

一年一度的“3·15”国际消费者权益日来临,3月14日下午,“聚焦高质量发展,聚力高水平监管”2019无锡“3·15”国际消费者权益日主题活动举办,发布2018年无锡市消费维权典型案例。这些案例涉及市民生活的方方面面,具有一定的警示作用。

朱鲸润

# 2018年无锡市消费维权典型案例发布

## 1 西安立肯茶文化互联网有限公司无锡分公司网络传销案

2018年,梁溪区市场监督管理局发现,西安立肯茶文化互联网有限公司无锡分公司以认购茶叶为名,在无锡及周边地区发展会员,收取入门费,并以团队计酬方式刺激参与人员发展下线,涉嫌网络传销,随即开展调查。

经查,参与人员在认购该公司相关产品2000元,并在网上商城注册账号取得会员资格后,再发展下线人员。会员收益与其发展下线数量、认购规模相关联。

当事人的上述行为违反了《禁止传销条例》的相关规定,梁溪区市场监督管理局依法对当事人作出行政处罚:责令停止违法行为,罚款人民币100万元,上缴国库。

**点评** 《禁止传销条例》禁止任何组织或者经营者收取或变相收取入门费发展会员,以发展人员数量或销售业绩为依据给付报酬。经营者在从事市场经济活动时,要擦亮双眼,遇到类似分销行为,应仔细加以辨别,若涉及违法,可报警或向当地市场监管部门举报。

## 2 市公安局查办生产假冒“雀巢咖啡”案

2018年7月,无锡市公安机关接群众举报,市面上出现较多假冒著名品牌“雀巢”商标的伪劣咖啡。市公安局食药环侦支队会同新吴分局组建专案组,展开联合调查。

经过一个多月的研判摸排和侦查,专案组于8月10日在辽宁葫芦岛、广东汕头两地同时收网,抓获林某荣、吴某珊、赵某强等嫌疑人6名,现场缴获雀巢咖啡包装盒28000余

只、成品咖啡19000余条、咖啡粉原料46箱、灌装机等制假设备3台,涉案金额达300余万元。后专案组又通过审查继续深挖线索,并分别于8月末和9月初,在河南商丘和广东潮州等地抓获一级经销商王某亚和团伙成员吕某涛、蔡某彪、蓝某瑛等3人。至此,该团伙10名犯罪嫌疑入全部到案,这一生产、销售假冒伪劣商品的犯罪团伙被彻底摧毁。

**点评** 根据《刑法》第一百四十条的规定,生产者、销售者在产品中掺杂、掺假,以假充真,以次充好或者以不合格产品冒充合格产品达到一定数额的,不但要受到经济处罚,还要承担刑事责任。

## 3 崇德物业拒收现金案

2018年12月,中国人民银行无锡市中心支行接市民投诉,称崇德物业管理(深圳有限公司无锡分公司)在收缴水电费时拒收现金,违反了法律规定,要求对违法行为进行整治。经查:由于该公司客服人员对公司的内部要求理解不清,且与投诉人沟通交流不畅,导致误解。人民银行工作人员向该公司负责人详细解读了《中国人民银行公告》([2018]第10号)和《中国人民

银行办公厅关于做好整治拒收人民币现金工作的通知(银办发[2018]第131号)》等文件,明确人民币是中国的法定货币,拒收现金是违法行为,且公司不属于公告中列明的“依法应当使用非现金支付工具的情形”的范围,要求该公司立即整改,维护消费者支付方式的选择权,并加强对员工的教育培训。经调解,投诉人成功使用现金支付了水电费。

**点评** 人民币是中国的法定货币,拒收现金是违法行为。消费者一旦遇到拒收人民币的情形,可向人民银行投诉举报。

## 4 江苏天天付支付科技有限公司发布虚假广告案

2018年1月,执法人员在江苏天天付支付科技有限公司进行现场检查时发现,该公司在其官方网站上宣传其为“首批获得央行颁布的《支付业务许可证》企业之一”,未能提供证明文件;宣传其为“中国最大的智能支付硬件运营商”,未能提供证明文件且构成广告宣传中使用绝对化用语情形;宣传其为“收单市场交易份额排名前三,第三方支付移动支付市场排名前三”,未表明出处和有效期限;宣称“自助

终端500000,覆盖城市300+,月服务人次3000万,总覆盖城市300+,年覆盖人次一亿+;2015年交易额高达9000亿+,年平均增长率295%”,但无法证明上述宣传内容的真实性,未能提供证明材料,且使用数据未标明出处和有效期限。当事人的上述行为违反了《中华人民共和国广告法》的相关规定。2018年7月,江阴市市场监督管理局依法作出行政处罚,责令停止发布违法广告,并罚款9万元。

**点评** 支付软件是消费者网购的重要工具,关系到消费者支付安全等切身利益,消费者在选用时切不可轻信商家的宣传广告,并对发现的违法广告及时举报;经营者在宣传推广商品和服务时,应实事求是、合法宣传,珍惜自身信用。不要发布引人误解的虚假广告,切莫触碰法律底线。



视觉中国 供图

## 5 无锡百邦创邨商贸有限公司侵犯“华为”系列注册商标专用权案

2018年12月,梁溪区市场监督管理局崇安寺分局接到华为公司代理人的举报,反映无锡百邦创邨商贸有限公司使用侵犯“华为”系列注册商标专用权的手机配件开展经营活动。执法人员随即开展调查。执法人员于该公司

经营场所依法查扣了涉嫌侵权的“华为”系列注册商标专用权的相关手机配件238件,经鉴定,均为侵犯商标专用权的假冒伪劣产品。经查,当事人主要从事品牌手机维修服务。2018年7月,当事人从深圳市福田区深南中路吉翔通

讯市场购得上述涉案配件。当事人的行为违反了《商标法》的相关规定,办案机构依法对其作出了没收侵权手机配件(电池、屏幕、快速充电器等)238件,并罚款7255元的行政处罚。

**点评** 消费者在维修手机时,可先登录手机品牌商的官方网站,查询并选择经官方授权的手机维修店,保护好自身合法权益。

## 6 申通快递未送达收件人案

2018年末,无锡市邮政管理局申诉中心接到市民投诉,称其网购的商品,由申通快递承运,但快递员未经其同意,擅自将快件放置

于小区门口的“菜鸟驿站”,而未当面送达收件人,要求申通公司给予合理解释,并将快递送上门。接诉单位迅速受理,并及时与申通

公司联系,要求立即整改。经调解,申通公司向该市民致歉,并将快件派送上门,同时承诺将不断加强投递规范及服务质量管理。

**点评** 根据2018年5月1日起实施的《快递暂行条例》第二十五条的规定,经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当面验收。收件人或者代收人有权当面验收。如消费者的相关合法权益收到侵害,可以向邮政部门投诉。

## 7 宜兴市澄希置业有限公司宣称“最终解释权”案

2018年夏,宜兴市市场监督管理局连续接到消费者投诉、举报,宜兴市澄希置业有限公司在其发布的广告中有“中梁壹号院开盘

当天优惠公示如下……(本活动最终解释权归本公司所有)”的宣传内容,涉嫌违反《侵害消费者权益行为处罚办法》的规定。执法人员

随即开展调查。经查,当事人的上述违法行为属实,执法机构对当事人规定其单方享有最终解释权的行为,处以罚款10000元。

**点评** 《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条第一款第(六)项明确规定:“经营者向消费者提供商品或者服务……不得作出含有下列内容的规定:(六)规定经营者单方享有解释权或者最终解释权”,经营者应当避免使用此类语言。

## 8 无锡鑫熙贸易咨询有限公司擅自办理存量房买卖合同网签手续案

2018年1月,无锡市房屋交易管理中心接到市民投诉,称无锡鑫熙贸易咨询有限公司在未与其签订房地产经纪服务合同,且未见证其在《存量房买卖合同网上签约申请书》上签字的前提下,擅自办理

存量房买卖合同网上签约备案手续,严重损害了出卖方的知悉真实情况和自主选择权。无锡市房屋交易管理中心接诉后,向投诉人和被投诉人核实了相关情况,投诉内容基本属实。根据房屋中介签署

《无锡市存量房买卖网上签约系统使用承诺书》的相关约定,中心对被投诉人电子密钥的诚信积分扣6分,并进行一个星期的业务再培训,培训期间暂停其存量房买卖网上签约权限。

**点评** 市民通过中介买卖房屋时,应当审慎选择中介机构(市民可在无锡房地产市场网上查询已备案中介机构名录),中介机构应当向买卖双方提供《存量房买卖经纪服务合同》《存量房买卖合同网上签约申请书》《存量房买卖合同》,买卖双方也应仔细阅读合同条款后签字确认。如遇合法权益遭到侵害的情况,可向住建部门投诉。