

警惕虛假買贈“障眼法”

04-03-2021 湖南省消費者權益保護委員會

消費者購物時，經常會發現商家都會用贈品來吸引消費者，很多消費者都會被商家的贈品行銷手段吸引。

今天，我們跟您聊一聊如果購買的時候提示有贈品，付完款之後卻發現沒有，遇到這種情況您該如何處理呢？

案情簡介

上海市長寧區市場監管局收到消費者投訴，反映其在上海某日用品有限公司長寧宣化路分店消費 338.40 元，收銀單據上印有贈送贈品的記錄，但實際未收到贈品。投訴人反映情況屬實。

經查，當事人按總部統一安排，在店內舉辦滿 248 元即贈送某套裝產品的有獎銷售活動（該品牌全國連鎖店統一參與，全國範圍內共 10 萬份贈品，贈完即止），並在店內擺放了活動宣傳海報。

另查，當事人在活動期間共有 35 筆消費達到送贈品的條件，其中，前 20 筆符合條件的已送出贈品，後 15 筆符合條件的並未按照宣傳所承諾的送出贈品。

法律分析

本案例中，當事人的行為違反了《侵害消費者權益行為處罰辦法》第六條第（六）項規定：“經營者向消費者提供有關商品或者服務的資訊應當真實、全面、準確，不得有下列虛假或者引人誤解的宣傳行為：（六）以虛假的“有獎銷售”、“還本銷售”、“體驗銷售”等方式銷售商品或者服務”和《中華人民共和國反不正當競爭法》第十條第（二）項規定：“採用謊稱有獎或者故意讓內定人員中獎的欺騙方式進行有獎銷售”之規定。

依據《侵害消費者權益行為處罰辦法》第十四條：“經營者有本辦法第五條至第十一條規定的情形之一，其他法律、法規有規定的，依照法律、法規的規定執行；法律、法規未作規定的，由工商行政部門依照《消費者權益保護法》第五十六條予以處罰。”和《中華人民共和國反不正當競爭法》第

二十二條：“經營者違反本法第十條規定進行有獎銷售的，由監督檢查部門責令停止違法行為，處五萬元以上五十萬元以下的罰款。”之規定，責令停止違法行為，並對當事人罰款人民幣 5 萬元。

溫馨提示

買贈等有獎銷售活動一直都是零售類經營者進行市場行銷的重要手段，經營者向消費者提供有關商品或服務的資訊，應當真實、全面，不得作虛假的宣傳。

銷售者購買商品時要擦亮眼睛，對商家各式各樣的促銷活動，要理性對待，詳細瞭解活動的詳情、商品價格及相關提示，同時要保留購買證據，一旦遇到經營者存在虛假宣傳或欺詐行為時要多“較真”，第一時間撥打投訴電話 12315，維護自己的合法權益。

