

## ■关注3·15

# 泰安公布2014年度消费维权典型案例

### 12315申诉举报指挥中心去年为消费者挽回经济损失778万元

□ 本报记者 姜言明 姜斌  
本报通讯员 张树臣

#### ●微信平台有奖销售不兑现

2014年5月19日,消费者王先生在微信圈“华新整体家居”玩刮刮卡,中了两张太阳部落门票。后到长城路“华新整体家居”店内兑换门票时,工作人员告知只有在消费3万元以上才可以领取奖品,消费者对此不满,遂投诉到工商部门。

泰安市工商局执法人员进行了现场检查。商家确认这起纠纷是由于平台测试过程中过早对外开放造成,工商部门下达了《责令改正通知书》,要求商家兑现承诺,并在平台调试完成前,关闭平台运行。商家于5月26日予以改正,并在平台调试好后,发送了致歉说明。

#### ●微商拒绝“7日无理由退货”

2015年1月29日,一名消费者投诉其在微商处购买了一只价值260元的皮包。电商称包系真皮,消费者收货后发现货品为PU材质且做工粗糙,要求退换货。电商称只能换同包,若退款春节前不能办理。

接到投诉后,泰安工商部门立即联系商家,告知《消费者权益保护法》规定网络购物7天无理由退货条款,并要求其立即为消费者退货。商家按照要求,为消费者退了货。

#### ●交2000元定金无法提车

2013年11月27日,一消费者在大众汽车城预订了一辆途观汽车,交纳2000元定金,签订了购车协议,车价为25.48万元,外加6000元的导航和装具。当该消费者按照合同约定时间去提车时,工作人员称原来订的那款导航已经售完,让其更换原车导航,需再加1.5万元,否则不予提车。

经辖区工商机关调查,消费者反映情况属实,遂组织双方进行协调处理。我国《合同法》第一百一十五条及《担保法》第八十九条规定,“收受定金的一方不履行约定的债务的,应当双倍返还定金”。本案中因卖方违约,没有履行相应的合同义务,应双倍返还定金。辖区执法人员根据相关规定进行调解,经营者最终同意双倍返还定金4000元。

#### ●电视机刚买俩月出故障

2014年7月16日,泰安市工商局12315申诉举报指挥中心接到一消费者投诉,称其于4月23日在泰安银座中心店购买价值8000元的“夏普”液晶电视无法正常观看,商家上门检查后称是雷击造成的损坏,不享受“三包”。

指挥中心立即将此投诉转至岱岳区工商局办理。根据《消费者权益保护法》第二十三条规定:“经营者提供的机动车、计算机、电冰箱、空调器、电视机及洗衣机等耐用商品或装饰装修等服务,消费者自接受商品或服务之日起六个月内发现瑕疵的,发生争议的,由经营者承担相关瑕疵的举证责任。”辖区工商执法人员依法要求商家出具电视机遭雷击的相关检测报告。商家因无法出具检测报告,按照《消

◆伴随着3·15国际消费者权益日的临近,关注和维权自身的消费权益再度成为泰安市民关注的焦点。3月10日,泰安市工商局、泰安市消费者协会联合公布了2014年度消费维权的10大典型案例。

记者了解到,2014年,泰安市12315申诉举报指挥中心共接听消费者来电18337次,为消费者挽回经济损失778万元。全年共组织“双打”执法行动100多次,查处各类侵犯商标专用权和制售假冒伪劣商品案件206件,案值271.94万元。

消费者权益保护法》规定给予了退换货处理。

#### ●4S店强制消费者买保险

2015年1月22日,泰安市工商局12315申诉举报指挥中心接到一消费者投诉,消费者于2014年12月13日在泰安广宝汽车销售服务有限公司缴纳25000元预付款订购一辆价值327000元的宝马X1轿车,双方约定1月29日提车。但消费者提车时却被要求必须在商家处购买全额保险,共计11500元。经该消费者咨询得知,该保险报价实为7500元。消费者认为商家涉嫌强制消费者购买保险。

经辖区工商机关调查,消费者反映情况属实。由于X1为紧俏车型,该消费者在同商家签订书面购车协议时,曾口头同意通过4S店购买保险。经调解,商家答应其全款提车,不用再通过4S店渠道购买保险,消费者对处理结果表示满意。

根据我国新修订的《消费者权益保护法》第九条规定:消费者享有自主选择商品或服务的权利,消费者有权自主决定购买或者不购买一种商品,接受或者不接受任何一项服务,并有拒绝经营者强制交易行为。该案中,商

家给购买汽车的服务附加条件是不合法的。

#### ●利用格式合同排除消费者权利

泰山区工商局执法人员在快递行业使用的格式合同检查中,发现泰安韵达快递有限公司在快递服务中使用固定格式、内容的《快递服务协议》,在协议中写有“未保价快件损毁和灭失的,按照快件运费的五倍赔偿,最高不超过500元”的内容,该内容对消费者要求赔偿的权利作出了单方面的限制,违反了《合同违法行为监督处理办法》第十条的相关规定。根据办法的规定,责令当事人改正其行为,给予罚款1万元的处罚。

#### ●发布违法广告

泰安北大泌尿医院自2013年8月26日以来,在肥城汽车站楼顶三面翻广告位,石横镇浩源大厦、边院镇鹏达酒水楼顶发布户外医疗广告,广告含有涉及医疗技术、隐含保证治愈等内容。

肥城市工商局依据《医疗广告管理办法》第二十二条“工商行政管理机关对违反本办

规定的广告主、广告经营者、广告发布者依据《广告法》、《反不正当竞争法》予以处罚,对情节严重,造成严重后果的,可以并处一至六个月暂停发布医疗广告、直至取消广告经营者、广告发布者的医疗广告经营和发布资格的处罚。法律法规没有规定的,工商行政管理机关应当对负有责任的广告主、广告经营者、广告发布者给予警告或者处以一万元以上三万元以下的罚款”的规定,责令当事人改正、立即停止违法行为,并作出罚款3万元的处罚。

#### ●侵犯注册商标专用权

泰安海兰德太阳能有限公司自2014年1月份以来,从泰安徐家楼一印刷厂印制标有“美的”字样的太阳能热水器内胆外包装箱及内胆标签各60个。当事人使用“美的”字样标签和包装箱并加工组装成太阳能热水器内胆40箱,总经营额31090元。

岱岳区工商局认定该公司的行为构成《商标法》第五十七条第(一)项“未经商标注册人的许可,在同一种商品或者类似商品上使用与其注册商标相同或者近似的商标”的侵犯注册商标专用权行为。依据《商标法》第六十条第二款的规定,责令当事人停止侵权行为;没收未销售的侵权产品,其中标示“美的”字样的太阳能热水器内胆40箱、外包装箱20个、标签20个;罚款4万元。

此外,公布的典型案例还有新泰市工商局于2014年3月5日查获一批侵权洗化用品,并处罚金98819.6元。岱岳区工商局查获一批不合格肥料,岱岳区工商局责令当事人立即改正违法行为,并对其作出了没收违法所得400元、罚款4600元的处罚。



## 食品安全时刻监管

□ 记者 张强  
通讯员 杜秋香 报道  
3·15即将来临,宁阳县东疏镇打假办、食安办、畜牧站、食药所、工商所、安监局等部门深入辖区农贸市场、沿街商铺及餐饮经营户开展安全大检查,对发现的问题产品及时予以取缔,并督促其限期整改,有效筑牢了春季食品安全“防火墙”。仅3月11日当天,就查访经营户240余家。因为工作人员到辖区农贸市场进行安全大检查。

## 高新区坚持“六个提升”

### 实施“五大工程”

## 今年力争技工贸

## 总收入增长100亿元

□ 记者 姜言明 刘涛  
通讯员 董梅 报道

本报泰安讯 3月9日,记者从泰安高新区了解到,去年高新区面对国内外复杂多变、诸多不利因素的影响,坚持以提高质量和效益为中心,以招商引资和项目建设为抓手,以“跨越发展推进年”为主线,攻坚克难,各项工作迈上新台阶。全区共实现技工贸总收入500亿元,同比增长32.9%;规模工业主营业务收入320亿元,同比增长25.1%。

去年,泰安高新区突出战略性新兴产业、现代服务业,把“高”“新”项目作为引进重点。全年新签约项目60个,计划总投资639.14亿元,其中过50亿元项目4个,过10亿元项目12个;外资项目9个,战略性新兴产业项目31个,国家“863”计划项目3个,国家“千人计划”专家项目5个,涵盖节能环保、新材料、生物制药、光伏发电、电子信息等产业。其中,总投资80亿元的五矿再泰新材料、总投资60亿元的中美泰山绿色环保产业园、总投资30亿元的华新金谷科技园、注册资金10亿元的山东能源重型装备制造、投资5.5亿元的江苏大明不锈钢深加工,以及智能机器人和激光器制造等一批国家“千人计划”专家项目相继入驻或落地。

今年,该区将坚持以提高质量效益为中心,着力做好优势传统产业提升、战略性新兴产业和高端装备制造业发展、现代服务业培育三篇文章,加快转型升级。

泰安高新区今年的预期目标为:实现技工贸总收入600亿元;规模工业主营业务收入340亿元,剔除统计口径调整因素外,增长25%;规模工业利税、利润总额均增长20%以上;完成固定资产投资100亿元,增长21%;实现公共财政预算收入20.3亿元,增长16%以上。

为实现“跨越发展提升年”各项任务,今年该区将坚持提升选商选资水平、提升项目建设水平、提升企业发展水平、提升科技创新水平、提升环境建设水平、提升社会管理水平等“六个提升”,实施金苹果工程、直通车工程、助力行工程、金钥匙工程、暖民心工程等“五大工程”,着力推进选商选资提质增效、项目建设提质增效、现有企业做大做强,激发科技创新内生动力,切实保障和改善民生,全面推进转型升级跨越发展。

## 导读

### 22 视点

## 预防禽流感,健康生活方式很重要

肥城市发现一例H7N9病例的消息传来,不少市民为此表示担忧。这名患者现在情况如何?日常生活中又应该如何预防感染禽流感?3月9日,记者就相关问题采访了泰安市疾病预防控制中心的专家。

### 23 综合

## 给孤单孩子一个温暖的“家”

为了让流浪儿童和孤儿在家庭温暖和“父母”关爱下健康成长,泰安市救助管理站推出“类家庭”养育模式,给每位救助站的流浪儿童和孤儿营造一个温暖的“家”。

### 24 民生

## “生态牌”激活美丽乡村游

近年来,新泰市按照突出特色、错位发展、保持生态的原则,整合历史文化、山水景观等资源,大力发展乡村文化旅游业。去年全市实现旅游接待人数同比增长9.2%,旅游总收入同比增长10%。

□ 责任编辑 王菁华  
(0531) 851 93571

## 即将施行的《侵害消费者权益行为处罚办法》给消费者带来更多权利

# 网购商品拆封也能退货

□ 本报记者 姜言明 姜斌

## 细化“七日无理由退货”规定

如今,网购已经从一种时尚成为了生活的一部分,而退货难等依然困扰着不少消费者。去年,新修订的《消费者权益保护法》给了网购消费者“七日无理由退货”的权利,但前提条件是“商品应当完好”。

“以往几乎所有的电商平台都强调了退货时商品的完整,不影响二次销售,这可以理解,但在此之前,很多拆了封的商品到底属于不属于该范畴却是争论的焦点。”泰安市工商局消保科科长艾宪汶告诉记者,尽管从去年开始消费者就已经有了网购“后悔权”,但实际情况却复杂得多。

而将于今年3月15日起正式实施的《办法》则规定:“网购的商品即便已经拆封,照样可以无理由退货。”《办法》细化了“新《消费者权益保护法》关于‘七日无理由退货’的规定,列举了采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品的经营者不依法履行七日无理由退货义务行为的具体情形,经营者有下列情形之一并超过十五日的,视为故意拖延和无理拒绝:对于适用无理由退货商品,自收到消费者退货要求之日起未办

理退货手续;未经消费者确认,以自行规定该商品不适用无理由退货为由拒绝退货;以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货;自收到退回商品之日起无正当理由未返还消费者支付的商品价款等。也就是说,网购来的商品即便已经拆封,也照样可以无理由退货。

## 霸王条款将受严惩

近年来,预收款方式消费导致的消费纠纷不少,也比较复杂。《办法》明确规定,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当与消费者明确约定责任义务等内容。

“针对预收款消费方式中退款难的问题,《办法》还专门规定了对退款无约定的,要按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。”艾宪汶说,经营者对消费者提出的合理退款要求,明确表示不予退款,或者自约定期限之日起,无正当理由的自消费者提出退款要求之日起超过十五日未退款的,视为故意拖延或者无理拒绝,由工商部门依照《消费者权益保护法》第五十六条予以处罚。

霸王条款一直是社会关注的热点,也是消费者权益保护的工作重点,对此,《办法》将格式条款、通知、声明、店堂告示中侵害消费者权益的行为进行了细化,对相关行为也按照行政法规的权限设定了处罚,处罚的条款与《合同违法行为监督处理办法》一致。



◆ 网购商品无理由退货,霸王条款将受严惩……自3月15日起,国家工商行政管理总局发布的《侵害消费者权益行为处罚办法》(以下简称《办法》)将正式施行。《办法》给了消费者哪些新的权利?近日,记者采访了泰安市工商局相关人员,结合工商部门消费维权实际,对《办法》的几大亮点进行解读。