

贵阳市公布消费维权10起典型案例

“3·15国际消费者权益日”到来之际，紧扣“提升消费品质”主题，贵阳市市场监管部门聚焦民生关切，以严格执法守护品质底线，集中查办了一批侵害消费者权益的典型案件，着力营造安全放心、公平有序的消费环境，助力消费提质升级。今日，市场监管部门向社会公开发布贵阳市消费维权十起典型案例。



案例一：云岩区某装修公司利用格式条款排除消费者解约权利案

【案情简介】云岩区某装修公司使用的《家庭装饰施工定金协议书》中约定：“本合同签订后，无论任何理由甲方提出终止合同乙方不退定金，定金后期只能转入工程首款”。该条款排除了消费者依法变更或解除的权利，违反了《合同行政监督管理办法》的相关规定。云岩区市场监管局依法责令该公司改正违法行为，并给予行政处罚。

【案情评析】格式条款应当遵循公平原则。本案中的条款由经营者预先拟定，未与消费者协商，其“无论任何理由均不退定金”的内容，排除了消费者在经营者违约等情形下的合法解约权，属于典型的“霸王条款”，侵害了消费者合法权益。经营者应以此为戒，规范合同内容。

案例二：云岩区某餐饮店以“好评返现”方式进行虚假宣传案

【案情简介】云岩区市场监管局在网络巡查中发现，某餐饮店在外卖平台以“返现5元”的方式诱导用户作出五星好评，涉及订单17单，返现金额85元。该行为违反了《网络反不正当竞争暂行规定》的相关规定，属于以返现方式诱导用户作出指定好评的虚假宣传行为。云岩区市场监管局依法责令该餐饮店改正并作出罚款的行政处罚。

【案情评析】“好评返现”诱导消费者作出非基于真实体验的评价，不仅破坏了平台评价机制的公正性，也侵犯了后续消费者的知情权。该行为构成对商品用户评价的虚假宣传，误导消费者，依法应予惩处。消费者也应警惕此类“返现”诱惑，作出真实、客观的评价。

案例三：南明区某健身会所利用“霸王条款”侵害消费者权益案

【案情简介】南明区某健身所在会籍合同中设置了“超过有效期一律不退费”“任何情况下定金与预付款不予退还”“会员单方解约费用不退”“服务改动无需通知会员”等多项不公平格式条款。该行为违反了《合同行政监督管理办法》的相关规定。南明区市场监管局依法责令该健身会所改正，并作出罚款的行政处罚。

【案情评析】经营者利用格式条款排除或限制消费者依法变更、解除的权利，加重消费者责任，是典型的“霸王条款”。本案警示经营者，合同条款须遵循公平原则。

案例四：南明区某商场家具销售纠纷案

【案情简介】2025年7月，南明区市场监督管理局接到王女士投诉，称其在南明区某商场购买了一套价值3.6万元的家具，收货后发现商品存在材质不符及质量问题，与商家协商退款未果。南明区市场监管局执法人员在调取交易凭证、商品宣传资料及双方沟通记录等相关资料后组织现场调解。调解过程中，执法人员通过对比商品实物与宣传承诺，现场宣传《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关规定，阐明双方的权利义务，最终双方达成一致意见，商家同意为消费者全额退款。

【案情评析】《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务”。消费者应妥善留存购物凭证、商品质量问题照片等证据，以便维护自身合法权益。商家应依法诚信经营，履行“三包”义务，提升售后服务质量。

案例五：观山湖区某饮食店发布虚假广告案

【案情简介】2025年1月11日接群众举报称在观山湖区某饮食店美团店铺购买了招牌双层芝士牛肉堡，该饮食店宣传为纯手工真牛肉。经查，该店在美团店铺销售的牛肉饼并非纯手工制作，而是由生产厂家流水线生产而成。该行为违反《中华人民共和国广告法》的有关规定，观山湖区市场监管局依法责令该饮食店停止违法行为，并作出罚款的行政处罚。

【案情评析】广告不得含有虚假或者引人误解的内容，不得欺骗、误导消费者，否则构成虚假广告。本案提醒消费者，面对食品虚假广告宣传应保持警惕，保存相关证据，以便有效维权。同时也警示经营者，发布广告应当真实、合法。

案例六：白云区某生物科技有限公司对食品作虚假商业宣传案

【案情简介】2025年5月26日，白云区市场监管局接到举报，称某公司向老年人销售无生产日期的“眼药水”。经查，该公司实际销售的是“莱福汉斯浓缩液饮品”，属于食品。该公司销售人员向老年人宣传该饮品加入生理盐水后具有护眼功效，能缓解眼疲劳、眼干涩。该行为构成对商品性能的虚假宣传，违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》的相关规定。白云区市场监管局依法责令该公司改正，并作出罚款的行政处罚。

【案情评析】普通食品不得宣传疾病治疗或保健功能。本案中，经营者利用老年人对健康的关注，将普通食品虚构为具有护眼功效，属于典型的虚假商业宣传，误导消费者。市场监管部门依法查处，有力打击了针对老年群体的消费欺诈行为。

案例七：清镇市某骨科医院违法使用患者形象发布医疗广告案

【案情简介】2025年8月，清镇市市场监管局对清镇市某骨科医院进行检查，发现其微信公众号推文中使用了患者的名字及形象进行广告宣传。该行为违反了《中华人民共和国广告法》关于医疗广告不得利用广告代言人做推荐、证明的规定。同时，该广告未经审查。清镇市市场监管局依法责令该医院停止发布广告，并给予罚款的行政处罚。

【案情评析】医疗广告关乎群众生命健康，法律法规对其内容及发布形式有严格限制。利用患者形象作证明，易对消费者造成误导。医疗机构发布广告，必须严格遵守法律规定，依法进行审查，确保广告内容真实、合法。

案例八：修文县某母婴店经营超过保质期的儿童用品案

【案情简介】2025年6月7日，修文县市场监管局接到消费者投诉，反映在某母婴店购买的奶瓶疑似为假货且货架上有过期商品。执法人员现场检查发现，该店销售的“贝亲”牌奶瓶、安抚奶嘴等4种商品已超过保质期。虽消费者已与商家自行协商退货，但商家经营过期商品的行为依然成立。修文县市场监管局依据《中华人民共和国产品质量法》对商家作出罚款、没收过期商品的行政处罚。

【案情评析】民事和解不能免除行政违法责任。本案中，即便消费者与商家达成赔偿协议，市场监管部门仍对商家经营过期商品的行为依法立案查处，杜绝“以赔代罚”。此案警示经营者，保障商品安全是法定义务，母婴用品安全更是关乎儿童健康，不容忽视。

案例九：修文县某美甲店发布虚假广告案

【案情简介】2025年4月6日，修文县市场监管局接举报，反映某美甲店无资质开展祛斑项目、发布违法广告。经查，该店销售的“星耀女人”系列化妆品合规，但店内一幅宣传海报使用了“使用前VS用后五瓶调肤液效果”的人脸对比图，且无法提供效果真实性的证明材料。该行为构成发布虚假广告，违反了《中华人民共和国广告法》的相关规定。修文县市场监管局依法责令该店停止发布广告、消除影响，并作出罚款的行政处罚。

【案情评析】使用前后对比图宣传商品效果，若无法证明其真实性，即构成虚假广告。本案中，美容行业的此类宣传手法易误导消费者。市场监管部门对此类行为的查处，维护了公平竞争的市场环境，也警示商家，广告宣传必须真实有据。

案例十：双龙分局某出租车公司使用破坏准确度的计价器案

【案情简介】2025年10月7日，贵阳市市场监督管理局双龙分局接到投诉，反映贵阳某出租汽车有限公司一辆出租车使用遥控器作弊计价器。经查，该车驾驶员在营运途中使用作弊遥控器增加里程数。该行为违反了《中华人民共和国计量法》的相关规定。贵阳市市场监督管理局双龙分局依法责令该公司改正，并作出没收违法所得、罚款的行政处罚。

【案情评析】出租车计价器是国家实行强制检定的计量器具，其准确度直接关系到乘客切身利益，也是城市文明的“流动窗口”。利用作弊器破坏计价器准确度，牟取不正当利益，严重损害消费者权益和市场诚信。本案严厉打击了此类计量作弊行为，有效维护了出租汽车行业秩序。

来源：贵阳市市场监管

市场监管总局：严查酒类产品五大违法违规行为

记者15日从市场监管总局了解到，近日，市场监管总局部署各地市场监管部门开展酒类产品突出问题综合治理工作，严厉打击酒类产品违法违规行为，切实保障人民群众饮食安全和消费权益。

此次综合治理，重点聚焦五个方面突出问题：一是使用甲醇、工业酒精等生产假酒，在黑窝点黑作坊制售假酒，售卖包装材料参与造假，醇基液体燃料管理不当致使误饮中毒等违法违规行为；二是使用食用

酒精勾兑后冒充固态白酒及原酒、葡萄酒、果酒、黄酒等产品，以葡萄汁冒充无醇葡萄酒、以薯类、糖蜜等食用酒精冒充谷物食用酒精等违法违规行为；三是白酒、葡萄酒等超范围使用食品添加剂，养生酒等配制酒超限量添加食品添加剂，配制酒、其他蒸馏酒、啤酒等非法添加非食用物质等违法违规行为；四是侵犯注册商标、地理标志权，擅自使用与他人有一定影响的商品名称、包装、装潢等相同或者近似的标识，仿

造或者冒用质量标志、产品产地、他人厂名厂址等违法违规行为；五是产品标签虚假宣称疾病预防、治疗功能，假借“特供”“专供”“内供”党政机关和军队名义进行虚假宣传，对产品作虚假广告或虚假商业宣传等违法违规行为。

据悉，各地市场监管部门将全面加强生产加工、食品销售、餐饮服务、宣传营销等全过程各环节监管执法，综合运用行政许可、监督检查、抽检监测、执法稽查等手

段，严厉查处一批重点案件、清理一批黑窝点、惩处一批违法犯罪分子、曝光一批典型案例。同时，将强化标准引领和技术支撑，引导企业提升产品品质，促进酒类产业高质量发展。

记者了解到，市场监管总局鼓励社会各界、新闻媒体加强社会监督和舆论监督，广大消费者可通过全国12315平台和12315热线向市场监管部门反映发现的酒类产品问题线索。

据新华社