



# 我省发布2023年度消费维权十大典型案例

## 涉及教育、医疗、家电等多个行业和领域

**本报讯** 记者羊荣江报道 近日,省消保委联合省教育厅、省商务厅、省文化广电和旅游厅、省卫生健康委、省市场监管局等部门发布2023年度全省消费维权十大典型案例,涉及教育、医疗、家电、旅游、健身、保健、预付式消费、未成年人保护等多个行业和领域。

**案例一:**预收货款逾期不发货等引发群诉,消保委支持消费者集体诉讼获法院支持。2023年初,舟山市定海区消保委接到20余名消费者关于宁波某电器有限公司舟山分公司预收货款逾期不发货、不退款,不提供售后服务等相关投诉,且该分公司已关门停业。舟山市消保委经与“共享法庭”法官综合分析研判,决定由定海区消保委支持消费者提起集体诉讼。经开庭,定海区

人民法院对该案作出一审判决:判令被告返还28名原告264296.79元,并赔偿相关利息损失。

**案例二:**非法接种HPV疫苗,违法接种者被惩戒。2021年4月,杭州市上城区卫生健康局接到消费者投诉称,其通过中间人支付九价HPV疫苗款共7500元后,被引导至某医院导医胡某处接种,投诉人认为胡某缺乏接种资质,要求全额退款。经调查,2021年4月3日至4月27日,胡某不符合条件擅自为他人接种九价HPV疫苗共85人次,违法所得共10540元。上城区卫健局依据《中华人民共和国疫苗管理法》规定,对胡某作出警告并没收疫苗39盒,没收违法所得10540元和罚款人民币10万元的行政处罚。截至2023年8月8日结案时,投诉

人的全部款项均已退还。

**案例三:**买到假“阿玛尼”手表,珠宝店“退一赔三”。2022年2月15日,消费者谢某向宁波余姚市市场监管局凤山市场监管所投诉称,其支付2457元在某珠宝店购买了一款“阿玛尼”手表,经第三方机构鉴定为假货。凤山市场监管所对店铺突击检查发现另有8名消费者同此情形,遂联系商家权利授权人对9块手表进行鉴别,鉴定结果均系假冒。9位消费者要求该珠宝店“退一赔三”,遭到拒绝。余姚市消保委委托律师作为9位消费者的代理人,向余姚市人民法院提起诉讼。2023年5月12日,余姚市人民法院判令,珠宝店向9位消费者退货退款并支付惩罚性赔偿金共计102996元。

其他七大典型案例分别是:省

“双减”工作专班依托培训监管平台,协助未销课程退费金额97000余元,切实维护了学生家长的根本利益,受到教育部点名表扬;温州市瓯海区某农贸市场预付卡纠纷涉及万余人,在瓯海区委、区委政法委的牵头协调和区消保委各成员单位密切配合下,妥善处置挽回消费者损失400余万元;老年保健品套路多,经衢州江山市消保委调解,老年消费者郑某获退还余款39285元;嘉兴平湖市卫健局跨省维权,惩戒网络引流非法医疗美容;衢州健身房关店遭遇退费难,浙版《消法》提供维权支撑,退还会员费54.43万元;台州市三门县一男孩文身时未满18周岁,导致后来从军被拒,被诉方赔偿13000元;磐安景区儿童免票规则引纠纷,文旅协调助维权。

## 火速排查,给力!

近日,针对央视“3·15”晚会曝光的灭不了火的灭火器、淋巴肉做的梅菜扣肉等问题,舟山市市场监督管理局六横分局紧抓舆情热点,迅速组织执法人员开展专项检查,对辖区内的农贸市场、餐饮店、大中超市、建材市场、消防器材店是否经营相关问题产品展开全面排查。

检查的同时,执法人员积极向经营户开展《食品安全法》《产品质量法》等法律科普宣传工作,并通过微信群及时发布预警信息,努力营造“商家诚信经营,顾客放心消费”的消费环境。

通讯员季伟、刘生国 摄



### 普法课堂

## “退一赔三”背后的法律知识

**通讯员林周琪报道** 《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条第一款规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。然而现实生活中,大部分消费者并不清楚什么情况下可以获得三倍赔偿。今天,通过几则案例,一起了解“退一赔三”背后的法律知识。

### 维权主体必须是消费者

徐某向某公司购买商品,发现商品成分与该公司广告宣传中不符,遂向法院起诉要求三倍赔偿。法院审理中检案发现,徐某进行类似案件诉讼达数百起,主张根据《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律中关于惩罚性赔偿的规定获得超出商品价款三倍、十倍甚至更多赔偿,足以认定徐某是职业打假人,其在购买商品前已经对商品情况有较为深入的了解和研究,所购商品对其并不会产生欺诈和误导,其购买商品并非用于日常生活消费,本人在案涉商品买卖合同关系中亦不属于消费者,故法院判决驳回了其三倍赔偿的请求。

### 法官提醒:

购买者购买商品、服务的行为目的是基于生活需要才是属于消费者权益保护法保护的“消费者”,若是为了盈利、生产、业务等所需,显然不是“生活需要”,则不属于法律规定的消费者的范畴,不能适用“退一赔三”的规定,应当依照《中华人

民共和国民法典》的相关规定主张权利。

### 主张对象必须是经营者

叶某在某网络购物平台向王某购买二手某品牌空调,收货后,叶某怀疑空调非该品牌产品,并得到该品牌售后的证实。王某称空调系从别人转手给自己的商铺中拆卸下来的,并不清楚具体情况。二人协商未果,叶某向法院起诉要求王某“退一赔三”。法院经审理认为,叶某向王某购买某品牌空调并支付相应货款,王某应当交付符合质量要求的货物。现叶某举证证明其在王某处购买的空调并非该品牌产品,与约定的质量要求不符,因此法院判决解除合同、王某退还货款。因叶某无证据证明王某存在欺诈行为,且无证据证明王某系法律意义上的经营者,故法院未支持叶某三倍赔偿的诉讼请求。

### 法官提醒:

买家在进行二手物品交易之前要仔细考察卖家的经营状况,是否符合经营者的身份特征。经营者是指向该消费者提供商品的销售者、生产者或提供服务的生产者。如果卖家并非商品生产者,亦非中间商,出卖个人闲置物品数量不多,出售频率也不高,二手物品买卖属于偶发性交易,不能因此确定该买家经营者的身份,消费者主张三倍赔偿的诉讼请求便无法得到法院支持。相反,如果卖家以出售二手商品为主营业务,销售物品的标价、数量等情况已超过正常出售闲置物品范畴,则符合经营者特征,法院支持消费者“退一赔三”。

另外,有些卖家通过不断销号、

建立新号等手段来规避对经营者身份的认定,故建议消费者在购买贵重商品时,应当尽量选择有营业执照的企业法人或个体工商户,才能更好维护自己的合法权益。

### 承诺售卖正品实则伪品,构成欺诈

李某网购某品牌包包,后送至专业机构鉴定,发现不符合该品牌正品的工艺特征,遂将该网店经营者诉至法院。法院经审理认为,原告在被告开设的网店购买涉案包,并向被告支付相应对价,被告交付涉案包,双方之间成立买卖合同关系,被告也做出保证正品的承诺。经鉴定,涉案的包为仿品,原告基于对被告的相信,使得其做出错误的意思表示,已经构成欺诈。法院最终判决撤销原告、被告之间的买卖合同,退货退款,被告支付原告三倍赔偿款。

### 法官提醒:

商家在销售仿品时,应当尽到如实告知的义务,不能做出误导消费者的意思表示。消费者在购买商品时,可以向商家询问确认其售卖的商品是否为正品。如果商家承诺其售卖的是正品,却售卖了仿品,即构成欺诈,消费者可以向商家主张“退一赔三”。另外,商家使用大牌的logo、图片、款式的行为侵犯正商家的知识产权,违反商标法、专利法等相关规定,应当依据相关的法律规定得到处罚,严重的可能构成刑事犯罪。

### 前脚储值,后脚关门,构成欺诈

兰某与某体能中心签订合同,支付1万元购买为期一年的线下体能训练课程。然而,合同签订后,体

能中心一直没有开课,之后直接通知兰某无法在约定校区提供线下课程,兰某可申请退款,也可以到其他校区线上线下课或者网络上课。兰某要求全额退款,但体能中心表示,按照合同约定,退款需扣除1000元手续费。此后,兰某得知体能中心在与其签合同时就已注销,遂诉至法院,要求全额退还费用,并进行三倍赔偿。

法院经审理认为,体能中心明知不能在合同约定场所提供线下训练课程,仍隐瞒该事实与兰某订立线下体能训练合同的行为,构成消费欺诈。据此,法院判决支持原告的诉讼请求。

### 法官提醒:

生活中,很多商家会以储值优惠为由引导消费者办理储值卡。如果经营者即将更换营业地点或者停止运营,却隐瞒事实而继续以持续经营的意思向消费者进行推广并作出服务承诺,该行为即涉嫌欺诈,法院支持消费者“退一赔三”的请求。但是,如果消费者充值已有一段时间,也未有证据证明经营者有隐瞒事实的意思表示,后续如果经营者发生经营不善导致不能持续经营的情况,由于没有证据证明经营者存在故意欺诈的意图,法院则无法支持消费者三倍赔偿的请求。

另外,有些商家在合同中载明“储值不退款”的相关约定,该种格式条款违反了《中华人民共和国民法典》以及消费者权益保护法的规定,应属无效。对于经营者停止经营不提供服务的情况,经营者不能以转由其他机构提供服务等替代方案拒绝消费者的退款请求。

### 法治时评

## 女职工权益保护仍需努力

■李英锋

据报道,广州市某小学女教师谢某休产假结束后,被调整到校门卫及校园清洁工岗位,谢某对此不接受,学校又将其违规解聘。最终,法院判决涉案学校违法,判令学校支付谢某违法解除劳动合同赔偿金5万多元。

法院的判决明确了涉案学校在女教师哺乳期内单方调整其工作岗位,以及未将劳动合同延续到哺乳期后的违法属性,在个案中维护了女教师的合法权益,也释放出强化女职工劳动保护的法律信号。

为了减少和解决女职工在劳动中因生理特点造成的特殊困难,保护女职工健康及劳动权益,我国法律对女职工实施特殊保护。《妇女权益保障法》明确:用人单位应当根据妇女的特点,依法保护妇女在工作 and 劳动时的安全、健康以及休息的权利。妇女在经期、孕期、产期、哺乳期受特殊保护。用人单位不得因结婚、怀孕、产假、哺乳等情形,降低女职工的工资和福利待遇,限制女职工晋职、晋级、评聘专业技术职称和职务,辞退女职工,单方解除劳动合同(聘用)合同或者服务协议。《女职工劳动保护特别规定》也有类似规定。《劳动合同法》第四十二条明确规定:劳动者有“女职工在孕期、产期、哺乳期”等情形之一的,用人单位不得依照本法第四十条、第四十一条的规定解除劳动合同。

上述案件中,工作岗位是学校与女教师签订的劳动合同中约定的内容,而

要变更劳动合同约定的内容,用人单位须与劳动者协商一致。在女教师的哺乳期内,学校可以从关爱女教师、降低女教师工作强度等角度出发,提议调整其工作岗位,但须以双方的合意为前提,且调岗不能降低女教师的工资和福利待遇。在女教师谢某反对调岗的情况下,学校执意调岗已属于违法调岗,而学校在谢某哺乳期内终止与她的劳动关系,触犯了法律底线和女职工劳动保护底线,侵犯了谢某的合法权益。法院判决认定涉案学校违法解除劳动合同,支持了谢某要求学校支付违法解除劳动合同赔偿金的诉求,于情合理,于法有据。这一案例厘清了是非,对涉案学校的做法给出了负面的法律评价,给女性劳动者和用人单位上了一堂法律教育课,对其他女性劳动者能起到维权示范指引的作用,对其他用人单位则能起到普法宣传、负面警示的作用。

对有结婚、怀孕、产假、哺乳等情形的女性劳动者进行特殊保护,既关乎女性劳动者的健康权益和劳动权益,也关乎生育友好环境的营造。这需要女性劳动者增强维权意识,勇于善于拿起法律武器向侵权行为说“不”;需要用人单位增强法律意识,恪守法律底线,老老实实、不折不扣地履行保护女性劳动者的法律义务,从源头减少甚至杜绝侵权行为。另外,也需要人社等部门强化日常执法监督,畅通投诉举报渠道;需要劳动争议仲裁机构、法院依托事实和法律依据充分支持女性劳动者的维权诉求,为女性劳动者守住维权的法律防线。



### 新规速递

## 防范和查处假冒企业登记有新规 3月15日起实施

市场监管总局12日发布《防范和查处假冒企业登记违法行为规定》,于2024年3月15日起施行。规定针对实践中假冒国企央企、知名民企和外资企业违法行为,聚焦违法行为查处、责任追究等关键环节,提出了加强身份核验、实行信息比对核验、完善撤销程序、对已立案查处的企业不予登记、严惩不法中介违法行为等制度措施。

针对企业身份被冒名的问题,规定提出当事人为企业的,应当配合登记机关通过核验电子营业执照的方式进行身份核验;未使用电子营业执照的,其法定代表人、负责人、执行事务合伙人等自然人应当进行实名验证,从源头进一步防范企业被他人假冒的问题。

针对实践中存在的查处假冒企业登记行为鉴定难、鉴定贵的问题,规定明确登记机关可以结合具有法定资质的机构出具的鉴定意见,或者有关部门出具的书面意见,依法作出行政处罚、撤销企业登记等决定。

针对部分冒名登记企业持续对外投资扩张的问题,规定明确相关单位

或者个人因涉嫌假冒企业登记已被立案调查或者移送司法机关的,涉嫌假冒企业的相关登记申请经审查违反法律法规规定,或者可能危害国家安全、社会公共利益的,登记机关不予登记,防止违法企业扩大对被冒名企业的不法影响。

针对部分中介代理协助或教唆申请人提交虚假材料的不法行为,规定明确要求中介机构在办理登记业务时应当标明其代理身份。不得教唆、编造或帮助他人编造、提供虚假信息或材料。不得以转让牟利为目的,恶意大量申请企业登记,损害社会公共利益或者妨碍社会公共秩序。对于中介机构多次从事上述违法行为,或者有其他严重情节的要依法从重处罚。

市场监管总局登记注册局有关负责人介绍,将会同相关部门完善实名验证技术,从源头切实防范企业被冒名登记的问题,进一步解决企业在被冒名后遇到的实际困难,同时引导企业依法合规办理登记,进一步提升防范和查处假冒企业登记违法行为水平。

来源:新华社

## 聚焦消防产品质量 筑牢安全防线



“我家这个感烟探测器自住进去以来一直没响过,不知道是不是坏了?隔壁邻居家烧个饭,那个感烟探测器一直响个不停……”近日,义乌市消防救援支队联合市场监督管理局、公安局、应急管理局等部门,开展2024年“3·15”国际消费者权益日消防产品科普宣传咨询服务活动,标志着义乌市消防产品质量月行

动正式启动。活动中,消防员提醒广大市民在购买消防产品时,应选择正规厂家,并仔细检验防伪标志及合格证。同时,面对面向群众宣讲如何扑救初起火灾、如何开展火场逃生自救、如何使用灭火器等消防常识。

通讯员陈文青 摄