

# 四川公布 2023 民生领域案件查办“铁拳”行动第十批典型案例

□本报记者 马工枚

严厉打击“利用不公平格式条款侵害消费者权益违法行为”是“铁拳”行动的重点之一。近日，四川省市场监管局公布了2023民生领域案件查办“铁拳”行动第10批9个典型案例。

据悉，今年以来，四川全省各级市场监管部门聚焦群众反映强烈、社会关注的突出问题，持续深入开展“铁拳”行动。在市场交易中，由于信息不对称、专业水平有限等因素的制约，格式条款提供者往往不合理地免除或者减轻自身责任、加重对方责任、限制对方权利，侵害了消费者的合法权益。有的当事人甚至在合同中私自印制政府机构名称，故意误导消费者，严重影响政府公信力。

市场监管部门在此提醒广大经营者，在制定格式合同时，应当坚持自愿、平等、公正、诚实的原则，严格遵守法律法规；同时，提醒消费者，遇不公平格式条款时要积极投诉举报，主动拿起法律武器维护自身权益。

## 案例一：广职教育培训学校在格式条款中免除经营者应当承担的责任案

1月4日，广安市广安区市场监管局对当事人经营场所进行检查，发现已签订的113份《学生走读安全协议书》中含有“如造成任何损失由乙方(学生)和丙方(家长)承担一切责任”等内容。

当事人利用格式条款规定了学生及家长的违约责任，免除了经营者造成消费者人身伤害的责任，其行为违反了《合同违法行为监督处理办法》第九条第一项规定，3月30日，广安市广安区市场监管局依法对广安市广安区广职教育培训学校在格式条款中免除经营者应当承担的责任的违法行为，作出罚款9000元的行政处罚。

## 案例二：阆中市天赐健身馆利用格式条款侵害消费者权益案

7月19日，阆中市市场监管局在对阆中市天赐健身馆检查中发现其提供的合同格式条款含有“任何情况下都不退不换不停卡”的内容，涉嫌利用不公平格式条款损害消费者权益，当日对其立案调查。经查，6月30日至7月7日，当事人开展营销活动向消费者推广健身年卡，单方提供名为《天赐国际健身中心·厂商补贴年卡协议》的空白合同文本。活动期间，共与16名消费者订立合同，合同中利用格式条款规定“此活动卡任何情况下都不退不换不停卡”，以此排除或限制消费者依法变更或者解除合同的权利。

当事人的行为违反了《合同行政监督管理办法》第八条第四项的规定，9月18日，阆中市市场监管局依法对阆中市天赐健身馆利用格式条款侵害消费者权益的违法行为，作出罚款2000元的行政处罚。

## 案例三：成都优萃健身服务有限公司利用格式条款侵害消费者权益案

3月23日，成都市金堂县市场监管局接

到消费者举报，称当事人在其合同条款中注有“私教课程一经售出概不退款”等内容，属于霸王条款。3月24日，执法人员对当事人进行现场检查，发现当事人使用预先拟定制作的《萃健身·普拉提工作室私教合同》与消费者签订合同，向消费者提供健身私教服务。该合同中“私教条款”部分第二条“会员所购买的私教课程必须一次性支付全部费用(预付定金的必须一次性支付其余尾款)。私教课程一经售出概不退款，也不可转为其他用途的费用”的内容。该内容排除了消费者在格式条款中依法变更或者解除合同的权利。经查，截至执法人员现场检查时，当事人已与消费者签订上述格式合同132份。

当事人的行为违反了《合同违法行为监督处理办法》第十一条第一项规定，5月18日，成都市金堂县市场监管局依法对成都优萃健身服务有限公司利用格式条款侵害消费者权益的违法行为，作出罚款1000元的行政处罚。

## 案例四：会理富足人生足浴休闲中心利用格式条款侵害消费者权益案

3月10日，会理市市场监管局依法对会理富足人生足浴休闲中心进行现场检查，发现当事人制作并向消费者发放的代金券上印有“本活动最终解释权归会理富足人生足浴养生会所所有”的字样，涉嫌利用不公平格式条款损害消费者权益。经立案调查，当事人自3月起，已向消费者宣传分发2000份该代金券。

当事人的行为违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条第六项的规定，3月27日，凉山州会理市市场监管局依法对会理富足人生足浴休闲中心利用格式条款侵害消费者权益的违法行为，作出罚款2000元的行政处罚。

## 案例五：荣经荷瓣之乡兰花经营部利用格式条款侵害消费者权益案

4月7日，雅安市荣经县市场监管局接

交易网上声明商家单方享有解释权，涉嫌单方面排除消费者权利侵害消费者权益的情况。经查，当事人为促进兰花销售，在兰花交易网注册了会员名称为“YJ兰花电商中心”的网络店铺，在店铺商品页面声明中利用“一概拒绝差评”“以上所述最终解释权归YJ兰花电商中心所有”等内容规定其单方面享有解释权，属于利用不公平条款排除消费者权利的行为。

当事人的行为违反了《网络交易监督管理办法》第二十一条第五项和《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条第六项的规定，4月28日，雅安市荣经县市场监管局依法对荣经荷瓣之乡兰花经营部利用格式条款侵害消费者权益的违法行为，作出罚款1000元的行政处罚。

## 案例六：资中县某饰品店利用格式条款侵害消费者权益案

2月22日，内江市资中县市场监管局执法人员开展日常检查时，发现当事人店门左侧一广告展示牌，上面标注“最终解释权归本店所有”内容。

当事人规定经营者单方享有最终解释权的权利，排除了消费者解释格式条款的权利，其行为违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条第六项的规定，3月8日，内江市资中县市场监管局依法对资中县某饰品店利用格式条款侵害消费者权益的违法行为，作出罚款2000元的行政处罚。

## 案例七：广元市海庭装饰设计有限公司伪造合同示范文本案

1月30日，广元市利州区市场监管局接到消费者举报，称其与广元市海庭装饰设计有限公司签订的住房装修合同印制有“广元市建设局监制”字样，疑似伪造。经函询广元市住房和城乡建设局，广元市建设局于2001年8月成立，已于2006年1月变更为广元市住房和城乡建设局。近5年该局未制定过由广元市住房和城乡建设局监制的装饰装修合

同范本，当事人提供的装修合同上印制的“广元市建设局监制”字样系自行伪造。

当事人在与消费者签订的住房装修合同中使用了“广元市建设局监制”字样，有明显的误导行为，构成伪造合同示范文本的事实，其行为违反了《四川省合同监督条例》第十三条第四款的相关规定，3月21日，广元市利州区市场监管局依法对广元市海庭装饰设计有限公司伪造合同示范文本的违法行为，作出罚款5000元的行政处罚。

## 案例八：安岳县露淇卤制品店利用格式条款侵害消费者权益案

2022年11月16日，资阳市安岳县市场监管局执法人员对安岳县露淇卤制品店进行检查发现，发现店内宣传海报有“最终解释权归本店所有”等内容。

当事人以格式合同的形式，规定“最终解释权归本店所有”，排除了消费者解释格式条款的权利，其行为违反了《合同违法行为监督处理办法》第十一条的规定，3月31日，安岳县市场监管局依法查处安岳县露淇卤制品店利用格式条款侵害消费者权益的违法行为，作出罚款500元的行政处罚。

## 案例九：成都乐骏中联通信器材有限公司攀枝花分公司利用格式条款侵害消费者权益案

2月23日，攀枝花东区市场监管局执法人员对成都乐骏中联通信器材有限公司攀枝花分公司经营场所进行检查，发现当事人营业场所摆放有“此卡一经售出不退不换，遗失不补”等字样的广告牌。经查，上述广告系当事人自行制作，用于向消费者宣传其会员业务。其条款内容排除了消费者提出更换、赔偿损失以及获得违约金和其他合理赔偿的权利。

当事人的行为违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条的规定，3月24日，攀枝花东区市场监管局依法对成都乐骏中联通信器材有限公司攀枝花分公司利用格式条款侵害消费者权益的违法行为，作出罚款400元的行政处罚。

## 贵阳市市场监督管理局：统筹推进标准化工作 为高质量发展注入“标准力量”

标准决定质量，高标准决定高质量。贵阳市市场监督管理局深入贯彻中央、省、市关于标准化工作系列部署，牢固树立高质量发展理念，充分重视和发挥标准化的基础性作用，紧盯工业、农业、交通、旅游等重点领域，积极推动企业、行业协会、主管部门等参与国家标准、地方标准、团体标准等各类标准制定。2023年以来，共引导企业参与制修订国际标准2项，国家标准25项，地方标准24项，团体标准13项，标准话语权持续增强，标准在赋能经济社会高质量发展的作用更加明显。

### 加强标准化试点示范建设工作

标准化试点是指在特定领域通过制定、实施标准等措施，促进生产方式转变、产品和服务质量效益提升，是拓展新的标准化工作领域的重要

方法。贵阳市市场监督管理局不断延伸标准化试点领域的广度，动员有条件的企业积极参与，加强对企业标准化试点申报工作的指导，增强工作有效性。目前指导贵州航天控制技术股份有限公司申请国家级工业智能制造标准应用试点成功获批，成功立项《第三方医药仓储物流服务标准化试点》等2项省级服务业标准化试点项目。同时不断拓展标准化试点工作的深度，指导4家企业积极推进国家级服务业标准化试点工作，以3家“优秀”、1家“合格”的成绩顺利通过专家组的现场审核。

### 加强工业企业标准化工作

在工业领域深入开展标准化工作，支持和引导企业制定标准、贯彻标准，积极开展先进技术的应用和

技术创新，鼓励企业将企业标准化建设作为提升行业话语权、市场竞争力的有力抓手。贵州航天电器股份有限公司牵头起草的2项国际标准正式发布，标志着航天电器在电子元器件领域的技术实力和标准制定能力得到国际认可，贵阳企业在国际标准化工作上取得新突破。同时积极推进企业产品和服务标准自我声明公开和监督制度，进一步规范企业标准自我声明公开，加强事中事后监管，引导企业制定高于国家标准、行业标准、地方标准的优质企业标准，增加标准有效供给，不断提升标准化水平，进而推动企业产品质量和服务质量提升，2023年新增公示企业标准500余项。

### 加强贵阳市地方标准化建设工作

为促进贵阳市特色经济发展和

加快城市建设标准化进程，贵阳市市场监督管理局积极发挥统筹协调作用，加强与行业主管部门协调，深入企业开展调研走访，定期向行业主管部门和社会征集地方标准立项项目，发挥标准化支撑保障功能，助力经济社会提质增效。

发布《电子竞技场馆建设规范》《城市轨道交通运营安全标志及使用规范》《绿色旅游景区评价要求》等贵阳市地方标准，立项《高价值发明专利培育工作规范》《专利申请预审规范》2项知识产权标准，立项《预制菜冷链配送管理规范》《预制菜分类》《餐饮节约行为规范》《食用农产品批发市场快速检测实验室建设与管理规范》等地方标准，为推动新兴产业发展、助力全市可持续发展、“强省会”战略实施注入强劲“标准力量”。杨静



□本报记者 马工枚

在“万物皆可盲盒”的时代，盲盒风潮也刮到了学校周边的文具、玩具甚至食品上。可一些商家不公示盲盒商品类别、概率，利用信息不对称诱导消费者过度消费。还有一些商家以盲盒方式销售过期食品，侵害了消费者健康权。此外，通过盲盒包装销售三无商品、山寨商品、二次销售商品等情况仍然存在。一些商家以盲盒方式包装销售质次价高商品。近日，记者从四川省保护消费者权益委员会了解到这样一起消费案例。

2022年2月17日，四川省乐山市消费者蔡女士向乐山市井研县保护消费者权益委员会投诉，称其孩子在文具店购买了“盲袋”，通过外包装无法获知产品信息和信息，拆开后发现是棒棒糖、巧克力豆等预包装食品且均过期，要求文具店退货并赔偿损失，但双方协商未果。

经调查，消费者反映情况属实。消委会工作人员在文具店现场发现十几个装有过期食品的“盲袋”。经询问，这批“盲袋”是从某批发商处购进，因外包装无标识、不透明，无法得知内部食品信息且未进行进货查验。该行为属于怠于履行法定查验义务，销售不符合安全标准的食品。根据《食品安全法》第148条“生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足一万元的，为一千元。但是，食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外”之规定，经调解，文具店同意向消费者赔偿1000元并表示歉意。同时，井研县保护消费者权益委员会已将案件线索移交当地市场监管局立案调查。

四川省保护消费者权益委员会表示在万物皆可“盲”的时代，盲袋、盲盒等产品不是法外之地。虽然盲盒类商品具有特殊性，消费者无法提前知晓内部商品信息，不代表消费者要为这种隐蔽性买单。盲盒经营者应履行法定义务，按照《食品安全法》《消费者权益保护法》等规定，外包装要标明商品类型和关键信息，须符合产品质量或食品安全要求，充分保障消费者的知情权和安全权等合法权益。

销售过期「食品盲盒」

惩罚性赔偿敲警钟

## 四川德阳市旌阳区市场监管局：开展化妆品“一号多用”违法行为专项检查

□张艳 本报记者 高明山 李鹏飞文/图

为进一步引导企业落实化妆品质量安全主体责任，持续净化化妆品市场环境，促进行业健康发展，保障公众用妆安全，今年7月-9月，四川德阳市旌阳区市场监管局在全区范围内集中开展了化妆品“一号多用”违法行为专项检查工作。

### 组织企业开展自查整改工作

基层市场监管所执法人员积极组织辖区化妆品注册人、备案人、销售者(使用者)、化妆品电子商务平台经营者等对照此次专项检查重点开展全面自查，并对自查发现的问题及时整改。截至目前，共有342家化妆品经营企业已开展自查，未发现有化妆品“一号多用”的违法行为。

### 重点检查儿童化妆品

执法人员重点针对化妆品“一

号多名称”“一号多商标”“一号多主体”等形式套用特殊化妆品注册证编号或者普通化妆品备案编号的情形开展监督检查。重点检查儿童化妆品及特殊化妆品等重点产品；化妆品批发、化妆品电子商务平台销售等重点环节。截至目前，该局共出动执法人员184人次，监督检查化妆品经营者92家次。

### 密切关注化妆品投诉举报

该局执法人员结合12315投诉举报平台，加大对被投诉举报化妆品经营者的监管力度，强化化妆品质量安全风险排查整治。深入现场对涉事化妆品经营者进行化妆品质量安全大检查，对其中1家化妆品经营企业网络经营的化妆品标签不规范，涉嫌经营未经备案化妆品行为，已立案调查。



### 强化化妆品法律法规宣讲

专项检查中，执法人员向化妆品经营使用企业耐心讲解《化妆品监督管理条例》《化妆品生产经营监督管理办法》《化妆品标签管理办法》等相关法律法规；同时积极组织

辖区化妆品经营者参加《化妆品网络经营监督管理办法》等法律法规培训，不断提升化妆品从业人员知法守法、规范经营意识，引导化妆品经营者落实主体责任，提升管理水平，加强行业自律，有效保障老百姓用妆安全。