一年一度的“3·15”国际消费者权益日来临，无锡发布2019年度暨疫情期间无锡市消费维权典型案例。这些案例涉及市民生产生活，具有一定的警示作用。

朱鲸润

2019年度暨疫情期间无锡市消费维权典型案例发布

不法出租车司机使用以欺骗消费者为目的的出租汽车计价器案

无锡市计量测试院计量检定人员在开展出租车计价器定期检定过程中，发现一辆出租车上安装有计量作弊装置，执法人员随即赶赴现场进行检查，当场对该出租车计价器及计量作弊装置依法予以了拆除和取证，并立案调查。无锡市市场监管局联合市交通运输管理部门调取了该车辆的运输经营数据与GPS数据，并组织专家和技术人员对其案发前经营情况和数据逐笔进行了分析和比对。该出租车平均每日作弊9笔，每笔业务平均多向乘客计收10.3元。案发前计收金额超过20元的504笔载客运营业务中实施作弊的有273笔，作弊概率54.2%。对273笔作弊业务的数据分析显示，计价器总里程3912公里，实际总里程2830公里，多计里程1082公里，多计比例为38.2%；计收总金额11423元，应收金额8604元，多计收金额2819元，多计收金额比例32.8%。执法部门依法对当事人处以没收作弊装置，没收违法所得2819元，并从重处罚。

●点评：消费者在乘坐出租车时，可利用网上电子地图查询出行距离，若该距离与出租车计价器显示距离差距过大，应查明缘由，同时保留好车票等消费凭证，及时维权。

惠山区玉祁香仁堂健康咨询服务部涉嫌未取得食品经营许可从事食品经营活动、发布违法广告案

2019年，执法人员在对惠山区玉祁香仁堂健康咨询服务部进行现场检查时发现，当事人在未领取食品经营许可证的情况下，主要从事“香仁堂”品牌系列的食品、保健器械的销售。当事人在店堂内利用照片、易拉宝、贴画、镜框图、其店内墙面上张贴有各种涉及其产品医疗、保健功效的产品使用效果对比照片、宣传册、广告牌以及各种荣誉牌，广告宣传标语中有提及其产品具有“清脂排毒、天然产品、美颜瘦身”等功效，并有标称其产品具有“调节妇科炎症、治疗老寒腿、防治风湿、增强性能力”等医疗效果。

当事人未取得食品经营许可证，擅自对外销售“香仁果”的行为违反了《中华人民共和国食品安全法》的规定，对食品“香仁果”的广告宣传用语违反了《中华人民共和国食品安全法》及《中华人民共和国广告法》的规定，惠山区市场监管局依法对当事人的违法行为进行了查处，合计罚没530840元。

●点评：销售食品应当依法取得食品经营许可证，经营者在销售食品、发布广告时，应当遵守《食品安全法》《广告法》的相关规定，切实维护好消费者合法权益。

平安普惠投资咨询有限公司宜兴绿园路分公司侵害消费者个人信息保护权案

2019年4月，宜兴市市场监管局在日常巡查时发现，平安普惠投资咨询有限公司宜兴绿园路分公司在推销贷款业务时，在未向消费者明示收集、使用个人信息的目的、方式和范围，也未经消费者同意的情况下，擅自从公开渠道收集7872名消费者个人信息，并利用这些个人信息拨打电话推销贷款。现场查获固定电话机若干部，客户记录本12本，话单25页，7名员工正在拨打消费者电话推销贷款。当事人的行为违反了《消费者权益保护法》《江苏省消费者权益保护条例》的规定，执法部门依法对当事人侵害消费者个人信息保护权的行为做出罚款19万元的行政处罚。

●点评：《消费者权益保护法》《江苏省消保条例》明确规定了侵害消费者个人信息保护权属于违法行为，未经消费者同意、请求，或者消费者明确表示拒绝的，经营者不得向其发送商业性信息或者拨打商业性推销电话。消费者在遇到相关侵权行为时，应当及时拿起法律武器维护自身合法权益。

无锡青麦网络科技有限公司刷单炒信案

2017年6月至2019年2月间，无锡青麦网络科技有限公司通过本公司网站，组织37567名网络刷手为国内知名网络交易平台内部分网店经销的商品提供“刷单”和“炒信”服务，累计提供虚假交易服务1689207次（条），完成虚假商品交易金额2.87亿元，支付刷单人员佣金1370万元。其行为违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条第二款“经营者不得通过组织虚假交易等方式，帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传”的规定，市场监管部门依法对该公司处以罚款800000元的处罚。

●点评：经营者在宣传推广商品和服务时，应实事求是、合法经营，珍惜自身信用。刷单炒信是违法行为，在影响经营者信誉的同时，也将受到法律的严惩，切莫触碰法律底线。

草莓种植户陈某销售有毒草莓案

2019年1月，无锡市农业农村部门在进行风险性检测时，发现草莓种植户陈某种植的草莓、草莓植株及种植草莓的土壤中均含有高毒农药“克百威”成分，并多次向过往行人销售不合格草莓。2019年1月，市公安机关依法对陈某涉嫌生产、销售有毒有害农产品进行立案侦查。经查，陈某于2018年10月在其种植草莓过程中，施用含有“克百威”成分的烟熏剂。2019年12月4日，经依法公开审理，无锡市人民法院当庭判决陈某按照其销售草莓金额的十倍支付赔偿金，并责令其在省级媒体上向消费者公开赔礼道歉。目前，有关部门已经依法对查获的此批不合格草莓进行了无害化销毁。

●点评：在种植草莓等农副产品时，高毒农药“克百威”是禁止使用的。生产、销售有毒有害农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。

江阴市新长江置业有限公司违反明码标价规定收取未标明的费用案

2019年江阴市市场监督管理局接到群众举报，称江阴市新长江置业有限公司在提供房屋分割图时，向举报人收费80元人民币，但仅出具收据未开发票且未提供其他相关收费的依据。执法部门随即对当事人进行调查。经查，当事人在实际经营过程中，向业主收取不动产登记费且未开具发票，累计收取341户、总计27280元的费用。当事人的行为违反了《中华人民共和国价格法》的规定，江阴市市场监督管理局依法对当事人处没收违法所得19040元，并罚款2500元的处罚。

●点评：《中华人民共和国价格法》第十三条第二款规定：“经营者不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未予标明的费用。”消费者在缴付相关费用时应当注意保留付费凭证并索要发票，如发现经营者未“明码标价”，可拨打12315举报。

华洋宏大生物科技有限公司侵犯老年消费者案例

2019年，宜兴市市场监管局接到消费者投诉举报，称宜兴华洋宏大生物科技有限公司在经营过程中涉嫌销售不合格预包装食品。经查，当事人以发放面粉、鸡蛋等小礼品方式吸引中老年人参加其举办的销售会，并通过上课宣传推广销售其经营的产品“水解胶原蛋白粉”。让广大老年消费者误以为商品具有保健功能，争先恐后的高价购买。该“水解胶原蛋白粉”属标签不符合规定的预包装食品，易造成消费者的误解或混淆，违反了《中华人民共和国食品安全法》的规定，执法部门依法对当事人处以罚没1335220元的处罚。

●点评：消费者在购买保健食品时要到信誉好、证照齐全、有固定经营场所的正规销售场所购买，所购保健食品必须标注“保健食品”标识和保健食品批准文号。同时要警惕各种虚假宣传、养生讲座、免费旅游等形式的推销行为。

灌装销售假冒消毒液案

2020年2月5日，无锡市梁溪区市场监督管理局执法人员在执法检查时发现，当事人孟某华正在加工消毒液。执法人员现场发现有已加工成品33箱、待装空瓶28箱（每箱均为42瓶），另有装有片剂的半成品250瓶，产品标签一卷。当事人的行为涉嫌违反《中华人民共和国产品质量法》的规定，执法部门随即对当事人立案调查。经查，当事人无法提供消毒液标签标称、生产厂家的营业执照及消毒产品生产企业卫生许可证等资质，生产用三氯速溶片为制剂的消毒液产品冒充用次氯酸纳为制剂的消毒液，并标称由山东省香寇日化有限公司制造，其以假充真的行为，违反了《中华人民共和国产品质量法》的规定，执法部门依法对其处以以下处罚：1.没收违法加工的成品消毒液1386瓶、空瓶1426瓶、三氯速溶片1426片、产品标签一卷；2.罚款40000元。

●点评：在中华人民共和国境内从事产品生产、销售活动，必须遵守《中华人民共和国产品质量法》的规定，生产者应当依照产品质量法规定承担产品质量责任，禁止在生产、销售的产品中以假充真，否则将承担相应的法律责任。

无锡惠民中医医院销售假冒“3M”口罩案

2020年2月，梁溪区市场监管局在日常巡查时，发现无锡惠民中医医院销售的标称“3M”品牌9001V自吸过滤式防颗粒物呼吸器口罩无法提供相应的发票及进货手续，涉嫌假冒“3M”品牌，随即开展调查。经查，疫情期间，由于口罩缺货，当事人从1月30日起通过微信朋友圈购买了上述口罩，无正规发票及进货手续。经“3M”公司辨认，当事人销售的所谓的“3M”品牌口罩均为假冒“3M”注册商标的产品，涉案经营额共计9620元。

当事人在明知涉案口罩为假冒“3M”品牌的情况下仍然购进和销售，构成销售侵犯注册商标权的商品的违法行为。梁溪区市场监管局依法对当事人处以90000元罚款，并没收450只侵权口罩。

●点评：消费者在购买防护用品时，应尽量选择正规药店、超市等，并留存相关购物凭证，发现制假售假行为，可拨打“12315”投诉举报。

销售假冒“星巴克”商品案

2017年5月至2019年1月初，邓某城伙同张某建明知购入、持有的速溶咖啡为假冒“星巴克”、“STARBUCKS VIA”等注册商标的商品，仍以每件180余元的价格，将21304件（规格为20盒*5条/盒，下同）假冒“星巴克”咖啡销售给被告单位双善食品（厦门）有限公司（以下简称“该公司”），销售金额383万余元。该公司将其中19264件假冒“星巴克”咖啡销售给全国18个省份的50余家商户，销售金额共计724万余元。案发后，公安机关在该公司租赁的仓库等处查获待售假冒“星巴克”咖啡2040件。

2019年9月10日，新吴区检察院将两案并案处理，并于9月26日以销售假冒注册商标的商品罪对邓某城、双善食品（厦门）有限公司提起公诉。2019年12月18日，无锡市新吴区人民法院一审宣判，以销售假冒注册商标的商品罪判处双善食品（厦门）有限公司罚金320万元；判处邓某城等5人五年至一年九个月不等有期徒刑，并处人民币300万元至10万元不等罚金。

●点评：该案案情复杂，涉案人员多、地域广、金额大，当事人利用虚假授权文件，将假冒“星巴克”咖啡销售到国内多家知名的大型商超；权利人美国星巴克公司亦高度关注。无锡市新吴区检察院配强专业办案力量，引导侦查摧毁制假售假窝点，成功指控犯罪，取得良好社会效果。