



刷单炒信、乱收费、售假、强制买车险等通通被罚

# 2020年度株洲十大消费侵权案例

□ 株洲晚报融媒体中心记者 姚时美 通讯员 甘红宇

昨日,市市场监管局通报2020年度十大消费侵权案例,食品、网络交易、汽车、价格、收费、保险、广告宣传等多个方面的违法行为,均依法受到了查处。

## 1 收取餐位费被处罚

2020年10月,消费者通过12315热线投诉,渌口区某餐馆在收取餐费时,向顾客收取餐位费。经查证,该餐馆从2019年11月开始,向来店就餐的消费者收取每人1元的餐位费,至案发之日共收取餐位费1500元。上述行为违反了《湖南省消费者权益保护条例》第三十六条“餐饮业经营者应当明示其提供食品和服务的价格,不得设定最低消费,不得收取或者变相收取餐位费、开瓶费等不符合规定的费用”的规定。依据《价格法》相关规定,渌口区市场监督管理局对其没收违法所得1500元,罚款3000元。

## 2 无照经营刷单炒信被罚21万元

2019年12月,谭某未经注册登记,冒用“深圳市某科技有限公司茶陵客服事业部”在茶陵县从事淘宝网店铺接待、客户投诉售后处理,通过组织虚假交易、刷单炒信和编造用户评价等方式,帮助淘宝网12家店铺提升销售业绩,进行虚假商业宣传。虚假交易获取的金额为18862元。上述行为帮助平台商家欺骗和误导消费者,同时以不正当竞争的手段,损害了其他电子商务经营者公平交易和公平竞争的权益,违反了《无证无照经营查处办法》《公司登记管理条例》《电子商务法》和《反不正当竞争法》的相关规定。茶陵县市场监督管理局对其没收违法所得18862元,罚款210000元。

## 3 停车场“单方享有最终解释权”被处罚

2020年4月,天元区某停车场入口处收费公示牌,其内容为“收费标准、收费二维码和最终解释权归其某公司App所有”。上述行为,经营者单方享有解释权或最终解释权,排除了消费者解释格式条款的权利,违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》的相关规定,天元区市场监督管理局对其罚款30000元。

## 4 不按政府定价多收燃气安装费被查处

2018年1月至2019年底,攸县某公司违反省发展和改革委员会关于居民燃气工程安装费有关事项的文件规定,超标多收居民燃气工程安装费482300元,涉及1381户。上述行为违反了《价格法》《价格违法行为行政处罚规定》的相关规定,且该公司未在市市场监管部门规定时限内退还多收的费用。攸县市场监督管理局依法没收其违法所得482300元。

## 5 销售假冒“牛栏山”白酒被罚21万元

2020年5月,根据举报,执法人员检查炎陵县城段某从物流提货放入车库内准备销售的白酒。这批白酒外包装都标识为“北京顺鑫农业股份有限公司、牛栏山酒厂”,酒精度42%vol、净含量500ml\*12瓶,注册商标“牛栏山”,共304件(3648瓶)。经鉴定,这批白酒均属侵犯北京顺鑫农业股份有限公司牛栏山酒厂“牛栏山”商标专用权的假冒产品。段某的行为违反了《商标法》相关的规定,炎陵县市场监督管理局对其没



▲工作人员调解消费纠纷 通讯员供图

## 6 房产公司收取政府明令取消的收费项目被查处

2018年5月至2020年4月,攸县某房地产开发有限公司在商品房销售中,除收取购房款外,另收取不动产证办证费、制图费、燃气立户费、有线电视安装费,合计4178583元。按照省发展和改革委员会有关文件规定,上述费用应当计入房屋建设成本,不得重复或单独向购房业主收取,其行为违反了《价格法》和《价格违法行为行政处罚规定》,属于违反政府明令取消的收费项目继续收费的违法行为。市场监管部门责令其限期退还,该公司向购房户退款4077619元后,尚余100964元。攸县市场监督管理局依法没收该公司违法所得100964元,并处罚款上缴国库。

## 7 4S店强制消费者购买车辆保险被处罚

2020年4月,市消协消费者权益保护科接到举报,某品牌汽车4S店与消费者谈好全款购车价格。消费者缴纳定金后,销售人员要求必须在店内购买车辆保险才能提车。经查证,消费者举报的情况属实。4S店上述行为违反了《汽车销售管理办法》和《湖南省消费者权益保护条例》的相关规定,构成强制消费者购买车辆保险的违法行为。市市场监督管理局责令4S店改正,并处罚款10000元。

## 8 超过最高限价收取电费被处罚

2019年1月至12月,株洲市某经营管理有限公司在向转供电终端一般工商业用电商户收取电费的过程中超过政府指导价最高限价收取电费,涉及用户40家,超收电费107024.7元。上述行为违反了《电力法》和《价格法》的相关规定,市监

管部门下达了《行政处罚听证告知书》,并再三督促后,该公司退还多收的电费。但该公司在2020年1月至4月仍然向商户超收电费,茶陵县市场监督管理局依法对其处以罚款106000元。

## 9 电子烟虚假宣传误导消费被处罚

2019年6月,执法人员检查发现,深圳某科技有限公司在株洲市场销售某雾化电子烟时,发布的广告宣传单中包含“替烟利器”“一举消灭数百种危害”“采用行业领先的低温雾化方式,不仅去除了传统香烟在燃烧时产生的数百种有害有毒和致癌物质,也避免了口臭、牙黄、多痰等烦恼”等内容。该公司无法提供相关数据和证明以证明宣传内容的真实性,属于发布虚假广告的违法行为。依据《广告法》的相关规定,市市场监督管理局对其罚款40000元。

## 10 生产销售致病性微生物含量超标食品被查处

2020年7月31日,炎陵县市场监督管理局接诉,该县某医院接诊了多名因食用面包后呕吐腹泻的患者。该局当即派遣执法人员调查取证,确认所有患者都吃了县城某购物商场于7月30日生产销售的标注为“10元3个”的特价面包。执法人员随即对商场疑似存在问题的产品(10个产品,4个原料)进行抽样送检。经法定检测机构检验,送检面包中的“骨肉相连面包”菌落总数、大肠菌群项目不符合食品安全国家标准要求。商场上述行为违反了《食品安全法》的相关规定,炎陵县市场监督管理局责令该商场对消费者予以赔偿,并处罚款85080元。

# 天元区狠抓源头解决,畅通消费维权渠道(一) 去年新设立消费维权站19家

株洲晚报融媒体中心记者 成炫兰 通讯员 易新建 谭亦安 罗润球



2020年,针对投诉举报数量多、种类多、职业打假人聚集等问题,天元区市场监督管理局加大消费投诉举报处理力度,保证投诉举报渠道畅通,所有消费投诉举报高效及时办理,无超期办结案件。全年,该局共接到各类投诉、举报8227件,其中投诉3906件,举报4321件,为消费者挽回经济损失206.01万元。



▲执法人员对学校开展“飞行检查”,对学校食品留样不规范问题提出整改意见 记者 成炫兰 摄

## 开展预付式消费整治,保护消费者钱袋子

2020年4月,市民郑某向天元区市场监督管理局投诉,从2016年起,其有智力残疾的弟媳陈某陆续在天元区某美容店充值十余万元用于消费美容产品和项目,至投诉时止,卡内余额仅剩1万余元。郑某认为,该美容店涉嫌诱导充值,希望挽回经济损失。接诉后,执法人员多方调查了解后,组织双方进行调解,美容院退还消费者充值款4.6万元。

## 消费纠纷源头解决,构建社会共治新机制

为努力构建消费维权社会共治新机制,促进消费纠纷源头解决,2020年,天元区市场监督管理局对辖区内具有较强消费者权益保护意识、自觉履行消费维权社会责任、企业客服售后机构健全的经营商,两次组织召开12315互联网平台在线纠纷解决企业(ODR)培训会,进行消费维权法律法规、消费纠纷处理、平台操作应用培训和指导。2020年共认定株洲奥园城市天地商业管理有限公司、沃尔玛株洲神农城店等16家ODR企业;今后,与此16家企业有关的投诉,在征得消费者

同意后,12315平台将直接通过平台派单给企业,从源头开始快速解决纠纷。

此外,2020年,天元区新设立步步高汇金店、株洲湘奥汽车销售服务有限公司等消费维权服务站19家。有效提高了行业和经营者自律意识,自觉、及时、有效调解消费纠纷,助推消费信心提升。同时,通过100家诚信经营放心消费示范店创建、10家诚信经营放心消费农贸市场以及19家诚信经营放心消费食品示范商超的评选,规范了辖区经营主体,营造了放心消费环境。(下转T06版)

# 株洲电信: 以人民为中心 打造一流通信信息服务

## 3 金牌三千兆,聚力打造智慧家庭



出门用千兆5G,在家用千兆宽带和千兆WiFi,株洲电信“三千兆”网络打造了涵盖居家、工作、出行的全场景、立体化、高速率的上网环境,全面满足用户各类网络接入及应用需求。此外,株洲电信还提供定制预约安装时间的“用心”服务、定制预约修障时间的“安心”服务、专属客户经理的“贴心”服务、专享人工客服的“省心”服务、专享金牌工程师的“放心”服务等“五心”服务,刷新行业服务新标准,以更专业的队伍,更优的品质,为广大客户解除后顾之忧。

作为网络强国建设的主力军,株洲电信2021年将进一步扩大三千兆小区覆盖。为满足消费者“三千兆”时代高质量用网需求,株洲电信推出了三千兆融合套餐大礼包,包含5G套餐、手机直降、智慧家庭组网等内容,向用户提供全方位高品质服务。

通信,在时代征程中持续嬗变创新;服务,在满足人民需求中不断优化升级。2021年,站在“十四五”开局新起点,“两个一百年”奋斗目标历史交汇节点上,株洲电信将用行动擦亮“人民至上”这张筑梦蓝图上最鲜明的底色,进一步提升服务的质量,延展服务的维度,提高服务的水准,用更优质、暖心的服务满足株洲百姓对美好生活的需求和向往。(通讯员 陈吕芳 彭征霞 陈馨)

## 1 “十分信赖”,画满意服务同心圆

为了让广大客户畅享更优质、舒心、便捷的服务,株洲电信从客户角度对服务品质进行考量,对外公开服务承诺并严格履行,以诚信服务树立品牌形象。从4G时代宽带服务“当日装、当日修、慢必赔”升级到5G时代金

## 2 5G+云网,数字赋能千行百业

新基建的风乍起,吹皱一池春水,数字经济时代大幕拉开,而5G更像一个“牵一发而动全身”的新基建数字底座,以“一业带百业”的姿态,推动数字经济高速增长。株洲电信全力支持全市教育信息化转型升级,积极响应株洲市政府“新基建”需求,与铁道职业技术学院联合成立5G+VR+AR实验室,助力5G应用教学。与株洲湘火炬火花塞

牌三千兆的“贴心、省心、放心、用心、安心”五心服务承诺,再到2020年底开展的“优质、便捷、安全、放心”的“客户满意 十分信赖”服务行动,一项项具体的服务承诺,是株洲电信为客户创造美好生活的初心使命。

有限责任公司打造5G+VR智能监控生产车间,将自动化、信息化、场景化融合。打造5G社会实践基地,免费对株洲中小学及青年或社会团体提供参观和5G科普讲解服务。新故相推,日生不滞。唯有奋力前行,才能与时代的发展同步伐、共命运,才能与变革的时代相依前行。株洲电信正在引领株洲市进入“5G+云网”的新时代,推动“数字株洲”再升级。