

山西省 2024 年度消费者权益保护典型案例发布

3月12日,山西省市场监督管理局发布山西省2024年度消费者权益保护典型案例。典型案例包括消费者权益保护厅际联席会议其他成员单位典型案例2个和全省市场监管系统消费者权益保护典型案例9个。

案例案例 1: 某农资经销部未取得农药经营许可证经营农药案

【案情简介】

2024年4月7日,农业农村局接下级农业农村局移交线索,对某农资经销部(以下称当事人)涉嫌未取得农药经营许可证跨区域经营农药进行立案调查。经查明,当事人于2018年7月取得所在市行政审批服务管理局发放的农药经营许可证,经营范围为农药(限制使用农药除外),经营场所为本市X路XXX号。2024年3月26日,当事人的负责人应某同司机陈某驾驶车辆从本市到临市X县X镇给客户配送货物途中,为扩大农药销售,通过X镇村民原某,在X镇附近村庄走村串户销售春镰、草甘膦等农药。同时,向客户销售限制使用农药福克,累计销售金额8750元。当事人未取得案发所在地农药经营许可证经营农药,超出农药经营许可证经营范围经营限制使用农药,其行为违反了《农药管理条例》第二十五条第三款和《农药经营许可证管理办法》第十四条、第二十一条第二款的规定。办案单位依据《农药管理条例》第五十五条第一款第一项,同时参照山西省农业农村厅《全省农业行政处罚自由裁量权基准(2022年版)》第25项适用情形裁量标准规定,责令当事人立即停止违法行为,没收违法所得并处罚款40000元。

【案例评析】

本案是农业农村局在日常执法工作过程中发现线索,因案件涉及农药货值金额较大,且为跨区域销售,请市级提级办理。农药经营销售的管控对于保障农产品质量安全、维护生态环境安全、保障农业生产安全和维护市场秩序有着重要意义,无论是超出许可地域范围销售还是超出许可农药类别销售均属于违法行为。本案特点:一是认定事实清楚,证据确实充分;二是定性准确,适用法律正确。

案例 2: 张某某未取得《医疗机构执业许可证》擅自开展驾驶员健康体检案

【案情简介】

卫生健康行政执法人员接12345热线举报,位于本区XX西街306号的“某医院”无相关手续开展驾驶员健康体检。执法人员到达现场调查发现:门牌上悬挂着“某驾驶员体检便民服务中心”,现场有三名工作人员,分别是张某某(接待咨询)、任某(身穿白大褂正在从事体检服务)、贾某(电脑信息录入)。任某持有有效的护士执业证书,注册执业地点为某疼痛医院,其余两名人员均不能出示医技相关资质。墙上挂着某健康体检中心有限公司的《营业执照》副本复印件、《机动车驾驶证申领及使用规定》。《驾驶员体检费用公示》内容显示“驾驶人身体条件检测费:60元/人次,体检及收费项目包括双眼裸眼及矫正视力、辨色力、听力、身高、外科(颈部、躯干、四肢等功能是否正常)医生诊断及管理费用”,落款为某体检中心有限公司。执法人员在现场的电脑中收集到一份2023年4月27日至6月5日的“体检人员信息登记电子表”,共计179名。桌面上摆放有收款二维码,抽屉里已体检的驾驶员体检表“医疗机构章”处加盖的是某体检中心有限公司体检专用章,医师签名处盖有任某的名章。

工作人员张某某现场提供的某健康体检中心的《医疗机构执业许可证》副本复印件显示注册的三个地址中无“XX西街306号”。通过进一步调查和询问,了解到“某驾驶员体检便民服务中心”是张某某拿着该公司为其出具的“职业健康外出体检授权委托书”、公司及医师时某的相关资质,超越代理权限去交警队私自办理的驾驶员体检备案,公司和时某对张某某办理驾驶员体检备案一事并不知情。至此,本案违法主体确认为“某驾驶员体检便民服务中心”的实际设置者张某某,其未取得《医疗机构执业许可证》擅自开展了驾驶员健康体检活动,违法事实清楚,证据确凿,当事人上述行为违反《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》第三十八条第二款的规定,依据《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》第九十九条第一款的规定,参照本省《卫生健康行政处罚裁量基准》的规定,经过合议,向张某某下达了《行政处罚事先告知书》,张某某自愿放弃陈述申辩和听证后,按程序进行了法制审核、重大案件集体讨论、行政处罚事项审批,最终下达《行政处罚决定书》,给予张某某:1.没收违法所得10740元、2.没收器械8件、3.罚款人民币53700元整的行政处罚。张某某自觉履行了行政处罚决定,本案结案。对护士任某不在注册机构开展护理服务的行为另案处理。驾驶员健康体检属于特殊准入行业,不同于普通的无证行医,所以在案件调查终结后,执法人员要求某体检中心有限公司及时到交警队办理了该体检中心的驾驶员健康体检注销事项,阻止再次损害消费者利益。

【案例评析】

本案是政府热线转办的一起针对驾驶员健康体检业务的投诉举报案件,驾驶员健康体检属于特殊准入行业,2020年10月22日,公安部推出优化营商环境12项措施,其中“扩大体检医疗机构范围到符合健康体检资质的二级以上医院、乡镇卫生院、社区卫生服务中心、健康体检中心等医疗机构”的新举措,为驾驶员体检提供了就近办理服务,体检机构需要先办理《医疗机构执业许可证》,持相关资料到交警队申请备案,取得U盾,连接到交警队系统后,才能开展驾驶员健康体检。因此,取得《医疗机构执业许可证》是开展驾驶员体检业务的先决条件。本案的难点在于违法主体的认定和违法收入的取证。调查初始张某某提供的各项资料均显示违法开展驾驶员健康体检的是某体检中心有限公司,随后该公司授权委托王某来说明情况,指认张某某本人是该体检中心有限公司的兼职业务员,自2023年4月27日起,用某体检中心有限公司提供的用于联系职业健康体检外检业务的授权委托书及相关资质,在此处开展了驾驶员健康体检活动,公司完全不知情。执法人员对张某某耐心解释有关法律法规政策,寻找到案件突破口,最终张某某承认位于XX西街306号的“某驾驶员体检便民服务中心”是自己拿着某健康体检中心有限公司,为其提供的职业健康外出体检相关资质去交警队办理的,所有收入均使用微信扫码方式付款,进入他自己的微信账户,某健康体检中心有限公司未获取任何收入分成。后期张某某配合案件调查,提供了自己的微信支付交易明细证明打印件,违法收入的电子数据证据得以确认,与其他证据相吻合,构成完整的证据链。

案例 3: 太原市尖草坪区某电动车商行销售不符合国家标准的电动自行车案

【案情简介】

2024年8月26日,市场监管部门执法人员对某电动车商行进行检查。检查发现,当事人销售的绿源电动自行车存在鞍座长度超标、增设蓄电池托架、加装金属护杠与合格证不符等问题,均不符合《中华人民共和国国家标准》GB17761—2018要求。依据《中华人民共和国产品质量法》第十三条、第四十九条相关规定,市场监管部门责令当事人立即停止销售不符合国家标准的电动自行车,没收违规电动自行车12辆,并处违法销售产品货值金额两倍的罚款40180元。

【案例评析】

本案中,执法人员通过检查迅速发现问题,严格依照法定程序开展调查,全面核实证据材料,确保案件的公正处理。通过案件查处,市场监管部门有效打击销售不符合国家标准电动自行车的违法行为,维护消费者权益和市场秩序,彰显质量安全的重要性。

案例 4: 忻州市忻府区某婚纱摄影店侵害消费者权益案

【案情简介】

2024年,在处理消费者投诉中,忻州市忻府区某婚纱摄影店涉嫌存在未按照与消费者的口头约定提供相应照片及服务的行为,市场监管部门立即立案查处。经查,当事人69名消费者名单中有28人的投诉问题未予解决,涉及金额共18801元,其中:11人收到部分照片但余下未出,涉及金额5727元;17人未拍照或对照片不满意要求退款,涉及金额13074元。当事人未按约定提供服务且超期未退款,且在市场监管部门要求责令改正后,当事人仍未予以改正。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》及《侵害消费者权益行为处罚办法》的相关规定,市场监管部门作出责令其改正并处罚款、没收违法所得18801元,罚款69751.71元的行政处罚。

【案例评析】

本案中,当事人作为合同一方,不遵守约定,守信意识淡薄,未按约定提供服务,市场监管部门要求其责令改正,当事人仍然不停止其违法行为,损害消费者的合法权益。市场监管部门定性准确,处罚适当,以纠正违法行为为目标,有效维护消费者的合法权益。

案例 5: 大同市云冈区某日化经营部经营标签不符合规定的化妆品案

【案情简介】

2024年12月17日,市场监管部门对大同市云冈区某日化经营部涉嫌销售标签未标注限期使用日期化妆品的行为,进行立案查处。经查,当事人所销售的“雅诗兰黛新净莹雅诗兰黛柔洁面乳”(批号QC1)未标注限期使用日期,涉案产品从广州某贸易有限公司购进,共计4支,进价105元/支。当事人销售标签未标注限期使用日期化妆品的行为,违反《化妆品监督管理条例》第三十六条相关规定,鉴于当事人积极配合调查且违法行为较轻,市场监管部门依法

从轻处罚,并作出没收违法所得959元、罚款10000元的行政处罚。

【案例评析】

本案中,当事人作为化妆品经营者,经营销售标签不符合规定的化妆品,侵犯消费者合法权益。鉴于当事人在积极配合调查取证,如实陈述违法事实,且涉案产品货值金额较小,违法行为较轻,对其从轻处罚。这既体现市场监管部门对违法行为的严厉打击,也体现处罚与教育相结合的监管原则。

案例 6: 阳泉市平定县某商贸有限公司销售过期食品案

【案情简介】

2024年3月8日,根据消费者举报,市场监管部门对阳泉市平定县某商贸有限公司涉嫌销售过期“和丝露”牌凤梨酸奶、过期“豆本豆”唯甄豆奶,进行立案查处。经查,当事人售出的“和丝露”牌凤梨酸奶饮料4瓶,超过保质期35天;待售的“豆本豆”唯甄豆奶饮料1包,超过保质期6天,涉案过期食品货值共计55.2元,违法所得43.2元。当事人的行为违反《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第(十)项规定。依据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十四条规定,并鉴于当事人初次违法,涉案产品数量少、货值金额小,且及时改正,积极配合调查,参照《山西省市场监督管理局行政处罚裁量权适用规则》第十条:“当事人有下列情形之一的,可以依法从轻或减轻行政处罚:(一)积极配合市场监管部门调查,如实陈述违法事实并主动提供证据材料的;(二)违法行为轻微社会危害性较小的”。同时考虑优化营商环境及当地经济发展情况,市场监管部门作出没收违法所得43.2元,并处罚款10000元的行政处罚。

【案例评析】

销售过期食品一直是消费者投诉举报的热点问题之一,本案中市场监管执法人员办理案件合乎情理、于法有据,切实维护消费者合法权益的同时,对经营者也起到了教育与处罚相结合的作用。

案例 7: 晋城市某有限公司销售不符合柴油案

【案情简介】

2024年9月30日,市场监管部门根据抽检报告结果,对某有限公司涉嫌销售不合格柴油进行立案查处。经查,当事人于2023年8月购进一批0号柴油,2024年2月,抽检报告结果显示当事人销售的该批柴油十六烷值不合格,该批柴油总量有32.16吨,价值222843.19元。至案发时已售19.19176吨,违法所得40070.43元。依据《中华人民共和国产品质量法》,市场监管部门作出责令停售、没收未售柴油12.96824吨、没收违法所得40070.43元、罚款291181.79元的行政处罚。

【案例评析】

成品油与人民群众的生产、生活密切相关,加油站销售不符合国家标准的柴油,严重侵害消费者的合法权益,会对车辆造成一定程度的损害,甚至威胁到人民群众的生命财产安全。市场监管部门通过严厉打击此类违法行为,有效规范成品油市场流通秩序,保障消费者的用油安全。(下转05版)