

民有所呼 / 我有所应

点题·爆料邮箱:mssd@xmwb.com.cn

线索一旦采用  
即付稿酬

市工商局公布 2015 年度侵害消费者权益典型案例

# 信用证书靠买 交易记录靠刷

P2P 理财公司非法收集和使用个人信息,在未参与评比的情况下,购买相关信用证书用于宣传;一家企业在项目停滞、难以按期开业的情况下,仍利用微信发布赠票等虚假信息,被转载 20 余万次;黄某利用淘宝网大量销售进口化妆品,但不能提供证明合法进货来源的文件资料;某医疗器械公司通过第三方雇人下订单、当事人发空包裹等方法,进行网购刷单……

## 案例一 非法收集信息搞推销

2014 年起,善林(上海)金融信息服务有限公司下属中环广场营业部通过 QQ 网络平台购买或者通过向房产、金融、保险、汽车 4S 店等相关从业人员收集等途径非法收集个人信息,并组织理财师按名单信息逐一打电话推销 P2P 理财产品。为提升公司形象,当事人在未提供相应资料与参与评比的情况下,通过第三方,向中企国质信(北京)信用评估中心购得“中国互联网金融行业 AAA 级信用企业”“中国质量信用 AAA 级企业”“全国 315 质量服务客户满意诚信企业”三块信用证书及铜牌,并以此对外宣传。当事人还在宣传资料上称,善林公司积极参与了市政项目建设,事实上当事人并未投入资金,该宣传内容与实际情况不符。

当事人的上述行为违反了《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》的有关规定。2015 年 5 月,市工商局检查总队依法对其罚款 55 万元。

【点评】工商部门相关人士告诉记者,当前理财公司野蛮生长的背后存在诸多不规范的经营行为,



本报记者 陈杰

昨天,市工商局公布 2015 年度侵害消费者权益典型案例,除了传统的虚假宣传、霸王条款外,出现了许多新情况、新问题,这再次让主管部门和消费者都意识到,在信息爆炸的新时代背景下,消费者应增强信息鉴别能力,切勿落入消费陷阱。

如擅自收集使用消费者个人信息,用于拓展自身业务,同时通过购买信用评级、虚构参与市政项目建设等手段,欺骗误导消费者,侵害了消费者的合法权益。日常生活中,广大消费者应注意保护个人信息,在购买理财产品时应警惕高收益背后隐藏的高风险,谨防上当受骗。

## 案例二 被“注水”的聚缘农庄

上海聚缘农庄有限公司注册了微信号,署名为“上海风车小镇”,并发布了题为“【送门票】上海农业版



图 CFP

迪士尼落户奉贤青村镇”的文章。文章称该农庄占地面积 230 多亩,总投资 3700 万元,将在 2015 年 4 月 18 日开放并试营业,5 月 1 日正式开业;宣称只要将本微信转发到朋友圈,便可得到门票一张,并可在 4 月 18、19、25、26 日中的任何一天予以兑换使用。上述微信至案发已被转发 20 余万次。

经查,当事人开发上述项目占地面积仅为 119.5 亩,实际用于该项目投资仅约为 119.4 万元;该农庄内规划项目因需审批手续等原因,至当事人承诺开业期仍无法

落实配套设施,无法实现按期开业,也未能兑现转发该微信即可获取赠票的承诺。当事人的上述行为违反了《消费者权益保护法》的有关规定,构成了虚假宣传行为,奉贤区市场监管局依法对当事人罚款 14 万元。

【点评】当下新媒体发展迅速,微信、微博等已成为商家宣传的重要媒介和平台,本案中当事人在未能取得审批手续、不能保证如期开业迎宾的情况下,仍借助新媒体平台夸大宣传、虚假宣传,误导消费者,侵害了消费者权益。

## 案例三 虚构交易记录骗人

这次曝光的案例中,有当事人黄某在淘宝网“80 年代免税店”经营韩国进口化妆品。自 2013 年底至 2015 年 1 月通过网店共销售进口的 VDL 贝壳提亮液、芭妮兰卸妆膏、黄金眼膜、蜗牛霜、面膜等各类化妆品总额 107235 元,却均不能提供证明其合法进货来源的文件资料。

还有一家博羿医疗器材(上海)有限公司,自 2015 年 3 月 15 日起,利用第三方专业刷单人对其天猫“cabathy 旗舰店”经销的“cabathy 卡蓓婴童装”等产品虚构商品交易和客户评价。

刷单虚构交易的具体操作方法是:当事人支付给刷单人一定金额的刷单费,由刷单人不同的客户账号,订购当事人网店的商品,当事人发空的包裹,客户收到空的包裹后,在网店上确认交易成功并作出好的评价,刷单人以此从每笔虚构交易中获得 5 到 8 元不等的报酬。截至 2015 年 8 月 17 日,当事人对其网店商品刷单 26 次,虚构交易记录 637 条。当事人的上述行为构成《网络交易管理办法》规定的利用虚构交易提升自身商业荣誉的不正当竞争行为,被松江区市场监管局罚款 10 万元。

【点评】交易量、用户评价、商家信誉度往往是消费者在网购中选择交易对象的重要因素。不法商家为了提升自身信用,通过刷单虚构交易的方式美化客户评价,损害了正常网络交易秩序,构成不正当竞争行为。此外,大量刷单人的虚构评价在某种程度上会误导消费者,影响消费者的知情权、选择权。

## 民生关注

近日,有媒体报道称,位于嘉定江桥地区的几个二手车市场采用“调包计”和“隐瞒车辆真实信息”的方式,欺骗消费者高价买下报废车。与此同时,通过手机或电脑就能相中爱车,方便又便宜,网络二手车交易平台近期成为资本市场的宠儿,广告“轰炸”连绵不断。然而,记者今天上午从市消保委了解的信息称,网络二手车交易正成为投诉高发领域,消费者要小心“避雷”。记者试着联络其中几位投诉者和被投诉企业,发现其中还是迷雾重重。

## 卖家翻脸像翻书

家住浦东的市民孟先生在车王(中国)网站看中一台雷克萨斯 IS250 二手车准备购买,先付了定金 4 万元,卖方表示还可以申请贷款,余款在 7 天内付清。

孟先生一听果然是件大好事。然而,当天下午,事情就起了变化。孟先生接到电话说,贷款手续批不下来,卖方要求他立即去凑钱。“我当时想,反正付了定金,总归要给我几天时间凑钱吧。”孟先生并不特别着急。不料第二天,卖家联系他说车

子已经卖掉了。接下来就是孟先生要求退还定金并赔偿了。忙乎了一个多星期,结果是一场空。

## 评估标准非强制

也是在“车王”,消费者西先生支付定金,决定买一辆铃木二手车,双方签订了电子合同。然而,西先生很快发现,这辆车被卖给了别人,而且是一辆事故车,价格也存在欺诈。对于消费者的投诉,销售方负责人毛经理的回答是:“消费者购车是按照先入为主原则,价格是按照网络上定价销售,而不是按照现场价格交货。车辆状况与网上反映的是一致的,不存在欺骗行为,所以无法满足消费者的要求。”西先生面临的抉择或是走司法途径打官司,或是自认倒霉。

虽然 2013 年我国出台了《二手车鉴定评估技术规范》,但这一标准是国家推荐性标准,并未强制执行。消费者买二手车时没有一个可用的标准参考,让人清楚地知道“有了这

个标志的车就是合格的”,更没有对于二手车质量的评级。

## “偷梁换柱”忽悠人

去年 10 月份,张先生通过网络相中了一辆二手车,于是和中山北路上的轩信二手车公司签订购买二手车协议。协议上写明,如果发动机或变速箱不是原车的,属于商家违约,承诺全额退款,结果还是发现变速箱整体被更换,找到商家要求全额退款,没有结果。

今年 1 月 26 日,市民邵先生通过“车好多”购买一辆法院查封二手家用车辆,全款 9.6 万元,但是卖方却迟迟没有办法办理过户,要求退费也是石沉大海。事后,他告诉记者,大家不要为网络二手车平台跑马圈地而欢欣鼓舞。“互联网+”并不是万能的。“无论二手车电商是以何种模式运营,最终要落实到位的是平台的规范与透明,以实在的价格和优质的服务提高用户黏性。”

本报记者 陈杰

个别不良商家采用“调包计”等方式欺骗消费者高价买到报废车

# 网络二手车交易成投诉高发领域

## 二手车市场“跑偏” 亟需诚信体系“打底”

### 专家分析

关心网络的市民发现,近段时间,网络二手车交易平台成为资本市场的宠儿。“个人直接卖给个人,无中间商赚差价”之类的广告语深入人心。根据有关机构的乐观估计,到 2020 年,中国二手车市场交易量有望达到 4000 万辆,市值突破 1 万亿元。但是,业内人士坦言,目前就国内二手车市场来说,尚处在不成熟的阶段,相关标准滞后。

“我们应该朝这个方向努力,但牵涉到多方面、多因素,现在说是网络二手车交易的春天还为时尚过早。”上海市汽车维修研发中心主任、行业人士陶巍告诉记者,虽然搭上互联网的便车,但是二手车

交易本来就存在的价格透明度不够、虚假信息、报废车改装、二手车产权不明等问题通过网络渠道变得愈加严重。“需要刚性的管理体系、法律法规的保障,做到真正的职业化。”陶巍以国外二手车交易为例,二手车在交易前进入修理厂的每一步都有严格记录,检测数据都经得起推敲,一旦被查实有问题,这家修理厂将面临严重惩罚。“互联网二手车交易真正繁荣,取决于全社会诚信体系的完善。”

本报记者 陈杰

上海市经济管理学校  
重视人文素养 引领人生发展  
www.sems.cn