

福建省市场监督管理局

通告

2023 年第 13 号

福建省市场监管局关于发布 2023 年民生领域案件查办“铁拳”行动 第六批典型案例的通告

消费是日常生活不可或缺的部分。随着经济发展，市场上的商品日益丰富，消费选择越来越多样化。但在消费水平不断提高的同时，消费侵权事件仍时有发生。福建省市场监管系统坚持人民至上，坚持问题导向、目标导向，聚焦社会舆论关注热点，持续深入开展民生领域案件查办“铁拳”行动，查处了一批侵害消费者权益案件，现将部分案例公布如下：

1. 泉州市惠安县市场监管局查处泉州广茂房地产开发有限公司未按规定进行有奖销售案

2023年5月17日，惠安县市场监管局对当事人泉州广茂房地产开发有限公司未按规定进行有奖销售的违法行为作出警告、罚款52000元的行政处罚。

2022年11月2日，惠安县市场监管局根据投诉举报线索，依法对当事人进行检查。当事人现场负责人确认投诉举报照片中的电饭煲兑换券、烤箱兑换券、惠安璀璨壹号优惠申请单确是其出具的。其中“电饭煲兑换券”标示有：“璀璨壹号 电饭煲兑换券 使用须知：1. 本券不挂失、不记名；2. 本券仅用于璀璨壹号家电兑换，不作其他用途；3. 本券一经损毁、涂改，即作废无效；4. 本券加盖公章有效，使用后由璀璨壹号工作人员回收；5. 在法律许可范围内，本券的最终解释权归泉州广茂房地产开发有限公司所有”。该兑换券加盖有“璀璨壹号 营销专用章”。上述优惠申请单、兑换券内未见“奖金金额或者奖品价格、奖品数量、兑奖时间、兑奖条件、兑奖方式、奖品交付方式、主办方及其联系方式”等信息，未见兑换规则、使用范围、有效期限以及其他限制性条件等详细内容。

当事人未按规定明示有奖销售活动相关信息、开展有奖销售活动未建立档案，如实、准确、完整地记录涉奖规则、公示信息、兑奖结果、获奖人员等内容，及在兑换券上标示“...本券的最终解释权归泉州广茂房地产开发有限公司所有”的行为，违反了《规

范促销行为暂行规定》第十三条第一款、第十四条、第十九条，以及《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条第二款的规定。依据《规范促销行为暂行规定》第二十七条、第二十八条，《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十二条，《侵害消费者权益行为处罚办法》第十五条的规定，惠安县市场监管局责令当事人改正违法行为，并作出行政处罚。

2. 福州市连江县市场监管局查处福建融旷明置业有限公司利用合同格式条款侵害消费者合法权益案

2023年5月15日，连江县市场监管局对当事人福建融旷明置业有限公司利用合同格式条款侵害消费者合法权益的违法行为作出警告、罚款5000元的行政处罚。

2023年2月23日，连江县市场监管局依法对当事人的经营场所进行检查，发现当事人在销售商品房经营活动中提供的合同涉嫌利用格式条款侵害消费者权益，遂于2023年2月24日立案调查。经查，当事人开发某房地产项目网签购房合同时使用的《商品房买卖合同（预售）》中，“第八条逾期付款责任”相关内容与“第十二条逾期交付责任”相关内容对比，消费者违约责任显著高于当事人逾期交房的违约责任，存在加重消费者责任的情况；“第十条商品房相关设施设备交付条件”“第十一条交付时间和手续（三）查验房屋”约定及“第二十条（二）因出卖人的原因，买受人未能在该商品房交付之日起365日内取得该商品房的房屋所有权证书的处理方式”等3条规定，限制了消费者获取

违约金及依法解除合同的权利。

当事人销售商品房所使用合同的格式条款免除经营者责任、加重消费者责任、排除消费者主要权利的行为，违反了《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第二十七条第一款第（五）项、第（七）项、第（八）项的规定。依据《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第六十条的规定，连江县市场监管局责令当事人改正违法行为，并作出行政处罚。

3. 厦门市海沧区市场监管局查处厦门市海沧区新雅美业美容店订立合同利用格式条款排除或者限制消费者权利案

2023年8月26日，海沧区市场监管局对当事人利用合同格式条款加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的违法行为作出警告、罚款20000元的行政处罚。

2023年7月6日，海沧区市场监管局执法人员依法对当事人的经营场所进行检查，在当事人经营场所前台抽屉和前台桌面文件夹内发现4本“顾客服务单”，其第二联中“协商”部分的格式条款含有“若您认为我们/门店的服务有瑕疵或不足，秉承友好协商的理念，还请第一时间提供相应证据（包括可证明系我们/门店服务产生的不良后果的医学结论证明、音频视频材料等）与我们/门店进行沟通；若您在沟通时未准备前述材料，或者提出超出我们/门店承受范围或法律规定的要求，我们/门店建议您寻求诉讼方式进行解决，烦请您不要影响我们/门店正常的经营，亦请您不要未准备前述证据材料的情况下向工商、卫生等行政部门进行

无理由投诉，亦或通过各种途径歪曲、抹黑我们/门店，否则，你愿意支付等同于服务金额的三倍予我们/门店作为违约金，并愿意承担由此给我们/门店造成的一切损失，并愿意通过我们/门店认可方式消除影响”字样内容，遂于2023年7月7日对其进行立案调查。经查，当事人考虑到与顾客签订合同的便捷性，自行在淘宝店铺上搜索并购买“顾客服务单”票据，将其作为合同文本使用。截至案发，上述4本“顾客服务单”中，有13份已签有顾客姓名、到店接受服务的项目、顾客所支付的金额、纹眉师签名等信息，当事人共收取费用47648元。

当事人利用格式条款与消费者订立含有加重消费者责任、排除或限制消费者权利内容合同的行为，违反了《合同行政监督管理办法》第八条第（六）项、第（八）项的规定。依据《合同行政监督管理办法》第十八条的规定，海沧区市场监管局作出行政处罚，鉴于当事人已主动改正，不另责令当事人限期改正。

4. 晋江市市场监管局查处泉州市华宇聚缘汽车贸易有限公司使用不平等格式条款案

2023年3月31日，晋江市市场监管局对当事人泉州市华宇聚缘汽车贸易有限公司使用不平等格式条款侵害消费者权益的违法行为作出警告、罚款5000元的行政处罚。

2023年3月17日，晋江市市场监管局根据投诉对当事人经营场所进行检查，发现2份《泉州市华宇聚缘汽车贸易有限公司车辆转让协议》，其中约定事项均有“七：此协议签订之后，立即

生效，双方应认真执行，不得以车况、车价为由提出退车、降价等要求”的条款。

当事人与消费者签订存在免除经营者责任规定的车辆转让协议的行为，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条、《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第二十七条第一款第（三）项的规定。依据《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第六十条的规定，晋江市市场监管局责令当事人改正违法行为，并作出行政处罚。

5. 莆田市市场监管局查处莆责田联融盛置业有限公司侵害消费者权益案

2023年1月4日，莆田市市场监管局对当事人莆田联融盛置业有限公司侵害消费者权益的违法行为作出警告、罚款5000元的行政处罚。

2022年5月19日，莆田市市场监管综合行政执法支队执法人员根据城厢区市场监管局移送的线索，依法对当事人经营场所进行检查，发现其制定的“商品房买卖合同”格式合同中涉嫌存在加重消费者责任的违法行为，遂于当日予以立案调查。经查，当事人于2021年5月份开始对外预售由该公司开发经营的某小区商品房，与购房者签订由该公司统一制定的《商品房买卖合同》（预售）格式合同。关于买受人逾期支付房款的违约责任在《商品房买卖合同》（预售）格式合同附件十一《补充协议》5.6条款规定如下：“买受人逾期交付房款时，每逾期一个日历日，应按照

未付房款万分之三违约金的标准向出卖人承担违约责任；逾期超过 90 个日历日的，出卖人有权解除合同并收取相当于商品房总价款 20%的违约金”。关于出卖人逾期交付商品房的违约责任在《商品房买卖合同》（预售）格式合同附件十一《补充协议》11.5.1 至 11.5.3 条款规定如下：“出卖人逾期交房，买受人同意出卖人 90 个日历日的宽展期，逾期超过 90 个日历日，每逾期一个日历日，出卖人应付总价款万分之一违约金，逾期超过 180 个日历日，买受人有权解除合同并收取不超过总价款 2%的违约金”。截至 2022 年 4 月 30 日，当事人累计销售某小区商品房 871 套，签订《商品房买卖合同》（预售）格式合同 871 份。截至案发，当事人尚未收取过任何购房者因逾期支付房款产生的违约金，没有违法所得。

当事人利用合同格式条款减轻经营者责任、加重消费者责任的行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条第二款、《合同违法行为监督处理办法》第十条第（一）项的规定。依据《合同违法行为监督处理办法》第十二条的规定，莆田市市场监管局责令当事人改正违法行为，并作出行政处罚。

6. 宁德市霞浦县市场监管局查处霞浦县长春良筑民宿侵害消费者权益案

2023 年 6 月 26 日，霞浦县市场监管局对当事人霞浦县长春良筑民宿侵害消费者权益的违法行为作出警告、没收违法所得 839.1 元、罚款 1258.9 元的行政处罚。

2023年4月26日，霞浦县市场监管局执法人员根据投诉，对当事人的经营场所进行检查，并向其核对了投诉人关于美团酒店住宿订单被取消后同类型房间在同日期价格上涨的情况，遂于当日对其立案调查。经查，当事人于2023年4月11日开始将所经营的民宿房型上架美团平台对外销售，4月14日晚21:16被一名消费者下单预订了入住时间为2023年5月1日的“温馨标准间”3间，预订费用共计1047元，即每间349元；当天晚上22:00当事人以房量不足为理由拒绝了消费者的订单并退款。而实际上截至4月14日晚上22:00，当事人所经营的3间“温馨标准间”在5月1日并未被预订，实际有房，当事人隐瞒了其提供的房型实际可供预定数量。当事人取消上述订单后，将该房型在五一假期期间的价格设置为每间718元重新上架。最终上述房型5月1日的房间在线上平台以646元（扣除平台优惠72元）的价格成交1间、以每间600元的价格线下成交2间，违法所得839.1元。

当事人隐瞒所提供房型的实际可供预定数量，并在拒绝消费者订单后涨价销售的行为，违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》第六条第（八）项、第十六条第二款的规定，构成欺诈消费者的违法行为。依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十四条及《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条第（十）项的规定，霞浦县市场监管局责令当事人改正违法行为，并作出行政处罚。

7. 厦门市思明区市场监管局查处厦门市思明区鲜庆坊餐厅

虚报商品重量欺诈消费者案

2023年7月3日，思明区市场监管局对当事人厦门市思明区鲜庆坊餐厅虚报商品重量欺诈消费者的违法行为作出警告、罚款100000元的行政处罚。

2023年2月4日，思明区市场监管局执法人员对当事人经营场所进行现场检查，现场抽查1号桌、15号桌点菜单，其中1号桌抽查结果显示，“冬蟹”点菜单写1.7斤，现场复称实际重量1.22斤；“香螺”点菜单写1.3斤，现场复称实际重量0.94斤；“旺螺”点菜单写1.1斤，现场复称实际重量0.86斤；“虾菇”点菜单写1斤，现场复称实际重量0.78斤；“生蚝”点菜单写2.1斤，现场复称实际重量1.58斤；“白玉贝”点菜单写2.4斤，现场复称实际重量1.76斤；15号桌抽查结果显示，“虾菇”点菜单写1斤，现场复称实际重量0.74斤。2023年2月17日，思明区市场监管局依法对当事人进行立案调查。经查，当事人在海鲜称重时通过多记录称重海鲜重量的手法，骗取消费者价款而不按照约定提供商品；使用死亡的帝王蟹掉包替换消费者购买的活帝王蟹进行加工出菜给消费者食用。

当事人在海鲜称重时通过在点菜单上多记录海鲜重量的手法骗取消费者价款，而不按照消费者约定的计量重量提供商品的行为，违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》第五条第（十）项的规定；使用死亡的帝王蟹掉包替换消费者购买的活帝王蟹，违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》第五条第（七）项的规

定。依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十四条、《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条的规定，思明区市场监管局责令当事人改正违法行为，并作出行政处罚。

8. 福州市晋安区市场监管局查处晋安区麦恩健身工作室利用合同格式条款侵害消费者权益案

2023年1月9日，福州市晋安区市场监管局依法对当事人晋安区麦恩健身工作室利用合同格式条款侵害消费者权益的违法行为作出警告、罚款1500元的行政处罚。

2022年8月30日，晋安区市场监管局根据举报线索，对当事人经营场所进行检查，发现其涉嫌利用合同格式条款侵害消费者权益，遂于当日进行立案调查。经查，当事人在2022年1月1日至9月13日期间，在为重复使用而预先拟定的服务协议条款中，包含“3. 协议解除与终止 3.1（1）……甲方需按乙方模板书面申请，并退还乙方开具的收据、发票和本协议……，（2）……乙方在收到原发票等资料之后再为甲方办理有关退款手续，收据、发票和本协议未退回，乙方有权拒绝办理退款。……3.2 甲方符合以下任一条款项，视为甲方主动放弃服务，其享有的权利自动终止。乙方不接受甲方退款，因此造成的经济损失由甲方自行承担：（4）甲方已消费本协议约定的任一项目或任一产品，则不可退款。”等条款，对退费时间、退费形式进行限制，并加收退费手续费，部分解除了其退费的责任，限制了消费者退费的权利。

当事人利用合同格式条款侵害消费者权益的行为，违反了

《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条第（一）项、第（二）项的规定。依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十五条的规定，晋安区市场监管局责令当事人立即改正违法行为，并作出行政处罚。



（此件主动公开）

