

擦亮你的眼睛 确保你的权益

3·15 消费者权益日专题——案例集锦

3·15 维权: 2008 年典型案例回放

□晨报见习记者 周凯楠 文/图

案例 1

●销售过期食品 没收并罚 500 元

2008年4月3日,浚县食品经营者刘某雇佣魏某、张某某二人驱车前往善堂镇销售食品,恰遇浚县工商所人员巡查,经执法人员查验,车上价值280元的7箱油炸膨化空心面已超保质期6个月,该批食品被当场查获。

当事人刘某明知食品超过保质期,但仍抱侥幸心理继续销售,给人们的健康带来安全隐患,其行为严重违反《中华人民共和国产品质量法》第三十五条的规定,依据《中华人民共和国产品质量法》第五十二条规定,浚县工商局依法没收了该批过期食品,并对刘某处以500元罚款。

案例 2

●未建食品台账 超市被罚 1500 元

程某,淇滨区金山办事处个体经营者。2008年6月19日,淇滨工商分局执法人员对程某经营的烟酒超市进行检查,发现该烟酒超市未建立食品进销货台账,遂依法对其下达了责令改正通知书,限其于2008年6月24日以前改正上述违法行为,但该烟酒超市逾期仍未改正。

该烟酒超市未建立食品进销货台账的行为违反了《河南省流通环节食品质量安全监督管理办法》第八条规定。淇滨工商分局依据《河南省流通环节食品质量安全监督管理办法》第十六条第一款第三项规定,责令其建立食品进销货台账,并处以1500元罚款的处罚。

案例 3

●广告虚假宣传 公司被罚 5000 元

2008年3月,某门业公司在电视广告和企业宣传册上称:国家某领导人和某大学科研总公司老总亲自参观该公司,并附有参观照片和有关部门颁发的各种证书。经市工商部门检查,该公司成立于2007年,宣传册上国家某领导人的参观照片来自于1996年某地的一次产品展示会,宣传册上的各种证书来自于某联营厂。

该公司广告宣传中使用国家领导人名义,虚构有关部门颁发的证书,欺骗用户和消

核心提示

每年的3·15都是消费者的节日,不少人期盼着每天都是3·15或者消费者每天都是上帝;然而这个梦想的实现尚需一段时间,在今年3·15来临之前,如何武装自己、增强维权意识就是大家最关心的问题……

由于消费者不是专家,难免被误导或受骗。一旦被侵权后,该怎么办?在此,我们特选取2008年度较为典型的投诉案例进行全面回顾,以再次提醒消费者,擦亮眼睛,谨防消费陷阱。

费者,其行为违反了《中华人民共和国广告法》第七条第一款第二项,《广告管理条例》第三条、第八条第五项规定,依据《广告管理条例实施细则》第十七条规定,工商局依法对该门业公司作出停止发布广告,并处5000元罚款的决定。

案例 4

●侵犯商标专用权 商户被罚款 8000 元

王某在开发区开店专营名烟名酒。2008年4月28日,市工商局执法人员在对其食品检查时,发现该店内正在经销的五粮醇酒涉嫌假冒侵权,经工商部门进一步调查以及四川省宜宾五粮液股份有限公司对其五粮醇酒的鉴定,王某销售的50度浓香型五粮醇酒(批号:0320946B 2007-05-19,数量20件,进价100元/件,销售价270元/件)系假冒侵权五粮液,该酒侵犯了四川省宜宾五粮液股份有限公司“五粮醇”注册商标专用权。至执法人员查处时,王某已销售五粮液18件,非法经营额为5400元,获取非法利润3060元。

对王某经销假冒酒侵犯商标专用权行为,依据《中华人民共和国商标法》第五十二条第二款和《中华人民共和国商标法实施条例》第五十二条规定,市工商局作出责令当事人王某停止侵权行为,没收侵权商品,罚款8000元的行政处罚。

案例 5

●售不合格柴油 一加油站受罚

2008年1月7日,市区某加油站购进-10#柴油6215.72升(当事人提供不出进货发票),价值32500元,然后将这一批柴油以每升5.47元的价格销售。2008年1月8日上午,工商执法人员对该加油站



图片①:市工商部门执法人员在新区某商店严格检查进货和质检凭证。

图片②:为了让消费者能够放心购买食品,市工商部门执法人员深入新区市场检查食品。

图片③:市工商部门执法人员在鹿村一农村售货点检查时发现劣产品并当即查扣。

近4000元,他要求厂方赔偿经济损失,厂方不予赔偿。山城区消协受理投诉后,进行调查了解,投诉人反映情况属实。经过山城区消协的多次调解,2008年5月18日,厂方为消费者崔先生补偿经济损失5000元。

案例 8

●电热水器起火 经销商赔偿损失

消费者曹某于2008年3月11日在新区某电器行购买了一台价值800元的电热水器。10月15日19时左右,曹某插上电源加热准备洗澡,大约20分钟后,电热水器冒出黑烟着火,造成卫生间门窗、墙面等多处损坏。消费者多次找经销商要求商家赔偿损失,商家以不能鉴定该电热水器是否有质量问题为由,拒绝经济赔偿。曹某无奈投诉到市消协。

市消协受理投诉后,及时进行调查了解,并让经销商联系生产厂家来人,通过多次调解,厂家同意补偿消费者曹某经济损失2000元。

案例 9

●新水泥不凝固 厂家赔偿 600 元

2008年7月7日,中山三矿一枝花小区杨某投诉称她所盖房新购买的水泥不凝固,她曾多次到水泥销售处协商未果,无奈之下到鹤山区消协投诉要求经销商退货。

鹤山区消协受理投诉后,及时进行调查了解,并让经销商联系生产厂家来人,通过调解,双方达成一致,厂家补偿消费者杨某经济损失600元。

案例 10

●电视机出故障 厂方更换部件

2008年1月14日,消费者郭女士投诉,她于2006年10月购买了一台价值万余元的TCM4788P电视机,2007年12月电视机发生爆炸。消费者多次找经销商及维修服务部,他们均以超出保修期为由拒绝免费维修,无奈之下她投诉至市消协。

市消协受理投诉后多次与厂方、经销商联系,厂方最终为消费者免费维修、更换部件。

正在销售的-10#柴油进行抽样检验,鉴定结论为不合格。截至立案时,该加油站已于2008年1月13日将这一批次-10#柴油全部售完。该批柴油涉案总价值34000元,非法利润1500元。

该加油站的上述行为违反了《中华人民共和国产品质量法》第三十九条规定。依据《中华人民共和国产品质量法》第五十条“在产品中掺假,以假充真,以次充好,或者以不合格产品冒充合格产品的,责令其停止生产、销售,没收违法生产、销售的产品,并处违法生产、销售产品货值百分之五十以上三倍以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,吊销营业执照;构成犯罪的,依法追究刑事责任”的规定,工商部门责令该加油站停止违法经营行为,没收违法所得1500元,罚款17000元。

案例 6

●暖气包被盗 开发商赔偿

2008年6月19日,消费者刘女士投诉:她购买的房子还未入住,但安装好的暖气包全部被盗(门窗完好)。由于开发商的工作人员还拿着一把钥匙,刘女士要求开发商安装暖气包,双方多次协商未果。开发商以业主也有钥匙为由,称最多各自承担一半。

市消协受理投诉后,做了大量调解工作,最终该消费者答应为消费者免费安装全部暖气包,消费争议得到顺利解决。

案例 7

●饮料瓶炸伤手 厂方赔偿 5000 元

2008年5月6日,山城区消费者崔先生投诉:他购买了一瓶名牌饮料,但在开启时,不慎炸伤右手,造成手臂动脉血管及肌腱断裂,住院治疗花费