

目 录

序言	立足新起点 履行新职责
P01	工商系统
P16	质监系统
P21	检察系统
P27	广电系统
P31	住建系统
P34	烟草系统
P38	消协系统

芜湖市工商局 2014 年度消费维权报告

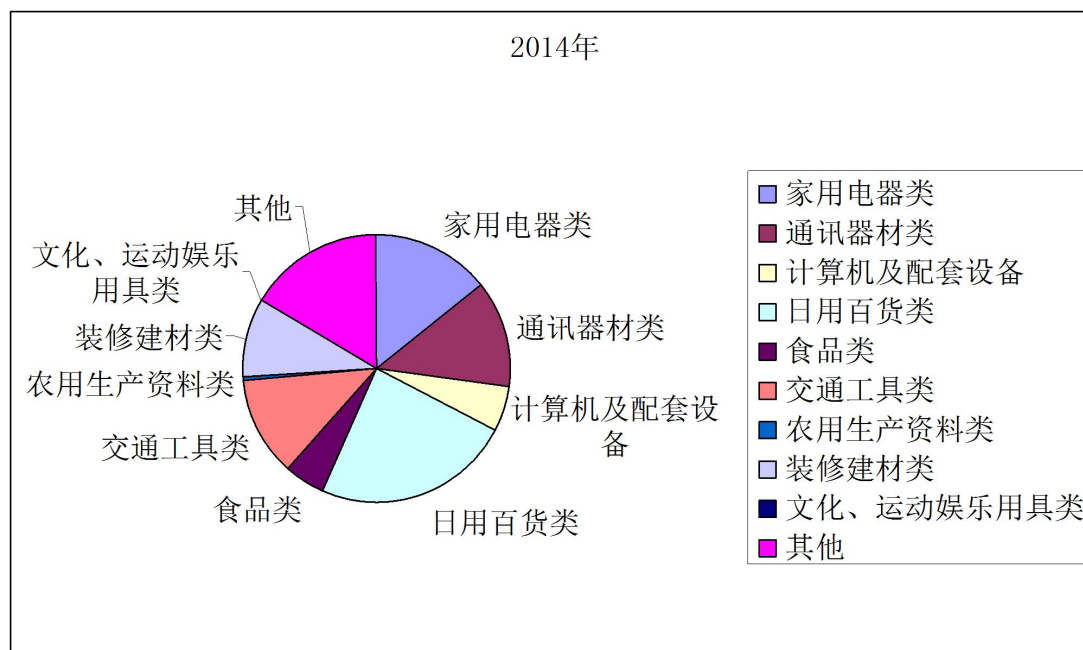
2014 年芜湖市工商局依法履行监管职责，认真处理消费者的咨询投诉举报，落实各项工作要求，突出效能建设，创新消费维权新机制，消费维权工作再上新台阶。

一、消费维权情况

2014 年度，芜湖市工商局共受理咨询、投诉、举报案件 12708 件，位居全省各地市第二位，其中投诉 3474 件，调解处理数为 3474 件，处理率 100%；为消费者挽回经济损失 485.86 万元；举报案件 437 起，办结率 100%，另接来电来访咨询 8797 个。

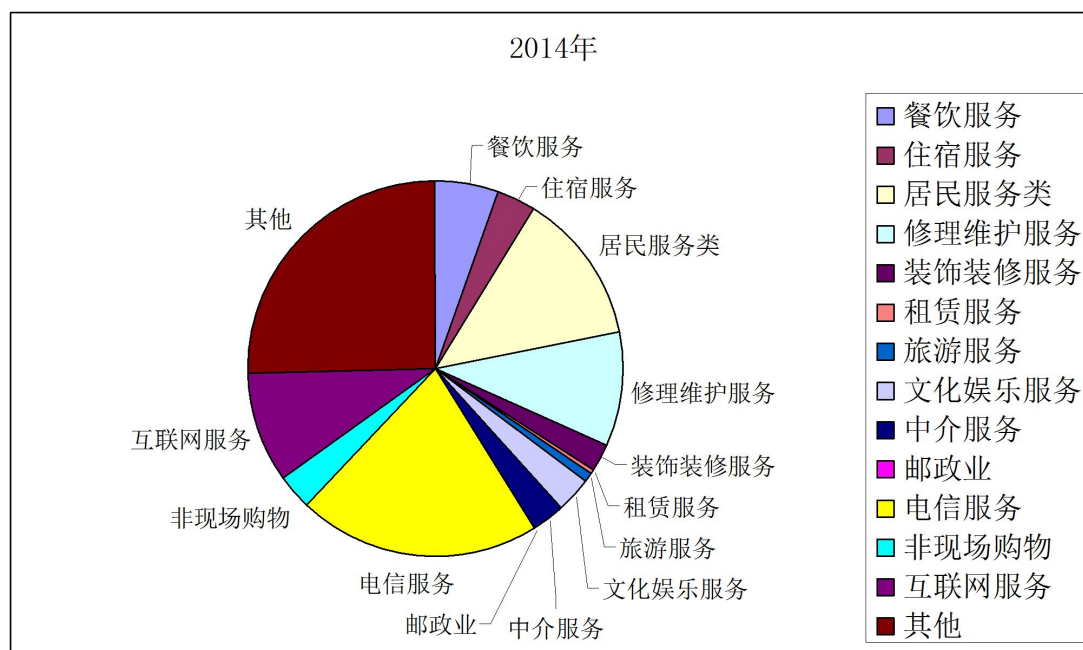
根据投诉内容分析，商品消费类投诉 2185 件，占投诉总量的 63%。其中家用电器类 316 件，通讯器材类 277 件，计算机及配套设备 125 件，日用百货类 517 件，食品类 105 件，交通工具类 262 件，农用生产资料类 11 件，装修建材类 209 件，其他 363 件。

项目	2014 年	比重
家用电器类	316	14.46%
通讯器材类	277	12.68%
计算机及配套设备	125	5.72%
日用百货类	517	23.66%
食品类	105	4.81%
交通工具类	262	11.99%
农用生产资料类	11	0.5%
装修建材类	209	9.57%
文化、运动娱乐用具类	0	0
其他	363	16.61%



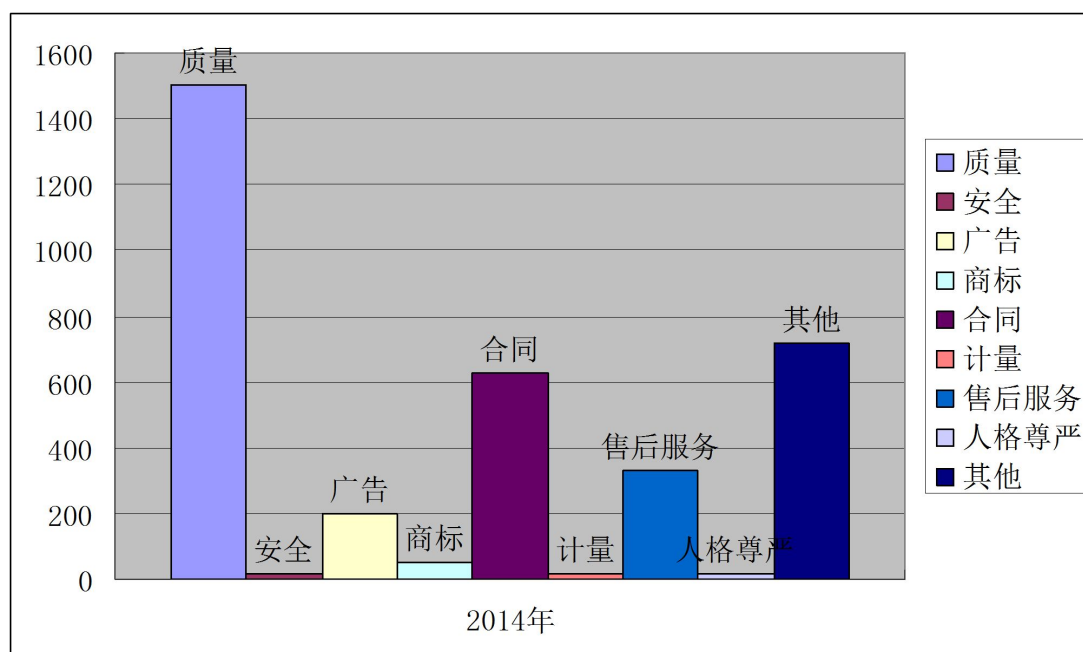
服务消费类投诉 1289 件，占投诉总量 37%。其中餐饮服务 70 件，住宿服务 43 件，居民服务类 171 件，修理维护服务类 125 件，装饰装修服务 32 件，租赁服务 4 件，旅游服务 8 件，文化娱乐服务 42 件，中介服务 36 件，电信服务 266 件，非现场购物 42 件，互联网服务 121 件，其他服务 329 件。

项目	2014 年	比重
餐饮服务	70	5.43%
住宿服务	43	3.34%
居民服务类	171	13.27%
修理维护服务	125	9.7%
装饰装修服务	32	2.48%
租赁服务	4	0.31%
旅游服务	8	0.62%
文化娱乐服务	42	3.26%
中介服务	36	2.79%
邮政业	0	0
电信服务	266	20.64%
非现场购物	42	3.26%
互联网服务	121	9.39%
其他	329	25.51%



根据投诉性质分析，质量类投诉 1502 件，安全类投诉 15 件，广告类投诉 200 件，商标类投诉 50 件，合同类投诉 624 件，计量类投诉 18 件，售后服务类投诉 331 件，人格尊严投诉 16 件，其他类投诉 718 件。

项目	2014 年	比重
质量	1502	43.24%
安全	15	0.43%
广告	200	5.76
商标	50	1.44%
合同	624	17.96%
计量	18	0.52%
售后服务	331	9.53%
人格尊严	16	0.46%
其他	718	20.66%



芜湖市工商局建立 12315 消费维权服务站 315 个，积极处理消费者投诉，和解率 97.01%。建“一会两站”共 955 个。在 16 户企业开通维权绿色通道，转办处理投诉 283 件，由 12315 中心指导相关企业及时化解消费纠纷，切实做到纠纷不出企业，将矛盾化解在基层。

二、流通领域质量监管情况

今年以来，芜湖市工商局扎实开展流通领域商品质量监管工作。截至 2014 年 12 月 31 日，全市工商系统共组织重点商品质量抽查 18 次，共抽检各类商品 33 种 392 组，合格 298 组，不合格 94 组。其中，市局本级共组织了 5 次重点商品质量抽检，共抽检了 21 种商品 246 组样品，其中合格 200 组，不合格 46 组。不合格商品有：衬衫 3 组、婴幼儿服饰 4 组、纸巾纸 3 组、卫生巾 1 组、插座及转换器 3 组、细木工板 2 组、复合板 4 组、小家电 1 组、手机 1 组、取暖器 8 组、节能灯 11 组、儿童皮鞋 3 组。实施省级抽检 5 次，抽检 6 种商品 52 组样品，其中 40 组合格，12 组不合格。不合格商品为：消防器材 2 组、

汽车配件 4 组、液化气 5 组、童装 1 组；所辖四个县市场监督管理局在本辖区内开展了商品质量抽查工作。县市场监督管理局共组织实施县级抽检 8 次，共抽检了 8 种商品 94 组样品，合格 58 组，不合格 36 组。其中无为县市场监督管理局抽检重点商品 2 种 25 组，合格 13 组，不合格 12 组（服装）。芜湖县市场监督管理局抽检重点商品 2 种 15 组，合格 12 组，不合格 3 组（珠宝玉器）。繁昌县市场监督管理局抽检重点商品 2 种 34 组，合格 17 组，不合格 17 组（板材）。南陵县市场监督管理局抽检重点商品 20 组，合格 16 组，不合格 4 组（电线电缆）。

全市工商部门对质量抽查不合格的商品经营者已全部立案调查。截止 12 月底，全市已立案 45 起，办结 25 起案件，罚没款共计 179789.2 元。

根据抽检情况，芜湖市工商局在市政府信息公开网站发布抽检公告 4 期，依法公开商品质量抽查结果及相关信息。

三、开展各项专项整治

芜湖市工商局消维中心根据国家工商总局工商消字〔2013〕133 号《关于进一步强化监管加强重点领域消费维权工作的通知》精神以及省局工商消字〔2013〕91 号《关于印发安徽省工商局加强重点领域消费维权工作实施方案的通知》要求，在全市组织开展了重点领域专项整治及消费维权工作，并制定了《芜湖市工商局关于加强重点领域消费维权工作的实施方案》。2014 年，全市在重点领域共立案 154 起，案值 43 万余元，罚没款 40 万余元。

芜湖市工商局经济检查执法局发挥打假维权主力军作用。一是通过严惩公用企业限制竞争行为，以与人民群众生活密切相关的行业、领域及社会反映强烈的热点、难点问题为重点，依法查处公用企业及其具有独占地位经营者的限制竞争行为。二是聚焦社会热议问题，着力整治商业贿赂行为。三是开展整治医疗广告虚假宣传等违法行为，净化了医疗广告市场环境，为老百姓看病就医提供了多一份的保障。四是开展打假维权工作，取得了较好成果。查处各类经济违法违章案件 40 件，货值金额 38.53 万元。查获假冒伪劣糖果 434 公斤、酒类 300 余瓶、服装 80 余件，塑胶地板 26 卷，暗装接线盒 6000 余只，日彩电火锅 95 个。货值金额 20 余万元。

1、开展消防产品质量专项整治

为严肃整顿消防产品市场秩序，切实提高消防产品质量，保障社会公共消防安全，芜湖市公安局、芜湖市工商局、芜湖市质监局自 2013 年 8 月起至 2016 年 3 月止，在全市范围内集中开展消防产品质量专项整治工作。2014 年抽检消防器材 10 组，2 组不合格，对不合格商品全部立案查处，专项整治其他各项工作还在有条不紊进行中。

2、开展流通领域服装质量专项整治

为进一步提升流通领域服装质量水平，保护消费者合法权益，切实营造安全放心的消费环境，芜湖市工商局于 2014 年 3 月 20 日至 5 月 15 日在全市范围开展流通领域服装质量专项整治，出动执法人员 1042 人次，检查经营主体 2034 户次，抽检各类服装 47 组，不合格 19 组，上述不合格服装均依法立案查处。对其他涉及服装的违法行

为共立案查处 11 起。

3、开展清查万用孔插座转换器行动

为了保护消费者生命财产安全，落实插座转换器新国标，芜湖市工商局在全市范围开展清查万用孔插座转换器行动。市局消费者维权投诉中心对镜湖区、弋江区开展了专项督查，检查了五金产品经营户 27 户，对发现销售万用孔插座转换器 14 户企业责令下架；繁昌县局在清查行动中，检查插座转换器经营户 115 户次，对 11 户销售不符合新国标的万用孔插座转换器的企业责令下架；经济开发区分局等单位也开展了万用孔插座转换器清查行动。通过清查，有效的维护了市场秩序。

4、开展建材市场专项整治

为了规范我市建材市场经营者的经营行为，整顿市场秩序，促进建材产品质量的提升，保障人民群众生命财产安全，维护消费者合法权益，芜湖市工商局于 2014 年 9 月 16 日至 11 月 30 日在全市范围组织开展了建材市场专项整治工作，重点对钢材、砖、水泥、防火材料等大宗建材产品、人造板、涂料、电线电缆、低压电器、散热器等装饰装修材料、社会关注度高的建材商品进行检查；抽检了板材、插座、瓷砖等重点商品共计 50 组样品。责令改正 3 户，查处建材市场各类违法案件共计 13 起，案值 6.47 万余元，罚没款 4.27 万余元。

5、开展儿童玩具专项整治

为切实提升儿童用品质量安全水平，保障儿童健康安全，促进儿童用品市场健康发展，芜湖市工商局于 2014 年 10 月 15 日至 12 月

31 日在全市范围组织开展儿童玩具专项整治。重点检查童车、玩具、类似“臭屁炸弹”等与儿童健康安全密切相关的产品；着重查处无照经营、以假充真、以次充好、“三无”产品等违法行为和制假黑窝点。截至目前抽查了经营主体 1383 户，抽检儿童用品 55 组，对不合格产品均已立案查处。

四、行政指导

2014 年，芜湖市工商局紧紧围绕文明执法、建立良好创业环境，牢固树立先警示、先指导和先规范的监管执法理念，积极落实行政指导，将“建议、提醒、规劝、警示”等柔性行政指导引入依法行政工作当中。

2014 年度，芜湖市工商局先后进行了供电、银行服务企业消费者调查评议情况约谈，汽车 4S 店搭售保险专项约谈，投诉排名前 10 名及抽检不合格比例高企业行政约谈，通过约谈、指导，督促企业改变经营理念，更好的服务消费者。经营者均表示在今后的经营活动中，将通过提高服务水平，提升服务质量，来提升企业竞争力。

五、消费宣传

2014 年度，芜湖市工商局以贯彻落实新《消法》为契机，紧紧围绕“新消法 新权益 新责任”年主题，积极组织开展了丰富多彩的消费宣传活动。

3.15 期间，公布消费维权、打假维权典型案例 10 件；开展行政约谈 3 次，组织进企业宣传新《消法》2 次，取得了良好的宣传效果。

芜湖市工商局还结合群众路线教育实践活动，在芜湖日报、大江

晚报等市级媒体发表各类消费维权文章 16 篇；在《安徽法制报》等国家级、省级媒体发表消费维权文章 2 篇；编辑投诉分析 12 期；发布抽检公告 4 期，及时在线答复消费者各类咨询和投诉，有效地宣传了消保知识和维权成果。组织参加各类普法宣传活动 10 余次，积极宣传新《消法》，取得了良好的宣传效果。

六、典型案例

（一）家具质量不合格致人身损害赔偿案

2014 年 5 月，一消费者投诉 2013 年底从鸠江区某家具店购买了家具一套，总价 4600 元，放在卧室内使用。2014 年 2 月，消费者因身体不适到皖南医学院弋矶山医院住院治疗，经医院诊断为急性白血病。2014 年 4 月，消费者委托鸠江区新空卫士环境检测治理中心对其居住房屋的空气质量进行检测，检验报告显示其卧室内空气中甲醛含量超标 4 倍，苯、甲苯超标 1 倍。消费者认为其卧室空气中甲醛和苯、甲苯超标是因为家具中的相应含量超标导致的，也是导致其得急性白血病的主要原因，遂要求家具店赔偿损失。根据《消费者权益保护法》第 7 条：“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。”经鸠江区市场监督管理局调解，双方于 2014 年 5 月达成一致意见：家具店退货并给予消费者共计 6.2 万元，消费者不再提出其他要求。

（二）质量问题损失赔偿维权案

2014 年 4 月，一消费者致电 12315 中心申诉，反映其本月在我

市某大型批发市场购买的板材，使用不到一个月就出现了胶面开裂，颜色改变等现象，遂向我中心投诉，要求退货，商家承担因此而产生的工费损失。官陡市场监督管理所接到 12315 投诉举报中心转办的消费者申诉后，对消费者反映情况进行了调查，认为消费者反映情况属实，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条“经营者提供商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务”、“依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用”等规定，工商部门要求经营者履行法律规定的退换货义务，并承担相关费用。经官陡市场监督管理所工作人员宣传教育后，经营者同意退货，不仅全额退还货款 5000 元，还付给了消费者工费损失等费用 3000 元，消费者表示满意。

（三）合同“订金”纠纷案

2014 年 9 月中旬，一消费者向 12315 中心反映，其在某汽车销售企业订购汽车，交付了 1000 元“订金”，由于其他原因，不再购买，要求退回“订金”，与经营者协商未果。12315 中心接到消费者投诉，立即转至芜湖市工商局市场规范局进行调处。经分析认为：“订金”法律上并无明确规定，不具备“定金”的担保性质，在双方无约定的情况下，经营者也不能拒不退还“订金”。在本案中，由于消费者违约造成合同无法履行，经营者应当在扣除自身损失的情况下，将剩余款项返还消费者，而不能拒不退还。经过芜湖市工商局市场规范局工作人员的调解，最终经营者同意退还消费者 800 元，消费者表示感谢。

（四）三包承诺未履行纠纷案

2014 年 9 月中旬，一消费者通过热线向 12315 中心反映，其于 2010 年 4 月份在某商场购买的洗衣机，当时购买时经营者发放一张金卡，宣传保修 10 年。现在洗衣机出现故障，找到售后，售后以金卡日期和购买日期不符为由，拒绝保修。找到商场也未能处理。12315 中心接到消费者投诉，立即联系经营者了解情况。经核实，消费者反映情况属实。根据国家三包规定，洗衣机一般保修 3 年，但是经营者承诺高于国家三包规定的，应当按照承诺执行。消费者购买洗衣机，经营者宣传保修 10 年，就应该按照自己的承诺履行。至于保修金卡的日期和发票日期不一致，商场承认该金卡是消费者购买洗衣机时发放的，因此，日期不符不是消费者的责任，经营者不能以此为由进行抗辩。经调解，商场联系售后对洗衣机进行维修服务，消费者表示感谢。

（五）三包期限争议纠纷案

2014 年 12 月底，芜湖市工商局 12315 中心接到一消费者反映，其 2014 年 12 月 18 日购买的一部小米手机，25 日出现故障要求退机，售后及经营者以已过 7 天为由拒绝退货。我中心接到消费者投诉后，立即联系经营者及售后了解情况，经核实，消费者反映属实。经营者认为，消费者 18 日购买，24 日即达到 7 日期限，25 日出现故障，只能换货，不能退货。而根据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》，手机自售出之日起 7 日内，出现性能故障，消费者有权选择退货、更换或修理。根据《民法通则》第 154 条：“民法所称的期间按照公历

年、月、日、小时计算。规定按照小时计算期间的，从规定时开始计算。规定按照日、月、年计算期间的，开始的当天不算入，从下一天开始计算。期间的最后一天是星期日或者其他法定休假日的，以休假日的次日为期间的最后一天。期间的最后一天的截止时间为二十四点。有业务时间的，到停止业务活动的时间截止。”消费者 18 日购买，18 日当天不应计算在期间内，应从 19 日开始计算，25 日为第 7 天。经过 12315 中心反复宣传教育，经营者最终认识到错误，为消费者退货。

（六）黄金华利用微博虚假宣传案

2014 年 7 月，芜湖市工商局网监分局执法人员在进行网上巡查时，发现镜湖区振元堂养生美容管理中心在网上有涉嫌虚假宣传的行为。经查，该中心负责人黄金华在 2012 年 11 月申领了镜湖区振元堂养生美容管理中心的营业执照，从事美容养生经营性服务。从 2012 年 12 月起以“芜湖振元堂养生美容管理中心”名义开设新浪官方微博（ <http://weibo.com/zhenyuantang>）和腾讯官方微博（ <http://t.qq.com/whzyt888>）对中心经营活动进行宣传，将非医疗机构的振元堂养生美容管理中心宣传为具有中医医疗资质的机构。

经芜湖市工商局执法人员检查认定，当事人在其开设的新浪官方微博和腾讯官方微博中，将非医疗机构的振元堂养生美容管理中心宣传为具有中医医疗资质机构的行为，违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》第 9 条第一款的规定，属虚假宣传行为。依据《中华人民

共和国反不正当竞争法》第 24 条的规定，责令停止违法行为，罚款人民币 1 万元。

（七）芜湖市海旭能源有限公司销售不合格液化石油气案

2014 年 7 月 30 日，芜湖市工商局执法人员依法对芜湖市海旭能源有限公司进行商品质量抽检。后经质检部门检测认定，芜湖市海旭能源有限公司 2014 年 7 月 29 日购进的液化石油气经检测因二甲醚含量超标而被认定为不合格。该批次共购进 1.75 吨，进货金额为人民币 11375 元，已全部售罄。零售价格为 105 元/瓶（14.5Kg/瓶）。每吨销售额为 12600 元，销售获利为 1225 元。当事人的行为违反《中华人民共和国产品质量法》第 13 条第二款，属于销售不符合保障人体健康和人身、财产安全标准 and 要求的工业产品。根据《中华人民共和国产品质量法》第 49 条和《中华人民共和国消费者权益保护法》第 33 条第二款的规定，责令当事人以书面形式告知相关消费者，采取召回措施，并处没收违法所得及罚款共计 14200 元整。

（八）朱庆林销售侵犯“种子”商标专用权白酒案

2014 年 6 月 20 日，鸠江区市场监督管理局执法人员根据安徽金种子酒业股份有限公司举报对朱庆林经营商店检查发现，现场待售的 69 箱（4 瓶/箱）零 2 瓶“柔和种子酒”，经厂家打假人员鉴定，系侵犯“种子”商标专用权产品。经调查，该批产品系 2014 年 3 月以 140 元/箱的价格购进，共进货 70 箱。该批酒包装上标注由“安徽金种子酒业股份有限公司”生产，并标有“种子 ZHONGZI + 图形”注册商标。至查获时止，当事人以 45 元/瓶的零售价格已售出该批酒 2 瓶，非法

经营额为 1.26 万元。根据《中华人民共和国商标法》第 57 条第（三）项的规定，当事人的行为构成了商标侵权的违法行为。根据案情及非法经营额为 1.26 万元的事实，依据《中华人民共和国商标法》第 60 第二款之规定，责令当事人立即停止侵权行为，并依法没收侵权商品和罚款 1.26 万元。

（九）刘祖民销售不合格化肥案

2014 年 4 月 9 日，芜湖市工商局行政执法人员依法对位于鸠江区刘祖民农资店进行了质量抽检。现场抽检了该户待售的标称商标为“史丹利”牌的复合肥料（高塔复合肥）。被抽批次复合肥料（高塔复合肥）经阜阳市产品质量监督检验所检测检验不合格。经调查，该批次复合肥料（高塔复合肥），系当事人 2014 年 2 月份进货，共计 2 吨，进价为 106 元/袋，销售价格为 110 元/袋，共计货值金额 5500 元。当事人的行为违反了《中华人民共和国产品质量法》第 39 条规定。构成销售不合格产品行为。根据《中华人民共和国产品质量法》第 50 条规定，依法对当事人罚款人民币 2750 元整。

（十）芜湖市二环石油有限公司镜湖新城加油站销售不合格汽油案

2013 年 11 月 6 日，芜湖市工商局执法人员依法对芜湖市二环石油有限公司镜湖新城加油站销售的库存量为 0.5 吨的车用乙醇汽油（E10）（97#）和库存量为 1 吨车用（E10）（93#）乙醇汽油进行抽检，后经阜阳市产品质量监督检验所鉴定被判定不合格。经调查，当事人库存量为 0.5 吨（E10）（97#）和库存量为 1 吨的（E10）（93#）车用

乙醇汽油是 2013 年 11 月 6 日以每吨 9500 元和 9000 元（含税）的价格分别购进 0.5 吨、1 吨，后以每升售价 7.83 元（97#）、7.4 元（93#）的价格对外销售，销售不合格（E10）（97#）车用乙醇汽油 0.5 吨，购进价 4750 元，销售金额 5163.5 元，获利 413.5 元；销售不合格（E10）（93#）车用乙醇汽油 1 吨，购进价 9000 元，销售金额 9990 元，获利 990 元。当事人的行为违反了《中华人民共和国产品质量法》第 39 条规定，构成了销售不合格产品的违法行为。根据《中华人民共和国产品质量法》第 50 条规定，责令当事人立即停止上属违法销售行为，没收违法所得和罚款共计人民币 25000 元整。

芜湖市质监局 2014 年度消费维权工作报告

2014 年以来，为加大打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品工作力度，依法保护消费者权益，市质监局在市政府和省局的正确领导下，周密部署，扎实工作，认真履行质监部门职责，不断加大执法和监管力度，开展一系列工作依法打击各种违法行为，为人民群众创造了一个安全、放心的消费环境，现将 2014 年工作情况总结如下：

一、强化组织领导

市局依据《市打击侵权假冒工作领导小组关于印发 2014 年芜湖市打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品工作要点的通知》，成立由市局主要负责人任组长，分管领导任副组长，监督科、稽查支队等业务部门参加的工作领导小组，拟定了行动方案，由支队成员负责领导小组办公室的日常工作，组织、协调和开展“双打”专项行动，形成“12365 投诉举报指挥中心”组织协调，业务科室各司其职，全局齐抓共管依法行政的工作格局。

二、主要工作措施

1、开展特种设备专项检查，确保人民生命财产安全。

2014 年，对群众反映用报废钢瓶充装液化气的隐患问题，市局高度重视，加大液化石油气报废钢瓶专项整治力度，取得阶段性成果，市区 5 个充装站，已整改基本到位，已整

治 15000 只报废钢瓶。4 月接举报，市局执法人员对一家液化石油气钢瓶检测站进行执法检查，发现涉嫌存在假冒和翻新钢瓶的违法行为，我局已对该单位立案调查，进行行政处罚。与此同时对电梯、快开门压力容器等开展执法检查，严格实施特种设备安全行政许可，严格市场准入，注重证后监管，重心下移，监管前移，发现隐患及时发出《特种设备安全监察指令书》限期整改，进一步完善了芜湖市特种设备安全事故应急救援和预案体系，确保人民财产安全。

2、食品相关产品专项检查

根据省质监局《关于开展“质监利剑”食品用纸制品集中打假行动的通知》，组织多部门对市、县（区）食品相关产品企业生产的具体产品和产品单元，开展摸底工作。一是依据要求，组织全市 32 家企业参加 5 月 6 日到 8 日在合肥举办的获证食品相关产品生产企业负责人培训班，培训班上通过对企业负责人的《产品质量法》、《食品安全法》等法律、法规的宣贯及承诺书的签订，进一步加强企业负责人的产品质量安全责任主体意识。二是开展对食品相关产品生产企业专项监督检查，检查企业 22 家，未发现食品用纸制品生产企业，在抽查过程中，对生产的一次性塑料制品，现场也进行了执法检查，未发现异常。

3、汽车配件专项整治

根据省局《转发质检总局 2014 年“质监利剑”行动工

作方案的通知》，市局拟定了工作方案，并印发《汽车配件专项整治工作方案》，市局相关科室和各县（区）市场监管局，组织开展 2014 年汽配利剑行动。到目前为止，市局开展省级监督抽查和市级定期监督检查，共抽查了 57 家汽配生产企业的 64 组样品，主要包括汽车内饰件和制动元件，合格 63 组，产品合格率为 98.5%。同时，市局加大了执法打假力度，对我市汽配企业进行现场检查，发现问题，及时处理。4 月底，接举报，执法人员对一家汽配生产企业进行检查，在其成品库内发现有 3200 只标称“MADE IN GERMANY”机油过滤器。对该公司其生产伪造产地机油过滤器的行为，市局采取对假冒产品进行封存，责令其停止生产伪造产地的产品，依法进行查处。

4、汽柴油专项整治

上半年，我局制定《芜湖市质监局 2014 年汽柴油产品专项整治工作方案》，依据方案，重点检查汽柴油辛烷值、抗暴指数、铅、锰、硫等指标超标，严厉查处加油站短斤缺两，利用加油机作弊等违法行为，市局联合检查组对芜湖市两家油品调配公司，中石化芜湖分公司和中石油芜湖分公司进行专项检查。现场查看了两公司相关证照，与企业主要负责人就油品调配和经营销售等有关方面的问题进行了交流，与两企业签订了《芜湖市生产企业全面落实产品质量安全主体责任承诺书》，检查组要求企业，要重视产品质量，严把

质量关，加强对原材料的检验和出厂检验，依法依规组织生产；牢固树立企业质量安全的第一责任意识，积极履行产品质量主体责任，落实产品质量主体责任意识，坚决杜绝不符合标准的油品流入市场，截至目前，共检查汽柴油生产企业 3 家，检查加油站 28 家，抽样 22 组，检查加油机 12 台，接待投诉 4 起，对 1 家销售不合格汽柴油加油站，依法进行行政处理。

截止至 2014 年 12 月底，共开展产品质量监督抽查和定检企业 496 家，抽查产品 685 组，合格 673 组，合格率为 98.25%。开展食品相关产品风险监测工作，抽查企业 7 家，抽查产品 25 组，合格 25 组，合格率为 100%。

三、公开假冒伪劣和侵权行政处罚案件信息情况

市局依据《安徽省假冒侵权行政处罚案件信息公开监督管理办法》，制定了《芜湖市质监系统行政处罚案件信息公开工作细则》（芜质监[2014]117 号），有 12 起行政案件在市局网上发布行政处罚信息，并向上级机关和市打击侵犯知识产权和制售假冒工作小组进行通报，并适时通报各县（区）工作进展情况和新闻媒体采访报道情况。加强内外联合，打好协同战。强化质监部门跨区联动。对涉及到跨区域的案件线索，第一时间通报并做好协查工作。

四、加强 12365 举报处置指挥系统建设

近年来，市局重点抓了 12365 投诉举报指挥系统的正规

化、规范化建设，把它作为年底目标任务考核的一顶重要内容，从健全工作机构、配备专职工作人员、完善硬件配套、建立基本工作制度等四个方面全面考核，以此推动 12365 举报处置指挥系统建设上一个新的台阶。

2014 年，市局 12365 系统举报、投诉、咨询等工作运行有序、成效明显。截至目前，12365 中心共受理投诉、举报、咨询工作 800 余起，其中，信息咨询 500 余件，投诉、举报 180 余起，全部案件进行了调查、取证、核实。属于本级监管范围的，如证实违法行为属实，需要立案处理的，严格按照办案程序处理执行，违法行为不属实的，将调查结果反馈申诉人。

芜湖市检察机关 2014 年度消费维权

工作报告

2014 年，芜湖市检察机关认真履行审查逮捕、起诉和适用法律监督的职责，依法严厉打击相关犯罪，注意突出重点，切实维护消费者合法权益。

一、突出办案，加大打击力度

2014 年以来，芜湖市检察机关共受理公安机关提请逮捕的相关案件 6 件 8 人，经审查批准逮捕 4 件 4 人，均为销售假冒注册商标的商品罪。移送法院起诉该类犯罪案件 11 件 24 人，其中假冒注册商标罪 4 件 7 人、销售假冒注册商标的商品罪 6 件 13 人、非法制造、销售非法制造的注册商标标识罪 1 件 4 人。

典型案例一：2013 年 9 月以来，犯罪嫌疑人喻某某在其租住的弋江区马塘街道港西村一出租私房内采取分装的方式多次生产假太太乐鸡精并在芜湖长江市场园进行销售。现场查获已包装好的假太太乐鸡精 328 箱计 5 个品种(1000 克、454 克、227 克、200 克、100 克)和未包装的成品鸡精 810 千克。假太太乐鸡精经芜湖市价格认证中心鉴定，合计总价为 123523 元。2014 年 4 月，弋江区院依法批准逮捕犯罪嫌

疑人喻某某。2014年6月，喻某某被经济技术开发区人民法院判决一年有期徒刑，并处罚金。此案的办理受到了群众的一致好评。

典型案例二：2014年上半年，犯罪嫌疑人何某某在外购置了大量"古井贡酒年份原浆"、"剑南春"、"贵州茅台"、"口子窖六年"白酒等包装材料及桶装散酒原料，伙同同村其老表彭某某在彭某某家的废弃养鸡场进行制作假酒，并租用了仓库直至2014年9月23日被查获，在上述三处窝点，民警查获已制成品"古井贡酒年份原浆五年"白酒260瓶，"古井贡酒年份原浆八年"9瓶、"古井贡酒年份原浆献献版"白酒18瓶、"剑南春"白酒216瓶、"贵州茅台"白酒12瓶、"口子窖六年"白酒114瓶、洋河系列白酒280瓶、迎驾系列白酒等，及大量制假包装材料、桶装散酒原料和制假工具。上述成品酒经相关部门单位认定为假冒产品，经鉴定白酒的价格鉴定结论为201682元。繁昌县院依法于2014年10月29日批准逮捕犯罪嫌疑人何某某。

二、结合专项立案监督活动、深入推进两法衔接

（一）多方联动，加强监督

在消费维权行动中，一方面，芜湖市检察机关坚持整体推进，加强各部门间的协作与配合，侦查监督、公诉、反贪、

反渎等职能部门均积极加强衔接配合和统筹协调，整合办案力量，形成工作合力，共同推动消费维权工作顺利开展。另一方面，芜湖市院在开展专项行动过程中，注意发挥上级院的作用，强化对基层院的工作指导和督导检查，以保证全面掌握工作动态。除加强自身工作力度外，全市检察机关还注重与行政机关、公安机关加强沟通联系，积极组织、参与对有关疑难复杂案件加强研讨，梳理分析分歧观点与意见，确定解决方案，保证对涉嫌消费侵权的打击力度。

2014 年以来，我市检察机关共建议行政机关依法移送涉嫌侵权假冒犯罪案件 4 件 6 人，均取得了较好的办案效果。特别重视涉及群众食品卫生安全案件。如 2013 年 3 月至 2014 年 1 月期间，犯罪嫌疑人程某某伙同犯罪嫌疑人许某某从芜湖市瑞丰商博城及长江市场园等处购进桂圆、荔枝等干果食品，使用福建莆田华大食品有限公司的“好长兴”牌系列食品的包装袋进行分装后对外销售。工商部门查处后，检察机关建议其依法向公安部门进行移送，公安机关已于 2014 年 1 月立案查处。

（二）以专项立案监督活动为契机，强化“消费维权”效果

根据高检院及省检察院工作部署，我市两级检察机关今年开展了“破坏环境资源和危害食品药品安全犯罪专项立案监督

活动”，成立了“专项立案监督活动”领导小组，专门制定了工作方案，结合“双打”行动，充分发挥法律监督职能，对涉嫌相关犯罪案件不依法移送或者有案不立、有罪不究、以罚代刑、重罪轻判的，依法予以监督纠正。4月18日上午，市院侦监处邀请安徽师范大学奚玮教授解读相关司法解释及实务知识。市院党组副书记、副检察长李德文亲自主持，同时邀请市人大、市政法委、市公安局、市环保局、市食品药品监督管理局单位的领导、业务骨干参加。

2014年5月8日上午，经芜湖市人民检察院提议在市检察院召开了专项立案监督联席会议，市公安局和国土资源局、环保局、农业委员会、林业局、商务局、工商局、质量技术监督局、食品药品监督管理局的负责同志和职能部门负责人参加会议。会议就深入开展破坏环境资源和危害食品药品安全犯罪专项立案监督活动进行了专题研究，共同会签了会议纪要。要求市级行政执法单位4月底前对2013年以来破坏环境资源和危害食品药品安全的行政处罚案件进行梳理，市级行政执法单位应将行政处罚的相关材料通报市公安局、市检察院。

2014年10月，由市委政法委牵头，邀请市人大内司委、市政府法制办派员参加，由市检察院反贪、反渎、侦监部门、市公安局治安支队以及市工商局、市食品药品监督管理局、

市质量监督管理局、市国土资源局、市环保局、市林业局、市农委相关部门组成行政执法与刑事司法衔接配合工作联合检查组，在全市联合开展一次行政执法与刑事司法衔接配合工作执法检查活动，已对七个县区的行政执法案卷进行系统检查，并及时梳理立案监督线索，取得较好的监督效果。11月21日，在芜湖市院召开执法检查工作总结会议。市人大内司委、市政府法制办、市院侦监处、市农委、市公安局、市工商局、市食品药品监督管理局、市质量监督管理局、市国土资源局、市环保局、市林业局分管领导及业务骨干参加会议。市委政法委王月镜副书记高度评价此次执法检查工作的，并指出下一步工作方向。

（三）多种方式畅通信息渠道

根据省双打办和省院统一部署，市院两法衔接信息共享平台已正式接入使用。市院将确保信息共享平台专人负责、专机操作、定点应用。同时，加强对县区相关部门督促，提高基层人员工作水平，确保平台运行规范化、系统化、常态化。

三、创新工作模式，加强舆论宣传

两级检察机关结合社会治安综合治理活动，在综治宣传月、“3.15 国际消费者权益日”、“4.26 世界知识产权日”

期间采取多种形式加强宣传，如组织干警以搭建展台接受群众来访咨询、发放宣传单页、放置宣传展板、芜湖检察官方微博等，营造声势、扩大影响，震慑违法犯罪行为，力求取得更好的效果。各院还利用检察官进社区、进企业、进乡镇等形式加强宣传，接受群众关于消费侵权的相关举报。

芜湖广播电视台 2014 年度消费维权

工作报告

2014 年，市广播电视台在保护消费者合法权益宣传工作中围绕“新消法 新权益 新责任”年主题，站在服务经济社会发展大局高度，创新消费维权宣传手段，加强消费维权宣传教育，切实维护消费者合法权益不受侵害，通过持续宣传取得了良好社会效果，现将全年工作总结如下：

2014 年，市广播电视台在保护消费者合法权益工作方面精心组织，周密安排，充分发挥各自特点，扎实做好宣传报道工作。广电各媒体迅速启动了新闻宣传工作，形式多样、内容丰富，营造了浓厚的消费者维权氛围。

（一）我台新闻频率从新闻宣传和活动宣传两个方面，展开消费者维权工作，取得了良好的成效。

在新闻宣传方面，先后播发了《2014 年消费维权年主题确定核心词：新消法 新权益 新责任》、《芜湖市工商局、市消费者协会公布 2013 年度十大打假维权典型案例》、《芜湖市消协召开“3.15”国际消费者权益日系列宣传活动新闻通报会》、《市消协发布芜湖市旅游消费状况调查情况》、《三山区查获一起地摊销售假药案件》、《“红盾出击”严打侵权假冒行为》、《我市老干部督查“舌尖上的文明”》等多篇稿件。

在活动宣传方面，新闻频率利用“热线直播”节目为消防者维权活动提供帮助，全年接听消防维权类热线达180次，做到件件咨询有答复、条条投诉有回音，为消费者提供了直接有效的咨询服务和维权帮助。新闻频率还与市消协等单位，在315消防者权益保护日当天，在华艺广场，联合进行了《政风行风热线服务百姓零距离活动》315特别专场，利用现场连线、主持人访谈、录音采访等形式，吸引了广大听众在现场和收音机前参与节目，扩大了维护消防者权益的宣传，取得了很好的社会效果。

（二）新闻频道《芜湖新闻联播》栏目与市工商等部门积极互动，适时采编播维护消费者权益的稿件。如《国际消费者权益日：我市加大宣传力度维护消费者合法权益》、《我市加大检查力度，保障节日食品药品安全》等稿件；新闻频道《第一看点》栏目，重点采访编发了反映“恒大华府精装修房”质量问题；万春花园居民被劣质热水袋烫伤；消费者在芜湖亚夏别克4S店购买别克英朗GT轿车，短短40天的时间内，出现了三次故障以及揭露部分商场利用“购物有奖”手段欺诈消费者的新闻：《商场购物抽到奖 一折买玉中奖还是中招？》等稿件，有力地维护了消费者权益。

（三）交通经济频率2014年3月，围绕打假维权活动，发挥新闻与专题节目发挥自身特色，联动四区消协，剖析典型案例，解读新修订的《消费者权益保护法》关于网络购物、

欺诈赔偿、维权举证、个人信息保护等新条文，维护消费者合法权益，受到了听众好评。2014年“3.15”期间，在3月10日至20日，《城市对话》节目每天连线市工商局、市消费者协会等相关部门与单位，为听众准确解读新消法修改过的条文，剖析了近20例典型案例，提高了听众打假维权的意识。3?15当天，市消协秘书长李光萍走进直播室，介绍我市打假维权系列活动情况，并现场接受听众投诉咨询，逐一进行解答，直播室内外交流互动，气氛活跃。

（四）生活频道推出“315特别节目”，打通晚间18:00-20:00黄金时段，聚焦汽车、住房、食品安全等六大领域的典型新闻事件，邀请消协专家和法律顾问进行解读，点评。

在消费维权报道中，充分发挥《生活传真》、《1890》热线与观众互动的特点，认真对待每一位消费者投诉，并积极与工商部门配合，切实做好消费者权益保护宣传和舆论监督工作，先后就预付卡消费纠纷采访播发了《原动力、英菲等健身会所停业，数百位会员无法正常退费》等稿件；针对“售后返租”频繁出现纠纷，及时发布《“售后返租”存隐患》的消费预警稿件；通过播发《“理财投资公司”的猫腻》等稿件，协同警方对违法企业进行了查处，避免更多市民上当受骗；为打击网上假冒伪劣三无产品，编发了《网售母乳皂属三无产品，实验证明可能越洗越脏》等多篇报道。

（五）微商频道《财富先锋》、《生活前沿》两个栏目，

分别播发了《芜湖工商“两节”打假，让假冒伪劣商品无处可藏》、《食品安全成芜湖春节期间投诉重点》、《我市通报2013年度消费维权典型案例》、《2014年芜湖市纪念“315国际消费者权益日”活动举行》及时全面地报道了市工商部门保护消费者的举措和成绩。同时，在日常采编工作中，结合经济新闻报道，侧重保护消费者权益，如《面对家电促销大战 市民朋友应理性消费》、《网购大闸蟹靠谱吗？》、《芜湖餐饮商家设置最低消费现象依然普遍》、《网购商品七天无理由退货，您怎么看？》等稿件，全年共编发消费者维权类稿件30余条。

2015年，我台将精心组织、实施消费者权益保护宣传工作，发挥各频率、频道特色，从不同角度、全方位、立体化展开宣传报道，巩固消费维权阵地，发挥新闻宣传、舆论监督作用，切实维护消费者合法权益，改善消费环境，为经济社会平稳较快发展服务。

芜湖市住建委 2014 年度消费者维权

工作报告

按照《关于纪念 2015 年 3.15 消费者权益日活动相关工作的征求意见函》的要求，现将我委 2014 年度保护消费者合法权益所做工作报告如下：

一、消费者咨询、投诉和举报基本情况

2014 年度，委机关房地产市场监管科全年回复处理市民心声网民投诉 32 次，办理市委、市政府督办件、信访局转办件 9 次；群众来访、电话投诉 94 件；市城市房屋综合开发管理办公室共办理来信、来访、督办件等共 159 件，其中“市民心声”网民投诉 96 件，网站投诉 63 件；建设工程质量监督站全年累计受理房屋质量咨询、投诉和举报 307 件。其中，督办件 81 件，市民心声网民投诉 93 件，书面来访 133 件。消费者投诉问题排在前 3 位的是：房屋渗水、室内几何尺寸存在偏差、室内墙面等部位开裂；物业管理处受理“市民心声”网民投诉 53 件，督办件 42 件，协办 5 件。涉及到物业管理方面的投诉 12 件。由于前期房屋质量建设、配套设施等遗留问题未能完全解决，导致业主投诉房屋质量、小区停车位产权、下水管道积水等问题，受理此类投诉共计 24 件。部分业主因装修、违规搭建改变房屋使用性质，影响其他业主投诉共计 15 件。业主咨询物业维修资金、物业企业

资质、物业收费、业主委员会合法成立等问题 26 件。因其他因素造成部分业主不理解将责任归咎物业企业的投诉 18 件。

二、履职尽责，积极服务改善民生

（一）务实创新，实行“一条热线助维权”

我委及相关委属单位在住建委门户网站分别设立投诉受理电话，实行全年工作日时段全时服务，为广大消费者反映诉求提供顺畅的渠道。一是畅通举报维权热线，保障热线电话及时接通；二是畅通消费者来信来函、来人来访等接待渠道，设有专门投诉接待室，保障群众信访及时受理；三是畅通投诉渠道，在醒目位置张贴公示投诉受理及处理须知，保障投诉举报依法及时处理。

（二）加强引导，营造知法懂法的消费环境

结合开展“3·15”纪念活动，在中山路步行街开展宣传服务活动，印发宣传材料。开展媒体宣传，积极配合市广电生活频道，鼓励和引导媒体发挥大众传播作用，加强涉房维权宣传，集聚媒体正能量。

（三）回应热点，加强商品房质量管理

开展存在消费热点的商品房质量管理，加大对商品房投诉较多的小区质量监管力度，多次约谈消费者投诉热点小区房屋质量管理人员，保障商品房质量消费安全。开展商品房常见质量问题专项治理。

（四）主动上门，提升消费者维权服务效能

深化消费维权联动机制。以责任主体内部联动为主，与其他行政部门、相关职能部门、新闻媒体横向联动为辅的消费维权联动机制，合力帮助消费者维权。2014年，我委针对消费者投诉房屋质量较多的热点小区，主动上门，了解情况，实施一线工作法，及时解决消费者疑难问题。适时开展消费者涉房投诉处理回访活动。

（五）实施公告牌制度试点，解决群众合理维保诉求

实施公告牌制度试点：要求住宅工程完成竣工验收备案交付使用时，建设单位在住宅小区出入口处的显著位置张贴《住宅质量投诉受理公告牌》，公告牌需明示建设单位、施工单位负责受理质量投诉受理人姓名、联系方式及投诉受理范围、维修服务承诺等信息。该举措保护了当事人的合法权益，初步解决了房屋在保修期内的“维修难”这一问题。

三、消费维权下一步举措

认真贯彻十八届四中全会精神，以深入贯彻新《消费者权益保护法》为契机，进一步更新维权理念，将个体维权与群体维权结合起来，将事后调处与事前防范结合起来，将消费维权与行业规范结合起来，将消费维权与案件查办结合起来，主动作为，积极维权，不断提升维权服务效能，更好地保护广大消费者合法权益。

芜湖市烟草专卖局 2014 年消费维权

工作报告

2014 年，市烟草专卖局在市委市政府的坚强领导下，在市消协的整体工作部署下，以“新消法 新权益 新责任”为宣传主题，通过对卷烟市场的整治，系列维权活动、宣传活动的开展，切切实实维护了卷烟消费者的合法权益，努力提升了烟草行业的社会形象、为芜湖市精神文明创建贡献了应有的力量，现将芜湖市烟草专卖局（公司）2014 年主要工作汇报如下：

一、集中整治市区重点市场，构建和谐消费环境

众所周知，作为对外窗口形象的“两站广场”一直是全市消费市场管理的“顽疾”，长期售假、贩假现场极为严重，针对这一现状，市烟草专卖局不等不靠，通过深挖细查、蹲点守候、对“两站广场”重点违规户进行布控摸排、对卷烟零售户停业整顿等手段和方法进行彻底根治，2014 年整治效果非常明显，有效遏制了该区域售假、贩假行为，震慑了该区域不法经营者的违法行为，为过往消费者提供了诚信、可靠、放心的消费市场，改变了“两站广场”的窗口形象。为芜湖市文明创建工作做出了应有的努力。

二、发挥举报申诉平台功能，切实为政府分忧，为消协

减压

2014 年，市烟草专卖局（公司）继续发挥 12313 举报打假电话平台的功能，全年共接听、受理 12313 举报电话 60 起，接举报后，均在第一时间赶赴现场及时为消费者排忧解难，及时有效化解了社会矛盾，切实起到了为政府分忧、为消协减压。

三、开展“维权杯”真假烟鉴别比赛活动，提升全民识假辨假能力

市烟草专卖局自 2013 年起，已连续两年开展了卷烟零售户和消费者参加的“维权杯”真假卷烟鉴别比赛活动，整个活动的参与范围涉及全市各个县（区），在两届维权杯的比赛活动中，共有 2240 名卷烟零售户和 5543 名消费者参与了全市的 287 场比赛。我们对在决赛中的获奖选手给予了一定的物质奖励。通过开展“维权杯”真假卷烟鉴别比赛活动，旨在全面提高社会群体识别真假烟能力，提升卷烟零售户诚信守法、规范经营意识及消费者自我保护、自我维权意识，深入宣传烟草专卖法律法规知识，营造“全民打假、合力维权”的社会打假氛围和良好的市场秩序和经营环境，有效促进了建立全市良好的社会诚信体系和文明体系，为树立“责任烟草”的良好社会形象做出积极努力。

四、开展诚信经营放心店评选工作，树立规范经营的标杆和示范作用

市烟草专卖局自 2013 年起，已连续两年在全市范围内

开展“诚信经营放心店”评选活动，两年期间，通过卷烟零售户的报名申请，烟草专卖局的复审、公示、签定协议等环节，共评选出 295 户“诚信经营放心店”，通过该项活动的开展，在全市卷烟零售户中树立了卷烟规范经营的“标杆”，进一步营造了诚信、和谐卷烟消费市场环境，为了确保广大消费者能在市场上买到放心烟，我们一方面对没有评上“诚信经营放心店的经营户”加大宣传，加强监管，另一方面对评上的“诚信经营放心店”实施动态管理，如在卷烟经营活动中有售假和其他违规行为，我们就作出摘牌的决定，以维护广大卷烟消费者合法权益。

五、开展各类卷烟打假社会化宣传工作，营造卷烟打假的良好社会氛围

2014 年，市烟草专卖局利用“3.15”、“6.29”、“12.4”等重点活动节点宣传烟草专卖法律法规和卷烟打假活动，推进“专卖打假进社区”，制作统一宣传平台，借助“送电影下乡”活动，制作、播放烟草打假宣传片；借力广播电台、电视台、公交车、出租车等各类媒体，拓宽打假宣传渠道，通过一系列宣传活动的开展，使我们的卷烟打假由烟草执法部门向社会延伸，进一步树立了烟草“诚信打假、责任打假”的良好形象。同时通过像开展“维权杯”这样的社会化参与的真假烟识别比赛，使广大卷烟消费者既增强了自身的识别假烟能力，也使得广大卷烟消费者自觉地参与到卷烟打假中来，在社会上形成了“人人关注卷烟打假”的良好氛围。

六、加大管理与服务力度，净化辖区市场，营造稳定的消费市场

2014 年，市烟草专卖局在市委市政府的坚强领导下，在市消协的工作部署下，不断探索对卷烟消费者的服务，强化烟草市场监管力度，履行卷烟打假打私职责，通过一系列市场整治专项行动的开展，全年共查获各类违法案件 668 起，查获各类违法卷烟 24778.5 条（其中假冒卷烟 2811.7 条、走私烟 564.5 条），涉案金额 621 万元，刑事拘留 5 人，逮捕 3 人，判刑 8 人，最高刑期为 8 年有期徒刑。破获案值超 20 万元的网络案件 2 起；一系列卷烟打假打私工作的开展，进一步净化了芜湖卷烟市场消费环境，维护了卷烟市场的稳定，切实保护了广大消费者的合法权益。

七、2015 年工作设想

2015 年，市烟草专卖局（公司）将继续在市委市政府的坚强领导下，积极按照市消协的整体工作部署，结合烟草部门的工作实际，切实从维护政府形象、维护广大卷烟消费者合法权益出发，以“携手共治、畅享消费”的维权主题为指引，重点抓好卷烟诚信消费市场的营造、解决广大消费者的诉求、加大普法、卷烟打假的宣传力度，努力做到让消费者能消费、敢消费、放心消费，营造安全放心的消费环境，加强消费纠纷的处理力度，对不文明和不和谐的反面现象和案例及时进行曝光，努力开创消费维权新局面。

芜湖市消费者协会 2014 年度消费维权 工作报告

2014 年度，芜湖市消费者协会紧紧围绕“新消法、新权益、新责任”年主题，积极贯彻落实新《消费者权益保护法》，以服务消费者、服务经济发展为目标，在党和政府的领导下，认真履行各项工作职能，切实维护消费者合法权益，为优化消费环境作出积极贡献。

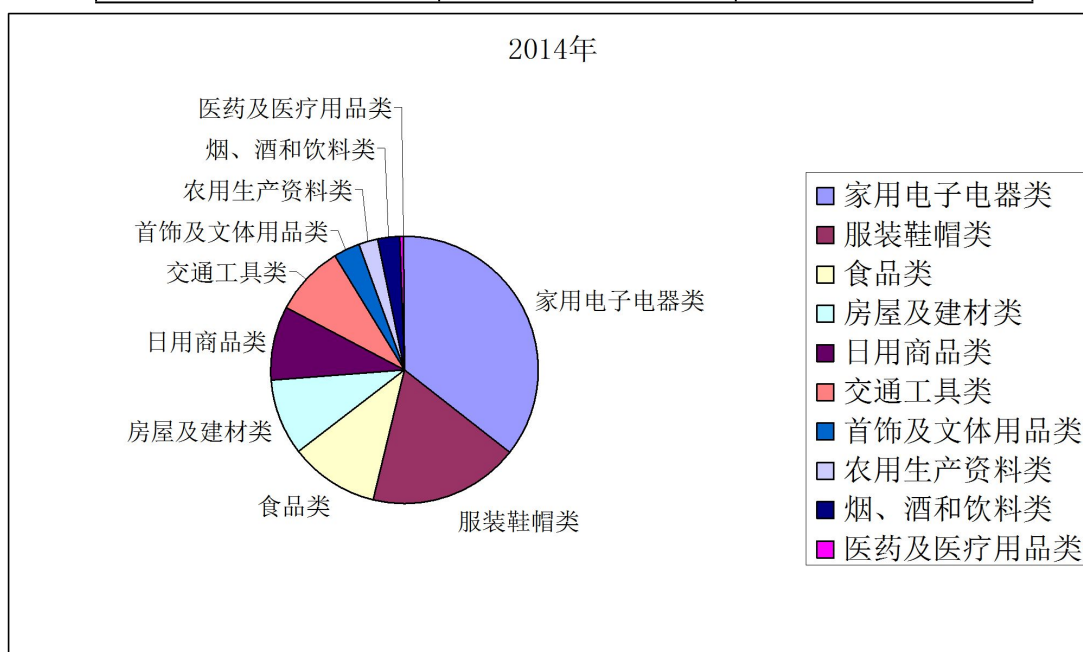
一、投诉情况

芜湖市消费者协会 2014 年度共受理消费者投诉 917 件，调解结案 917 件，办结率 100%，为消费者挽回损失 187.9 万元，接受来访和咨询 4924 人次。

根据投诉商品分析（如图所示），家用电子电器类 219 件，占 23.88%；服装鞋帽类 113 件，占 12.32%；食品类 66 件，占 7.20%；房屋及建材类 57 件，占 6.22%；日用商品类 56 件，占 6.11%；交通工具类 53 件，占 5.78%；首饰及文体用品类 19 件，占 2.07%；农用生产资料类 16 件，占 1.74%；烟、酒和饮料类 15 件，占 1.64%；医药及医疗用品类 4 件，占 0.44%；其中，家用电子电器类、服装鞋帽类、食品类、房屋及建材类、日用商品类占据了消费者投诉的前 5 名。

项目	2014 年	比重
家用电子电器类	219	23.88%
服装鞋帽类	113	12.32%
食品类	66	7.2%
房屋及建材类	57	6.22%

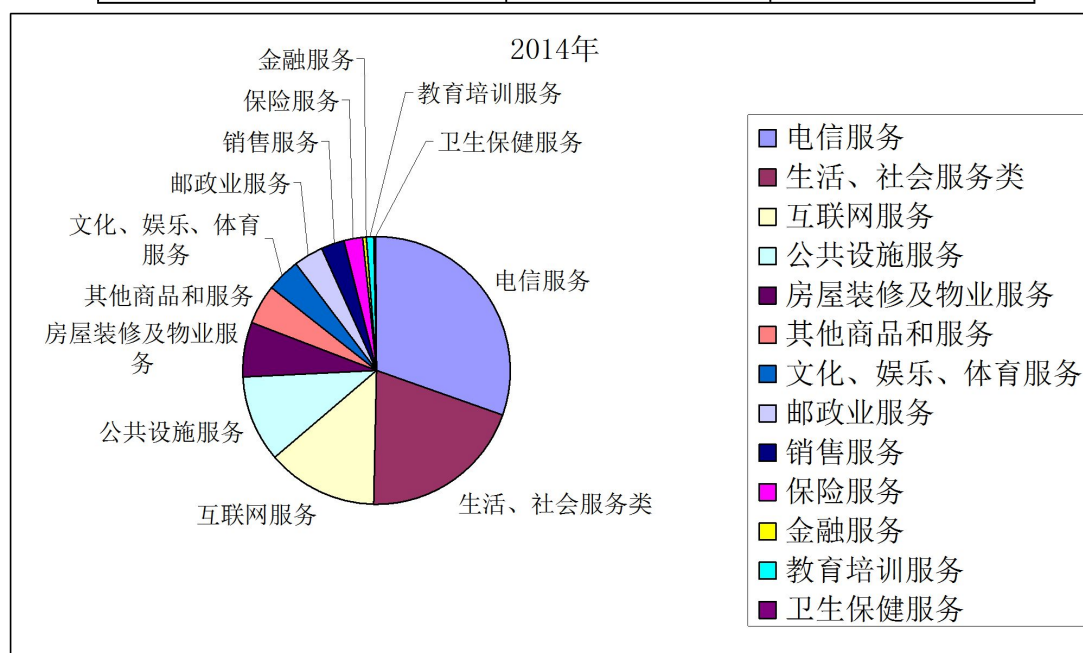
日用商品类	56	6.11%
交通工具类	53	5.78%
首饰及文体用品类	19	2.07%
农用生产资料类	16	1.74%
烟、酒和饮料类	15	1.64%
医药及医疗用品类	4	0.44%



根据投诉服务分析（如图所示），电信服务 91 件，占 9.92%；生活、社会服务类 59 件，占 6.43%；互联网服务 40 件，占 4.36%；公共设施服务 32 件，占 3.49%；房屋装修及物业服务 20 件，占 2.18%；其他商品和服务 14 件，占 1.53%；文化、娱乐、体育服务 12 件，占 1.31%；邮政业服务 11 件，占 1.20%；销售服务 8 件，占 0.87%；保险服务 7 件，占 0.76%；金融服务 2 件，占 0.22%；教育培训服务 2 件，占 0.22%；卫生保健服务 1 件，占 0.11%；旅游服务 0 件，占 0.00%；其中，电信服务、生活、社会服务类、互联网服务、公共设施服务、房屋装修及物业服务占据了消费者投诉的前 5 名。

项目	2014 年	比重
电信服务	91	9.92%
生活、社会服务类	59	6.43%

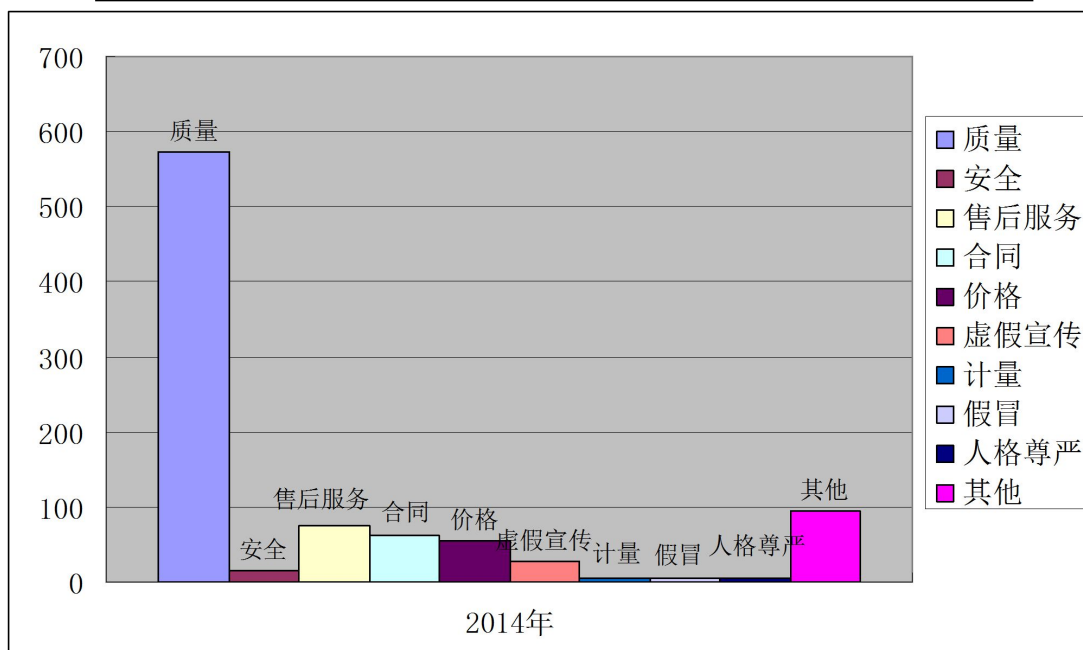
互联网服务	40	4.36%
公共设施服务	32	3.49%
房屋装修及物业服务	20	2.18%
其他商品和服务	14	1.53%
文化、娱乐、体育服务	12	1.31%
邮政业服务	11	1.2%
销售服务	8	0.87%
保险服务	7	0.76%
金融服务	2	0.22%
教育培训服务	2	0.22%
卫生保健服务	1	0.11%



根据投诉性质分析（如图所示），质量 572 件，占 62.38%；其他 94 件，占 10.25%；售后服务 75 件，占 8.18%；合同 63 件，占 6.87%；价格 56 件，占 6.11%；虚假宣传 27 件，占 2.94%；安全 14 件，占 1.53%；计量 6 件，占 0.65%；假冒 6 件，占 0.65%；人格尊严 4 件，占 0.44%；其中，质量、其他、售后服务、合同、价格占据了消费者投诉的前 5 名。

项目	2014 年	比重
质量	572	62.38%
安全	14	1.53%
售后服务	75	8.18%

合同	63	6.87%
价格	56	6.11%
虚假宣传	27	2.94%
计量	6	0.65%
假冒	6	0.65%
人格尊严	4	0.44%
其他	94	10.25%



二、投诉热点

（一）汽车投诉明显上升

如今汽车已经走进寻常百姓家中，随着汽车销量年年高涨，汽车投诉也明显上升，主要涉及汽车质量问题、购车强制搭售保险、售后服务不过关、执行三包不到位等。随着《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》的施行，对于汽车售后处理，已经有法可依，但是还存在部分责任认定不清，车辆保养有限制竞争情况等。

（二）手机等家用电子电器仍然是投诉热点

手机等家用电子电器由于普及率高，仍然是投诉热点。主要涉及拒不履行三包、销售过程误导消费者，送货安装不及时等。特别是对手机产品，由于智能手机的普及，原有的《移动电话机商品修理更换

退货责任规定》已明显落后，导致部分纠纷难以认定。还有部分不良商家在销售手机、电脑等产品时，以翻新机冒充新机销售，严重侵犯消费者的知情权、选择权和公平交易权。

（三）家装建材纠纷处理难

家装建材等由于专业性强，消费者难以发现其中猫腻。主要涉及工程质量不过关、低报价高结算、损害纠纷索赔难、定金收取不规范等。特别是部分企业在未确定合同标的、标的额的情况，就收取所谓的“定金”，违反《担保法》的规定。

（四）商品房纠纷需引起重视

商品房由于价格高，预售带来的不确定因素多，消费者预期和实际往往差距过大。主要涉及商家引人误解或者虚假宣传、房屋质量不过关、损害纠纷索赔难、格式合同侵害消费者合法权益等。特别是商品房出现质量问题，导致消费者不能使用而受到损失，向开发商索赔难。

三、消费教育

2014年3.15期间，芜湖市消协充分利用3.15”活动平台，积极动员、围绕中消协确定的2014年“新消法 新权益 新责任”年主题，协调社会各方面力量，联动各类媒体，组织开展了丰富多彩的13项系列宣传活动，大力贯彻宣传新《消法》。发放新《消法》5000余本、汇编制作各类消费维权专题电视、广播节目20期；发表消费维权文章40篇；公布消费维权、打假维权典型案例42个；开展座谈会、新《消法》专题讲座22次。

2014年，芜湖市消协工作人员先后赴安徽师范大学、芜湖职业学院、芜湖商贸职业学院等高校，深入开展了“消费教育进校园”系

列活动，向大学生们宣传消费维权法律知识和开展消费教育引导工作，为消费者解读新《消法》、介绍手机、电脑“三包”规定。通过开展“消费教育进校园”专题活动，有针对性的普及消费维权法律知识，引导广大青少年从小树立健康、安全、科学、绿色、理性和节俭的科学消费观，树立依法维权的法治理念。

针对可能出现的消费风险，芜湖市消协还及时搜集典型案例，发布消费警示，引导消费者理性、科学消费，最大限度的减少消费者损失。全年市消协通过网站、报刊等媒体及时向消费者发布《警惕汽车4S店乱收费》、《电脑销售猫腻多、谨慎选购勿冲动》等消费警示5篇，内容涉及汽车、家电等多个领域，全年在国家级报刊媒体发表投稿3篇，省级8篇，市级34篇，编辑简报10期，宣传法律法规和消费知识。

四、调查评议

2014年芜湖市消协根据国家工商总局、中国消费者协会和安徽省工商局、安徽省消费者协会统一安排，开展了家电产品质量及售后服务状况的调查和保险服务业消费者评议活动外，还根据社会热点和广大消费者的投诉热点，如配合《中华人民共和国旅游法》的正式实施和贯彻落实中央《关于厉行节约反对食品浪费的意见》的文件精神，创新开展了旅游行业、餐饮服务行业的社会调查，组织安徽师范大学的大学生志愿者开展了“芜湖市消费维权现状”调查工作。

经过调查评议，并将结果通过新闻媒体向外公布，对反映问题集中的经营者通过约谈的形式进行指导，督促经营者整改，向广大消费者提出合理的意见和建议，引导消费者防范消费风险。

五、典型案例

（一）团购信息不准确维权案

2014年5月8日，消费者向我会反映，在某大型团购网站上购买了2张某酒店的自助餐团购券，共计156元。5月2日消费者前去消费时，该酒店告知，如果要食用牛排，每人需要另付20元，消费者不认可，称团购网站的广告上无此条款，认为经营者虚假宣传，要求赔偿。

我会受理投诉后立即联系双方当事人进行调解，经调查，发现该团购广告上确实未标注限制食用牛排的条款。该团购网站表示这是工作人员失误所致，因为该酒店变更了团购规则之后，未及时告知团购网站，所以也就没能及时修改网页上的相关信息，此过程中并不存在欺诈行为。我会分析认为，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》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、有效期等信息，应当真实、全面，不得做虚假或者引人误解的宣传。”的规定，本案中，该团购网站页面未提及食用牛排需要加价的信息，虽然经营者称因工作失误导致未及时变更网站信息，但该行为客观上却导致了消费者对团购内容的误认，最终使消费者的相关权益受到了侵害，可以认为其涉嫌构成欺诈消费者行为。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定：“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。……”最终，经过我会大力宣传和调解，经营者在认真了解了相关法规后，认识到自己的错误并同意向消费者支付500元费用，消费者表示满意。

在此，我会提醒广大经营者，应诚信守法经营。自2014年3月

15 日新“消法”实施以后，提高了欺诈等违法行为的赔偿或处罚的力度，经营者应本着最大限度维护消费者合法权益的宗旨，积极履行法定或约定的义务，避免此类纠纷的发生。

（二）网购无理由退货纠纷维权案

2014 年 7 月下旬，消费者来我会投诉反映，其在某购物网站购买了一台液晶电视机，送货安装后使用了三天，感觉不满意，要求退货，该购物网站以消费者所购电视机已安装为由，拒不同意退货。

我会接到消费者投诉后，确认消费者反映情况属实，立即联系双方进行调解。经营者认为该电视机没有任何性能故障，且消费者已经将电视机安装完毕，故消费者要求退货的请求是不成立的。我会分析认为，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条：“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，……”的规定，本案中，消费者自收到电视机之日起未满七天，应当予以无理由退货。而经营者以消费者已安装为由不予退货，并不能成立。经过我会大力宣传和调解，经营者最终同意为消费者退货，消费者表示满意。

在此，我会提示相关的网络经营者，消费者购买的商品只要是完好无损的，除法律有特殊规定外，在七日内就可以要求退货，经营者不得无理拒绝。新修订的《中华人民共和国消费者权益保护法》于今年 3.15 正式施行后，新增了若干经营者的法定义务，经营者应该遵守这些规定，以切实维护消费者合法权益。

（三）美容烧伤赔偿纠纷维权案

2014 年 12 月 29 日，消费者向无为县消费者协会投诉，反映其 2014 年 12 月 19 日在某美容会所做背部护理时，在技师的推荐下进

行了拔罐。然而在拔罐时，因技师不慎把酒精洒到背部，在酒精泼洒出来的瞬间，技师用另一只手里拿着的燃烧火棉将酒精点燃了，火在消费者背部燃烧起来，虽然技师及时用湿毛巾将火扑灭，但仍导致消费者背部烧伤。事后，消费者要求赔偿经济损失。双方就赔偿金额发生纠纷，因无法达成一致，故向消协进行投诉。

无为县消协受理投诉后，立即与经营者取得联系。经调查情况基本属实，经营者也予以认可，但是就赔偿金额双方分歧过大，一直无法达成一致。县消协分析认为，根据《消费者权益保护法》第七条“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。”和第十一条“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。”的规定，经营者在美容服务过程中因为自身的过失导致消费者受到人身伤害，应当予以赔偿。同时，其赔偿数额亦应按照《消费者权益保护法》第四十九条“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。”的规定予以确定。经过反复核实与协商，最终经营者同意一次性赔偿消费者医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入合计 30000 元，同时向消费者赔礼道歉，消费者表示满意。

在此，消协提醒广大经营者，在提供商品或者服务过程中如造成消费者人身伤害，则赔偿范围不仅限于商品或者服务本身的价值，应按照《消费者权益保护法》确认的赔偿范围及时为消费者进行处理；同时，消协提醒广大消费者，在使用商品或者接受服务过程中，如造

成了人身伤害，应及时保存好相关证据，以方便事后进行维权。

（四）进口红酒无中文标识维权案

2014年4月15日，消费者向南陵县消费者协会投诉，反映其在某超市购买了三瓶进口红酒，回家后才发现酒瓶标签上全是英文，没有中文标签或者中文说明书。消费者认为，该超市未按照《中华人民共和国食品安全法》规定销售商品，侵犯了他的合法权益，要求超市给予相关赔偿，但对方拒绝处理，协商无果后，消费者遂投诉至县消协。

南陵县消协接到投诉后，确认消费者反映情况属实，便立即联系双方当事人进行调解。经营者承认红酒标注确实存在问题，但该红酒是通过正规渠道进的货，故相关责任不应该由自己来承担。县消协分析认为，本案中，经营者违反了《食品安全法》第六十六条“进口的预包装食品应当有中文标签、中文说明书。标签、说明书应当符合本法以及我国其他有关法律、行政法规的规定和食品安全国家标准的要求，载明食品的原产地以及境内代理商的名称、地址、联系方式。预包装食品没有中文标签、中文说明书或者标签、说明书不符合本条规定的，不得进口”的规定，因此消费者有权根据《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”和第四十条“消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿……也可以向生产者要求赔偿”的规定要求经营者或生产者进行赔偿。最终经县消协大力宣传和调解，双方达成了一致意见，由经营者为消费者退货并赔偿1500元，消费者表示满意。

在此，消协提醒广大经营者，销售者是消费纠纷中的第一责任人，

一旦出现纠纷，应积极主动与消费者进行协商处理，而不应一味推卸和规避责任。同时，消协提醒广大消费者，要通过正规渠道科学理性选购标签信息完整的商品，并保留好购物凭证，如发现问题，应及时向相关行政部门或消费者协会进行反映。

（五）电动自行车退货维权案

2014年5月22日，消费者向我会投诉，反映其5月21日在某电动自行车专卖店购买了一款电动自行车，使用不到一天就因为质量问题无法启动，消费者认为该电动车存在性能故障，故向经营者提出换货要求，经营者却以电动自行车只能予以维修为由拒绝换货处理。

我会接到消费者投诉后，立即联系双方当事人进行调解。起初，经营者以消费者所购电动车商品并没有相应的“三包”规定为由拒绝进行退换货处理。我会分析认为，2013年安徽省工商局根据《安徽省消费者权益保护条例》授权，会同安徽省质量技术监督局、安徽省商务厅共同制定了《安徽省工商行政管理局 安徽省质量技术监督局 安徽省商务厅关于电动自行车修理、更换、退货责任的规定》，安徽省内销售的电动自行车商品均应当遵守该规定，相关企业的三包承诺也不得低于该规定的要求，故经营者所称“电动自行车商品无三包规定”的理由并不成立。同时，依据上述《规定》第七条“电动自行车售出之日起7日内，电机、控制器、传动系统、制动系统等主要部件发生性能故障不能正常使用的，消费者可以选择修理、换货或退货……”及《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。……”。本案中，消费者购买的电动自行车不到一天就出现不能启动的故障，

符合上述关于退换货时限与性能故障范围的描述，理应由经营者予以退换货处理。经过我会耐心宣传和调解，经营者最终同意为消费者予以换车处理，消费者表示满意。

在此，我会提醒广大消费者，在合法权利受到损害时，要及时维权。同时也提醒广大经营者，要积极学习本行业涉及的法律法规，诚信守法经营，不断提高服务质量，本着最大限度维护消费者合法权益的宗旨，积极履行法定或约定义务，尽量避免此类纠纷的发生。

（六）退货运输费纠纷维权案

2014年4月，消费者向我会投诉，反映其在某大型家居商场购买了木地板，因为有质量问题无法正常使用，要求退货。在向经营者反馈之后，对方也同意退货，但前提是消费者必须承担来回运费，退换货不能使商家自身受到损失，为此双方发生了争议，始终无法达成一致。

我会接到消费者投诉后，对其反映的情况进行了核实，确认消费者所购家具存在质量问题，于是立即联系双方当事人进行协商调解。经营者认为商品质量问题应当予以处理，但是不能支付为退换货而产生的运输费用，因为这样会扩大自己的损失。我会分析认为，商品出现质量问题不是消费者过错，对符合退换货条件的商品进行免费退换货是商家的法定义务，虽然退货过程中产生的运费确实在客观上增加了经营者的成本，但经营者这种向消费者转嫁运费成本的做法并没有法律依据。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条“经营者提供商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。……依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要

费用。”的规定，本案中，经营者所售商品确实存在质量问题，如果进行退换货处理，由此产生的运费应当由经营者承担。最终经过我会耐心宣传和调解，经营者主动承担了相应费用，消费者对此表示满意。

在此，我会提醒广大经营者，应本着最大限度维护消费者合法权益的宗旨，积极履行法定或约定的义务，尽量避免此类纠纷；同时，我会提醒广大消费者，在合法权利受到损害时，要保留好购物凭证，及时进行维权。

（七）商品延保服务纠纷维权案

2014年8月下旬，消费者向我会反映，其去年年底在某超市购买了一款电热水壶，当时在店内工作人员的建议下，还同时花费35元购买了一年的延保服务，约定在一年的质保期过后，仍可继续享受一年的质保服务。现消费者所购买的电热水壶出现了性能故障，向经营者反映过后，对方也同意进行退货。消费者又提出在退货的同时，还需退回所交付的35元延保服务费用，经营者却拒绝处理。

我会接到消费者投诉后，立即向双方了解情况，确认消费者所反映情况属实，于是联系双方当事人进行调解。经营者一直表示同意消费者退货的要求，但是却不认为消费者购买的延保服务也应当同时予以退款。我会分析认为，消费者从经营者处购买电热水壶的行为实质上是双方形成了一个买卖合同关系，而消费者所交付的延保服务费用实际上应当作为之前签订的买卖合同的从合同存在，因为该延保服务的内容必须以主合同（买卖合同）的存在为其产生效力的前提。根据《合同法》的基本原理，消费者购买的电热水壶出现故障后，经营者对此承担瑕疵担保责任予以退货处理，则双方的买卖合同已经解除。当作为主合同的买卖合同解除后，则作为从合同的延保服务合同也应

当同时予以解除。所以，经营者此时应当为消费者退回 35 元延保服务费用。经过我会的耐心宣传和调解，最终经营者同意为消费者退回 35 元延保服务费用，消费者表示满意。

在此，我会提醒广大经营者，延保服务作为一项提升企业服务质量的增值业务，应当是作为买卖合同的附属合同而存在，如果因为商品存在质量问题导致退货等情况出现，则应将延保服务费用一并退款。同时，我会提示广大消费者，在遇到类似的消费纠纷时，应保留好购物凭证，及时向工商部门（市场监管局）或者消费者协会反映。

（八）购买手机虚假宣传纠纷维权案

2014 年 6 月上旬，消费者向我会反映，其在某手机卖场购买了一部苹果手机，付款后经营者告知消费者必须在该店办理会员卡，否则手机在 3 个月后会死机等情况，维修费用会很高，于是消费者花费 588 元在店内办理了会员卡，但回家后经过了解得知根本不会出现经营者所宣传的情况，故认为该手机店欺骗自己办理了会员卡，要求退款。

我会接到消费者投诉后，立即向双方了解情况，查明消费者反映情况属实。询问该经营者后，对方也无法提出明确证据证明其已告知消费者可选择是否办理会员卡。我会分析认为，根据《消费者权益保护法》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。”的规定，本案中，经营者宣传不办理会员卡 3 个月后手机会死机、维修费用很高等情况根本不真实，消费者购买手机在一年内享有法定的三包权利，应无需另行签订维修合同（办理会员卡）。但是该经营者违背诚实信用原则，通过不正当地预告危险，使消费者

陷于恐惧（担忧财产损失），诱使消费者办理会员卡。消费者在此情况下迎合经营者的意愿做出办理会员卡的意思表示并不是消费者真实的意思表示，故消费者有权要求撤销该会员服务（维修）合同。据此，我会认为经营者存在误导消费者的行为，最终经过调解，经营者退还消费者办卡费用 588 元，消费者表示感谢。

在此，我会提醒广大消费者，在购买前需通过各种途径了解所要购买商品的相关信息，避免被经营者误导。同时，我会告诫相关经营者，诚实守信方是经营根本。

（九）浴霸爆炸致损纠纷维权案

2014 年 3 月中旬，消费者向我会投诉反映，其 2013 年底在某店购买的浴霸在使用中无故发生爆炸，导致消费者受到惊吓，并且浴室内的一些装修材料也受到损坏，消费者找到经营者，要求退货和赔偿，但经营者以消费者可能人为进水造成故障为由，拒绝处理。

我会接到消费者投诉后，对消费者所反映的情况进行了核实，确认其购买的浴霸确实发生了严重的故障，于是立即组织双方当事人进行协商调解。经营者称该浴霸是在正常使用过程中发生了一些故障，按照一般的流程，只需要提供维修服务即可，并不需要支付其他的赔偿；且该浴霸存在的故障是因为消费者使用能够过程中进水导致的，责任并不在经营者一方。我会分析认为，根据《消费者权益保护法》第十八条“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。”的规定，本案中浴霸无故发生爆炸，并且还造成了一定的财物损坏，明显不符合安全要求，所以经营者已侵犯了消费者安全权，理应按照《消费者权益保护法》第五十二条“经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当按照法律规定或者当事人

约定承担修理、重做、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。”的规定，向消费者支付相应的赔偿。另一方面，经营者认为商品故障系消费者人为原因造成，此说法并无证据可以直接证明，因为浴霸在浴室内使用，本身应具备一定的防水功能，如不能防水，即可以认为其存在质量缺陷。经我会大力宣传和调解，最终经营者为消费者进行退货并给予赔偿，消费者表示满意。

在此，我会提醒广大消费者，购买商品或服务应保留好购物凭证，发生纠纷后及时向相关部门投诉。同时，我会提醒广大经营者，消费者安全权是消费者最重要的权利，保障消费者安全不可放松，如发现缺陷产品应及时进行处理。

（十）有奖销售虚假宣传维权案

2014年2月2日，消费者向我会投诉，反映其在某超市购买白酒，当时店内活动宣传称“买一送一”，因为该白酒是两瓶盒装，标价100元，故消费者认为可以花100元买两瓶并获赠两瓶，但付款时却被告知所谓的“买一送一”是买一份（即两瓶盒装）送一瓶，消费者认为经营者有虚假宣传的嫌疑，故请求消协帮助协商处理。

我会接到消费者投诉后，立即联系双方当事人进行调解。经营者认为，店内的“买一送一”活动已开展多日，并无类似的消费纠纷出现，且“买一送一”这一活动的具体内容也应当由经营者负责解释，所以自己并没有过错。我会分析认为，这是一起典型的侵犯消费者知情权的案例。根据《中华人民共和国合同法》第十五条规定：“商业广告的内容符合要约规定的，视为要约。”本案中，经营者在商场以两瓶盒装的形式出售商品，并现场宣传“买一送一”，消费者付款后买卖合同成立，“买一送一”作为合同条款内容之一应得到履行。同

时，经营者对外宣称的促销活动的内容，应当属于一种格式条款，根据《合同法》第四十一条“对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。”的规定，经营者属于提供格式条款的一方，且在宣传活动中所使用的“买一送一”的表述，并未附加任何其他条件，故在消费者和经营者对促销内容的理解出现冲突时，应当以不利于经营者为原则。最终，经过我会宣传和调解，经营者认识到自己的错误，同意免费赠送两瓶装的白酒给消费者，消费者表示满意。

在此，我会希望广大经营者诚实经营，信守承诺；消费者在合同权益受到侵犯时，应保留好相关证据，与经营者协商解决，或及时向相关行政部门、消费者协会反映。

（十一）婚纱摄影定金纠纷维权案

2014年10月中旬，消费者向我会投诉，反映其与某婚纱摄影店签订协议，交付了5000元（含1500元定金）的婚纱摄影费用，由于个人原因不再拍摄，要求退回拍摄费用，经营者以消费者违约为由，要扣除1500元的定金后再退回剩余费用，消费者认为不合理，双方协商未果遂投诉至我会。

我会在接到消费者投诉后，立即联系双方当事人进行调解。经营者表示可以为消费者进行退款处理，但是因为自己在这销售过程中并没有违约行为，系消费者自身原因导致合同解除，故不应当退还已经交付的定金部分。我会分析认为，本案中，消费者到经营者处预订婚纱摄影，已经形成一个法律上的合同关系，虽然《中华人民共和国合同法》中规定“给付定金的一方不履行约定的债务的，无权要求返还定金；收受定金的一方不履行约定的债务的，应当双倍返还定金”，

但是《中华人民共和国担保法》第九十一条规定“定金的数额由当事人约定，但不得超过主合同标的额的百分之二十。”同时，《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国担保法〉若干问题的解释》第一百二十一条亦规定：“当事人约定的定金数额超过主合同标的额百分之二十的，超过的部分，人民法院不予支持。”本案中，主合同的标的额是5000元，定金部分不应超过百分之二十，即1000元。消费者向经营者预定婚纱摄影服务后又反悔，经营者应当在扣除定金的情况下，将剩余款项返还消费者，而不能多扣其他费用。我会向经营者解释了《合同法》和《担保法》中关于定金部分的规定，最终，经营者认识到自己的错误，退还多收取消费者的500元，消费者表示满意。

在此，我会提醒广大经营者，在与消费者签订合同时，如约定了定金部分，则根据法律规定这部分款项不得超出总价款的20%，多出部分应视为无效；同时，我会提醒广大消费者，如遇到类似的合同纠纷，应保留好购物凭证，及时向工商部门（市场监管局）或者消费者协会进行反映。

（十二）赠品质量纠纷维权案

2014年12月中旬，消费者向我会投诉，反映其在某商场购物并参加了一个抽奖活动，但是之后发现中奖所得的化妆品已于2014年12月1日到期，要求经营者更换，经营者拒不同意。

我会接到消费者投诉后，立即联系经营者了解情况，经核实，消费者反映情况属实。经营者辩称，该化妆品属于赠品，不需按照相应的法律法规保证质量，且虽然该商品包装上已显示过期，但是实际上还能正常使用，所以商场不承担相应的责任。我会分析认为，消费者购物后参加抽奖获得的商品，应一同视为消费者购物所得，经营者履

行奖品的交付义务是此买卖合同内容的一部分，所以经营者对其交付的奖品应当和买卖合同中的其他商品一样承担瑕疵担保义务。本案中，虽然经营者一再保证该化妆品仍然还能使用，但是外包装上的标注显示，该化妆品在消费者拿到当时就已经超过了明示的保质期限，应认为其属于失效或变质商品，根据《产品质量法》第三十五条：“销售者不得销售国家明令淘汰并停止销售的产品和失效、变质的产品。”的规定，经营者应当承担相应的退换货责任。经过我会大力宣传和调解，最终经营者为消费者更换了一套化妆品，消费者表示满意。

在此，我会提醒广大经营者，为促销所赠送的各种商品同样应当保证质量，不能以抽奖、买一送一等活动的名义清理店内库存的变质或者过期商品。同时，我会提醒广大消费者，购物后应及时检查商品，发现问题后保留好购物凭证，及时向相关部门投诉。

（十三）通信运营商擅自增加业务纠纷维权案

2014年12月5日，消费者向我会投诉，反映其前往某通信运营商处办理更改套餐的业务时，被工作人员告知在自己使用的号码上已经存在了两项无法更改的套餐业务，开通时间均为2013年7月2日。消费者表示自己对此并不知情，同时向该通信运营商提出取消这两项业务的要求，但是对方称这两项业务按照合同约定，必须满三年才能取消，双方无法就此事达成一致。

我会接到消费者投诉后，确认消费者反映情况属实，于是立即联系双方当事人进行调解。经营者称消费者号码上的两个套餐业务，能查询到明确的办理时间，依据公司合同上的条款，必须使用满三年才能取消或更改，故无法在当前为消费者办理取消业务的手续。我会分析认为，依据《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。”和第九条“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。”的规定，通信服务运营商在为消费者办理各种业务时，均应让消费者知晓所办理的业务的内容、价格、期限等重要信息，待消费者了解之后，再让其选择是否办理。本案中，经营者虽然在自身的业务系统内可以查询到消费者办理业务的记录，但无法提供消费者办理业务时应当签字确认的合同等相关凭证，故此举已侵犯了消费者的知情权和选择权。根据《消费者权益保护法》第十条“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。”的规定，经营者应当及时终止侵害消费者合法权益的行为，并赔偿相应损失。最终经我会宣传和调解，经营者认识到自身的错误，为消费者办理了取消业务的手续，消费者表示满意。

在此，我会提醒广大消费者，在平时办理各种通信业务时，应仔细了解其中的重要信息，在使用服务过程中，如发现不合理的消费时，可及时向相关主管部门或者消费者协会投诉；同时，我会提醒各家通信服务运营商，要合法、诚信经营，在维护了消费者权益的同时，也为自身提升了品牌形象。

（十四）手机内存不足纠纷维权案

2014年10月28日，消费者向我会投诉，反映其8月份在某手机店购买了一款手机，外包装上标注的运行内存是2g，消费者在使用过程中发现该款手机运行内存只有1g，后消费者前往该品牌手机的售后服务点，通过检测确认了手机实际的运行内存为1g，于是向经营者提出换货要求，但经营者却不予处理。

我会接到消费者投诉后，确认消费者反映情况属实，于是立即联

系双方当事人进行调解。经营者称对消费者反映情况表示理解，也承认工作中存在失误的地方，但是该手机自消费者购买之日起已过去了2个月时间，按照“三包”规定的要求，手机并不存在任何性能故障，且已经超过了退换货的时限，故无法予以换货处理。我会分析认为，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条：“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。”的规定，本案中经营者提供的手机标称2g内存，但经过官方售后的检测，已确认只有1g的内存，明显与标注不符，此举应认为已侵犯了消费者的公平交易权。同时，依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第六条“经营者向消费者提供有关商品或者服务的信息应当真实、全面、准确，不得有下列虚假或者引人误解的宣传行为：……

（二）以虚假或者引人误解的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品或者服务；……”的规定，经营者提供的手机实际运行内存与标称明显不符，已涉嫌构成虚假宣传与欺诈消费者行为，虽然手机本身不存在性能故障，但是仍然应当依据《消费者权益保护法》的相关规定予以换货处理。最终经过我会大力宣传和调解，经营者为消费者更换了一部新手机，消费者表示满意。

在此，我会提醒广大经营者，应当向消费者提供有关商品或服务的真实信息，不得以任何方式误导消费者，每一批待售商品上架前都应认真检查，相关信息要提前告知消费者，避免消费纠纷；同时，我会提醒广大消费者，在购买商品或接受服务时，应多看、多比较，细致检查，一旦发现权益受到损害，应及时向相关部门反映，最大限度保护自己的合法权益。