****

购物App虚假宣传 退款！

点评人：乐山市井研县市场监管局消委会秘书组工作人员 陈丽燕

**案情**

2023年7月，投诉人胡先生到井研县某店铺参加活动，店家宣传在“尝鲜换购”App和该门店充值及消费一定金额将送礼品，同时该App能提供各类商品。胡先生于是充值6999元获得了手机一部。胡先生随后发现该购物App提供商品有限，与店家工作人员宣传不一致，怀疑店家虚假宣传。胡先生数次到该门店，想要商量退还手机，店家退还充值费用，发现该店早已人去楼空。7月26日，胡先生前往井研县消委会进行投诉。

接到此投诉后，井研县消委会工作人员即刻到被投诉人门市核查，经核查周先生投诉内容基本属实，被投诉人涉嫌存在在对所推销的App充值活动通过发送宣传资料等方式作引人误解的宣传，刻意隐瞒了相关信息。经过井研县消委会工作人员的法治宣传及现场调解，被投诉人当场退还胡先生6999元，胡先生将手机退回被投诉人。

**点评**

本案中，被投诉人通过相关宣传让消费者误认为可以在众多大平台网购，违反了《消费者权益保护法》第八条“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”和第二十条“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传”。再此提醒消费者，遇到活动充值一定要充分了解使用范围和服务内容等信息，以免上当受骗。消费质量报全媒体记者 郭剑夫