

2024年无锡十大消费维权典型案例发布

1 梁溪区日式烧肉餐饮店经营污秽不洁食品案

案例介绍

2024年1月,梁溪区日式烧肉餐饮店将客人食用过的泡菜回收至储存泡菜的餐盒中,通过二次分餐再次提供给其他消费者。此外,当事人在购进泡菜时,未查验产品合格证明。当事人的上述行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第五十三条第一款以及《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第六项的规定。梁溪区市场监管局对当事人作出警告,没收违法所得132元,并处罚款50,000元的行政处罚。

典型意义

餐饮店回收顾客食用过的泡菜二次售卖,严重违反《食品安全法》,侵害消费者权益,冲击公众对食品安全的信任。此案例给餐饮行业敲响警钟。企业应视食品安全为生命线,强化自律,摒弃侥幸与不当逐利,建立健全食品安全管理制度,从原料采购查验到食品上桌,各环节严格依法执行,避免因违规遭受法律严惩。

2 锡山区安镇街道淮海便利店向未成年人销售烟草制品案

案例介绍

2024年9月,无锡市锡山区安镇街道锡沪淮海便利店向未成年人刘某销售了1包利群(硬长嘴)香烟,且在销售过程中未要求刘某出示身份证件。当事人的这一行为,违反了《中华人民共和国未成年人保护法》第一百二十三条的规定。无锡市烟草专卖局据此对当事人作出处罚决定:责令其立即整改违法行为,确保今后不再向未成年人销售卷烟;同时,没收违法所得,并处罚款1000元。

典型意义

近年来,市烟草专卖局持续强化向未成年人售烟行为的监管力度,不断加强与公安、检察院、法院、市场监管等部门的横向协作,实现信息互通、监管互补。该案件也是近年来无锡市烟草专卖局锡山区局首起由其他执法部门移交案源,最终认定为向未成年人售烟的违法案件。这一案例充分凸显了多部门联合执法、共享共治在打击此类违法行为中的有效性与重要性。

3 崔某等14名犯罪嫌疑人生、销售假冒猫粮案

案例介绍

2024年,无锡市公安局食药环支队协同新吴分局依据群众举报,成功破获一起生产、销售假冒注册商标猫粮的案件。警方在外省多地展开行动,抓获崔某等14名犯罪嫌疑人,捣毁猫粮及包材制假窝点3处、生产线2条,端掉销售仓储窝点6处,查获侵权假冒猫粮20余吨,以及大量制假设备、原料和包装材料,涉案金额高达1500余万元。目前,11名案犯分别被判处有期徒刑,刑期从6个月至5年6个月不等。

典型意义

注册商标是商标权利人对其商标享有专用权的法律基础,也是维护市场秩序、保障消费者权益的重要保障。无锡市公安局始终秉持保障消费者合法权益的理念,接群众举报后深入排查涉假犯罪线索,组织力量开展破案攻坚,一举摧毁该假冒侵权猫粮销售网络,切断制假犯罪产业链条,有力保护消费者与品牌企业的合法权益。



3月15日是国际消费者权益日,无锡发布2024年十大消费维权典型案例。这一年,无锡全市各行政主管部门、各级消保委组织,大力营造放心消费氛围,不断优化提升消费环境,共筑满意消费!

4 陈玉涛诉张鑫隐瞒重大事故车实情二手车买卖欺诈案

案例介绍

2024年2月,陈玉涛与张鑫达成高尔夫R小型轿车的二手车交易,双方约定车款总计56000元。张鑫向陈玉涛承诺,该二手车“无水泡、无火烧、无重大事故,结构性无损伤(四梁六柱完好)”。交易完成后,陈玉涛委托专业机构对车辆是否为重大事故车进行鉴定,鉴定结果显示,该车确属重大事故车。惠山区人民法院经审理查明,张鑫在此次二手车售卖过程中存在欺诈行为,违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条的规定。据此,法院判令张鑫退还陈玉涛购车款56000元,并按照法律规定支付三倍赔偿款,共计168000元。

典型意义

本案中二手车卖家张鑫故意隐瞒车辆曾发生重大事故关键信息,其行为构成欺诈,严重损害了消费者陈玉涛的合法权益。通过本案可以提高消费者的法律意识及维权意识,亦可警示二手车市场从业者必须遵守诚信经营原则,杜绝通过隐瞒、欺骗等不正当手段牟取利益;也将推动二手车市场朝着规范化方向发展,促使卖家主动履行车辆信息告知义务,提升市场透明度,营造更加公平、公正、诚信的交易环境。

5 江阴市花味(江苏)餐饮管理有限公司江阴虹桥南路分公司强制购买炭火侵害消费者权益案

案例介绍

2024年5月,江阴市市场监督管理局接到消费者投诉举报,称其在当事人店内用餐时,该店将炭火设置成必选项,收费8元。经调查,该店提供扫码小程序点单与纸质菜单由服务员协助下单两种方式。店内“炭火”收费为8元/桌,在告示牌以及纸质菜单上均清晰标注了价格及相关提示。但当消费者点选烤肉菜品时,点单小程序系统会自动勾选“炭火”,若不勾选则无法提交订单。该店强制消费者购买炭火方能下单的行为,侵犯了消费者的自主选择权。依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十五条规定,江阴市市场监督管理局对该店作出责令改正,并处罚款3000元

的行政处罚决定。

典型意义

在此案例中,商家借助点单系统这类技术手段,强制消费者购买“炭火”商品,此行为明显违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》中关于消费者自主选择权的规定。江阴市市场监督管理局对该案件的处理,为广大商家敲响警钟,警示其必须规范自身经营行为,切实尊重消费者权益,杜绝借助技术手段进行变相强制消费,进而营造健康、有序、公平的市场消费环境。

6 唯亭酒店有限公司在标价之外加价提供服务案

案例介绍

2024年12月,无锡市唯亭酒店有限公司要求通过网络平台成功预订房间的消费者,需进行退单,或者每晚额外加价100元,才予以安排入住。梁溪区市场监管局经现场核查,确认当事人存在上述行为,且当事人已退还消费者预付款。当事人此举违反了《中华人民共和国价格法》第四十二条。鉴于当事人系首次违法,且积极改正违法行为,并对消费者损失进行了赔偿,梁溪区市场监管局对当事人从轻作出行政处罚,罚款1000元。

典型意义

在本案中,商家单方面要求消费者退单或加价的行为,严重侵犯了消费者的公平交易权。明确标价是经营者给予消费者的基本承诺,也是消费者挑选商品或服务的关键依据。全市酒店、宾馆行业的经营者务必严格遵守相关法律法规,秉持公开、公平、诚实信用的原则,自觉增强社会责任感,加强行业自律,依法依规开展经营活动,共同维护无锡的旅游形象。

7 高保军等人生产、销售不符合安全标准食品民事公益诉讼案

案例介绍

2021年2月至4月,高保军、张海波、戴秀明及虞友华等人,先后三次从奶牛养殖场盗出14头未进行“布鲁氏菌病”“牛结核病”检验检疫、存在高度患病风险的奶牛。随后,通过桑伟高将这些奶牛出售给游家华,获赃款286,660元。游家华在明知这些奶牛无检疫合格证明,且未佩戴农业部规定的畜禽标

识的情况下,依然选择购买并屠宰销售。2022年10月,无锡市人民检察院就该事件向无锡市中级人民法院提起民事公益诉讼。检察机关诉请高保军、桑伟高、游家华共同支付惩罚性赔偿金2,866,600元;张海波、虞友华、戴秀明分别在651,000元、2,215,600元、651,000元范围内承担连带责任,并要求上述人员在省级媒体或平台上公开赔礼道歉。2023年4月,江苏省无锡市中级人民法院判决支持检察机关的全部诉讼请求。游家华不服一审判决,提起上诉。2024年2月,江苏省高级人民法院判决驳回上诉,维持原判。游家华仍不服判决结果,向最高人民法院申请再审。2024年8月,最高人民法院裁定驳回游家华的再审申请。截至目前,案件执行已到位1,077,432元。

典型意义

侵害众多不特定消费者合法权益的情形,不仅涵盖实际造成消费者身体健康损害的情况,还包括对消费者身体健康构成重大损害风险的行为。检察机关提起民事公益诉讼,旨在维护社会公共利益,同时具备遏制和预防公益损害发生的重要功能。在此案中,检察机关针对具有重大食品安全风险的行为提起民事公益诉讼,有力地遏制了食品安全违法行为,切实保障了消费者的身体健康和生命安全。这一案例为相关从业者敲响了警钟,彰显了法律对食品安全领域违法行为的严厉惩处,有助于规范市场秩序,保障公众食品安全。

8 江苏永辉超市有限公司无锡政和大道分公司生产经营标注虚假生产日期食品案

案例介绍

2024年3月25日,惠山区市场监督管理局执法人员依据举报线索,对江苏永辉超市有限公司无锡政和大道分公司展开现场检查。在烘焙柜台的垃圾桶内,执法人员发现多张标注“生产日期:2024年3月24日”的产品标签。通过现场提取该超市的监控视频,进一步查明当事人烘焙区存在将前一日烘焙类食品的旧标签撕下,张贴当日标签的行为。当事人的这一行为,违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第(十)项的规定。惠山区市场监管局依法对当事人作出行政处罚,包括罚款5万元,并没收违法

所得365元。

典型意义

商家通过更换生产日期标签,刻意掩盖食品的真实信息,违反《食品安全法》相关规定,属于欺诈消费者的不诚信行为,极大地损害了消费者的合法权益。市场监管部门迅速开展查处工作并作出处罚,充分彰显了对食品安全违法行为“零容忍”的坚决态度。这不仅强化了企业的主体责任,也警示广大食品经营者,务必严格遵守法律法规,切实保障食品安全,坚持诚信经营,维护市场的健康秩序。

9 绝味鸭脖(马山店)销售卤菜未去皮称重“缺斤少两”案

案例介绍

2024年11月,滨湖区市场监督管理局执法人员在对绝味鸭脖(马山店)进行现场检查时发现,一单在售食品的实际量与贸易结算量并不相符。经调查,该店用于贸易结算的电子秤计量准确无误,但在销售鸭脖、凤爪等零售称重商品时,未去除包装材料(纸袋、塑料袋)的重量。经核算,商品实际重量值与结算重量值之差分别为12克(鸭脖,单价96元/千克)、4克(凤爪,单价132元/千克),这一差值超过了《零售商品称重计量监督管理办法》附表1中规定的负偏差。滨湖区市场监督管理局依据《商品量计量违法行为处罚规定》的相关条款,对当事人的上述违法行为处以2000元罚款。

典型意义

计量准确是市场交易公平公正的基础保障,关乎消费者切身利益与市场经营秩序的稳定。对这类看似微小却频发的计量违规行为予以惩处,能够有效遏制商家的不诚信经营苗头,防止其形成不良风气,维护消费者对市场交易的信任。只有持续强化计量监管力度,精准打击此类违规行为,才能营造规范有序的市场环境,推动市场健康、良性发展,让消费者在购物过程中切实感受到公平与安心。

10 陆莘销售猪肉掺杂碎骨欺诈消费者案

案例介绍

2024年12月,梁溪区市场监督管理局接到消费者投诉,称其在批发市场经营户陆莘处购买猪脚和筒骨时,被掺杂了其他碎骨,要求退还掺入碎骨的费用。执法人员向商家初步了解情况时,商家矢口否认存在该问题。后执法人员通过调取监控视频发现,商家在分切消费者选定的猪骨、猪肉过程中,多次将其他碎骨掺入其中。经营者的上述行为违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》的相关规定,属于欺诈消费者的行为。梁溪区市场监督管理局责令其立即停止违法行为,并依法赔偿消费者损失。依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十六条以及《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条第一款第(二)项的规定,对商家处以10000元罚款,并将该商户的违法行为通报给市场监督管理方。

典型意义

民生之事无小事。监管部门对商家的严惩强化了市场交易规则,促使商家诚信经营,保障交易公平公正。此案例也增强了消费者的维权信心与意识,更关注商品质量与交易公平。同时警示商家违背诚信经营原则必受严惩,促使从业者提升自律意识,营造健康诚信的经营环境。