S店购车总价争议案

2016年10月,消费者俞勇向市物价局投诉称:其在梁溪区恒隆玛莎拉蒂4S店购买一辆玛莎拉蒂汽车,实际支付1252300元,回去后发现比厂方指导价多付了8万元,希望物价部门协调解决。经市物价局现场调查,发现4S店存在未尽完全告知义务的情况,消费者亦未作详细了解就签订了购车合同。

点评 在汽车交易过程中,4S店应详尽介绍车辆性能、价格组成、具体配置等情况,形成书面材料或在合同上注明。消费者也应对车辆作详细了解,本着双方自愿的前提下达成购买协议,避免不必要的纷争。

9

商家销售返修机加倍赔偿案

2016年3月,消费者华女士向无锡市消委会投诉,她于2014年11月7日在无锡某电器店购买了一台联想笔记本电脑,价格4165元,2015年10月26日发现电脑系统故障,到无锡联想专修店维修,经检测发现该电脑为返修机。事后商家承认电脑确实是返修机,并主动提出愿意回收电脑、退款,但拒绝赔偿。

点评 上述案例中,商家在售前隐瞒商品的真实情况,违反了《消费者权益保护法》的规定,侵害了消费者的知情权。

10

中介把关失误赔偿消费者损失案

2016年7月4日,市消委会接到了消费者徐女士的投诉,2016年6月23日消费者在顺驰房产中介陪同下看了房子,并于24日在该中介通扬店店内按中介工作人员的要求与承租人房东儿子签订了租赁合同,并在中介监督下付了房东儿子六个月房租和中介费共计10660元。随后消费者和顺驰中介工作人员一起去开门,但房门却打不开,再次联系房东儿子,已经无法联系上了。后来联系房东,称其儿子嗜赌成性,已经携款逃走,跟她本人无关。消费者要求顺驰中介赔偿所有损失,并保留追加赔偿权利,但顺驰中介以各种理由推脱,拒绝承担赔偿责任。

点评 房产中介未按规定要求出租人提供房屋产权证就草率签约,导致消费者权益受损失,应负全部责任。消费者在通过中介机构购买、租赁房屋过程中要仔细核对中介提供的信息,索要关键的凭证,并选择信誉良好的中介机构进行交易。