

2016 年衡阳市十大打假、消费维权典型案例

本报讯(记者 周连武 通讯员 刘东平) 2016 年，衡阳市工商行政管理局、衡阳市消费者委员会充分履行职责，加强流通领域商品质量监管，重拳打击销售假冒伪劣商品等违法行为，查处了多起违法案件。同时，围绕“新消费、我做主”消费维权年主题，切实维护消费者权益，营造安全、放心的消费环境。在 2017 年消费维权日来临之际，市工商局、市消委分别公布了 2016 年衡阳市工商系统打击假冒伪劣商品十大典型案例。

2016 年衡阳市工商系统打击假冒伪劣商品十大典型案例

一、衡阳市珠晖区个体经营户蒋某销售侵犯“郎”注册商标专用权白酒案，货值金额 25200 元。衡阳市工商局依据《商标法》规定，责令当事人立即改正违法行为，没收规则型号为 100ml 的侵权假冒白酒 126 件并予以销毁，处罚款 30000 元。

二、衡阳市某农资经营部销

售不合格复合肥料案，案值 15200 元，取得违法所得 800 元。衡阳市工商局依据《产品质量法》规定，责令当事人立即改正违法行为，没收违法所得 800 元，并处罚款 15200 元。

三、衡阳市石鼓区某眼镜店销售不合格眼镜架案，案值金额 15476 元。衡阳市工商局依据《产品质量法》规定，责令当事人立即改正违法行为，没收尚未销售的眼镜架 4 付，并处罚没款合计 20000 元。

四、衡阳市某建设工程有限公司销售侵犯“BnBm”注册商标专用权轻钢龙骨案，货值金额 2216 元。衡阳市工商局雁峰分局依据《商标法》规定，没收侵权轻钢龙骨 540 米，罚款 20000 元。

五、衡阳市雁峰区个体经营户余某销售侵犯“法艾兰”、“衫衫”注册商标专用权服装案，货值金额 16800 元。衡阳市工商局依据《商标法》规定，责令立即停止侵权行为，没收侵权服装 213 件，并处罚款 30000 元。

六、衡南县某加油站销售不合格成品油案，货值金额 21000 元。衡南县市场监督管理局依据《产品质量法》规定，没

收违法所得 2700 元，罚款 36000 元。

七、衡东县某摩托车行销售侵犯“神鹰”注册商标专用权摩托车案，案值金额 22400 元。衡东县市场和质量技术监督局依据《商标法》等相关法律规定，责令当事人立即停止侵权行为，没收扣押在案的尚未销售的侵权摩托车 8 台，并处罚款 22000 元。

八、衡阳市某木业批发部销售不合格板材案，货值金额 16100 元。衡阳市工商局依据《产品质量法》规定，责令当事人立即改正违法行为，没收违法所得 699 元，罚款 16100 元。

九、耒阳市某超市刘某销售侵犯“阿尔卑斯”注册商标专用权糖果案，案值金额 3458 元。耒阳市市场监督管理局依据《商标法》等相关法律规定，责令当事人立即停止侵权行为，没收扣押在案的侵犯“阿尔卑斯”注册商标专用权水果糖 44.36 公斤、水果棒棒糖 151 包，并处罚没款合计 30000 元。

十、衡阳市某汽车配件厂销售侵犯“MERCEDES BENZ”注册商标专用权刹车片案，案值金额 20558 元。衡阳市工商局依

据《商标法》等相关法律规定，责令当事人立即停止侵权行为，没收 293 套侵权刹车片，并处罚款 50000 元。

2016 年度衡阳市消费维权十大典型案例

案例一：衡阳市消费者委员会调处消费者陈某投诉某美容店违规经营美体器材纠纷案件，为消费者挽回经济损失 3.05 万元。

案例二：常宁市消费者委员会调处消费者廖某投诉某汽车销售公司欺诈销售汽车纠纷案件，汽车销售公司退还廖某购车款 13.19 万元，并以三倍购车款 39.57 万元赔偿廖某损失。这是我省首例汽车“退一赔三”消费维权案例。

案例三：高新区消费者委员会调处消费者成某投诉其装修公司装修后甲醛超标纠纷案件，为消费者挽回经济损失 3.9 万元。

案例四：衡山县消费者委员会调处消费者张某投诉某粮食机械公司生产的谷物干燥机突然自燃案件，为消费者挽回经济损失 17.5 万元。

案例五：常宁市消费者委员会调处消费者陈某投诉其汽车贸

易行销售的新车油漆起泡纠纷案件，为消费者挽回经济损失 10.3 万元。

案例六：雁峰区消费者委员会调处消费者陈某投诉某连锁酒店保安指定的停车场自己的车辆被砸、车内财物丢失纠纷案件，为消费者挽回经济损失 4000 元。

案例七：衡阳县消费者委员会调处消费者肖某投诉某电热水器专卖店销售的电热水器因代理商安装不当漏电烧毁财物纠纷案件，为消费者挽回经济损失 5.8 万元。

案例八：石鼓区消费者委员会调处消费者熊某投诉其美容美发店销售的美体产品导致身体不适纠纷案件，为消费者挽回经济损失 5.22 万元。

案例九：祁东县消费者委员会调处消费者彭某投诉某珠宝店销售的全镶钻石镶钻石脱落纠纷案件，为消费者彭某换回一只金镶钻石镯，并退出差价款 1660 元。

案例十：南岳区消费者委员会调处消费者谭某投诉某商品房开发商拒绝退回收定金案件，为消费者挽回经济损失 3 万元。

2017 年消费维权年主题：

网络诚信 消费无忧

设放心无忧网络消费环境的呼唤。

“网络诚信 消费无忧”具有以下三个方面的涵义：一是倡导网络经济下诚信经营，强化网络经营者责任意识，切实落实法定义务，自觉保护网络消费者合法权益；二是建立完善网络消费者知情权、求偿权、交易权以及安全权等方面的消费者权益保护制度，发挥“互联网+”给消费生活和发展带来的新动力；三是发挥消协组织社会监督和桥梁纽带作用，搭建网络消费者保护社会共治平台，构建紧密相连的网络命运共同体，建设消费无忧的网络消费环境。

二、年主题的依据

第一，推动新兴网络消费领域环境改善，是提升消费品质释放消费潜力的必然选择。据有关资料显示，我国目前已经成为全球网民人数最多、电子商务渗透率最高的国家，电子商务零售市场规模全球排名第一，网络消费正在成为消费者生活形态和消费模式中新消费符号。以互联网为载体的新兴网络消费满足了人们对消费品质的追求，使消费行为不再受时空限制，符合消费者对于个性化、多样化消费的需求。推动网络消费环境改善，对优化升级人们的基本需求、释放消费潜力、扩大消费、拉动经济增长具有重要意义。

第二，强化网络消费领域消费者权益保护，是依法履职的现实要求。一方面，“互联网+”时代最大限度地扩大了消费增量、盘活了消费存量，强化了消费者自由选择、自主消费权。另一方面，网络购物相对于实体店购物，消费者在知情权、求偿权、公平交易权、个人信息安全等方面面临更大挑战，一段时间以来网络经营者失信行为时有发生，消费者投诉难、索赔难，个人信息泄露事件频发，成为消费侵权的重点多发领域，网络消费者合法权益保护亟待加强。

第三，加大网络消费理性教育，是维护互联网经济良好健康发展的重要任务。面对新型网络消费模式，消费者普遍困于地域限制、网络技术能力限制和对相关政策了解不足、消费信息不对称、缺乏自我保护意识和能力，给不诚信的经营者造成可乘之机。开展网络消费者权益保护，重点还应加强消费者理性消费引导，提高消费者自我保护能力，对于营造安全放心的消费环境十分必要。

第四，日益完善的网络消费维权制度建设和机制创新，为深化网络消费者合法权益保护提供了重要基础。2014 年新修订实施的《消费者权益保护法》和拟将颁布实施的《消费者权益保护法实施条例》，以及正在提交全国人大常委会审议的《电子商务

法》都对规范网络消费做出明确规定。中消协于 2016 年启动建立了方便解决网络消费纠纷的“电商消费维权绿色通道”，探索创新网络消费监督和维权机制。日益完善的法规建设和制度创新，为下一步深入推动互联网领域消费维权、营造安心无忧的网络消费环境打下基础。

三、年主题的目标

一是以宣传贯彻落实《消费者权益保护法》和拟将颁布实施的《消费者权益保护法实施条例》为契机，强化网络环境下消费者权益保护。

二是以促进消费品质提升为宗旨，依法履职不断推动重点网络消费环境的改善，发挥“互联网+”给消费生活、给经济发展带来的新动力。

三是反映消费者呼声，主张消费者权益，全面履行法定职责，推动网络消费维权制度健全和机制创新，更加有力保护消费者权益。

四是从源头上减少和防范消费纠纷的发生，针对网络消费开展消费教育和经营者自律，营造安全无忧的网络消费环境。

五是创新投诉受理方式，充分发挥监督作用，加快受理解决网络消费纠纷方式的转变，拓展电商消费维权绿色通道，更加广泛覆盖电商平台和企业。

2016 年市消委会开展消费维权活动剪影



2016 年 3 月 15 日，衡阳市消费者委员会工作人员在市区莲湖广场宣传法律法规，现场接受消费者投诉咨询。



2016 年 10 月 28 日，衡阳市消费者委员会走进南华大学宣讲金融消费知识，400 余名师生参加听讲。

衡阳市消费者委员会发布消费提示——

电视购物要做到“三注意”

根据衡阳市消费者委员会接到的有关电视购物的投诉数据分析,电视购物存在的问题主要集中在以下四个方面:一是商家夸大产品性能和功效,误导消费者;二是设置低价诱惑,虚标降价,吸引消费者购买假冒伪劣产品;三是消费者在交款之后没有检查就收了货,导致日后商家以各种理由拒绝退换申请;四是有经销商不开具发票,导致消费者缺少凭证,设置维权障碍。

在此,市消委会提醒广大消费者在电视购物时要做到“三注意”:一要保持理性。购买前,要对电视购物广告中的商品进行全面了解和调查,对广告中的联系电话进行试拨验证,对经营者的有关信息如名称和地址等进行查实,了解同类商品的性能、价格,充分调查后再作出购买决定。

二要仔细验货。在收到商品时须当场拆箱,查验商品是否与广告介绍的相同,是否有基本的产品合格证、保修卡等内容。

三要索要凭证,保存证据。除了要掌握购买凭证外,消费者还应注意保留电视购物广告内容等电子证据,并注意在录像资料中保留时间、日期等信息,避免今后维权无据可依。

衡阳市消费者委员会发布消费提示——

警惕网络传销披上“电子商务”新外衣

网络传销是指通过互联网等现代通信媒介以“电子商务”、“网络直销”、“网络营销”、“网络代理”、“网络加盟”、“网上基金投资”等名义,进行的一种人与人之间不直接接触的传销活动。

随着近几年互联网的高速发展,网络传销发展蔓延形势也越发严重,逐步成为一些传销组织和人员的主要从事传销违法活动的运作工具和途径。

当前,网络传销主要有以下特点:一是借助互联网平台推销实物产品,靠发展下线盈利。二是靠发展下线会员增加广告点击率来给予佣金回报。主要是通过网络浏览付费广告获得积分,并由单一的点击广告,发展为点击广告、收发电子邮件、在线注册等多种方式并存。三是利用所谓的“多层次信息网络营销”模式,其传销载体主要为购物网站。网站内容中可能包括:企业策划、个人理财、远程教育、培训、宣传服务、信息服务、医疗保健、美体瘦身等,注册用户只要交纳一定数额的人民币,即可申请到一个用户名,用来使用网站平台。成功加入网站后,即有资格推荐、发展他人加入,并可按照推荐成功加入的人数获取积分等。

衡阳市消费者委员会提醒广大消费者,由于网络传销行为隐蔽,不易防范,要想避免上当受骗,就必须时刻保持清醒头脑,理性判断。在遇到那些和“网站”、“IT 行业”、“高科技”沾边,可以让人暴富的“致富神话”这样的字眼时,一定要提高警惕,认真研究它们的商业模式,无论打着什么样的旗号,如果其经营的目的并不是创造财富,而是许诺只要交钱入会、发展人员就能获取“回报”,那么请务必谨慎对待。如果抱着侥幸心理参与其中,最终只会落得血本无归、倾家荡产,甚至走向犯罪的道路。

关于表彰 2015—2016 年度衡阳市保护消费者合法权益先进单位的决定

衡消委文[2017]2 号

各县(市)区消费者委员会,各有关单位:

近两年来,全市各级消委组织和生产经营企业紧紧围绕“一切为了消费者、一切服务消费者”的工作理念,认真履行《中华人民共和国消费者权益保护法》赋予的职责和义务,恪尽职守,竭诚为广大消费者服务,涌现出一批保护消费者合法权益先进单位。经各单位自愿申报,各县(市)区消费者委员会、各县,衡阳市消费者委员会组织评审,决定对衡阳市高新技术产业开发区消费者委员会等 10 个消委组织、对中国电信股份有限公司衡阳分公司等 20 个生产经营企业授予“2015—2016 年度衡阳市保护消费者合法权益先进单位”荣誉称号。

希望受表彰的单位戒骄戒躁,保持和发扬勤奋求实、无私奉献的精神风貌,再创消费维权工作佳绩。希望全市各级消委组织和生产经营企业以受表彰的先进单位为榜样,认真贯彻党的十八大、十八届五中、六中全会精神,不断深化改革,锐意进取,切实保护消费者合法权益,为促进我市经济全面发展作出更大贡献。

衡阳市消费者委员会
二〇一七年三月十五日

2015—2016 年度衡阳市消委组织保护消费者合法权益先进单位名单

1、衡阳市高新技术产业开发区消费者委员会

2、常宁市消费者委员会松柏分会

3、祁东县消费者委员会城西分会

4、蒸湘区消费者委员会西园分会

5、石鼓区消费者委员会雁北分会

6、南岳区消费者委员会迎宾分会

7、衡南县消费者委员会云集分会

8、珠晖区消费者委员会江东分会

9、衡山县消费者委员会城关分会

10、雁峰区消费者委员会吉祥分会

2015—2016 年度衡阳市生产经营企业保护消费者合法权益先进单位名单

1、中国电信股份有限公司衡阳分公司

2、耒阳市民心大药房有限公司

3、中国联合网络通信有限公司耒阳市分公司

4、步步高商业连锁股份有限公司衡阳分公司

5、常宁现代妇产医院

6、常宁市治军建材贸易有限公司

7、衡阳高翔汽车销售服务有限公司

8、衡阳市南岳区老堂口工艺品店

9、衡阳市珠晖区太平鸟女装店

10、上海红星美凯龙品牌管理有限公司衡阳分公司

11、湖南省新华书店有限责任公司衡山县分公司

12、国网湖南省电力公司衡南县供电分公司

13、祁东县妈咪宝贝孕婴生活馆

14、湖南奔尔工贸有限公司

15、衡阳市人人乐百货有限公司

16、湖南军创建设工程有限公司检测技术有限公司

17、衡阳华贵贸易有限公司

18、湖南雅洁家居用品有限公司

19、湖南高卫投资集团有限公司

20、衡阳市银圣建材贸易有限公司