

## 2021年度江苏省消费者权益保护十大典型案例发布

## 销售假冒“星巴克”，被判赔偿2172万



3月15日,江苏省消保委、省市场监管局等四家单位联合举办了消费者权益日活动。现场,省高级人民法院、省消保委联合发布了2021年度江苏省消费者权益保护十大典型案例。

通讯员 方方 现代快报+记者 安莹 江楠

**案例1** 智能电视开机广告,应设即时“一键关闭”功能

2019年3月,消费者反映某公司生产、销售的智能电视开机时自动播放开机广告,时间长达15秒,且销售时未以显著方式向消费者提示告知,相关广告也不能关闭。江苏省消保委接到投诉后,集中约谈了多家智能电视经营者,并向该公司发送了整改通知,该公司虽承诺整改,但开机广告“一键关闭”窗口在广告结束前5秒才出现。省消保委为维护消费者群体利益,遂提起公益诉讼,要求某公司以显著的方式提示或告知消费者其产品存在开机广告,

并为其销售的智能电视提供一键关闭开机广告的功能。

法院认为,智能电视的生产者同时也是开机广告的经营,应保障消费者充分了解相关信息并自主决定是否购买的选择权,确保消费者拒绝接收开机广告的选择权。本案中,某公司智能电视开机广告直到播放至最后5秒时才弹出一键关闭窗口,该设置未做到一键关闭的即时性和彻底性,违反广告法相关规定,遂判决该公司在智能电视开机广告播放的同时提供一键关闭功能。

**案例2** 销售假冒“星巴克”,被判惩罚性赔偿2172万

某公司系专门从事食品生产、销售等经营活动,在明知其采购的速溶咖啡为假冒“星巴克”注册商标商品的情况下,仍以单位名义,通过销售员推销、物流发货等方式,先后销售给分布在全国18个省份的50余名商户,销售量达19264件,销售金额共计724万余元。案发后未销售的咖啡被公安机关查获。经检测,查获的假冒“星巴克”商标速溶咖啡符合

GB7101-2015《食品安全国家标准饮料》的标准要求。某公司最终被法院以销售假冒注册商标的商品罪判处有期徒刑人民币320万元。江苏省消保委为维护众多不特定消费者的合法权益,提起公益诉讼,要求某公司承担对消费者构成欺诈的惩罚性赔偿责任。法院经审理支持了公益诉讼请求,判决某公司承担销售金额三倍的惩罚性赔偿金2172万元。

**案例3** 给未成年人文身,被判停止服务、公开道歉

章某自2017年6月1日开始从事文身经营,累计服务上百人,其中七成为未成年人。2018至2019年,有未成年人家长因子女文身与章某发生纠纷,公安机关介入处理。此后,章某仍然向未成年人提供文身服务。据查,章某在经营中不核实消费者年龄及身份,部分未成年人文身后就学、就业受阻。检察机关提起公益诉讼认为,章某行为侵害不特定未成年

人的合法权益,请求判令章某停止侵害并向社会公众赔礼道歉。法院认为,文身行为会对未成年人的身体健康、社会交往、就业产生不利影响,应当认定为消费者权益保护法规定的“法律、法规规定的其他损害消费者权益的情形”。故法院判令章某立即停止向未成年人提供文身服务的行为,并在国家级公开媒体上向社会公众书面赔礼道歉。

**案例4** “二手车”当新车卖,支付三倍赔偿

2020年7月,徐某在某公司购买一辆轿车。签订合同时,某公司告知徐某车辆离合器存在问题。徐某在办理车辆牌照时发现,该车辆曾购买过保险且办理过临时牌照。徐某与某公司交涉后,公司才告知徐某该车辆曾出售给蔡某,蔡某使用后发现问题遂将车辆退回。徐某与公司多次协商无果,诉至法院要求某

公司退款并支付车价三倍的赔偿金。法院认为,案涉车辆曾被蔡某购买并使用,并非新车。某公司在销售过程中故意隐瞒事实,使徐某陷入错误认识,并以新车价格购买案涉车辆,该行为构成欺诈。故法院判决撤销徐某与某公司的汽车销售合同,徐某退还案涉车辆,某公司退还徐某购车款并支付三倍赔偿款1134000元。

**案例5** 美容机构借用他人资质开展业务,构成欺诈

某诊所是一家从事医疗美容科、美容外科、美容服务的营利性医疗美容诊所。其投资人方某并无《医师执业证书》等开设医疗机构必备的资质,某诊所获准开业的《医疗机构执业许可证》系由案外人谢某取得并出借给某诊所使用。消费者唐某在某诊所接受了重睑、内眦、翘睫、泪腺脱垂、纹绣、取耳软骨、鼻中隔延长、外切眼袋手术

等医疗美容服务,因对鼻部美容手术不满意,起诉要求退还美容服务费用并三倍赔偿。法院认为,某诊所借用他人《医疗机构执业许可证》从事医疗美容服务,非合法合规医疗机构,其故意隐瞒相应事实,违反规定从事医疗美容服务,行为构成欺诈,方某作为个人独资企业投资人,应当承担三倍赔偿的法律责任。



视觉中国供图

**案例6** 微信群里持续发布商品,被认定为经营者

索某通过某业主群的群接龙微信小程序在徐某发布的商品链接中下单了“无印良品”床上四件套,并通过微信转账方式向徐某指定的账户转账169元。到货后,索某发现所购商品并非正品,起诉要求退款退货及三倍赔偿。法院经审理认为,徐某通过在微信群转发编辑商品具体信息、图片的方式,持续性地向群成

员推销售卖商品,在目的上为赚取佣金促成订单,具有明显的营利性,应认定为经营者。同时,商品并非“无印良品”正品,但徐某发布商品信息,并以“无印良品四件套”“国内正品授权”等文字进行虚假宣传,足以误导消费者,构成欺诈,法院遂判决徐某退还货款并承担三倍价款的惩罚性赔偿责任。

**案例7** 拍卖成功后拒绝发货,赔付买家9万多损失

某公司于2020年10月16日通过某拍卖平台发布拍品“积家大师系列万年历自动机械男表”。同日,张某以27001元的价格竞拍成功并完成付款,后该公司告知张某无法履行发货义务,张某遂起诉该公司要求其继续履行合同,如不能履行,则赔偿损失91251元。庭审中,某公司表示张某购买的手表已出售他人,无法履行交付义务。法院认为,当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定,给

对方造成损失的,损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失。同类手表在该公司网店竞拍成功均价为91251元,某公司在订立合同时应当知道案涉手表的一般成交价格,以同类手表竞拍成功均价与张某竞拍价之间的差价认定张某损失未超出某公司对其违约行为造成消费者损失的可预见范围,鉴于张某未主张某公司退还其已支付的拍卖价款27001元,遂判决某公司赔付张某91251元。

**案例8** 请银行消除不良征信信息遭拒,客户诉请获支持

2006年8月,胡某与某银行、任某签订《个人担保借款合同》一份,约定胡某向银行借款5万元,任某为借款的担保人。合同到期后,胡某、任某未归还上述借款。银行于2009年9月起诉至法院要求胡某、任某立即归还贷款本金及利息,诉讼中,银行申请追加某公司为被告,并同意将该笔贷款直接纳入某公司名下,某公司亦确认该笔贷款

由其实际使用,同意偿还借款本金,各方据此达成调解协议,约定案涉贷款本息由某公司偿还。2021年1月,胡某查询其个人信用报告时发现案涉5万元贷款仍记载为逾期状态,遂要求银行删除其不良征信信息但遭拒绝,故诉至法院请求判令删除胡某不良征信信息,并赔偿精神损害抚慰金5000元。法院经审理后判决支持胡某的诉讼请求。

**案例9** 转让店面致预付卡无法使用,退还余额

某理发店系2020年登记的个体工商户,经营者为储某。该店经营期间,消费者吴某向理发店支付了5000元用于充值及办理美容套餐项目等。2021年6月,储某以理发店名义与田某签署《店面转让合同》,约定将理发店转让给田某使用,合同约定田某须履行为顾客继续提供正常消费服务的义务,不得强制转卡。田某接手经营后,更换了店内服务人员,并将门店标识变更为某造

型护肤店,吴某后去消费时被工作人员告知,需另加服务费并充值后才能继续正常消费,且享受的折扣力度亦与之前不同,吴某不同意相关条件,遂诉至法院请求判决解除与理发店之间的服务合同,退还预付款余额2276元。法院认为,储某将店铺转让给他人后,吴某原先支付的预付款亦无法继续正常消费,应视为违约,吴某有权要求解除合同并退还剩余预付款。

**案例10** 未成年人私自给网络游戏大额充值,要退

王女士于2021年1月20日向无锡市梁溪区消费者权益保护委员会求助称,由于其对手机并不熟悉,手机未设置密码,其子趁王女士熟睡时悄悄拿走手机,在网上进行了游戏充值,短短30分钟银行卡被扣1万多元。王女士请求无锡市

梁溪区消保委尽量追回充值款项。接诉后,无锡市梁溪区消保委立即联系游戏公司,希望企业遵守相关规定,将钱款退给王女士。经无锡市梁溪区消保委多次沟通协调,游戏公司最终退还了9000多元,王女士表示满意。

**相关新闻**线下也有“评价系统”  
全国首家省级  
投诉信息公示系统来了

快报讯(通讯员 方方 记者 安莹 江楠)现在网上购物,许多消费者都会习惯浏览商家的评价记录,屏蔽了一些差评商家。而线下消费,则存在信息壁垒,容易滋生商家的投机心理。3月15日,“江苏省消费投诉信息公示系统建设”启动,这也是全国首家省级投诉信息公示系统,该系统将打造政务版的信息平台,晒出线下的商家的投诉率。

江苏消保委表示,近年来在消费投诉信息公示工作方面做了很多有益的探索和实践,与全省市场监管系统一道,与有关部门、行业协会、大型企业平台等协作,促进了消费者诉求快速解决,挽回了大量损失。今年,省消保委和省市场监管局将在投诉信息公示试点的基础上,联通12315数据库和智慧315平台,建设全省消费投诉信息公示的模型,力争率先建成全国第一家省级投诉信息公示系统,用以督促企业履行主体责任,指导全省各地开展相关工作。下一步我们将积极发挥投诉信息公示的信用导向作用,为推动高质量发展、服务构建新发展格局做出新的更大贡献。

形成维权“闭环”  
江苏多部门联动  
化解重大民生类消费纠纷

快报讯(通讯员 方方 记者 安莹 江楠)为破解消费维权举证难、鉴定难、索赔难等问题,3月15日江苏省消保委与省高级人民法院、省人民检察院、省司法厅等部门联合出台《关于联动化解重大民生类消费纠纷工作的意见》(以下简称《意见》)。《意见》涉及了完善纠纷解决机制、设立技术调查官专家库、开展投诉信息公示等,包括了五方面的内容,致力于解决维权难、取证难、索赔难、防范难、信息不对称等难题。

根据《意见》,江苏省司法厅、省消保委将在未成年人消费权益保护、消费者人身财产安全保护、金融消费等领域共同探索建立行业性、专业性的人民调解委员会,并鼓励公益律师等专业人员成立“个人调解工作室”,充分发挥多元纠纷解决机制在维护消费者权益方面的作用。

为解决取证难问题,《意见》要求设立技术调查官专家库,在食品药品安全、个人信息保护、汽车维修等领域分批次选拔专业技术、检测检验、认可认证专家。涉重大民生类消费纠纷审判,调查官经人民法院批准可作为专家辅助人提供相应意见,在举证责任方面加强对消费者的司法保护。

为解决索赔难问题,《意见》明确,经省消保委调解的相关消费纠纷,达成一致意见即可出具调解协议,当事人可以自调解协议生效之日起30日内,共同向有管辖权的人民法院申请司法确认。江苏省消保委副主任李杰表示,这一程序的引入免去司法诉讼、司法调解等流程,节省消费者的时间成本,又赋予调解协议强制执行效力,避免让调解协议成为“一纸空文”。