

关注 3.15

给商家“敲警钟” 为消费者指维权路

重庆发布十大维护消费公平典型案例

销售含有禁止添加成分的减肥药、非正规旅行社诱导老年人消费、培训机构“卷款跑路”……3月14日，市高法院、市检察院、市文化旅游委、市市场监管局、市消委会联合发布重庆市2021—2022年维护消费公平典型案例，用十个典型案例给商家“敲警钟”，同时支招消费者合法维权。

□本报记者 王天翔

“三无”美容产品致客户“烂脸”

基本案情：2020年9月，李某安排张某在其经营的美容店治疗，提供产品给张某使用，并承诺产品合格。张某多次反馈使用后面部出现红、紧绷、刺痛等不良反应，李某却指导张某继续使用。

2020年10月，李某被诊断为瘢痕和皮炎，双眼睑处疤痕需激光修复治疗。

处理结果：法院审理认为，李某无任何证据证明涉案产品基本生产信息，认定涉案产品不符合质量标准，其行为构成欺诈。判决李某退款并支付三倍惩罚性赔偿。

专家点评：如经营者因有意隐瞒信息或者提供虚假信息诱导消费者，诱使消费者作出错误意思表示的，构成欺诈。

健身房会员卡“打水漂”

基本案情：符某办理了诺伯曼·运动会会员卡(次卡)，该会馆在春节前暂停营业后未再恢复营业。在会员服务期限内，该会馆场地已变更为其他经营主体经营场所。

处理结果：法院审理认为，涉案公司违约，符某依法有权解除合同。在停业前，符某未使用会员卡，尚余的会员期限足以让符某行使全部会员权利。据此，判决解除服务合同，退还符某全额服务费。

专家点评：在履行期限届满之前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务的，当事人可以解除合同；合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以请求恢复原状或者采取其他补救措施，并有权要求赔偿损失。

销售含违规成分的自制减肥药

基本案情：陈某、张某在自制的减肥胶囊中掺入国家明令禁止在食品中添加的盐酸西布曲明，通过互联网销售，金额共计194210元。

处理结果：合川区人民法院在判处二被告人刑罚的同时，支持检察机关就附带民事公益诉讼提出的全部诉讼请求：判决二人支付十倍惩罚性赔偿金，公开赔礼道歉。

歉，限期召回产品消除隐患。

专家点评：民事公益诉讼赋予了社会组织、检察机关等单位诉讼主体的资格，即虽然起诉人不是受侵害的当事人，但却可以代表社会公共利益提起民事公益诉讼，由此可以降低消费者维权成本。

在食品药品安全公益诉讼案件中提出惩罚性赔偿的诉讼请求，是对惩罚性赔偿制度的有益探索，对今后立法完善和司法实践具有指导意义。

销售假冒品牌酒

基本案情：2018年至2021年，四川雅安彭某某将假冒注册商标的江小白、劲酒、郎酒销往四川、重庆等地；四川达州卫某某从彭某某处购进假酒后销往四川、重庆等地；重庆云阳胡某某从卫某某处购入假酒后，再销往云阳县各乡镇。

其中，假冒的江小白检测出环乙基氨基甲酸(甜蜜素)，属于不符合食品安全标准的食品。

处理结果：云阳县人民法院判决被告彭某某等人赔礼道歉、赔偿损失，并支付“江小白”销售价款十倍的惩罚性赔偿。

专家点评：川渝两地检察机关依托川渝协作机制，有效克服跨区域信息不畅，避免出现民事公益诉讼案件重复起诉的问题，节约了司法资源。

“旅行社”诱导老人买高价保健品

基本案情：重庆某食品公司声称“进超市购买食品满100元即可成为会员”。郑某成为会员后，参加其组织的免费旅游，行程中被诱导购买高价保健品。

处理结果：经协调，该公司为郑某等游客办理了退货，并退回了购货款。该公司在未取得旅行社业务经营许可证的情况下，组织游客参加旅游活动，安排多项旅游服务。相关部门对该公司作出罚款人民币1万元的行政处罚。

专家点评：旅游者参加旅游要找正规旅行社，购物时要保持理性，购物后注意保存购物小票、发票等凭据。

旅行社委托不合格供应商提供服务

基本案情：2021年4月，市文化市场

综合行政执法总队在日常检查中发现，重庆纵越国际旅行社有限公司将游客尹某等10人委托给“全球通渝北分公司”接待，且无法提供“全球通渝北分公司”相关经营资质。

处理结果：市文化旅游委责令重庆纵越国际旅行社有限公司改正，并给予公司及其直接负责人罚款的行政处罚。

“全球通渝北分公司”在无资质的情况下提供服务作另案处理。

专家点评：非正规旅行社为获取利润，更容易在旅游活动中订购“黑车”“黑店”以及委派“黑导游”，进一步增大了引发恶性旅游事件，严重侵害旅游者人身、财产安全及其他合法权益的可能。

培训机构虚假宣传诱骗学生

基本案情：2021年7月，市市场监管局对重庆黔航教育科技有限公司进行执法检查，发现当事人收集高三学生及家长的电话号码，安排工作人员冒充某校老师进行关于复读的虚假宣传。招生话术中宣传的“复读生重本上线率63%、本科上线率100%、有巴蜀中学师资”等内容均与实际情况不符。

处理结果：市市场监管局对当事人处罚款10万元。目前该公司已关停。

专家点评：本案当事人组织员工利用虚假信息点进行点对点的精准宣传，广大消费者要保护好个人信息，认真甄别宣传内容，必要时可以对宣传的内容进行实地考察和甄别。

房地产公司非法收集使用人脸信息

基本案情：2021年8月，永川区市场监管局发现中骏·珑景台项目营销中心购买并安装人脸识别设备，在未征得客户同意的情况下，采集购房者人脸信息，确定客户到访途径，促成交易完成。

截至2021年8月16日，累计有759条已成交客户人脸抓拍数据被当事人使用。

处理结果：永川区市场监管局对当事人处罚款5万元。

专家点评：作为个人独有的生物识别信息，人脸信息已经成为很多人的支付密码、账号密码等，由于无法更改自己的人

脸信息，一旦泄露，将严重威胁消费者的财产安全、隐私安全。

销售假冒品牌洗发水沐浴露

基本案情：2021年1月，公安机关陆续在南川区互邦日化经营部等五家企业(以下简称“五被告”)的仓库中查获大量假冒注册商标的洗发水及沐浴露。

自2018年起，五被告销售上述产品金额共计1185289.71元。

处理结果：在支持起诉人参与下，五被告与原告市消委会达成调解协议：在省级以上媒体刊登书面道歉；三年内购买销售金额三倍共计3555869.13元惠农农产品。

专家点评：五被告利用农村消费者识别假冒商品能力较弱的特点，侵犯众多不特定农村消费者的知情权和选择权。

由于目前我国法律、司法解释对通过民事公益诉讼提出惩罚性赔偿诉讼请求的规定还不够明确，该调解办法既避免了关于惩罚性赔偿金的争议，又在全国率先将消费民事公益诉讼与乡村振兴战略紧密结合起来。

培训机构“卷款跑路”

基本案情：2021年5月，市消委会陆续接到多起关于重庆市运略艺术培训有限公司(以下简称“运略公司”)涉嫌“卷款跑路”的投诉。同月，运略公司实际控制人石某某到黔江区消委会反映：公司拟申请破产。公司前期收取的培训费无法兑现。

处理结果：2021年8月，市消委会联合黔江区消委会受理了151名未成年消费者的申请，支持消费者向黔江区人民法院提起集体诉讼。最终，运略公司退还培训费用。

专家点评：本案中，重庆市消委会、黔江区消委会在全国首次作为支持起诉人支持消费者集体诉讼，并发表支持起诉意见。

重庆已在全国率先出台《支持消费者集体诉讼工作导则》，对预付式消费纠纷、群体性投诉、经营者拒绝调解等案件，可通过支持消费者集体诉讼的方式，帮助挽回经济损失。



漫画/乔宇

“3·15”旅游普法 宣传周启幕

本报讯(记者 韩毅)

“0元周边游”“超低价港澳游”“免费体检”……你还会相信这样的骗局吗?3月14日，我市2022年“3·15”旅游普法宣传周启幕，市文化旅游委、市文化旅游总队公布了6类典型案例，以涉事游客的亲身经历警示游客，“不合理低价游”往往披着“便宜”“天上掉馅饼”等美好的“外衣”，实际却暗藏着损害游客利益的“陷阱”。

本次活动由市文化旅游委、市文化旅游总队主办，以“警惕‘低价游’勿入购物陷阱”为主题，将组织开展海报宣传、重点宣讲

等普法宣传活动。活动时间为3月14日—3月18日。

市文化旅游委、市文化旅游总队公布了6类典型案例。这些案例以涉事游客的亲身经历警示游客，“不合理低价游”往往披着“便宜”“天上掉馅饼”等美好的“外衣”，实际却暗藏着损害游客利益的“陷阱”。



6类
典型案例
扫一扫
就看到

你的外卖是怎么做出来的? 快用手机实时察看后厨直播

全市首条网络餐饮食品安全示范街 开街，首批授牌11家“透明餐厅”

本报讯(记者 王天翔)3月14日，全市首条网络餐饮食品安全示范街在江北区嘉嘉码头开街。记者获悉，该街区有餐饮经营单位约50家，首批11家示范商户被授牌为“透明餐厅”。

记者通过外卖App进入一家“透明餐厅”，点击“阳光厨房LIVE”可以察看实时的后厨食品制作情况，原材料的摆放、操作台是否清洁、操作人员是否佩戴口罩帽子等情况一目了然。不仅如此，消费者在选择订餐商户环节，还可

以察看商户经营资质、经营范围、食品安全监督检查评级等信息。

在餐品的配送环节，每份外卖包裹被贴上封签，消费者可拒收封签破损的餐品；在售后保障环节，江北区已经在全市率先实现食品安全责任险全覆盖，设立食品安全责任险绿色通道，对1万元以下的理赔，可实现当日赔付。

据介绍，江北区正在创建国家食品安全示范城市，将力争在今年年底前，实现示范街区“透明餐厅”全覆盖。

建设体育强市·重庆在行动系列报道

市社体中心

开拓创新推动全民健身发展 多措并举助力竞技体育改革

3月11日，市社体中心与沙坪坝区体育局就共建重庆市霹雳舞队正式签约，标志着我市备战第十五届全运会霹雳舞项目工作全面开启。

“我们将在全市范围内选拔霹雳舞优秀人才，组队备战‘十五运’新周期，力争在全运会赛场取得突破。”市社体中心负责人表示，此次市社体中心、沙坪坝区体育局、沙坪坝区全民健身中心三方共建，将以校园普及推广、人才培养为核心，不断夯实我市霹雳舞运动的发展基础，提升项目竞技实力，将竞技体育改革落到实处。

建设体育强市一年来，市社体中心立足职能职责，广泛开展全民健身活动，创新探索社体指导员管理机制，全力做好市六运会竞赛组织，顺利完成第十四届全国运动会参赛任务，积极推进川渝两地社会体育工作，形成了以全民健身推动竞技体育改革提升的新局面，为建设体育强市作出了积极贡献。

开拓创新 全民健身与全民健康深度融合

“请大家跟随我的口令，我们一起来学习八段锦第一式——两手托天理三焦，从抱球桩开始，两手臂下落到胸前……”在去年全民健身月期间举办的重庆市全民健身“五进活动”现场，国家一级社体指导员周美蓉一边示范



重庆市新年登高活动

一边讲解动作要领，吸引了100余名机关干部参与其中。

过去一年，像这样的全民健身活动还有很多。市社体中心秉承“巩固传统品牌、打造精品赛事、拓展新兴项目”的发展理念，立足群众需求，全年举办了30余场全民健身活动，累计参与规模达3万余人，影响覆盖超20万人次。

与此同时，市社体中心还创新举办了居家全民健身创意线上挑战赛、市民健身线上运动会、春节居家健身等一系列丰富的线上活动。

稳步推进

做好竞技体育参赛办赛

在竞技体育备战参赛上，市社体中心也取得了不小的突破。在第十四届全运会上，重庆铁人三项的两名运动员闯进决赛，名次较上届大幅提升；首次组队参赛的霹雳舞项目也晋级决赛，为备战新周期奠定了信心。

市社体中心还高质量承办了市六运会公路自行车、体育舞蹈、街舞、健美操、高尔夫球、铁人三项6个单项赛事，被授予“优秀竞赛组织单位”。

立足服务

探索社体指导员工作新思路

创新培训模式、建立健身指导示范点、开通云端“微课堂”带动全民健身……过去一年，市社体中心在开展社体指导员工作上开辟新思路，走出了新路子。

市社体中心创新培训模式，以技能培训+比赛的模式选派优秀社体指导员教师深入基层，进行现场授课和指导，受到群众的普遍好评。

同时，为充分发挥基层社体指导员的全民健身引领作用，市社体中心已与沙坪坝区、九龙坡区、巴南区、南岸区等区县达成共识，正积极推进社体指导员健身指导示范点建设。

今年1月，市社体中心创新开设的社体指导员科学健身“微课堂”成功推出，目前已发布瑜伽、跳绳、柔力球、健步走等10余个项目的健身指导教学视频，累计观看量超百万人次。

加强协同

推进成渝社体深度合作

2021年10月，川渝两地社体中心正式牵手，签署《推动川渝地区社会体育高质量发展战略合作协议》。

截至目前，双方已成功举办了首届成渝地区双城经济圈攀岩邀请赛、首届

川渝体育舞蹈“联盟杯”赛和城市地标(成渝)体能赛(成都站)，同时正积极谋划成渝两地社会体育事业发展高峰论坛，成渝两地社体指导员互训认证，为唱好“双城记”、共建“经济圈”贡献社体力量。

多措并举

围绕竞技体育改革谋划工作

2022年是备战巴黎奥运会和第十五届全运会的开局之年，也是重庆市“竞技体育改革发展年”，中心承担了霹雳舞、高尔夫球两个第十五届全运会备

战项目。

接下来，市社体中心将科学制定计划，狠抓细节落实，全力备战“十五运”；持续开展丰富多彩的全民健身赛事活动，加强社体指导员培训工作，积极推动项目普及，带动人才培养，为竞技体育改革奠定坚实基础；加强协会引导，提升项目实力，为竞技体育改革发展补充力量；积极承办赛事，打造提升平台，为竞技体育全面提升贡献力量；不断深化川渝社体中心合作，努力推动社体工作实现新突破，助力体育强市建设。石慧萍 向霞蔚



街舞首次亮相重庆市运动会