



## 案例 1

### 在秤上动手脚，海鲜店被吊证并罚20万

2017年9月29日，三亚市工商局根据消费者投诉，对三亚凤凰小眼镜海鲜渔港饭店涉嫌缺斤少两、商业贿赂的违法行为进行调查。经查，2017年4月以来，为谋取非法利润，当事人采取作弊手段使过秤的海鲜重量比实际重量高1.5倍欺诈消费者。同时，当事人以现金支付的方式，账外暗中给付拉客到该店消费的出租车司机回扣。

案例简介

维权结果

三亚市工商局依据《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和国反不正当竞争法》的有关规定，对当事人作出罚款20万元、吊销营业执照的行政处罚。

## 案例 2

### 1.6万元买吊坠，一去鉴定仅值几百元

2017年9月5日，三亚市工商局收到消费者麦女士投诉，称其在三亚集亿首饰金行以16231元购买18K的金紫玉髓吊坠1件，经有关产品质量检验机构检验，该吊坠为一般常见的普通玉石(玛瑙烤色上去的)，市场价约几百元，与商家协商退货遭到拒绝。

案例简介

维权结果

接到消费者的投诉后，三亚市工商局立即联合三亚质量技术监督局、天涯区物价局等部门，依法对当事人销售的标识不清的玉手镯进行抽查检验。在执法人员抽检过程中，三亚集亿首饰金行的负责人指示员工拒绝配合调查，以故意抢夺抽样的商品、拒绝签字确认等方式，阻碍联合执法检查，情节相当严重，三亚市工商局依据《中华人民共和国产品质量法》的有关规定，对当事人作出吊销营业执照的行政处罚。

## 案例 3

### 此“华润”非彼华润，儋州一工地用了冒牌漆

2017年5月4日，儋州市工商局根据投诉举报，对白马井重庆城三期工程项目工地进行了检查，发现施工现场存放的标称威士伯涂料(广东)有限公司生产的“华润漆 Huarun 及图”系列外墙漆共632桶以及已使用的空桶若干。经广东华润涂料有限公司打假人员现场鉴定，上述外墙漆为假冒其公司“华润漆 Huarun 及图”注册商标产品，同时对涉案的涂料进行了抽样检测。经检测，产品质量合格。

案例简介

维权结果

由于上述涂料已大量用于商品房的建造，且违法行为案值较大，涉嫌犯罪，儋州市工商局于2017年7月11日将该案依法移送儋州市公安局处理。

## 案例 4

### 虚构企业形象欺骗消费者，被罚1万

2017年10月10日，琼海市工商局接到消费者举报，经调查，当事人在飞猪网、携程网上以“琼海积谷年华宝莲城养生度假基地”的虚假名义销售客房，并在给客户的服务卡上使用了“积谷年华养生文化村”的虚假名称，虚构企业形象，欺骗消费者。

案例简介

维权结果

琼海市工商局依据《中华人民共和国反不正当竞争法》的有关规定，对当事人作出罚款人民币1万元的行政处罚。

本报讯“买卖海鲜缺斤短两”、“墙漆涂料竟是假冒产品”、“托运物品丢失，要求补偿遭拒”……海南省工商局对欺客宰客、假冒商品等损害海南消费者合法权益的行为进行从严从快处理、查处，并在3·15国际消费者权益日即将来临之际，向社会公布了十大典型案例。

记者 林文星 通讯员 严励

# 这些「坑」你掉进过吗？

## 省工商局公布十大消费维权典型案例

## 案例 5

### 文昌一商行销售侵权商品被罚20.5万

2017年2月10日，根据海南省烟花爆竹厂的投诉，文昌市工商局执法人员依法对文昌文城和商行进行检查。经查，当事人2017年初购进50箱好日子牌“万亩套”特红彩光礼炮、126个“好日子”牌贰拾万号特红彩光礼炮和288个“好日子”牌叁拾万号特红彩光礼炮系侵犯他人注册商标的产品，且当事人无法证明上述产品的进货来源凭证的合法性。

案例简介

维权结果

依据《中华人民共和国商标法》的有关规定，文昌市工商局责令当事人立即停止侵权行为，作出没收当事人上述商品和罚款人民币20.5万元的行政处罚。

## 案例 6

### 没有完税证明，消费者欲退车退款遭拒

2017年12月14日，海口市工商局保税区局执法人员接到傅先生投诉，称其在保税区某二手车行购买的一辆“皇冠”牌二手车没有购置税完税证明，提出退车退款要求，遭到商家拒绝。经调查，该二手车行在明知该车辆无法提供购置税完税证明的情况下，将车辆卖给傅先生，其行为违反了《二手车流通管理办法》和《侵害消费者权益行为处罚办法》的有关规定。

案例简介

维权结果

经执法人员调解，该车行现场将15.3万元购车款退还傅先生，消费者表示满意。

## 案例 7

### 预订的酒店不能退？不符合规定！

2017年8月18日，彭女士来电反映，其2017年8月7日在淘宝网预订2017年8月21日入住分界洲岛某酒店，后因行程改变请求酒店退款或更改入住时间，但酒店方面却表示房间可以取消但不能退款或更改入住时间，希望工商部门协助调解。接到投诉后，陵水工商局执法人员于当天前往分界洲景区了解情况。酒店负责人表示他们已在网站预订页面上明确告知消费者“一旦订房成功不能退款”的约定，彭女士因行程改变取消订房属于其单方违约行为，因此拒绝退款。

案例简介

维权结果

执法人员认为酒店单方声明不予退款的做法不符合《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关规定，经耐心调解，最终酒店同意消费者更改入住时间，消费者表示满意。

## 案例 8

### 网购家具遇质量问题，退货运费该谁出

2017年3月15日，王女士向白沙工商局投诉，称其通过淘宝网购买了一个电视柜，发现存在严重的质量问题，提出退货，而商家要求她承担一半运费，双方没有达成一致。经执法人员调查，王女士所购买的商品寄到后就已损坏，存在商品质量问题，商家应免费为王女士进行退换货，而商家按王女士无理由退货，要求王女士承担退货的邮寄费用，不符合《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关规定。

案例简介

维权结果

经调解，商家同意退还王女士货款340元，电视柜不再寄回，消费者表示满意。

## 案例 9

### 三轮摩托修理多次仍出现问题，商家换新车

2017年3月14日，屯昌县工商局接到消费者许女士的来电，称其在本县某车行购买的三轮摩托车一直出现质量问题，已为同一个原因维修过两次，要求退换货遭到拒绝，请求工商部门协助调解。屯昌县工商局执法人员赶赴现场调查，情况属实。

案例简介

维权结果

执法人员依据《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关规定进行调解，经营者同意给消费者许女士更换一辆价值5000元的新摩托车，消费者表示满意。

## 案例 10

### 货物托运途中丢失1件，物流公司全额赔偿

2017年11月24日，李先生来电称其委托一家物流托运公司托运三箱货物，但物流托运公司在托运过程中丢失了其中一箱货物，消费者李先生要求全额赔偿货物金额遭拒，请求工商部门协助调解。工商执法人员到达该物流托运公司调查，情况属实。

案例简介

维权结果

执法人员依据《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关规定进行调解，该物流公司同意补偿李先生托运丢失货物全款3454元，消费者表示满意。

