



## 消费110

热线:0551-65179666 18656158261

## 安徽省市场监管局公布去年打假十大案例

## 全省查办侵权假冒案件13726件

本报讯 (安徽商报融媒体记者 陶伟 实习生 许可) 3月14日,安徽省市场监管局公布2021年度全省打假十大案例。记者注意到,十大案例涉及饮品、酒水、制药、农资产品、盗版图书等。当年,安徽省各级行政执法机关共查办各类侵权假冒案件13726件,涉案货值2.44亿元。

去年,合肥市公安局破获一起涉案总价值1.2亿的假冒品牌饮料案。据悉,执法部门打掉制假工厂3处,查封成品生产线2条,各类生产设备18台,查获假冒品牌饮料成品20000余箱,查获印有注册商标的制罐铁片等包材500余

吨,涉案总价值1.2亿。共抓获涉案人员100余人,采取刑事强制措施29人。

经查明,自2019年以来,章某某等人在湖北广水市注册成立公司,组织人员从河北、河南等地采购假冒注册商标标识的外箱、制罐铁皮、罐底等原材料,利用自有厂房、技术、生产线大肆生产假冒品牌饮料,销售地涉及湖北、云南、安徽、浙江、福建等20余个省份。2021年8月31日,该案移送合肥市瑶海区人民检察院审查起诉。

淮南公安破开破获的特大制售假药案中,王某、黄某等

人在不具备药品生产厂家授权委托及相关药品生产资质的情况下,从山东聊城等地购进牛皮胶片为制假原材料,在广东茂名进行加工、包装,假冒某知名品牌药品,再逐级加价销售至广州清平、广西玉林、安徽亳州等地药材市场,牟取非法利益。2021年3月11日,公安部门成功收网,一举摧毁以广东茂名为生产源头,辐射广东、广西、安徽、四川、山东等地大型中药材批发市场的特大制售假药网络,抓获犯罪嫌疑人27人,缴获大量制假设备和材料,假冒某知名品牌药品半成品0.9吨,涉案价值4600余万元。

## 合肥市市场监管局去年收到关于汽车的投诉举报共3468件

## 江淮宝马奥迪成投诉三“大户”

一辆不到6万元的新能源汽车,消费者买到手不到一个月,就出现五六次故障,又维修过三次。昨日,记者从合肥市市场监管局获悉,该局12315指挥中心共收到关于汽车的投诉举报共3468件,江淮、宝马、奥迪投诉最多。229件新能源汽车投诉中,涉及江淮、长安、特斯拉等品牌。

## 【案例】

## 案例一

## 新能源汽车“电池”变了

记者注意到,去年11月,消费者刁先生与六安市某汽车销售公司签订汽车买卖合同,购买一辆价款为6.5万元的电动汽车。刁先生在购车合同中同汽车销售公司特别约定交付车辆的电池为磷酸铁锂电池,在提车时刁先生也与销售人员多次确认电池类型。但当刁先生给新车购置保险上牌后,发现所提电动汽车的电池为三元锂电池,并非合同约定以及向销售人员确认的磷酸铁锂电池。刁先生认为汽车销售公司存在欺诈,要求加倍赔偿。汽车销售公司则表示该款车辆的两种类型电池各有优缺点,是生产厂家随机配备的,不影响车辆价格和性能,因此不会对刁先生造成损失。因双方未能协商一致,刁先生将此事投诉至六安市消保委。

六安市消保委接到投诉后,查看了刁先生提供的购车合同、购车发票、车辆登记证书等材料,并与被诉方汽车销售公司取得联系,确认刁先生所述基本属实。刁先生提供的购车合同上标注了“磷酸铁锂电池”字样,汽车销售公司承认交付给刁先生的车辆配备的是三元锂电池,不是刁先生多次确认要求的磷酸铁锂电池。汽车销售公司表示因新来的销售人员对电池类型以及如何辨别不了解,疏忽大意造成交付汽车的电池与约定不符,公司并没有恶意隐瞒和欺骗刁先生的故意。

《中华人民共和国民法典》第五百七十七条规定,当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。市消保委工作人员组织双方进行现场调解,最终双方达成一致:汽车销售公司补偿刁先生1.2万元,双方不再有其他争议。

## 案例二

## 不到30天,新能源汽车出现六七次故障

记者注意到,合肥市有关新能源汽车投诉也不少。2021年

11月29日,许先生反映当年10月26日从商家购买的某新能源汽车,发票价格58900元,到目前为止出现了六七次动力电池故障,维修了三次,故障还是没有解决,投诉商家。

接到投诉后,辖区市场监督管理局执法人员于11月30日开展调查工作,联系企业进行处理,经调解,商家对车自己进行维修并与12月3日对消费者进行赔付。

当年10月23日,另一位消费者反映于该年1月31日在某4S店购买思皓x8一辆,车子于9月21日进店进行二次保养时,孙先生向商家反馈车辆油漆有脱落情况,经4S店现场检查车辆油漆有腐蚀的情况,建议其自行维修,孙先生不认可,要求投诉。

接到投诉后,经辖区市场监督管理所执法人员调解,最终达成一致解决方案:4S店将车辆掉漆部分重新做漆,同时4S店给予投诉人车辆代步费1500元。去年10月24日下午,4S店将车辆代步费支付给孙先生,车辆留店做漆。4天后,该车辆做漆结束,孙先生验收无误,提车离开。

## 【数据】

## 江淮、宝马、奥迪投诉最多

记者从合肥市市场监管局获悉,去年,该局12315指挥中心共收到关于汽车的投诉举报共3468件,已办结3401件,其中投诉3269件、举报199件。投诉主要涉及质量、售后、合同和价格四方面问题。其中质量问题投诉最多为689件,汽车售后服务问题为673件,关于汽车合同问题投诉则有597件。

记者还注意到,投诉举报主要涉及的品牌有江淮86件、宝马43件、奥迪38件、别克32件、雪佛兰25件、奔驰23件、福特19件、奇瑞17件等。

在新能源汽车方面,去年全年,合肥市市场监督管理局12315指挥中心共收到关于新能源汽车的投诉举报共229件,已办结228件,其中投诉212件,举报17件。新能源汽车投诉主要涉及汽车质量、电瓶质量、收取服务费、新能源汽车收费问题。据悉,新能源汽车的投诉主要涉及的品牌有江淮、长安、特斯拉等。

## 【难点】

## 诱导消费是汽车消费纠纷重灾区

公开信息显示,2021年,安徽省消保委共受理超300例



汽车消费投诉案件。六安、铜陵、马鞍山、合肥、滁州、芜湖等六市的投诉量占比达78.7%。投诉的内容则集中在质量、定金、售后、宣传等方面。

安徽省消保委指出三点汽车消费纠纷“重灾区”。首先,诱导消费成行业“顽疾”。59例案件涉及诱导消费,侵害消费者知情权,占比17.7%;11例案件涉及强制消费,占比3.3%。主要表现为,一是虚假口头承诺,设置陷阱、诱导甚至是强制交费,有消费者称:“费用交完,立马变脸”。二是刻意隐瞒产品瑕疵,附加不合理条件销售产品和服务。三是合同欺诈,利用消费者疏忽大意,在合同上做手脚。

“小病大修”也是一大难点。46例案件涉及售后服务偷工减料、擅自加项、小病大修等,部分经营者以侵害消费者权益为代价获取更多利益。值得注意的是,在发生汽车消费纠纷问题时,消费者举证难,鉴定难。有25例案件涉及取证难。9家公司关店引起消费者投诉。经营者利用信息不对称优势,漠视消费者诉求,巧立名目,敷衍应付,推诿扯皮,甚至关店跑路。

安徽省消保委建议消费者,要求商家把口头承诺写进合同,明确双方权利和义务。消费者要注意和规避交付环节套路。消费者同时也要保存售后服务相关证据,避免因自身问题造成损失。

李馨璇 安徽商报融媒体记者 陶伟 通讯员 李雅婧 / 文 周继龙 / 图

## 合肥食药环知森领域去年打掉127个犯罪团伙

3月15日是国际消费者权益日,3月14日记者从合肥警方获悉,2021年合肥警方瞄准消费市场、民生领域、焦点问题,依法严厉打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品犯罪,共立食药环知森案件470起,采取刑事强制措施984人,打掉犯罪团伙127个,涉案价值11.2亿。

## 紧盯食品药品等重点领域

据了解,合肥警方2021年共侦破危害食品药品安全刑事案件78起,采取刑事强制措施163人,移送起诉145人。合肥在全省率先建成市级食药环快检实验室,开展面粉、肉制品、保健品等领域专项抽检行动,发现线索122条,侦

办生产、销售不符合安全标准的食品案16起。深入开展推进农村假冒伪劣食品专项执法、校园食品安全守护等专项整治,发出整改通知236次。

设立合肥市公安局驻市场监督管理局警务联络室,2021年通过行政部门移交线索侦破案件13起。

## 严打侵犯知识产权犯罪

2021年合肥警方从制版、印刷、生产、销售等主要环节切入,打团伙、端窝点、摧网络、断链条、追流向;注重科技支撑,建成制售假酒类案侦查大数据模型,发现推送线索13条,侦办案件13起。

与知名企业签订联合打假战略协议,协同企业知识产权保护机构,充分发挥企业在线索发现、行业工艺、认定鉴定等方面的优势,合力打击侵犯知识产权犯罪,2021年接受企业推送案件线索240条,成案192起。

2021年全市共立知识产权案件257起,占全省案件总数的34%,采取刑事强制措施538人,移送起诉467人,打掉犯罪团伙72个,涉案价值2.3亿元。

针对当前侵权假冒犯罪网络化、广域化、专业化新特点,合肥以妇幼用品、食品、化妆品、电子产品、服装箱包、教材教辅、网络游戏等为重点,严厉打击在线销售侵权假冒商品和网络侵权盗版犯罪行为。