

违法收集个人信息、虚假宣传保健品、向未成年人销售手机、违规收取工本费……

## 我市发布消费维权十大典型案例

记者 吴青朋 通讯员 余谦

3月14日,记者从市市场监管局获悉,该局公布了2024年我市消费维权十大典型案例,通过公开曝光,发挥案件的警示教育作用,提高公众的消费维权意识,促进消费市场健康发展。

此次公布的典型案例,涵盖消费者个人信息保护、食品安全、美容产品、游乐园安全、未成年人保护、产品质量等方面,涉及多个行业和领域,充分展示了我市市场监管部门保护消费者合法权益取得的积极成效。

## 违法收集个人信息

2024年1月,赤壁市市场监督管理局在常态化监管执法检查中发现某家居店一名销售人员手持《交房信息表》资料,正在向某小区业主推销其经营的家具产品,《交房信息表》资料上登记有楼盘房屋业主的姓名、房号、电话号码等信息。该店违规收集、利用个人信息的行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十九条第一款的规定,赤壁市市场监督管理局对该店涉嫌违法收集消费者信息的行为进行立案调查,按法定程序对该家居店作出罚款1.5万元的行政处罚。

## 虚假宣传保健品功效

2024年4月,消费者刘女士投诉反映,其母亲于2024年4月18日在微信直播间看到嘉鱼县某公司销售“显齿蛇葡萄叶胶原蛋白肽植物饮品”,在微信群内称服用后具有降低血糖、软化血管等功效,随后其母亲花费29900元购买该款饮品20盒,服用一段时间后发现自己没有其在微信群内宣传的效果,联系商家要求退货款,被拒。遂进行投诉,请求退还货款。

该公司利用微信直播宣传食品具有保健功效违反了《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第十五条的规定,经嘉鱼县市场监督管理局工作人员调解,商家将消费者购买的“显齿蛇葡萄叶胶原蛋白肽植物饮品”剩余的商品退货,将购买商品的货款

29900元全额退还,并要求商家向投诉人赔礼道歉。

## 游乐园存在安全隐患

2024年5月,消费者投诉反映,其孩子5月2日上午在咸宁北站某游乐园玩铁索滑道时,由于滑道冲击力比较大,下滑反弹的时候,孩子撞到旁边的铁索上,导致其眼眶受伤,市民认为该设施旁边没有设置安全使用提示,要求游乐园承担相应的责任。

游乐场工作人员对进出游乐场的孩子未进行看管、监护,导致孩子的人身安全受到侵害,违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条之规定,经咸安区市场监督管理局工作人员调解,双方达成小孩治疗费用由游乐园方负责的协议,工作人员也对孩子家属疏于看管孩子的行为进行了批评教育。

## 向未成年人销售手机

2024年3月,汪先生未满14岁的孩子拿着过年的压岁钱到崇阳县某手机维修店购买一部价格为500元的手机,并偷偷使用手机玩小游戏,后被汪先生发现。汪先生认为手机店向未成年人销售手机,遂向崇阳县市场监督管理局投诉。

该手机店主的行为违反了《民法典》第十九条、第一百四十五条规定,消费者未满14周岁的是限制民事行为能力人,大额消费需法定代理人同意追认。从民法的角度上,销售者应当撤销交易,保护未成年人的权益。该店老板在接受崇阳县市场监管局工作人员的教育后,立即将500元购机款退还给汪先生。

## 霸王条款侵犯消费者权益

2024年12月,消费者投诉反映,其于2024年9月26日在咸宁高新区某瑜伽馆花费3070元办理会员课程,2024年10月10日,因举报人怀孕,向该瑜伽馆提出退费,该瑜伽馆同意退费,但要求消费者根据会籍合同支付

20%的课程规划费用以及25%的违约金,共计1381.5元。

该瑜伽馆与举报人签订的会籍合约存在免除自身责任、加重对方责任以及排除对方主要权利的内容,违反了《合同行政监督管理办法》第六条和第八条的规定。经调解,该瑜伽馆扣除了一次课程费用后向消费者退还2670元。并就涉及霸王条款合同向市场监督管理局提交了违法改正承诺书,承诺立即更改会籍合约内容,删除涉嫌侵害消费者权益的条款,与已签订会籍合约的会员重新签订改正后的合同。

## 开发商违规收取工本费

2024年5月,通城县某小区业主投诉反映,通城某房地产开发公司在销售商品房中,向购房户高额收取不动产登记证工本费。经调查核实,当事人违反《消费者权益保护法》第八条、第九条、第十条规定,强制购房户统一由其办证,并超过标准收取工本费,侵犯了消费者合法权益。经协商调解,该公司将多收的28988元全部退还给购房户。

## 水果店售卖过期食品

2024年1月,消费者赵某反映,其于2024年1月20日在赤壁市某水果店花费13.8元购买一罐脆香小麻花,当时未查看生产日期和有效期,回家已食用,第二天家人才发现已过期10天,有效期截止为2024年1月10日,因投诉人已有7个多月身孕,担心吃了过期食品对胎儿造成伤害,强烈要求按法律规定予以赔偿。

该水果店未对所售食品及时清查,售卖过期罐装小麻花,违反了《食品安全法》第三十四条第(十)项之规定。依据《食品安全法》第一百四十八条第二款的规定,商家退回货款13.8元并赔偿消费者1000元。

## 美容产品使用过敏

2024年1月,消费者投诉反映,其

在嘉鱼县某美容会所做护理,同时花费500余元购买了四瓶精华水,使用后面部发红,该市民认为存在不良反应,请嘉鱼县市场监管部门核处理。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条以及第十一条规定,消费者在使用美容会所提供的产品后,发生面部过敏现象,美容会所应向消费者赔偿损失。经调解,被投诉人退付消费者未使用的精华液一瓶150元及年费800元。

## 超市出售变质猪肉

2024年11月,消费者投诉反映,其在咸安区桂语江南附近某超市花费22.5元购买猪肉,回家后发现肉发臭变质,联系超市无果。

经调查,因商家未及时将存放猪肉的冷藏柜调温,导致部分猪肉产生异味,违反了《食品安全法》第五十四条规定。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条、第四十条规定,以及《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条第二款规定,超市经理向顾客就此次不愉快的购物体验进行赔礼道歉,并向顾客补偿500元。

## 车行销售不合格电动车

2024年5月,通城县市场监督管理局执法人员会同湖北省产品质量监督检验研究院工作人员,在县城对某电动车经销店所销售的电动自行车进行抽样检验。经湖北省产品质量监督检验研究院检验,蓄电池防篡改项目不符合GB17761-2018《电动自行车安全技术规范》标准,依据《2024年电动自行车产品质量监督抽查实施细则》,判定为不合格。

商家行为违反了《中华人民共和国产品质量法》第十三条第二款规定,属销售不符合保障人体健康和人身、财产安全标准的工业产品行为,依据《中华人民共和国产品质量法》第四十九条,责令该单位改正上述违法行为,并作出如下行政处罚:没收违法所得750元,罚款1.7万元。

## 致敬芳华,感恩有你

## ——咸宁联通三八妇女节爱心驿站公益活动纪实

3月6日至8日,咸宁联通在其6家工会共建的爱心驿站营业厅联合启动了以“致敬芳华,感恩有你”为主题的庆祝“三八”妇女节送关怀活动,旨在向各行各业、不同年龄段的女性同胞致以最诚挚的节日祝福与贴心服务。

活动期间,各爱心驿站精心筹备了鲜花、高品质洗护用品等温馨礼品,并提前向周边商户、小摊经营者、户外女性工作者以及3月8日生日的客户

发出了诚挚邀请。活动现场,每一名踏入营业厅的“女神”都收到了工作人员亲手递上的鲜花,这份意外的惊喜不仅是对她们辛勤付出的致敬,更是让她们感受到了来自社会的深切温暖与尊重。一位36岁的二孩母亲在接过鲜花时,脸上绽放出幸福的笑容,激动地说:“真没想到会收到如此特别的礼物,它就像一道光,照亮了我平凡的一天,非常感谢你们!”

此外,营业厅店长还利用这一契机,向在场的女性朋友们详细介绍了智能手机的反诈安全应用及联通安全管家产品,提醒大家在使用智能手机时要提高警惕,谨防网络诈骗。现场还设置了互动环节,解答大家在日常生活中遇到的各类通信服务问题,并根据不同需求,点对点推荐了联通购机享受国家补贴、双机礼包、老用户存费得礼等优惠活动,实现了服务与业务的双赢。

下一步,咸宁联通将继续秉承社会责任担当,不断创新丰富爱心驿站的服务内容,将这份温暖与关怀传递给更需要的人群,让爱与希望的光芒照亮每一个角落。(通讯员 徐晓凤 吴捷)

