

# 市工商局 12315 指挥中心公布十大典型案例

□晚报记者 徐松

## 案例一 挂靠营业厅销售劣质手机

2015 年 5 月 12 日,市工商局 12315 指挥中心(以下简称 12315)接到大量电话投诉,称在市区五一路与七一路交叉口万顺达门前,有一家自称是与某某通信营业厅合作的外地一手机销售团队,举办最新推出的手机和手机卡促销优惠活动,进行产品营销。

组织者不但销售手机和手机卡,也销售降血压手表。组织者称原价值每只 398 元的飞利浦降压手表当日购买价格为每只 198 元,并承诺次日有更大惊喜。第二天,该销售团队对个别购买户进行全额退款,很多不明真相的群众自以为捡到了“馅饼”纷纷付款购买,殊不知他们已经落入销售方的“陷阱”,先后有 70 余名消费者购买了每部价格 360 元的手机(含卡)和每个价格 198 元的降血压手表。促销活

动一结束,该手机销售团队就消失了。后来,消费者发现所购手机、手机卡质量不过关,信号不好,价格也虚高,降血压手表没有效果,一些承诺也得不到兑现。受骗消费者到某某通信营业厅寻求解决办法,营业厅负责人却称他们不知情。

### 12315 处理结果:

12315 工作人员赶到现场耐心安抚情绪激动的消费者后,立即通知专业分局介入调查。经过工商执法人员对该营业厅负责人约谈后,依照《消费者权益保护法》、《广告法》的相关规定,指出其提供平台与其他经营者的经营行为共同构成涉嫌虚假宣传和消费欺诈,责令营业厅应当承担连带销售责任,应当积极做好理赔工作。最终,在专业分局和 12315 工作人员积极协调下,该营业厅对投诉者作出了全额退货、补偿现金、补贴话费 etc 补救措施。

## 案例二 经销商拒不履行“三包”义务

2015 年 11 月 19 日,淮阳县四通镇张先生投诉称:2014 年 8 月,他在淮阳县四通镇街上“老郭家电”购买一台海尔洗衣机。2015 年 6 月,洗衣机出现质量问题后,他便把洗衣机送往淮阳海尔售后维修,修了半年也没有修理好。经销商称洗衣机修不好了,让他补 1000 元更换一台

新机。张先生要求免费更换一台同规格同型号新机。

### 12315 处理结果:

经淮阳县工商局四通分局调查,“老郭家店”属于不履行国家规定的“三包”义务,违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》之有关规定,并依法作出警告处理。“老郭家电”免费为张先生更换一台新洗衣机。

## 案例三 羽绒服变珍珠棉

2015 年 11 月 24 日,川汇区的李先生在“利郎集团潮男馆”专卖店购买一件利郎羽绒服,价格 1169 元。当时,李先生在店里看的是羽绒服,回家却发现里面填充物是珍珠棉。消费者李先生感到被欺

骗,遂要求退货、退款,经销商以商品没有质量问题不予退货。

### 12315 处理结果:

12315 接到投诉后转给市工商局川汇分局办理,工商执法人员赶到该店调处,商家同意全额退款。李先生对处理结果满意。

## 案例四 4S 店不给合格证无法上牌

2015 年 12 月 3 日,沈丘县消费者王先生投诉称,在周口市北环路与大庆路交叉口庞大集团 4S 店购买一辆家用轿车,由于 4S 店把车辆的合格证在银行作了抵押,王先生提车后一直不能办理入户手续。

### 12315 处理结果:

12315 将投诉转到市工商局专业分局办理后,工商执法人员及时与庞大集团 4S 店取得联系,经专业分局执法人员向 4S 店传达相关法律法规及规定,该 4S 店认识到自己的错误行为,并及时把发票、合格证、临时牌照从银行赎回还给了王先生。王先生对处理结果非常满意。

## 案例五 房屋不达标致交房延期

2015 年 11 月 30 日,川汇区的牛先生投诉称,他与市区一家名为“泰地某某城”的开发商签订购房合同,约定交房时间是 2015 年 9 月 30 日,但是该开发商一直延期到 2015 年 11 月 29 号才交房。交房后,牛先生发现门窗没有安装,而且外墙没有保温层,根本达不到合同约定的交房条件。牛先生要求工商部门出面调解处理。

### 12315 处理结果:

市工商局专业分局接到 12315 转办的案件之后,立即组织执法人员进行现场调查了解。经查:牛先生反映的情况与其他业主反映的情况基本属实,可以认定开发商拒不履行合同约定(承诺)的侵权行为,经过执法人员的依法调解,开发商承诺继续进行外墙保暖施工和安装门窗,每平方米降低 50 元作为延期交房赔偿,双方达成调解。

## 案例六 强制消费惹纠纷

2015 年 12 月 7 日,家住项城市湖滨路北段的吴心慧投诉称,2015 年 9 月,她缴纳全款在项城市“上海影楼”拍婚纱照,由于影楼工作人员失误,制作完成的婚纱照相册没有安装水晶镜框照片。影楼却强迫她买下该产品,如果按她的要求另外制

作水晶镜框照片,则需要加钱。

### 12315 处理结果:

12315 将案件转到项城市工商局水寨工商所办理,该工商所立即组织执法人员依法进行调解,影楼按吴心慧要求,给她重新制作了水晶镜框照片。吴心慧对处理结果很满意。

## 案例七 门卫代收致包裹丢失

2015 年 9 月 30 日,郸城县中医院王女士拨打 12315 投诉电话称,2015 年 9 月 9 日,她在中通快递邮寄的奶粉,在本人没有签收的情况下,派件员称郸城县中医院门卫代收,结果包裹丢失。她要求中通快递赔偿,快递公司称商品没有保价,只能

按照运费的 3 倍进行赔偿。

### 12315 处理结果:

郸城县工商局专业工商所接到转办单后,及时组织工商所执法人员进行调查。经调解,郸城县中通快递公司愿意赔偿王女士全部奶粉钱和运费。王女士对处理结果满意。

## 案例八 外转案件及时处理

2015 年 9 月 1,12315 接到浙江省杭州市市场监督管理局网监大队移送案件,称浙江省台州市黄岩区的王先生通过网店,在位于周口市沈丘县泰安路的网店“健康快乐吧 2009”购买了“壮骨王蝮蛇黄精胶囊”。经查,该产品的生产企业早已经被吊销营业执照,且没有获得相关生产许可证。

### 12315 处理结果:

12315 把案件分流转办到沈丘县工商

局,该县工商局立即组织经检大队执法人员立案查处。经查,该网店销售的“壮骨王蝮蛇黄精胶囊”确属无营业执照的假冒伪劣产品,执法人员立即对尚未销售的“壮骨王蝮蛇黄精胶囊”进行查封。经营者愿意对已经销售的产品进行召回并退款。沈丘县工商局执法人员又及时与杭州市市场监督管理局网监大队进行沟通,并告知淘宝总部对该网店立即关闭。该网店由于涉嫌食品药品方面的其他违法行为,沈丘县工商局执法人员已经向当地食品药品监督管理局进行移交。

## 案例九 微信诈骗

2015 年 12 月 4 日,项城市迎宾大道的消费者谢女士投诉称,项城市湖滨路北段神州名居楼下的“仙味传奇火锅”店,使用微信群发:“在微信圈里连续转 10 天,可以免费用餐一次。”却不兑现。谢女士还投诉该店涉嫌传播虚假的商品说明书、图片或其他宣传资料的违法行为。

### 12315 处理结果:

12315 及时受理转办到项城市工商局。经项城市工商局工作人员调查了解,该火锅店确实在微信群里发布过这样的信息,也都已兑现,而谢女士参与时,活动已经结束。谢女士表示该宣传没有具体写出时限,“仙味传奇火锅”店为表示歉意和诚意,同意为谢女士提供免费用餐一次。

## 案例十 欺骗老年人消费

2015 年 11 月 30 日,周口市川汇区消费者尹女士投诉称,有老人在周口市七一路和芙蓉路交叉口的老来福养生堂听专家讲座。主办方先向老人免费发放小礼品,而后又向老人推销医疗器械保健产品,谎称该产品能医治多种老年疑难杂症,并在推销过程中涉嫌利用办理代金券

欺骗老人,每位老人均办理了 600 元代金券。

### 12315 处理结果:

12315 立即将案件转到市工商局川汇分局处理,工商执法人员调查后经双方协商达成协议:养生堂退还购买代金券产生的费用 600 元整。对养生堂虚假宣传行为,工商局依法另案处理。

线索提供 张勇