



无锡市“3·15国际消费者权益日”主题纪念活动启动

2022年消费维权十大典型案例发布

为切实维护消费者的合法权益，深入开展消费教育引导，宣传消费维权法律法规和中消协“提振消费信心”主题，正值第41个“国际消费者权益保护日”，3月15日上午，2023年无锡市“3·15国际消费者权益日”主题活动在锡东八佰伴隆重举行。

朱鲸润

活动现场 市市场监管局供图



现代快报记者获悉，近年来，无锡锚定创建全国放心消费示范城市目标，把消费环境建设与国家食品安全示范城市创建、质量强市建设有机结合，连续获评省质量发展委员会质量工作考核A级、省食品安全委员会食品安全工作考核优秀等次，消费者满意度测评稳居全国前十，“太湖佳绝处，消费满意城”的城市名片更加闪亮。

会上，现场发布了《2022年度无锡市消费环境建设白皮书》(以下简称《白皮书》)，通报《无锡市2022年度产品质量抽查结果》。

为积极营造全社会关心消费维权建设、参与消费环境治理的良好氛围，警示经营者规范经营，增强无锡广大消费者维权意识，无锡市消费者权益保护委员会、无锡市中级人民法院、无锡市人民检察

院、无锡市公安局、无锡市市场监督管理局联合发布《2022年度无锡市消费维权十大典型案例》。

为不断提升全市消费者的安全感、获得感、幸福感，深化无锡放心消费创建工作，当天为新一批无锡市消保委公益律师、行业专家颁发了聘书，为省级放心消费创建示范单位、区域及首批“无锡市消费咨询公益小站”授牌。活动现场，还同

步发布了无锡市厂商一体化无理由退货承诺、无锡市区加油站便民计量地图，百家电商企业发布规范经营倡议书，环太湖消费维权联盟与长三角绿色认证联盟进行现场签约。

活动中，正式启动第四届“放心消费 体验无锡”大型消费体察活动暨“跃动锡城”活力体育消费新场景体验月。启动仪式后，与会领导及嘉

宾共同走访锡东八佰伴内部商户，观摩放心消费创建工作。

接下来，无锡市将以质量提升、体验提升、环境提升等方面多维度促消费信心提升，把无锡放心消费的“金字招牌”举得更高、擦得更亮，通过组织开展内容丰富、形式多样的系列活动，让消费者敢消费、能消费、愿消费，让消费过程更安全放心、便捷舒心。

十大案例

1.宜兴市某加油站不正当有奖销售侵害消费者合法权益案

【简要案情】

2022年6月，宜兴市某加油站在举办“微信集赞”活动期间，私自变更兑奖时间，并添加附加条件，影响消费者正常兑奖。当事人违反了《规范促销行为暂行规定》和《反不正当竞争法》相关规定。当事人活动宣传页面中标有“最终解释权归本站所有”的格式条款，违反了《江苏省消费者权益保护条例》相关规定。

宜兴市市场监管局对上述违法行为进行了查处并处罚款15万元的行政处罚。

【典型意义】

微信集赞已经成为经营者提高知名度的常用宣传推广手段，本案中当事人私自变更兑奖时间和添加活动附加条件，并使用“最终解释权归本站所有”的格式条款，使消费者无法正常兑奖，侵害了消费者的合法权益。

2.锡山区某视力矫正中心发布虚假广告案

【简要案情】

锡山区某视力矫正中心发布的广告中宣称“300度以下近视一天摘掉眼镜”，对视力矫正效果作出虚假承诺。当事人的行为违反了《中华人民共和国广告法》相关规定，构成发布虚假广告违法行为。

锡山区市场监管局对上述违法行为责令当事人改正并予以罚款的行政处罚。

【典型意义】

科学证明，在目前医疗技术条件下，近视不能治愈。在儿童青少年近视防控产品的营销宣传中使用“康复”“恢复”“降低度数”“近视治愈”“近视克星”“度数修复”等误导性表述将严重干扰儿童青少年近视防控工作，误导近视儿童青少年及其家长，影响儿童青少年视力健康。

3.惠山区某科技(无锡)有限

公司生产销售不符合国家标准的电动车案

【简要案情】

2022年7月6日，惠山区市场监管局根据无锡市市场监管局《产品质量监督抽查不合格产品移交处理通知单》及检验结论为不合格的检验报告，对当事人进行执法检查。经查，该抽检不合格批次电动车生产日期为2021年4月13日，共生产34辆，通过天猫店铺“某电动车旗舰店”进行网络销售。当事人上述行为违反了《中华人民共和国产品质量法》相关规定。

惠山区市场监管局就上述违法行为对当事人进行了行政处罚。

【典型意义】

通过对生产厂家生产产品的抽检和对不合格产品的处罚，规范了电动自行车市场，保证电动自行车安全使用，切实保护人民群众的生命财产安全。

4.滨湖区某生物科技有限公司“刷单炒信”案

【简要案情】

2021年11月滨湖区市场监管局接举报后，对某生物科技有限公司依法实施现场检查。经查，当事人于2021年10月15日起，通过在网店店铺推出“0元购”“免费试吃”等活动，要求消费者按照全五星好评、好评30字等多种形式，结合申请退费的形式申请退款，诱导消费者作出用户好评，欺骗、误导其他消费者。当事人的行为违反了《反不正当竞争法》相关规定。

滨湖区市场监管局对当事人作出罚款45万元的行政处罚。

【典型意义】

商家通过“刷单炒信”“好评返现”等方式诱导消费者作出与实际商品、服务不相符合的虚假评价的行为，既误导了其他消费者，更是扰乱了电商平台信誉评价机制体系乃至整个行业的市场竞争秩序。

5.新吴区某电器有限公司家电维修后纠纷案

【简要案情】

2022年9月，成都青羊区邹女

士通过京东购买了无锡某电器公司生产的洗衣机，在使用时，因机体故障漏水，造成损失近6万元。邹女士与售后协商不成，致电无锡12315平台投诉。新吴区消保委接诉后，立即联系当事人双方协商处理，并委托邹女士所在地青羊区市场监管局，组织该品牌售后与邹女士进行现场调解处理。

最后在新吴、青羊两地消费者权益保护部门的共同协作下，邹女士与商家之间的消费纠纷得到顺利解决，获得了应有的赔偿。

【典型意义】

本案中纠纷发生在外地，消保委工作人员对事故成因和损失大小无法核实，但他们没有草草终止，而是想方设法把事关百姓利益的工作做得更细致，在两地消费者权益保护部门的努力下，消费者的合法权益得到了保障。

6.宜兴市某物业管理有限公司不执行政府指导价案

【简要案情】

宜兴市市场监管局在检查中发现，宜兴市某物业管理有限公司收取某保障性住房物业管理服务费用偏高，当事人实际收取的物业管理服务费超出了备案定价标准0.4元/月/平方米。当事人超出政府指导价浮动幅度制定价格的行为，违反了《价格法》相关规定。

宜兴市市场监管局决定，责令当事人改正违法行为，并处罚款50000元。

【典型意义】

随着住房制度改革的不深入，物业服务水平有了较大的提高，但物业费收费管理的投诉仍居高不下。对小区物业费收费违规行为查处，可以有效提升物业管理企业合规收费意识，增强小区业主价格维权意识，提升小区业主的获得感、幸福感。

7.王某诉某美容院医疗损害责任纠纷案

【简要案情】

2022年1月，王某向美容院支付28000元做隆鼻手术。后王某因

美容院手术中使用的是国产膨体，而非商家广告宣传的进口膨体，将美容院诉至法院。法院生效裁判认为，合同约定假体隆鼻采用劳斯膨体，但实施隆鼻手术时，使用立秀膨体代替劳斯膨体，且不能证明其使用立秀膨体已得到王某的同意，构成消费欺诈。

法院酌情认定由美容院退还为王某购买劳斯膨体的费用7800元并赔偿三倍价款23400元，合计31200元。

【典型意义】

医美机构在广告宣传中称使用进口植入性器材，但实际提供服务使用的器材与宣传不符，且缺乏证据证明得到了消费者的同意，构成消费欺诈，应当承担惩罚性赔偿责任。

8.张某诉经营者王某定制家具合同纠纷案

【简要案情】

张某与王某订立定作协议，约定家具要使用北美红樱桃木材质，张某支付16万元预付款，其中木门4万元。后张某了解到实际使用的材质并非约定的北美樱桃木。张某将王某起诉至法院，经法院核实，王某所交付的木材是国产杨木，并非合同约定材质。王某未如实披露并告知张某相应的定作木材材质，存在欺诈行为，法院判决双方解除合同，王某退还已给付的货款16万余元，并赔偿木门总价4万元的三倍12万元。

【典型意义】

本案中基于王某的欺诈行为，最终不仅判决其退还全部款项，还支持了三倍的惩罚性赔偿，以此对家装行业经营者敲警钟，提醒严格自律、诚信经营，保证广大消费者的合法权益，维护市场健康运行。

9.滨湖区某水产店甲醛银鱼案

【简要案情】

2021年10月13日，无锡市公安局滨湖分局根据区市场监管局移交线索，对某水产店经营者涉嫌生产、销售有毒、有害食品立案侦

查。通过对该水产店销售渠道进行溯源调查，发现上游经营业主为张某法，并当场查获用于违法添加的甲醛溶液、工业氢氧化钠等工业原料及正在进行销售的银鱼数十千克。

无锡市滨湖区人民检察院对张某法销售有毒、有害食品的行为同时提起刑事公诉和刑事附带民事公益诉讼。2022年9月2日，张某法因涉嫌生产、销售有毒、有害食品罪被滨湖区人民法院依法判处有期徒刑六个月，缓刑一年，并处罚金一万元。同时支付销售金额10倍的惩罚性赔偿金31090元。

【典型意义】

甲醛属于法律规定的有毒、有害的非食品原料。使用甲醛等工业原料泡发银鱼，可以延长银鱼的保鲜期，同时使得银鱼发白、增大、韧性增强，卖相好，但属于有毒、有害食品，检察机关应当提起惩罚性赔偿公益诉讼。消费者在选购时发现上述情况，说明可能是浸泡过甲醛了，应格外注意。

10.锡山区某蛋糕店违规使用食品添加剂案

【简要案情】

锡山区人民检察院发现锡山区某蛋糕连锁店销售的多款蛋糕使用假金银箔装饰，容易引发重金属中毒风险，于2022年2月14日对该案立案调查。2022年2月16日、24日，该院就商家擅自违规使用金银箔作为食品添加剂问题，先后向区市场监督管理局和属地政府制发公益诉讼诉前检察建议，后上述部门迅速联动对涉案蛋糕店的违规行为进行了处罚，同时在全区开展专项执法，严厉查处相关违法行为。

【典型意义】

商家为提高商品外观吸引力而违规使用食品添加剂的行为侵犯了消费者的身体健康权，检察机关发挥公益诉讼检察职能，多措并举、协同推进，推动行政机关落实食品安全“四个最严”，维护消费者“舌尖上的安全”。