

# 2021年度消费维权十大典型案例发布 这些侵害消费者权益行为违法!

3月12日,我市发布2021年度消费维权十大典型案例,涉及餐饮、住宿、房地产、养老、保险等行业,问题涵盖明码标价不规范、侵犯个人信息、侵害消费者知情权等方面。本报择其中6例刊登以作警示、提醒。

## 1. 卖酒给未成年人,商家被罚

去年7月,宜兴市市场监管局执法人员在辖区某餐饮公司检查时,发现该公司涉嫌向未成年人售酒。经调阅该公司经营场所监控录像,服务员于2021年6月5日向未成年人销售了一份含啤酒的套餐。

我国未成年人保护法中明确规定,禁止向未成年人销售烟、酒、彩票或者兑付彩票奖金。鉴于当事人违反未成年人保护法相关规定,执法部门依法对其处以没收违法所得并处罚款的行政处罚。

## 2. 搜集老人信息推销,违法!

去年4月,梁溪区市场监管局执法人员在辖区某养老服务公司现场检查时,发现了当事人收集的消费者个人信息(包括消费者姓名、联系方式、住址等内容)纸质材料41页,共计1130条。

经调查,该公司主营业务为向老年人提供居家养老服务。自2021年3月起,当事人利用其收集的消费者个人信息,安排工作人员反复拨打推广销售电话,以组织旅游、发放小礼品为由吸引老年人参加活动,进而发展会员并借机推销居家养老服务项目。经核实,当事人在收集个人信息前未明示收集信息的目的、方式、范围,在使用过程中亦未经消费者同意。

鉴于当事人的行上述为违反消费者权益保护法相关规定,执法部门依法处以罚款的行政处罚。

## 3. 保险公司拒收现金,“双罚”!

去年3月,人民银行无锡市中心支行接到群众举报,称某保险公司在办理车险业务时拒收现金。执法人员随即前往涉事公司开展执法检查。

经查,该公司负责人和工作人员均表示柜面不收取现金,其车险出单系统中也没有现金缴费选项,只有微信、支付宝和银行卡收费选项。

《中国人民银行法》规定,中华人民共和国的法定货币是人民币。以人民币支付中华人民共和国境内的一切公共的和私人的债务,任何单位和个人不得拒收。

执法部门依法对该保险公司处以警告并处罚款;同时,对该公司负责人处以警告并处罚款的行政处罚。

## 4. “时价”=实价? 错!

去年,消费者陈先生在某饭店用餐时,临时加了一道剁椒鱼头,服务员告知其价格为“时价”。因朋友在席,陈先生碍于面子没多问就下了单。直到结账时,收银员才明确告知他,鱼头价格为80元/斤,

总计240元。陈先生认为价格不合理,向市场监管部门投诉。

经调解工作人员实地检查,该饭店在菜单上标注的剁椒鱼头价格为“时价”,并未标注实际销售价格,店方工作人员也承认工作有失误,但饭店表示当天消费者所点鱼头选用的天目湖鲢鱼售价的确为80元/斤,同时出示了原始进货凭证。经调解,店方向消费者表示歉意,同时退还88元作为道歉,消费者表示接受。

消费者权益保护法规定,经营者提供商品或者服务应当明码标价。涉事饭店所标示的“时价”并非“实价”,且未明确告知消费者当日价格,违反了“明码标价”的规定,也侵犯了消费者的知情权和选择权。鉴于店方即时整改,同时和消费者达成和解,取得了消费者的谅解,执法部门根据教育和处罚相结合的原则,责令店方改正。

## 5. 拒绝开发票,金店被责令整改

去年,消费者孙先生在宜兴某金店购买了价值约3万元的商品,付款后要求商家开具发票却遭到拒绝。孙先生感到自身合法权益受到损害,随后拨打12366热线向税务机关举报。

接举报后,宜兴市税务局高塍分局立刻安排专人开展调查核实。经了解,该商户(个体户)在已领取了营业执照,但未到税务机关办理登记信息确认,也不清楚如何领用和开具发票。

摸清情况后,税务部门工作人员主动上门,对该商户进行税法宣传及涉税事项办理等方面的指导。目前,该商户已办理相关事项,并成功开具发票交付孙先生。

## 6. 售楼处“偷脸”被处罚

去年3月,新吴区市场监管局在对辖区某楼盘售楼处现场检查时,发现当事人安装的4台具有人脸识别功能的摄像机处于工作状态,通过检查该设备的“ERP信息平台”人脸风控模块,发现有收集、储存的人脸图片以及通过人证比对的顾客身份信息。现场未发现有向消费者明示收集、使用个人面部信息的真实目的和范围,以及需消费者授权同意采集人脸信息的相关告知书或同意书等相关告示。

我国消费者权益保护法规定,经营者收集、使用消费者个人信息,应当遵循合法、正当、必要的原则,明示收集、使用信息的目的、方式和范围,并经消费者同意。经营者收集、使用消费者个人信息,应当公开其收集、使用规则,不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。鉴于该售楼处违反上述规定,办案部门责令当事人立即停止违法行为,并对当事人处以罚款。(晚报记者 刘娟)



视觉中国

## 无锡市消费环境建设白皮书发布—— 九成消费者对消费环境满意

在“3·15”国际消费者权益日即将来临之际,我市发布了由放心消费创建活动办公室、市消费者权益保护委员会、市市场监督管理局联合编制的《2021年度无锡市消费环境建设白皮书》,从消费市场运行、消费满意度测评、消费维权保障、消费环境社会共治四个维度评价全市一年来消费环境建设情况。

### 消费市场呈持续复苏态势

从消费市场运行的整体情况来看,全市消费市场运行平稳,消费市场呈持续复苏态势。2021年全年,社会消费品零售总额3306.09亿元,同比增长10.4%,其中,惠山区(21.9%)、经开区(21.4%)、滨湖区(17.8%)、宜兴市(14.9%)、锡山区(10.7%)增幅高于全市平均水平。

大型百货店、购物中心、汽车4S店、国际连锁快餐、大型电商等全年经营形势向好,中小型超市和便利店零售额呈下滑趋势。此外,疫情对人们消费习惯的改变仍在延续,线上消费仍然呈增长势头,一定程度上促进我市商贸流通数字化程度进一步度提高。

### 消费维权渠道畅通,维权意识提升

从消费维权保障层面来看,市民消费维权途径更加便捷,市民消费维权意识不断增强。继率先实现12315与12365、12331、12358、12330五线合一后,去年11月,无锡又在全省率先实现了12345、12315热线双号并行,市市场监管局在不断完善无锡“智慧315”公众服务平台的同时,于去年3月1日领先全国制定发布《无锡市市场监

督管理消费投诉信息公示实施办法》,联合市消保委制定《全市消费维权服务站建设管理办法》,进一步畅通维权渠道,提高服务效能。2021年,市市场监督管理“12315”全系统共登记消费者咨询、投诉、举报162927起,同比增长46.68%,增幅明显。其中投诉43528起,举报23767起,咨询95632起,共为消费者挽回经济损失2881.54万元。

### 通信网络最满意,保险垫底

市放心消费创建办、市消保委、市市场监管局委托第三方机构,对群众关注密切的10个行业以及16项消费体验开展了为期3个月的满意度调查。

调查结果显示,全市消费环境满意率为90.07%,即有九成的市民满意本地区目前的消费环境,其中滨湖区的消费环境满意率最高,达到96.69%,其次分别是锡山区96.39%,宜兴市92.50%。

10大行业中,通信网络、旅游景区、交通运输、邮政快递、汽车销售服务表现较好,得分高于全市平均水平,分别为86.05分、85.92分、85.88分、85.40分和84.91分。

交易公平(自主选择权)连续4年成为受访者最满意的消费体验项,交易安全(个人信息安全)体验

度最差,连续4年成为受访者最担心的消费问题。(刘娟)

## 2022年3月16日 停气通告

因燃气施工需要,下列用户将按计划停气:香山名园1#、3#,停气时间为2022年3月16日08:30至2022年3月16日17:00,停气时长为8.5时。

景丽苑106#~118#,停气时间为2022年3月16日08:30至2022年3月16日17:00,停气时长为8.5小时。

无锡华润燃气有限公司  
2022年3月14日