

广西壮族自治区柳州市消费者权益保护委员会

柳消委函〔2024〕1号

柳州市消费者权益保护委员会关于公布 2023 年度柳州市消费维权十大典型案例的通知

各理事成员单位：

为了进一步提升维权效能，凝聚社会力量，推进协同共治，强化消费教育引导，共同营造更加安全放心舒心的消费环境。柳州市消委会在理事成员单位中开展了“2023年度消费维权十大典型案例”征集评选活动。从推选的47个案例中综合评析出具有代表性、典型性、群体性、影响性的10个案例作为“2023年度消费维权十大典型案例”。现予公布。

柳州市消费者权益保护委员会

2024年3月13日

（此件公开发布）

柳州市公布“2023年度消费维权十大典型案例”

为了进一步提升维权效能，凝聚社会力量，推进协同共治，强化消费教育引导，共同营造更加安全放心舒心的消费环境。柳州市消委会在理事成员单位中开展了“2023年度消费维权十大典型案例”征集评选活动。从推选出的47个案例中综合评析出具有代表性、典型性、群体性、影响性的10个案例作为“2023年度消费维权十大典型案例”。

一、柳州市城中区欧铂丽家具店欺诈消费者案

杨某与柳州市城中区欧铂丽家具店签订《欧铂丽产品购货合同书》，合同约定杨某向柳州市城中区欧铂丽家具店订购欧派集团旗下品牌欧铂丽橱柜、衣柜等定制家具，金额共计37312元。2023年1月9日，定制家具安装完成后，杨某发现家具并没有欧铂丽相关标识及logo，经向官网客服查验，家具的包装、标识、质量、安装等都不符合欧铂丽的品牌和品质。杨某遂将该店及相关人员诉至城中区人民法院要求撤销涉案合同、退还购货款并支付惩罚性赔偿。

城中区人民法院于2023年6月21日作出（2023）桂0202民初1076号民事判决，杨某、柳州市城中区欧铂丽家具店、相关人员周某均不服一审判决，分别向柳州市中级人民法院提起上

诉。市中级人民法院经审理认为，杨某与柳州市城中区欧铂丽家具店签订的合同明确约定了定制家具的品牌，但其收到的相关家具均没有合同约定及官方客服所称的品牌专用标识，品牌的生产厂家也不认可案涉家具为官方生产的正品，柳州市城中区欧铂丽家具店无法提交证据证实案涉家具为官方生产的正品，其应承担举证不能的不利后果。故应认定其履约不实，未向消费者披露真实情况，致使消费者陷入错误认知做出错误判断，属于欺诈，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定。判决：一、撤销杨某与柳州市城中区欧铂丽家具店签订的《欧铂丽产品购货合同书》；二、柳州市城中区欧铂丽家具店于本判决生效之日起十日内向杨某退还货款 37312 元并支付三倍赔偿款 111936 元；三、周某、黄某甲对柳州市城中区欧铂丽家具店的上述债务承担连带清偿责任。

案例评析：如经营者存在无法证明出售的家具为官方生产的正品等欺诈行为，应当依照《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定给予家具价值三倍的惩罚性赔偿。本案惩戒了欺诈和不诚信经营的行为，维护了正常的市场秩序，有利于营商环境通过法治化手段不断优化，彰显了公正诚信的社会主义核心价值观。

二、柳州中亮供应链管理有限公司未实行运输客户身份信息登记制度案

2023 年 3 月 22 日，柳州市柳南区人民检察院向柳州市交通

运输局发出《线索移交函》，将该院在办理张某某生产、销售有毒有害食品一案中发现的“业务员曾某某涉嫌未严格落实实名制收寄要求、违规办理寄递业务”的情况线索移交柳州市交通运输局。

经查实，柳州中亮供应链管理有限公司（中通快运柳州飞鹅一部）使用中通快运揽件系统填写运单信息时仅填写了业务员的电话、名字及昵称，未填写运输客户的个人实名信息。违反了《中华人民共和国反恐怖主义法》的相关规定。柳州市交通运输局对柳州中亮供应链管理有限公司作出罚款 100000 元的行政处罚，对直接负责的主管人员梁某某作出罚款 10000 元的行政处罚，对直接责任人员曾某某作出罚款 10000 元的行政处罚。

案例评析：物流、寄递渠道具有快捷便利、人货分离的特点，而一些物流寄递企业的管理漏洞却给不法分子传递非法出版物、枪支弹药、危爆物品、管制刀具等禁寄、违禁物品提供了便利。物流寄递企业只有落实消费者权益保护的主体责任，严格执行收寄验视、实名登记、过机安检等有关规定，才能最大限度保障社会治安和行业安全。

三、柳州市鱼峰区痘院士柳石美容店美容纠纷投诉案

2023 年 10 月 19 日柳州市鱼峰区五里亭街道市场监督管理所接到消费者投诉称：其女儿在柳州市鱼峰区痘院士柳石美容店接受治疗痘痘服务时，该美容店向其宣传做了项目痘痘会好。但是三年期间还是反复长痘，还忽悠其做祛斑项目，从 2021 年至

今消费 30 万元左右，美容店的各种美容项目的价格都没有进行公示，都是口头告知价格，还诱导其女儿使用借款平台支付消费。消费者要求美容店对部分无效果的项目进行退款处理。

经查实，涉诉美容店制作有服务和商品价格表，未发现存在价格公示问题。消费者仅有消费发票及网络平台贷款记录，证据证明力比较薄弱，无法证明美容店存在诱导其使用借贷平台支付消费行为。经执法人员多次协调，消费者同意了美容店提出的退款 8 万元的协商方案，双方达成一致意见。

案例评析：美容消费要科学理性，防止掉入消费陷阱。在选择美容整形机构时要选择正规、口碑好的，不要轻信机构的宣传广告，要查验确认机构的营业执照、医疗机构执业许可证以及医师资格证、医师执业证、医师职业资格证等，对机构提供的服务项目，应进行认真评估。谨慎对待“美容贷”，美容消费要充分考虑个人和家庭的经济承受能力，不要盲目听信美容店的促销，不要选择超过自己还款能力的贷款产品。

四、柳州市城中区张亮餐饮店虚假用户好评商业宣传案

2023 年 4 月 20 日柳州市城中区市场监督管理局接到群众举报称：柳州市城中区张亮餐饮店通过外卖点单的形式将自己制作的好评返现卡片发给消费者，消费者在用餐后在外卖平台上给予其网店五星好评+晒图再截图发给其店微信号进行确认后，可以获得其店发给的 2 元微信红包，即好评返现。

经核实，当事人通过以上好评返现的形式，虚假提高网店好

评率，主要是为了引流，进而吸引更多的顾客到店消费，进一步起到宣传其店的作用。该行为违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》的相关规定，城中区市场监督管理局对当事人作出责令改正，并罚款 6000 元的行政处罚。

案件评析：该商家通过外卖将自己制作的好评返现卡片发给消费者，消费者通过外卖平台虚假进行好评来领取商家的返现金额。在不给好评无法获得返现的条件下，实际上却影响了顾客对当事人网店的客观公正的评价，同时也让一些没有消费过的顾客因外卖平台上不客观公正的五星好评给其造成误导消费的商业宣传。在此提醒消费者遇到此类情况要保留好证据，通过电话、信函等途径向主管部门投诉举报进行维权。

五、柳城县广汇供水有限公司违背消费者意愿提供商品或者服务案

2022 年 4 月 27 日柳城县市场监督管理局接到邓先生举报称：柳城广汇供水有限公司于 2018 年 6 月 28 日在文华苑小区张贴了《关于对到期水表实行轮换的通知》，在小区业主不在场及不知情的情况下擅自更换水表，并于 2020 年 11 月 4 日收取举报人 2018 年更换水表的相关费用。

经查实，该公司从 2018 年开始在未与用户签订更换合同，也未告知用户可以自行购买检合格的水表进行更换的情况下，擅自对柳城文华苑小区用户正在使用的水表进行更换，更换水表数量为 135 个，收取水表费和材料费合计为 12859 元。上述行为

违反了《广西壮族自治区消费者权益保护条例》的相关规定，属于违背消费者意愿提供商品或者服务的违法行为，柳城县市场监督管理局对其作出警告，并处以罚款人民币 10000 元的行政处罚。

案例评析：柳城广汇供水有限公司与部分业主签订《柳城县消费者协会投诉调解协议书》属于民事范畴，不能免除其应承担的行政责任。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。

六、鹿寨县泰禾公共交通有限责任公司不执行政府指导价、政府定价案

2022 年 11 月 25 日鹿寨县市场监管局接到举报称：鹿寨至雒容的公交车从 11 月 20 日起突然从全程 3 元/人提价到 4 元/人，但未看到任何的公示，提价是否已通过审核，请相关部门核实处理。

经查实，鹿寨县泰禾公共交通有限责任公司从 2022 年 11 月 20 日起对鹿寨至雒容公交线路票价进行了调整，未按《关于调整鹿寨至雒容、鹿寨至四排公交车线路票价的批复》文件规定票价执行，违反了《中华人民共和国价格法》的相关规定，鹿寨县市场监管局责令当事人改正价格违法行为，并处以罚款 60000 元的行政处罚。

案例评析：根据《中华人民共和国价格法》的相关规定、广

广西壮族自治区发展和改革委员会关于印发《广西壮族自治区定价目录》（桂发改收费规〔2021〕1224号）的通知，城市交通中的“城镇公共汽（电）车（含水上公交）”票价列入政府定价范围，授权县人民政府进行定价。因此，鹿寨县泰禾公共交通有限责任公司从事该公交线路营运服务时，应当执行鹿寨县人民政府价格主管部门核定的票价。

七、融安县华亚珠宝店在经营活动中未按规定开展有奖促销活动案

2023年7月起，融安县市场监管局陆续接到了5起消费者投诉举报，在柳州市融安县振和财富广场大洋超市门口的“华亚珠宝有限责任公司”以抽奖活动并发放优惠券的形式来销售珠宝，在开展有奖销售时，未公布奖项种类、参与条件、参与方式等内容，抽奖券上写有7天无理由退货，但消费者在要求退货时却遭拒绝。

经查实，在经营活动中，该店工作人员主动搭讪拉拢过往群众和进出超市的消费者，发放自行印制的抽奖券。该店发放抽奖券开展有奖销售活动期间，共有6名消费者刮中优惠1000.00元，2名消费者刮中优惠500.00元，当事人均未按要求随时公示上述超过500.00元以上的兑奖情况。经调解，融安县市场监管局执法人员共为消费者挽回经济损失2400元。

该店在开展有奖销售活动前未明确公示有奖销售规则以及未公示超过五百元奖项兑奖情况的行为，违反了《规范促销行为

暂行规定》的相关规定。融安县市场监管局作出责令当事人改正违法行为，并处以罚款 5000 元的行政处罚。

案例评析：经营者通过虚高标价和限定兑奖品种的方式，给中奖顾客挑选溢价高的珠宝，这种套路让人难以抵抗诱惑，最终落入消费陷阱。在此提醒广大消费者要理性对待商家的促销活动，尤其是珠宝玉器等特殊商品，其价格、质量等难以准确判断，尽量不要贪图小便宜而轻率购买。如已消费购买，一定要保留好相关购物凭据，以便日后维权追偿。

八、融水县星月购物店销售侵犯注册商标专用权的商品案

2023 年 11 月 19 日，融水县市场监管局接到举报称：举报人购买了星月购物店销售的 2 瓶白酒，发现外包装上写有“国务院机关事务管理局机关服务局专用酒”，以及“茅台公司出品”字样，怀疑是假酒，请相关部门进行查处。

经查实，该店内的货架上有 1 瓶外包装上写有“国务院机关事务管理局机关服务局专用酒”字样的白酒。经贵州茅台酒股份有限公司辨认（鉴定），这瓶白酒不是其公司生产的产品。该店销售这款白酒的行为违反了《中华人民共和国商标法》的相关规定，属于销售侵犯注册商标专用权的商品的违法行为。融水县市场监管局责令当事人给消费者退款并给予赔偿，并对当事人处以没收假冒产品以及罚款 2500 元的行政处罚。

案例评析：自 2012 年中央出台八项规定后，酒企已停止特供类白酒的生产。打着所谓“特供”“内供”“专供”旗号销售的

酒都属于非法产品”。消费者在购买白酒时应注意三点，一是选商家。尽量选择到大中型企业生产的名优店购买，这种商家销售的产品质量较可靠，信誉度高，一般不销售假冒伪劣产品；二是看标签。不要购买无生产日期、厂名、厂址的三无白酒产品。根据食品标签标准要求，生产者应当在白酒标签上标注这些内容：酒名，生产者名称，地址，产品标准号与质量等级，配料表，酒精度，净含量，香型，生产日期，规格，生产许可证编号等；三是看外包装。优质白酒用的外包装箱整齐、坚硬、箱内有防震、防撞的间隔材料，箱图案印制精美，字迹清楚。

九、柳城县太平镇施好丰肥料店销售不合格及假冒商标案

2023年2月16日，柳城县市场监督管理局接到举报称：柳城县太平镇施好丰肥料店销售假肥料，请相关部门调查处理。

经查实，该店销售的两款肥料外包装标注的适用范围与其登记证的适用范围不符。并于2023年4月13日进行抽样检验，检验结论均为不合格。该店销售不合格肥料的行为违反了《广西壮族自治区产品质量监督管理条例》的相关规定。柳城县市场监督管理局责令当事人改正违法行为，对其作出没收涉案产品950包，没收违法所得1147.50元，并处以罚款人民币52620元的行政处罚。

案件评析：化肥等农用物资是农业生产中的重要组成部分，生产、销售假冒伪劣化肥，极大影响农业种植安全，导致农田减产或绝产，造成经济损失。购买肥料时应注意以下几点，一是商

家是否持有营业执照、肥料登记证；二是肥料是否使用中文标注；三是肥料是否有合格证；四是肥料包装上的信息是否完整、清晰，是否标明产品名称、生产企业名称和地址；标明肥料登记证号、产品标准号、有效成份名称和含量、净重、生产日期及质量保证期；标明产品和推荐适用作物、区域应与登记批准的一致。

十、三江县美颜坊美容管理中心店化妆品不良反应投诉案

2023年11月27日三江县古宜市场监督管理所接到投诉举报称：在街心公园美颜坊皮肤管理中心买了一瓶含有生姜成份染发膏，购买该产品时要求该店工作人员帮她染发。使用过后出现头皮刺痛化脓流水的情况，现在要求商家赔偿。

经查实，消费者购买的产品经抽样检验系合格产品，该店工作人员未按产品使用方法操作做过敏测试，导致不良反应发生。执法人员约双方当事人到现场，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定进行调解，双方达成一致意见，该皮肤管理中心赔偿600元给消费者。

案例评析：经营者在为消费者服务时应该严格按照商品使用说明操作，避免导致不良反应的发生，减少不必要的损害。同时建议广大消费者应当结合自身的体质选择正规厂商生产的产品，在自行使用化妆品前，请认真阅读使用说明书，并按照说明使用。

