



安徽消费者

1

第1期 总第88期 主办/安徽省消费者权益保护委员会
准印证：皖L00-163 内部资料 免费交流

2019.1.11

2018安徽消费维权报告





安徽消费者 **1**

第1期 总第88期 2019.1.11

2018安徽消费维权报告



安徽省消费者权益保护委员会
2019.1

主办/安徽省消费者权益保护委员会
编印单位：安徽省消费者权益保护委员会
第1期 总第88期 2019.1.11

编委会名单

主任 沈卫国
副主任 韩永生
编委 丁涛 吴瑞卿 张路明 罗勇
胡茵 周鹏 洪敬谱 王张
樊具山 金雷 余兵 钱扬平
侯建华 黄华纯 杨勇 朱伟
钟林 喻薇莉 凤元华 陈波
王晓震 万冬鸣 兰文军

主编 吴瑞卿
编审 张路明
执行主编 洪敬谱
编辑 《安徽消费者》编辑部
校对 冯微微 韩峻 王文博

主办：安徽省消费者权益保护委员会
地址：合肥市宁国路112号工商大厦
电话：0551-64675176
网址：www.ah315.cn
编辑单位：安徽中消报新媒体有限公司
联系电话/传真：0551-64675172
投稿邮箱：ahxfz2018@163.com
印刷单位：合肥美之乐包装印务有限公司
印刷日期：2019年1月11日
印刷数量：2600本
发送对象：

安徽省消费者权益保护委员会成员单位；全省各级消保委

声明：版权所有，《安徽消费者》编辑部保留所有权。未经书面许可，不得以任何形式复制、翻印、使用《安徽消费者》的任何图文。

安徽消费者



卷首语

新年寄语 P1

专栏

工作纪实 P2
人物专访 P6
投诉分析 P7
消费调查 P12
合力维权 P21
放心消费 P33
示范单位 P38
典型案例 P40

封面

“2018安徽最美消费维权人物”颁奖
暨2019年3·15晚会启动仪式

封二

目录、编委会名单

封三

“2018安徽最美消费维权人物”及提名奖名单公示

封底

安徽省放心消费创建宣传标识

新年寄语

安徽省消费者权益保护委员会是安徽省人民政府批准成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的公益性组织,履行国家法律赋予的各项职责,在国家消费者权益保护体系中发挥着组织协调、桥梁纽带作用。

2018年,全省消保委系统以“品质消费 美好生活”年主题为主线,以推进放心消费创建为抓手,加强消费者权益保护,强化消费教育引导和社会监督。全省消保委以创新为引领,各项工作在开拓中迈进,取得显著成效,为拉动消费促增长、化解纠纷促和谐做出了积极贡献。

新时代,是消费品质不断提升、消费环境不断改善的时代。我们希望立法、司法、执法部门不断完善保护消费者权益的法律法规,加大消费者权益保护力度,严厉打击侵害消费者权益行为,让消费者敢消费、愿消费。

新时代,是人民消费生活水平提高不断提高,消费获得感幸福感不断增强的时代。我们希望广大生产经营者不断提高商品和服务的标准、质量、品质,诚信守法经营,构建更加和谐的消费关系;我们希望广大消费者科学消费、文明消费,依法维权、理性维权,共同推进消费环境的不断改善。

2019年是新中国成立70周年,是全面建成小康社会关键之年。新时代、新梦想、新征程,全省消保委任重道远。我们将扬起维权的风帆,以对消费者的满腔热忱,团结一心,开拓创新,砥砺前行。让我们携手努力为广大消费者营造更加放心、安心、舒心的消费环境,让消费者在更好品质、更多选择、更新享受的消费体验中逐步实现对新时代美好生活的向往,以优异的成绩向祖国70周年华诞献礼!

安徽省消费者权益保护委员会主任 沈卫国

倡导品质消费 服务美好生活

2018年,全省消保委系统以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,认真贯彻落实党的十九大精神和省委省政府重点工作部署,紧紧围绕年度工作总体目标,以“品质消费 美好生活”年主题为主线,以推进放心消费创建为抓手,加强消费者权益保护,强化消费教育引导和社会监督。全省消保委上下联动,开拓创新,各项工作成效显著,为进一步优化消费环境、提升消费品质,促进我省经济社会发展做出了积极贡献。

放心消费创建工作任务超额完成

放心消费创建工作列入省委、省政府2018年重点工作,纳入省政府绩效考核和质量考核体系。全省创建工作整体上升为政府统一领导下的系统性工作。省创建办设在省消保委秘书处,负责创建日常工作。通过全省上下共同努力,超额完成了省委省政府确定的年度目标任务,取得初步成效:政府主导、高位推进,创建机制基本形成;企业参与、落实责任,创建活力初步显现;强化宣传、助力维权,创建影响不断扩大;因地制宜、打造亮点,创建特色精彩呈现。12月下旬,省消保委邀请中央驻皖暨省市40多家媒体开展了放心消费江淮行集中宣传采访活动。全省消保委在创建中体现了担当、锻炼了队伍、提升了能力。

消费宣传活动成效显著

1、精心组织开展3·15宣传活动。省3·15宣传活动还实现10个首次,如首次编印《安徽消费者》两会专辑,作为省人大和省政协十二届一次会议赠阅材料,走进安徽“两会”、首次以省政府名义召开3·15新闻发布会、首次在城市社区举行大规模现场服务活动、首次举办老年消费教育讲堂等。



2018年3·15年主题宣传暨放心消费创建活动正式启动



省市场监管局党组成员、副局长张志宏出席“放心消费江淮行”集中宣传采访活动启动仪式并致辞



“最美消费维权人物”专家评审会现场



安徽首家老年消费教育示范点揭牌



媒介发布的放心消费创建工作公益广告



省消保委获 2018 全国消费维权宣传突出贡献奖

2、精心谋划开展立体化宣传。分别在安徽电视台、省委、省人大、省政府、省政协及合肥市政府办公楼宇,合肥地铁站、公交站、公交车身发布公益广告。与《中国消费者报》安徽记者站的今日头条号、网易号、百度百家号、腾讯企鹅号、阿里大鱼号建立全方位合作,新浪微博、腾讯安徽及安徽消费者、安徽新消费微信公众号每天刊发 1-3 条关于消费维权相关工作和案例信息。三大电信运营商发布消费维权公益短信累计达 3000 多万条。

3、精心组织开展多维度消费维权宣传活动。围绕食品安全宣传周,组织人大代表、新闻记者和消费者代表 30 多人到安徽青松食品有限公司开展消费体验,邀请食品专家赴合肥市瑶海区和平社区开展专题讲座。围绕全国质量月、诚信兴商宣传月,对放心消费参创单位进行诚信经营、质量提升培训。围绕互联网金融风险专项整治,走进大学校园开展 P2P 暨校园贷风险教育,制作宣传视频,在蚂蚁金服开通省消保委金融消费教育平台。围绕军民共建,省消保委以案释法为合肥警备区官兵宣讲了 20 个鲜活的维权故事,受到官兵们的好评。

4、精心组织开展寻找安徽最美消费维权人物活动。省消保委从 9 月起,在全省范围内开展了历时 4 个月的寻找“2018 安徽最美消费维权人物”活动,共征集参选人物 65 名,来自消保委、旅发委、原工商局、原质监局、银保监局、法院、新闻单位、行业组织、企业等领域。11 月至 12 月,37 名候选人在安徽移动电视展播,同时,在手机 APP 进行投票,结合投票结果,经专家评审,选出十位安徽最美消费维权人物,进行宣传表彰。12 月 17 日,省消保委、省市场监管局和安徽广播电视台联合举行了安徽最美消费维权人物颁奖 315 晚会启动仪式。最美消费维权人物将在 2019 年 315 晚会上接受颁奖。

消费教育引导不断深化

1、深入开展品质消费教育乡村行。省、市、县三级消保委联合在全省开展了 60 多场次品质消费乡村行活动,得到了农村消费者的支持和好评。7 月 6 日,省消保委在中国农村改革发源地

的小岗村开展“品质消费教育乡村行”及“送法律、送知识、送服务三下乡”农村消费教育系列活动,向群众广泛宣传《消费者权益保护法》等法律知识。

2、稳步推进老年消费教育示范点建设。3月15日,安徽省首家老年消费教育示范点在合肥市瑶海区和平路街道当涂路社区揭牌成立,成为“站点式”开展老年消费教育的先行者。揭牌当天省消保委邀请金融专家和中医专家,为街道的群众讲授预防金融诈骗陷阱和老年保健知识。芜湖市、淮南市、滁州市、黄山、淮北等市老年消费教育示范点已挂牌成立,针对老年群体开展的消费教育活动有声有色开展。

3、科学组织开展商品和服务比较试验。2017年12月,省消保委公开征集2018年度比较试验项目。6月初,省消保委对驻肥检测单位资质情况进行了调研,同时听取了检测单位对比较试验项目的意见建议,10月起启动了麻油比较试验工作。中消协对我省比较试验工作十分支持,专门批文,授权市级消



省消保委“品质消费教育乡村行”走进小岗村



省消保委开展消费民事公益诉讼研讨会

保委可以开展比较试验工作,这在全国是个突破。

4、针对消费热点发布系列消费警示。省消保委先后发布了“购买年货 谨防假冒”、“儿童消费品选购 莫要成人化”、“理性选择高考房”、“面对网购广告 消保委给您提个醒”、“培训教育也应有度”等7条消费警示或消费提示。全省各市县(区)消保委发布消费警示提示累计370条次。

社会监督工作效力凸显

1、约谈经营者备受社会关注。省消保委经联合合肥市消保委、瑶海区消保委约谈了安徽小黄峰智慧交通科技有限公司。省消保委就多起汽车质量投诉未与解决问题,约谈了奇瑞汽车公司。针对中国移动安徽分公司存在增值业务和副卡强制消费被曝光问题,约谈了安徽移动;针对苹果售后服务消费者投诉较集中的三个问题约谈了安徽蜂星生达公司和苹果中国公司;就旅游消费体察活动中发现的服务质量和合同不合理条款问题,约谈了7家旅行社,各企业在规定时间内将问题整改情况进行了反馈。

2、公益诉讼、支持诉讼稳步推进。省消保委与省检察院11月联合出台了《关于加强消费民事公益诉讼协作的意见》。5月,省消保委同意并支持的由铜陵市郊区人民检察院提起的消费公益诉讼案开庭,省消保委工作人员应邀参加庭审。8月,省消保委召开商品房纠纷调处和消费民事公益诉讼研讨会,对三个公益诉讼线索进行了充分论证。省消保委律师团律师支持帮助阜阳陈奇门市部打赢终审官司,判赔176万余元。

3、社会监督方式进一步拓展。通过召开新闻通气会,发挥舆论监督作用。省消保委发布了旅游消费体验报告、全省消费者满意度调查报告。通过消费体察、调查,发现消费问题。组织消费维权志愿者完成省内20条旅游线路的体察工作,针对发现的9大问题提出7条整改意见。联合合肥、黄山、宣城三市进行农村集贸市场调查,调查报告报中消协。通过价格听证,反映消费者意见。配合省物价局招募消费志愿者和旁听者参加高校学费价格听证会。

消费维权理论研究成果突出

省消保委积极配合中消协参与立法立标工作,开展相关研究,提交意见建议。其中,《电子商务法》

有关平台应承担的法律责任的建议最终被全国人大常委会采纳。全省消保委联动开展预付式消费问题调查研究,剖析大量消费者投诉,撰写研究报告,报中消协。省消保委秘书处根据省局安排开展互联网金融消费问题研究,制作了一期p2p教育宣传片。省消保委在2017年1月-2018年9月法律与理论研究工作中成绩优异,被中消协评为参与立法成果突出单位,受到通报表彰。

2019年,省消保委将着力四个强化,全面履行各项公益性职责,努力改善消费环境,为我省经济发展社会和谐作出新贡献。强化消费宣传工作:建立与《中国消费者报》、安徽广播电视台等主流媒体以及新媒体的合作机制;全力办好315电视晚会和315系列宣传活动;进一步发挥两微一网宣传作用。强化消费引导工作:开展商品和服务比较试验;建立巩固老年消费教育基地、拓展农村消费教育点、建立食品消费教育基地;适时发布消费警示(提示);制作消费教育引导短视频。强化社会监督工作:加强与人民检察院合作,启动消费民事公益诉讼;加强与人民法院合作,力推消费纠纷多元化解;加强与有关部门合作,推动消费维权效能提升;开展消费者满意度测评,为政府决策提供参考;开展消费体察、调查、评议、约谈,督促经营者诚信守法经营。强化消费维权队伍建设:建立完善秘书处学习制度,提高政治素养和职业水平;加强消费维权理论研究,提高参与立法立标水平;指导基层加强秘书处建设,促进基层落实履职保障;建立完善专家志愿者队伍,发展壮大消费维权力量。

(张路明)



省消保委开展消费体察进食品企业活动



省消保委律师团律师打赢假农药官司 农户代表送锦旗致谢



省消保委约谈安徽移动公司

引领质量提升 改善消费环境

访安徽省市场监督管理局党组书记、局长 韩永生

党的十九大报告提出,我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。质量体现着人类的劳动创造和智慧结晶,消费是人类生产的最终目的和动力,质量和消费都直接体现着人们对美好生活的向往。党中央、国务院提出了一系列实施质量强国战略、开展质量提升行动和完善促进消费体制机制、进一步激发居民消费潜力的新举措、新要求。近日,《安徽消费者》就引领质量提升、改善消费环境专题,采访了省市场监督管理局党组书记、局长韩永生。

《安徽消费者》:引领质量提升,改善消费环境有什么重要意义:

韩永生:当前,我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段。消费需求是国内最终需求,已经成为经济增长的主导力量。李锦斌书记在省委经济工作会议上强调指出,要“以稳定有效需求为重大抓手,着力促进形成强大市场。”促进形成强大市场,就必须引领质量提升,促进消费升级,不断满足人民群众分层次多样性的消费需求,让老百姓“愿消费”;促进形成强大市场,就必须要加强市场监管,改善消费环境,确保买得安心、用得舒心,让老百姓“敢消费”。

《安徽消费者》:引领质量提升,改善消费环境,市场监管部门的着力点在哪儿?

韩永生:全省各级市场监管部门要加强消费者权益保护和质量安全监管,倒逼市场主体提升产品和服务质量;着力维护公平竞争,创造优胜劣汰的市场环境;进一步深化商事制度改革,优化营商环境;不断创新和强化质量基础设施,为建设质量强省提供强有力的技术保障;全面开展质量提升行动,满足消费者不断提升的品质需求。

《安徽消费者》:引领质量提升,改善消费环境,需要维护好消费者的权益。市场监管部门有哪些重点工作?

韩永生:引领质量提升,改善消费环境,要着力解决消费者最关心、最直接、最现实的利益问题。维护好消费者合法权益,是新时代做好市场监管工作的出发点和落脚点。我们将牢固树立消费者至上的理念,当好消费者权益的保护者。我们将坚决守住安全底线,加强食品药品、特种设备和产品质量安全监管。我们将持续加强消费领域市场监管,严厉打击制售假冒伪劣商品违法行为,强化消费领域企业和个人信用体系建设。我们将整合消费投诉平台,提供更加便捷高效的投诉服务,像对待自己的事情一样对待消费者投诉。我们将大力开展放心消费创建工作,推进消费环境社会共治。

《安徽消费者》:引领质量提升,改善消费环境,需要全社会共同努力。市场监管部门如何推进社会共治?

韩永生:引领质量提升,改善消费环境,是一项系统工程,需要社会各方的广泛参与、共同努力。我省各级消费者权益保护委员会是履行法定职责的公益组织,在消费者权益保护体系中发挥着组织协调、桥梁纽带作用。我们将支持消保委加强组织和基础设施建设,保障其更好地履行各项职责,引导消费者科学文明消费,督促生产经营者履行应尽义务。企业作为社会经济的细胞,要自觉落实主体责任,诚信守法经营,不断提高产品和服务质量。新闻媒体是现代社会治理的重要力量,在培育质量文化、塑造消费环境中发挥着不可替代的作用。我们希望广大媒体积极倡导健康理性的消费理念,引领质量提升、推动消费环境不断改善。

2018 年全省消保委系统投诉分析报告

2018 年，安徽省各级消保委共受理消费者投诉 12074 件,已解决 11541 件,解决率 95.59%,为消费者挽回经济损失 4611.62 万元,共接待消费者来访、咨询 91500 万人次。

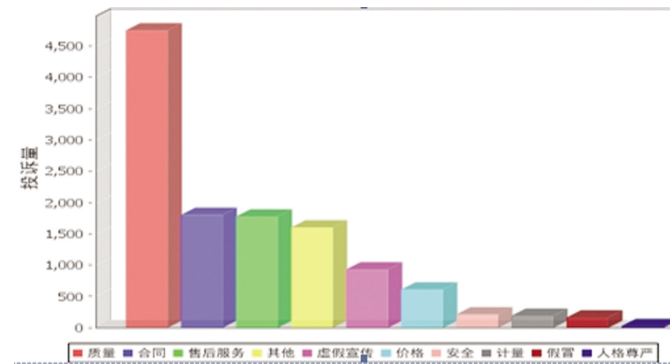
下表为 2018 年与 2017 年投诉对比情况

项 目	2017 年	2018 年	变化幅度
受理数(件)	11106	12074	↑ 8.72%
解决数(件)	10604	11541	↑ 8.84%
挽回损失(万元)	2923.32	4611.62	↑ 57.75%
加倍赔偿案件(件)	37	20	↓ 45.95%
加倍赔偿金额(元)	46188	29634	↓ 35.84%
政府罚没款(元)	20000	0	↓ 100%
来访咨询(人次)	118711	141266	↑ 19%

项目	2018 年	比重	2017 年	比重	比重变化
质量	4749	39.33%	4359	39.25%	0.08
合同	1803	14.93%	1682	15.14%	-0.21
售后服务	1777	14.72%	1774	15.97%	-1.25
其他	1601	13.26%	1442	12.98%	0.28
虚假宣传	933	7.73%	639	5.75%	1.98
价格	611	5.06%	556	5.01%	0.05
安全	214	1.77%	227	2.04%	-0.27
计量	193	1.6%	196	1.76%	-0.16
假冒	164	1.36%	205	1.85%	-0.49
人格尊严	29	0.24%	26	0.23%	0.01

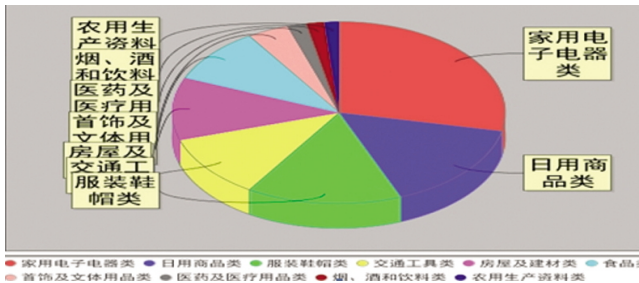
一、投诉性质分析

根据投诉性质分析(如图所示),质量 4749 件,占 39.33%;合同 1803 件,占 14.93%;售后服务 1777 件,占 14.72%;其他 1601 件,占 13.26%;虚假宣传 933 件,占 7.73%;价格 611 件,占 5.06%;安全 214 件,占 1.77%;计量 193 件,占 1.60%;假冒 164 件,占 1.36%;人格尊严 29 件,占 0.24%;其中,质量、合同、售后服务、虚假宣传投诉靠前(如下图表)。



二、投诉商品分析

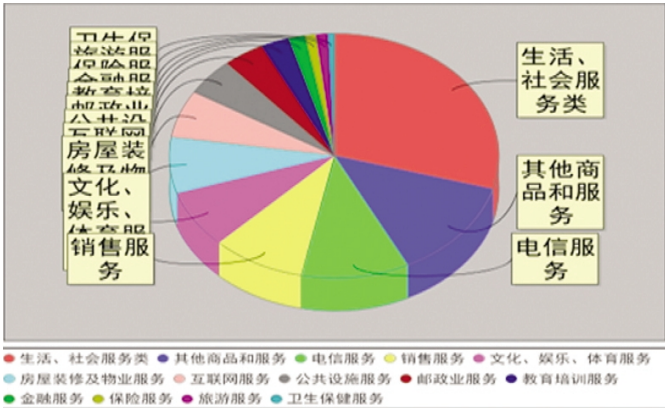
根据投诉商品分析,家用电子电器类 1961 件,占 16.24%;日用商品类 1084 件,占 8.98%;服装鞋帽类 1048 件,占 8.68%;交通工具类 772 件,占 6.39%;房屋及建材类 771 件,占 6.39%;食品类 676 件,占 5.60%;首饰及文体用品类 277 件,占 2.29%;医药及医疗用品类 129 件,占 1.07%;烟、酒和饮料类 123 件,占 1.02%;农用生产资料类 94 件,占 0.78%;其中,家用电子电器类、日用商品类、服装鞋帽类、交通工具类、房屋及建材类占据了消费者投诉的前 5 名。



项目	2018年	比重	2017年	比重	比重变化
家用电子电器类	1961	16.24%	2007	18.07%	-1.83
日用商品类	1084	8.98%	927	8.35%	0.63
服装鞋帽类	1048	8.68%	1026	9.24%	-0.56
交通工具类	772	6.39%	744	6.7%	-0.31
房屋及建材类	771	6.39%	853	7.68%	-1.29
食品类	676	5.60%	626	5.64%	-0.04
首饰及文体用品类	277	2.29%	234	2.11%	0.18
医药及医疗用品类	129	1.07%	110	0.99%	0.08
烟、酒和饮料类	123	1.02%	113	1.02%	0
农用生产资料类	94	0.78%	94	0.85%	-0.07

三、投诉服务分析

根据投诉服务分析,生活、社会服务类 1510 件,占 12.51%;其他商品和服务 678 件,占 5.62%;电信服务 544 件,占 4.51%;销售服务 476 件,占 3.94%;文化、娱乐、体育服务 393 件,占 3.25%;房屋装修及物业服务 378 件,占 3.13%;互联网服务 324 件,占 2.68%;公共设施服务 258 件,占 2.14%;邮政业服务 206 件,占 1.71%;教育培训服务 142 件,占 1.18%;金融服务 82 件,占 0.68%;保险服务 60 件,占 0.50%;旅游服务 57 件,占 0.47%;卫生保健服务 31 件,占 0.26%;其中,生活、社会服务类、其他商品和服务、电信服务、销售服务、文化、娱乐、体育服务占据了消费者投诉的前 5 名。



项目	2018年	比重	2017年	比重	比重变化
生活、社会服务类	1510	12.51%	1318	11.87%	0.64
其他商品和服务	678	5.62%	403	3.63%	1.99
电信服务	544	4.51%	576	5.19%	-0.68
销售服务	476	3.94%	413	3.72%	0.22
文化、娱乐、体育服务	393	3.25%	262	2.36%	0.89
房屋装修及物业服务	378	3.132%	322	2.902%	0.23
互联网服务	324	2.68%	334	3.01%	-0.33
公共设施服务	258	2.14%	230	2.07%	0.07
邮政业服务	206	1.71%	193	1.74%	-0.03
教育培训服务	142	1.18%	90	0.81%	0.37
金融服务	82	0.68%	94	0.85%	-0.17
保险服务	60	0.5%	51	0.46%	0.04
旅游服务	57	0.47%	60	0.54%	-0.07
卫生保健服务	31	0.26%	26	0.23%	0.03

四、热点问题

1、家用电器投诉依旧领跑。

家用电器属于耐用品商品,跟消费者生活息息相关的,商品的质量及售后服务依旧是投诉热点,投诉主要发生在商品本身质量问题、同一问题多次故障;厂家售后不及时、故障多次维修无法排除后,不按三包规定退换货;售后人员服务差,多收费等等。还有某些商家为了销售商品,作出各种诱人广告宣传,当消费者满足广告条件后却迟迟不愿意兑现承诺。

案例:2018 年 3 月上旬,一名消费者向芜湖市消保委反映,其于 2015 年 5 月 30 日在某商场购买一台 55 寸电视,质保 3 年,到目前为止因为电视屏幕漏光,突然黑屏的问题已经维修了三次还是未能解决,消费者要求退货无果,请求消保委调解。市消保委接到投诉后,立即与该商场客服部负责人联

系，组织双方了解情况，消费者所反映问题基本属实。后经协调，商场给消费者办理了退货手续。

2、手机投诉花样翻新。

手机投诉一直是家电类商品的重点类别，投诉主要集中在手机质量及售后服务两大方面。质量投诉问题主要涉及机器死机、重启，触屏不灵敏等；售后投诉问题主要涉及企业售后服务不到位，随意鉴定人为损坏，不按规定执行三包，换货、维修时间无故拖延等。还有些不良商家投机取巧，以次充好，将翻新机当做新机欺骗消费者，或者把通讯商定制手机当做全网通手机误导消费者，还推荐各种“会员延保卡”让消费者多花冤枉钱。

案例：2018年4月27日，淮南市消费者向八公山区消保委新庄孜分会投诉，称其购买的手机为翻新机，请求消保委帮助。分会接投诉后立即展开调查，发现消费者投诉属实。经营者虽然认识到错误，却不愿意按法律条款给予退货并三倍赔偿。经过消保委工作人员多次耐心工作，最终经营者退还5980元手机款并补偿10000元。

3、新车销售问题多。

汽车在中国属于大件耐用商品，消费者购买时都比较慎重，但汽车销售商在新车销售时就给消费者设下重重陷阱。一是新车质量问题频发，消费者反映较多的是新车有异响、有二次喷漆痕迹、新购车发现系统内有维修记录，无法自选车辆，商家交付什么车就只能提什么车；二是强制收费问题，购车时被要求缴纳PDI检测费、上牌服务费，强制在4S店购买车险、收取续保押金或不按约定时间退还押金等；三是不能履行约定，付款后无法按时提供车辆、不能按规定时间提供车辆合格证，造成车辆无法上牌等。四是赠送的服务打折扣，购买车辆时会赠送相关的服务项目，但又没有详细说明服务内容，等消费者要求兑现服务时，给消费者制造重重障碍。

案例：2018年7月，消费者刘某到宣城市消保委投诉称，其于2017年7月在宣城一家汽车4S店购买了一辆汽车，经推荐注册成为该品牌汽车会员并被赠送2张电子服务券，电子券上显示为“1年2次保养套餐、购车有礼养车无忧保养券”等字样。2018年3月份已经免费做了一次基础保养，7月份进行第二次基础保养时被拒绝。市消保委受理投诉后立即与该4S店联系，4S店称这是厂商做的营销活动，该券可以享受优惠但不免费，第一次保养时没有收取费用是工作失误。消保委工作人员表示电子

服务券应明确标注相关信息，让消费者明明白白消费。最终经调解，4S店同意给消费者车辆免费做基础性保养一次。

4、商品房广告宣传陷阱深。

开发商为了销售楼盘，提高利润，房地产市场广告满天飞，经常对预售或正在销售楼盘的外部规划和内部环境进行各种形式的宣传，销售人员为了销售业绩，用诱人的价格，虚假的配套设施欺骗消费者，口头承诺的优惠条件无法兑现。对于开发商来说，消费者往往是一个相对来说不够专业的群体，在买房时没有注意分辨广告的真假，很容易掉进开放商精心布置的“美丽陷阱”。

案例：肥东县的毕先生于2018年1月24日在长丰县某楼盘认购一套商品房，缴纳认筹金2万元。但是认购之后发现，当初销售人员吹嘘的双地铁、6号线都仅仅是合肥第二轮地铁规划还没有得到国家发改委正式审批。毕先生认为自己受到了欺骗，要求销售公司退还2万元认筹款未果，遂投诉至长丰县消保委。该县消保委接到投诉后立即展开调查，了解到销售人员确实在销售过程中告知毕先生双地铁、6号线的信息，但此地铁项目确实仅仅是合肥市第二轮地铁规划，并未明确。销售人员在宣传时故意隐瞒了该信息。经过工作人员的调解和引导，开发商退还了消费者2万元认筹款，并对销售宣传中的不当行为进行了整改。

5、预付式消费调处难度大。

预付卡服务以其优惠、方便的特点成为众多商家吸引消费者的一种营销手段，但因为某些商家的不诚信，消费者虽然得到一定优惠，却可能会遭遇不平等格式条款、限制消费或者经营者半路关门等风险。预付卡消费投诉，多因办卡后商家关门歇业，无法联络给投诉调解带来了难度。在此我们也提醒广大消费者：在选择预付式消费时，尽量选择信誉度高、规模较大的商家，降低消费风险；尽量选择时间短、金额小的卡种；看清使用说明，适合自己使用再办理；索要发票，保留办卡协议；发生纠纷时及时投诉。

案例：2018年2月21日，消费者王某在砀山县砀城镇某美容美体店购买了一张价值为5680元的美容美体预付优惠年卡，仅做了2次，因工作需要到外地两年，要求停止服务并退卡，被美容院拒绝。砀山县消保委工作人员接投诉后核实消费者所诉属实，但经营者与消费者对退卡事宜有口头约定，要

赠品就不给退卡，消费者领取了赠品且已使用，遂不同意退款。经过调解，扣除赠品及两次服务费用1500元，美容美体店退还消费者4000元。

6、流量并非“无限量”。

随着智能手机的普及，内装的各种应用程序需要消耗通讯流量，各大通讯运营商制定的各种流量包套餐包业务也是花样繁多。有消费者办理了“流量无限量”的套餐业务，在实际使用过程中发现，并不是运营商宣称的“无限量”使用，而是到了一定流量阶段就会限速，但在消费者办理的时候却没有明确告知，给消费者造成了误解。我们建议通讯运营商在推出套餐广告时，应充分告知消费者业务详情，提高业务内容及资费的透明度，不要做误导的虚假宣传。

案例：铜陵市消费者卫某于2018年4月初看了某通讯公司的宣传海报，办理了19元流量不限量的业务。消费者发现使用到40G流量时，手机流量就关闭了，没法再用。通讯公司告知消费者需付1元才能开通800兆，消费者无奈向铜陵市消保委投诉。在消保委调解中，消费者要求该公司真正做到流量无限量，通讯公司无法满足，双方无法达成一致意见。另消费者曹某当年5月底在某代办点办理业务，营业员推荐其更换成88元的套餐，不限流量，曹某使用后其发现流量每月只有100G，而且用到10G就限速，经铜陵市调解，通讯公司给消费者改回原套餐。

7、保健品市场混乱。

保健品市场一直紧盯老年消费群体，打着药品的旗号，违规宣传医用疗效，通常不在正规实体店

销售，而是包下宾馆会议室，诱骗老人去听讲座，大打亲情牌，让老人轻信，心甘情愿掏钱购买。老人服用后没效果，再继续用各种谎言忽悠老人继续购买，很多老人购买后还不敢跟自己的儿女说，上当受骗后也不敢维权。

案例：2018年11月29日，消费者陈某向淮南市田家庵区消保委投诉，称其父母参加了所谓老年健康会议，在某商店购买了价值3万余元的保健品，其回家后经过查看，感觉情况不对，要求退货。工作人员受理后经查，老人购买的商品有不少是食品，而非保健品，遂联系经营者，从情理法理出发，要求经营者诚信守法经营，不得侵犯消费者的合法权益。经协调，最终经营者同意帮助消费者退货，此举为消费者挽回损失3万元。

8、农资产品质量差。

上半年正处于春耕播种阶段，农民消费者需要购进大量的农资产品用于耕种，种子质量差、发芽率不高，除草剂不除草，农机频繁出故障等一系列问题，都会影响农民消费者一年的收成，造成无法挽回的损失。

案例：2018年3月10日，消费者王某到滁州定远县某农资经营部购买除草剂，并邀请经营者到麦田实地查看了杂草情况，根据经营者推荐，购买了60瓶除草剂。消费者第二天按要求喷洒了50亩小麦苗，但几天后没有达到预期效果，遂投诉至定远县池河消保委分会。池河消保委分会接投诉后进行了实地调查核实。经查，经营者没有准确判断该种除草剂对小麦田里的杂草不起效果，造成错过除草最佳时期，可能会造成小麦减产，应负主要责任。最终经过调解，经营者按照300元/亩的标准一次性补偿消费者15000元。

9、装修费用糊涂。

在竞争日趋激烈的装修市场，一些家装公司为了吸引消费者，会以所谓的“超低价”诱导消费者先支付定金或工程款，但是在支付定金后装修公司就以各种名义不断增加项目和费用，此时消费者一旦反悔，装修公司就拒绝退还定金，侵害消费者的合法权益。各种家装公司为了打价格战，使用的装修建材及装修服务质量参差不齐。因装修工程很多都是隐秘工程，一旦出现问题，需要返工，费时耗力，且很多问题短期内还发现不了，等过了保修期后，再找人维修就推诿扯皮。还有的消费者看样品订购装修建材，实际拿到手的货品却与约定的样品



洪敬谱/创意 谢正军/绘制

不一致，退货波折不断。

案例：2018年9月下旬，一名消费者向芜湖市消保委反映，其8月份因为家中装修与某装修公司接洽，装修公司上门测量后给出整体报价约为194000元且承诺不会再有其他分项价格。但是在消费者交付1万元定金后，装修公司要求在原报价基础上加价3万多元，消费者认为不合理。市消保委接到消费者投诉后，立即组织双方了解情况，经核实消费者所反映问题基本属实。后经调解，装修公司退还消费者1万元定金。

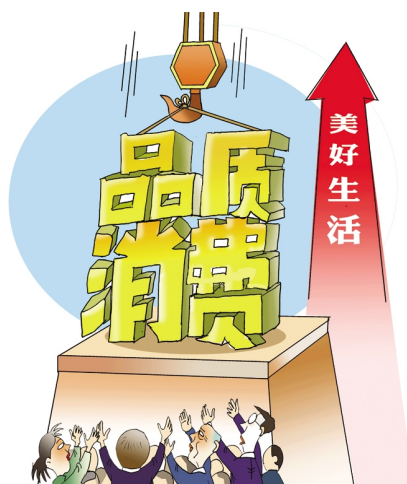
10、网购保价承诺假。

方便与快捷是网络购物最大的优势，但方便快捷的同时，也带来了许多不必要的麻烦，如售卖的商品实物与网站图片不符，质量差，以假充真；消费者付款后卖家不及时发货，不按规定实行7天无理由退换货等等。商家还为了鼓励错峰消费，提前启动市场，开始推出“保价”服务，在商家承诺的时间内，购买的商品如果出现降价行为，可以向商家提出价格保护的申请，商家返还差价。这种方式看似给消费者吃了颗“定心丸”，实际操作中商家却设置种种限制条件让消费者无法轻易享受到优惠。

案例：2018年11月上旬，一名消费者向芜湖市消保委反映，其10月19日在天猫商城某店铺购买空调，店铺网页宣传“保价双11”，“双11”时消费者查询该款商品价格，发现比自己购买时优惠了100元，要求商家退还差价，商家拒绝，双方产生纠纷。芜湖市消保委接到消费者投诉后，立即组织双方了解情况，经核实消费者所反映问题基本属实。后经调解，商家退还100元差价，消费者认可。

11、共享电单车押金难退

从2018年2月，安徽省消保委陆续接到消费者对安徽省小黄峰共享电单车的多起投诉，反映的都是无法退还押金及无法及时定点还车，持续扣费情况。省消保委接投诉后与小黄峰共享电单车客服联系，得到的答复都是系统正在升级，退还押金需要时间。但随着时间推移投诉量持续增大，省消保委在6月12日向小黄峰公司发出约谈函，并要求该公司尽快提出相应的解决办法。6月21日，小黄峰公司董事长助理代表该公司来到省消保委接受省、市消保委，瑶海区市场监管局胜利路市场监管所三级维权单位的约谈。其针对公司经营状况、服务器数据实际存放地址、注册用户及共享单车拥有数量、如何退还消费者押金情况作出了答复。针对目前押金难退的



洪敬谱/创意 谢正军/绘制

情况，给出的方案是：对愿意选择“小黄峰”进行骑行的消费者，将303元押金转成骑行费，同时补偿150元的骑行红包，对要求退款的消费者将尽快从后台对其进行退款处理。但其在约谈后的解决方案执行过程中，该公司负责同志失联，后续投诉问题并没有得到解决，现在省消保委已将案件整理移交给原省工商局消保部门处理。

12、信用贷款消费需谨慎。

随着各种互联网金额公司和金融消费平台的兴起，他们纷纷与电器、美容、培训等行业联手，打出“零首付”“零利息”“手续简便”的诱人广告，向消费者推荐使用信用分期付款购买商品和服务。消费者办理的贷款的款项并不是直接给消费者的，而是直接进入经营者账上，在此环节中，消费者可能连贷款合同书都无法见到，还款时间，还款金额、违约责任也是稀里糊涂。还款一定时间会发现利息过高，或者有贷款逾期未还，都可能影响到个人征信问题。

案例：潜山县消费者操女士于2018年4月份通过某信贷消费公司办理2780元的小额信贷购买电动自行车。该公司为操女士办理了分期贷，共24期，每期（每月）还款198.6元。操女士在还款3个月后发现利息太高，找到该信贷消费公司要求相应说法，几次无果后投诉至潜山县消保委。通过消保部门工作人员的计算，发现操女士如果按时按期还款共需还款4766.4元。超过了《最高人民法院关于审理民间借贷案件适用法律若干问题的规定》的第二十六条。最后经过调解，双方达成和解，操女士一次性向该信贷消费公司支付2400元，该笔消费贷款按揭结束。

(省消保委投诉部)

安徽省消保委旅游消费体验式调查报告

随着经济发展和生活水平的提高,旅游消费已经成为国民消费的热点和经济重要增长点。我省作为旅游资源最丰富的省份之一,名山胜水遍布安徽境内。其中,国家A级旅游景区560个,4A级景区170个,5A级景区11个,旅游强县24个,每年在皖旅游人数逐年递增。据省旅游委公布的数据显示,2017年我省接待入境游客549万人次,同比增长13.7%;接待国内游客6.26亿人次,同比增长近20%。“十三五”是全国旅游业加快发展的黄金机遇期和转型升级的战略关键期,也是我省加快培育旅游支柱产业、推进旅游强省建设的攻坚时期。省委、省政府提出要建设“五个一批”工程,即按照国际水准建设一批精品景区、树立国际视野打造一批精品线路、顺应国际潮流创造一批新兴业态、面向国际市场发展一批特色产品、立足国际竞争培育一批领军企业。

为认真贯彻落实省委、省政府的发展规划,创建放心的旅游消费环境,根据法律赋予的职责,我委在2017年10月到2018年5月间开展了省内旅游服务消费体验式调查活动。活动涉及合肥、黄山、池州、六安、宣城、芜湖、安庆、马鞍山、滁州、铜陵、宿州、亳州12市的55个景区,18条旅游线路,21家旅行社(含旅游在线平台),7个旅游特色小镇。

调查内容依据《旅游法》《消费者权益保护法》《合同法》《安徽省消费者权益保护条例》《安徽省“十三五”旅游业发展规划纲要》等编制。

一、主要调查结果

(一)总体情况

调查结果显示,我省旅游市场整体环境良好。本次调查对旅行社与旅游平台的服务评价为7.4分,景区平均分为7.9分,旅游特色小镇平均分为7.2分(注:满分10分)。

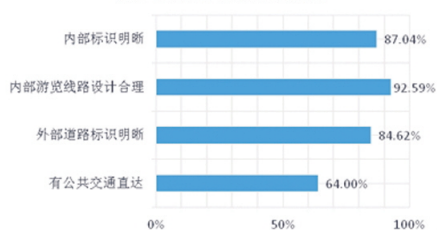
(二)景区与特色小镇调查情况

本次调查的55个景区中,5A级景区11个,4A级景区42个,3A级景区2个,特色小镇7个。景区调查的内容包括门票、交通、环境卫生、接待管理水平、安全保障、总体评价等6个方面22个指标。调查的5A级景区中,服务评价满分为10分,黄山市的唐模、呈

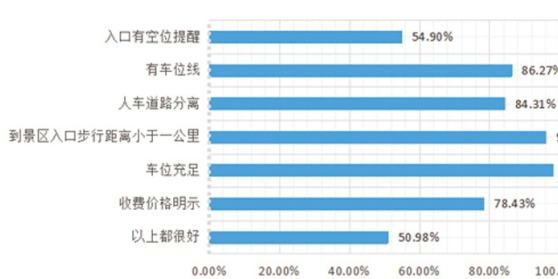
坎、鲍家花园、黄山风景区、西递、宏村景区服务评价均在8.5分以上,九华山景区服务评价8分,三河古镇、天堂寨、万佛湖景区服务评价均在7分。

1、景区交通方面

景区内外部道路交通情况

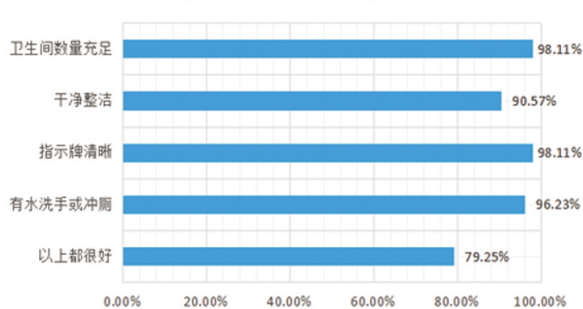


停车场情况

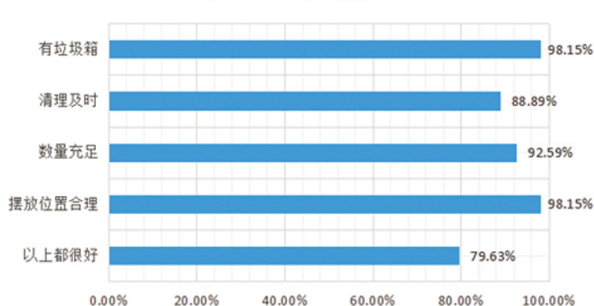


2、景区卫生方面

景区内公共卫生间情况

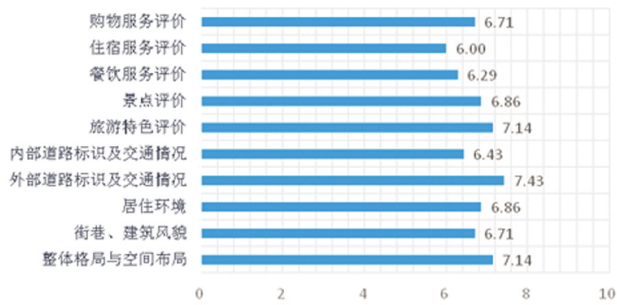


景区内垃圾箱情况



3、旅游小镇

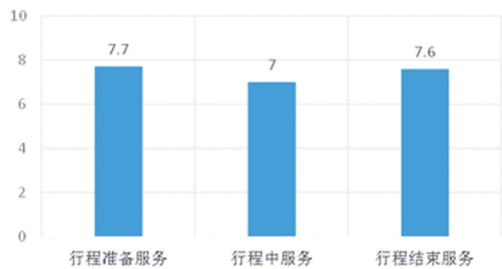
旅游小镇评分情况



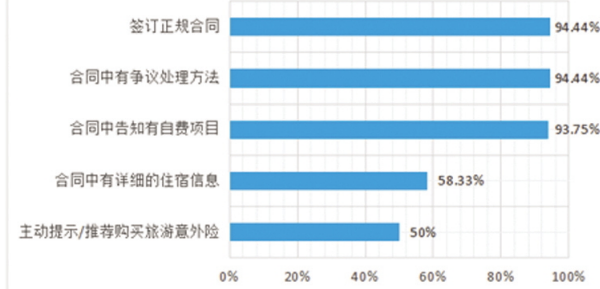
(注:满分为 10 分)

(三)旅行社、旅游平台服务情况

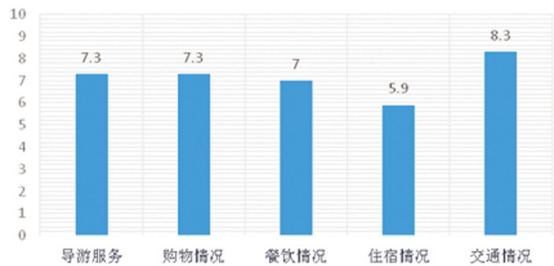
对旅行社服务的总体评价



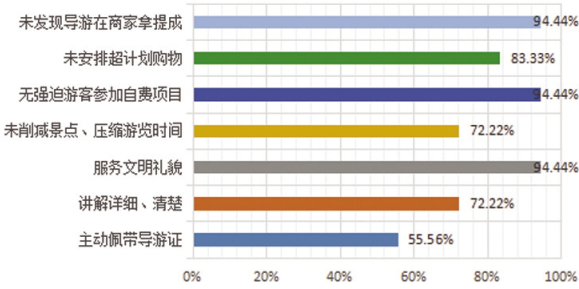
旅行社合同规范情况



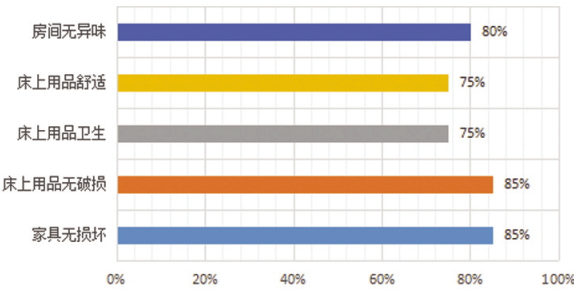
对旅行过程中服务的评价



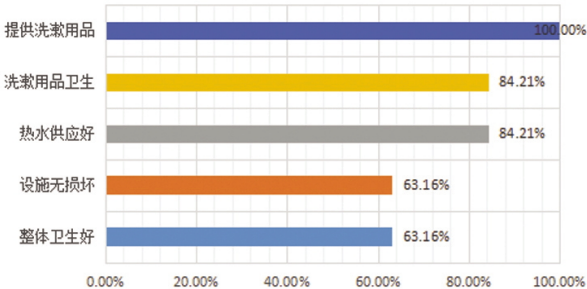
导游服务情况



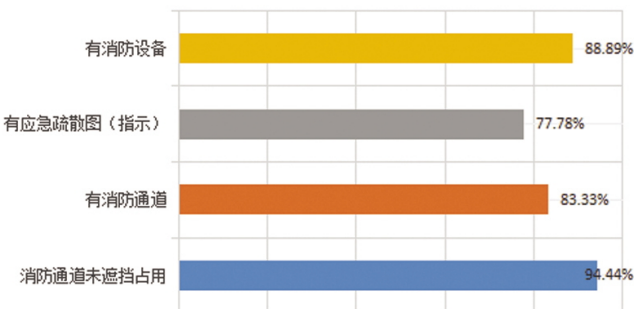
客房卫生情况



卫生间情况



消防通道和设备配备情况



二、调查中发现的问题

问题一: 旅游发展不平衡,跟团游线路太少。

安徽省旅游资源丰富,拥有国家 A 级旅游景区 560 个,4A 级景区 170 个(家),5A 级景区 11 个。调查人员在携程、去哪儿、同程、途牛、驴妈妈、飞猪、欣欣、

马蜂窝、艺龙等旅游平台查询了安徽省内跟团游的旅游线路,发现大多集中在黄山和九华山地区,其他景点线路屈指可数。在向旅行社(旅游平台)问询报团时,很多城市长期无团可报,如马鞍山、滁州、亳州、淮南、蚌埠、宿州、阜阳等。这样不仅限制了消费者的旅游消费需求,也是对旅游资源的浪费。

问题二:低报价有误导消费者之嫌。

《旅游法》规定,旅行社为招徕、组织旅游者发布信息,必须真实、准确,不得进行虚假宣传,误导旅游者。调查发现,旅行社在宣传单和网页上的低报价,通常不包含餐费、景区交通费、索道费等费用,实际旅游花费远高于宣传价格。如调查人员在参加安徽天马国际旅行社有限公司牯牛降二日游时,合同约定第一天游览杏花村文化旅游区,时间为2小时。实际行程中,导游变更了游览行程安排,且限定游客1小时内游览结束。由于景区较大,徒步往返时间不够,每个游客只能补交40元景区交通费。

除了以方便聚集或时间紧张等理由要求游客补交景区交通费和餐费外,有的旅行社还向游客收取开发票费、发票邮寄服务费等。

问题三:部分“拼团游”服务质量难保证

“拼团”、“拼车”在旅游市场十分普遍,一辆旅游车上的游客可能来自不同的旅行社,服务标准、游览地也不尽相同。调查发现,一些地接社没有按照委托合同提供相应服务。调查人员通过旅游平台携程国际旅行社有限公司(委托社为安徽华谊国际旅行社有限公司)组织的九华山、黄山、西递、宏村4日3晚跟团游中,遭遇了导游服务不到位、住宿条件差、接送车不准点、平台和旅行社处理问题互相推诿等诸多问题。

问题四:住宿、保险等多项服务信息告知不清晰

本次调查中,46.67%的旅游合同中沒有明确告知住宿酒店名称和标准,只是模糊表述“准三星标准”、“舒适酒店标准间”、“商务型酒店”、“A等农家酒店”等。部分旅行社为游客代购了意外险,但合同中却没有明确告知保险公司的名称和保险内容。

问题五:导游服务有待提高

游览行程中,导游的服务态度和专业水平直接影响着游客的旅行体验。调查中,44.44%导游没有挂证服务,多条线路因导游服务问题造成旅游品质下降。如调查人员在参加安徽好之旅国际旅行社股份有限公司明堂山、彩虹瀑布、天仙河漂流两日游线路中,天仙河漂流是自费项目,导游只顾带着一小部分

缴费游客去漂流了,对没缴费游客却放任不管,任其在岸边苦等5个多小时,并延误了晚餐时间。

问题六:部分宾馆管理水平需要提升,卫生条件有待改善

调查发现,一些宾馆、酒店的管理水平需要提升,卫生条件需要改善,床上用品和破损家具需要更新。



宾馆卫生间发霉卷纸筒



宾馆发霉的枕头

问题七:部分景区通达条件有待改善,停车场规范管理不够,标识标牌需要更新

调查发现,一些景区没有直达的公共交通工具,消费者出行游玩不太方便;一些景区停车场条件较差,管理水平有待提高;芜湖马仁奇峰、滁州琅琊山、萧县皇藏峪、霍山佛子岭镇等景区道路指示牌和导览线路图有缺损;岳西彩虹瀑布的安全警示标识数量较少,天堂寨和白马尖部分危险地段安全防护措施不够完善。



彩虹瀑布景区裸露的电箱



马仁奇峰模糊的景点介绍牌

问题八:部分旅行社合同或行程单中存在加重游客违约责任的条款

调查发现,南京携程国际旅行社有限公司、安徽省天下行国际旅行社、安徽好之旅国际旅行社、安徽省中旅国际旅行社在合同或行程单中却规定:出发当日迟到,按旅游费用总额的100%收取违约金,涉嫌加重消费者违约责任。

三、消保委建议

当前旅游市场潜力巨大,旅游消费需求动力强劲。为加快培育旅游支柱产业、推进旅游强省建设,促进安徽旅游提质升级,让消费者愉悦地畅游安徽美景,省消保委提出以下建议:

1、以消费需求出发,做好旅游新产品的开发培育。当前消费者的消费需求从单纯的观光游,向观光、休闲、度假、体验等复合型旅游转变,因此经营者要以消费者的需求为导向,在内容、形式、组织等方面进行创新性提升。

2、以旅游资源为依托,促进旅游便利化。我省有着丰富的旅游资源,如何更好的开发利用,交通的便利化是一个重要的条件,建议相关部门,做好景区周边公共交通的配置,让消费者享受无障碍畅游。

3、做好旅游+互联网,打造旅游品牌。当前网络信息已成为消费者消费的重要参考,旅游业在此方面尤其明显,我省一些景区与国内、外旅游发达地区存在一定差距。如网上推广信息缺少品牌战略,信息内容单一量少,与消费者互动不足等缺点。建议有关部门加强和丰富安徽旅游网上信息的广度和深度,让安徽的青山秀水,物华天宝被更多人熟知,让更多的游客来安徽旅游。

4、加强行业管理,严格杜绝违法违规行为。旅游市场监管涉及多个政府部门,需要各方强化协作形成合力,打击查处违规市场行为,对违法违规者建立黑名单、推进企业退出机制。

5、经营者要切实履行法定职能,为消费者提供放心周到的旅游服务。旅游经营者要为消费者提供真实透明的旅游信息,旅游平台应加强平台上旅游产品和服务商的管理力度,确保信息的真实性、准确性与时效性,修正不平等的格式条款,简化消费者投诉程序,为消费者提供一站式便利服务。

6、景区和特色小镇要以消费者为中心,提升管理水平做好公共服务。景区和特色小镇在管理和服务中,要淡化管理,加强服务,门票可实行一票制,允许1天多次进入多日有效的灵活方式,景区设施要及时更新维护,并做好安全提醒;提升缆车运力,减少游客排队等候时间;一些古村落旅游区要因地制宜进一步完善卫生间、餐饮服务等消费者必需的服务设施。

7、提升维权能力,做文明、理性的消费者。消费者在旅游消费中要理性选择,拒绝“零元团”“低价团”。出行前要详细了解旅游产品相关信息,出行前务必签订合同,在合同中约定具体明确的服务信息并做好相

关证据留存。

附:旅游消费调查问题旅行社整改情况通报

2018年9月下旬,省消保委就旅游消费调查活动中发现的服务和合同中不合理条款问题,约谈了相关的旅游企业。各企业在规定时间内将调查问题的整改情况进行了反馈。

安徽省中国旅行社:将相关问题纳入公司正在开展的“安全大检查活动”责任到人,特别加大对供应商的审核和供应商起草的“意见单”“温馨提示”的检查力度;对不合格的或涉嫌违规的立即停止合作和下架。

安徽省中旅国际旅行社:对本次合同签订的营业部进行批评教育;要求全公司针对合同中出现的问题条款进行自查自纠并即刻整改;同时依据省消保委的调查对公司的服务规范进行完善。

安徽好之旅国际旅行社:对未严格按照服务质量标准操作的导游和领队进行处罚,承诺依照相关法律法规修改合同中相关问题条款。下一步将强化服务意识,提高服务质量,严格质量标准。

安徽海联国际旅行社:组织全员对《旅游法》《消费者权益保护法》《合同法》等相关法律法规进行了学习,并特别强调旅游合同中保险事项明确告知问题。

安徽天马旅行社:承诺对日后的产品行程做到详细了解,并着重对于行程中额外需要自理费用进行事前告知并保证在合同中确认。

安徽宝中招商国际旅行社:约谈相关门店及供应商明确规范合同签订,保证合同内容完整、清晰,要求细致解释旅游意外险内容,今后会游客出示代购保险告知书,明确保险具体内容。

安徽天下行国际旅行社:对涉事员工进行教育批评,并就信息明确告知问题对全体员工进行培训强调。约谈相关供应商,明确今后一些“温馨提示”等合同附件要以合同为标准,不可擅自规定,修改相关条款。

省消保委对于各相关企业的积极整改态度予以肯定。希望通过这次调查,各旅游服务企业能自觉规范经营行为,守法经营;鼓励旅游企业以提高消费者满意度为中心开发更多适应消费者需要的旅游产品和服务。我省各级消保委将继续切实履行法定社会监督职责,紧紧依靠广大消费者,开展消费领域的社会监督,努力做好行政监管的参谋和助手,做放心消费环境的促进者和守护者。

(省消保委消费指导部)

安徽省消保委预付式消费专题研究报告

消费
调查

2016年至2018年6月,安徽省各地消保委共受理预付式消费相关投诉2044件,共成功解决764件,解决率约为37%,解决率较低。涉及被投诉企业倒闭、经营变更或卷款跑路的投诉为1042件,约占投诉总量的51%;涉及店面转让消费者受损的374件,约占投诉总量的18%,预付费不退或拖延处理的204件,约占投诉总量的10%;虚假宣传或承诺不兑现的201件,约占投诉总量的10%。

一、从投诉类别上分析

生活服务类投诉1664件,占预付式消费投诉总量的81.4%,百货超市类(如商场、蛋糕房、书店等)投诉219件,占预付式消费投诉总量的10.7%。

生活服务类投诉中,美容美发类投诉483件,占预付式消费投诉总量的23.6%;健身洗浴服务类投诉350件,占预付式消费投诉总量的17.1%;餐饮服务类投诉399件,占预付式消费投诉总量的19.5%。

二、预付式消费投诉存在的问题

1、商家发卡过于随意,卷款逃逸情况频发

目前发行预付卡,个体工商户和中小微企业尚无对发卡方的资质提出要求,其中超经营能力发卡、超低折扣发卡、无证无照经营户发卡问题明显,经营不善卷款跑路较多。

金仕堡合肥健身会所宿州路店、瑶海公园店、太湖路店、绿地蓝海店等多家门店相继关门“跑路”,近

千名会员的会员费被卷跑;2017年合肥宁国路悦力健身会所“跑路”,200多名会员近百万元被卷款逃走;瑶海区、蜀山区、经开区等多地佰派、威尼国际、银座等美容店“跑路”;2018年合肥庐阳区F健身会所置地店关门“跑路”……

2、霸王条款设定多,服务质量得不到保障

宿州市消保委2018年在全市开展了预付式消费情况专题调研活动,被调查的53个商家中48家规定预付费卡不能兑换现金、不找零,45家规定预付费卡遗失不补,40家对预付费卡规定了使用期限,36家规定预付费卡须按店内规定使用(店规大多不明示),31家预付费卡不参与店内优惠活动,30家预付费卡享有最终解释权,其他还有12家的格式条款不够普遍(包括设置每次最低或最高消费额度、补卡须提供单位证明、不开发票等等)。如安徽祝先生于2016年7月在某会所办理3000元三年的亲子卡,当带孩子去健身时,被告知14岁以下不能进入2楼健身房。

3、不提供书面合同和票据,消费维权缺乏关键证据

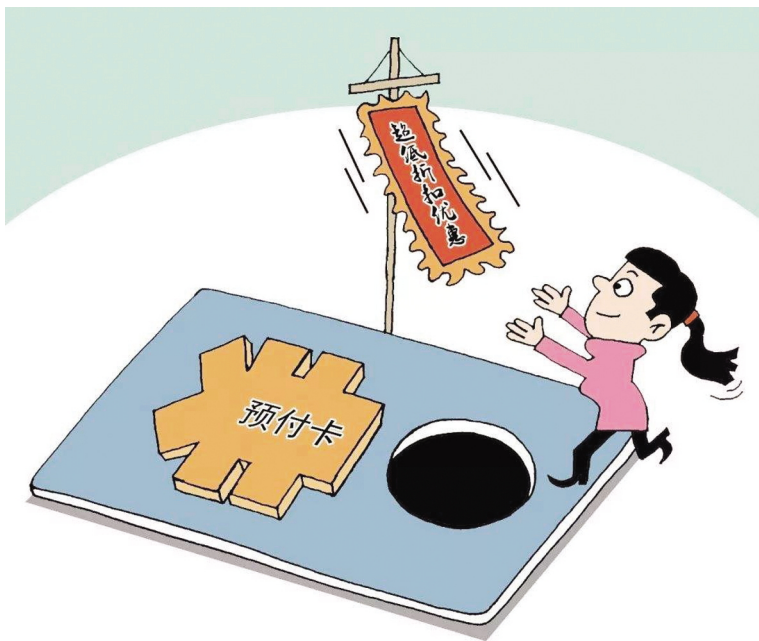
在安徽宿州2018年预付式消费情况专题调研中发现,90%商家都表示不愿签订书面合同,60%商家不开具发票,有10%的商家则表示不愿出具任何证明。

从预付式消费投诉处理情况来看,在多数商家“跑路”的预付式消费投诉中,消费者经济损失都未追回。如合肥瑶海区佰派美容美发店突然关门,老板失踪,数百名会员手中的预付卡未消费完,辖区市场监管所无法与商户负责人取得联系;另外,因为消费者购买预付卡时未与商家签订书面合同,也未索取票据,致使民事诉讼缺少关键证据。

4、经营权转让预付款不转让,后继者为难消费者吃亏

商家由于经营不善等原因会出现转让经营权的问题,后继者往往以不了解情况或“事不关己”为由拒绝履行先前的预付式消费义务。

安徽芜湖张先生在某美发店办了卡,还剩



200 元的时候,该店转让了,新店表示要继续充值才能用原来的卡,张先生又充了 500 元,谁知又遭遇了转让,新开的店一开始可以用预付卡,一段时间后以系统读不出为由拒绝其使用预付卡消费,当地消保委调解中得知,新开的店与老店之间没有任何经济往来,所以拒绝张先生使用原预付卡。

三、预付式消费混乱无序的原因

目前市场上的经营者违法成本低,是导致许多市场主体选择违法行为的重要原因。从预付式消费纠纷来看,违法成本过低是经营者携款潜逃、侵权等行为的内在因素。造成这种现象的原因有以下几方面:

(一)法律法规滞后,相关市场的监管制度存在缺陷

预付式消费实际上是建立在对方信用基础上的一种不对等合同。现行法律法规没有对预付式消费模式作出专门规定。《消费者权益保护法》和《安徽省消费者权益保护条例》关于预付式消费的规定,并没有突破《合同法》的平等原则。

2012 年,商务部出台了《单用途商业预付卡管理办法(试行)》(商务部令 2012 年第 9 号),对零售业、住宿餐饮业和居民服务业的发卡企业提出了具体的管理规范。但是,有关制度措施与当前发卡经营者量大面广、发卡模式变化多样的市场现状不相适应,尚不能解决单用途卡引发的现实矛盾,具体表现在:一是调整对象范围有限,只包括零售业、住宿餐饮业和居民服务业的企业法人,体育、文化、旅游等行业以及个体工商户的单用途卡经营行为尚处于监管空白。二



洪敬谱/创意 谢正军/绘制



洪敬谱/创意 谢正军/绘制

是管理手段较为单一,经营者虚报、瞒报、漏报发卡信息现象严重,超发、滥发行为普遍,监管部门与消费者无法准确、及时、完整地了解发卡信息。三是保障机制相对缺失,对经营者预收资金的银行存管制度强制力不足,经营者容易逃避预收资金管理义务,难以保障消费者的合法权益。

(二)失信惩戒机制不健全,事后监督缺失

目前市场监管总局已经搭建了“全国企业信用信息公示平台”,制定企业“黑名单”制度,但是在实践之中,还是存在不少问题:首先,预付式消费的毁约、“跑路”行为未纳入信用档案。《企业信息公示暂行条例》中规定的企业公示的信息范围,并不包含“跑路”、侵权行为,只有受到行政处罚的违规信息,才有专门记录;其次,未能形成“网络化”的惩戒机制。由于各地方、各部门之间缺乏信息共享机制,同时规范使用失信主体违法(规)记录以加强失信惩戒的法律法规也不健全,从而导致对很多失信行为的惩戒还处于部门“条块”化的状态。

(三)各单位互相推诿,消费维权难

预付式消费行为涉及到商务、市场监管、公安、法院、人民银行、保险、消保委等各个部门和组织。商家“跑路”、经营者失联,消费者习惯性的向 12315 或者消保委组织投诉,各级消保委组织无法联系经营者时调解就陷入死局。这时,消费者往往投诉无门,向市场监管部门反映,市场监管部门找不到人难以进行处罚;要求公安部门配合找人,公安部门认为此类消费纠纷不属于经济案件不介入;向商务部门反映,商务部门认为不属于其管理范围。要求公安部门配合找人,公安部门认为此类消费纠纷不属于经

济案件,不介入;向商务部门反映,商务部门认为不属于其管理范围。消费者遇到该类纠纷后,往往总体案值大,但个体案值小,让消费者一个一个的去起诉,成本太高。地方消保委计划集体代理诉讼,有些法院却因集体诉讼结案率低的问题,不予受理;同时,由于预付式消费系针对特定人群的,又无法通过省级消保委提起公益诉讼。

四、完善预付式消费经营行为的对策和建议

1、监管对象全覆盖,防止监管漏洞

目前安徽单用途商业预付卡监管明确的监管部门是商务部门。根据实践发现:商务部门对规模发卡企业的界定是要符合注册资本金在 100 万元以上及年营业收入 500 万元以上的企业法人,且明确排除了健身行业、个体工商户等类型。我们建议,不论经营者所处行业或者组织形式,只要发行单用途卡的,均应纳入监管范围。

2、设立统一的监管平台,实现信息化、智能化监管

为防止商家圈钱跑路,就要让监管部门及时了解多少商家在发卡,发了多少卡、圈了多少钱,我们建议设立统一监管平台。由一个部门牵头建设单用途卡协同监管平台,协同监管平台具有归集经营者单用途卡发行、兑付、预收资金等信息的功能。同时明确经营者与协同监管平台的信息对接义务,经营者发行单用途卡应与协同监管平台的信息对接;对于不对接的发卡商家,应设置强制性约束措施。三是通过协同监管平台进行信息披露,消费者可以通过平台查询经营者基本信息、预收资金风险防范措施以及所持单用途卡余额、信息对接等情况。

3、加强资金监管,建立预收资金风险防控体系

有效的预收资金管理措施是降低单用途卡兑付风险的关键环节。从保护消费者权益、防范风险的角度,对预收资金建立风险防控体系,主要包括:一是明确预收资金管理要求。经营者单张单用途卡限额应当符合国家有关规定;经营者预收资金余额应当与其实缴资本或者上一年度主营业务收入相适应。二是建立风险警示制度。经营者的预收资金余额超过风险警示标准的,应当对外披露并采取风险防范措施。三是采取专用账户管理以及履约担保等风险管理措



洪敬谱/创意 谢正军/绘制

施。经营者预收资金余额超过风险警示标准后,对预收资金应当采取银行专户管理或购买履约保证保险、担保保函等方式;加强对预收资金管理,具体风险警示标准以及风险防范措施,可授权商务部门会同金融和相关行业主管部门制定。

4、健全信用管理方式,建立严重失信主体名单

健全的失信惩戒机制,是经营者守信的保障,预付式消费领域“跑路”、虚假宣传、预付款欺诈等问题的产生与我国信用建设不完善、信用惩戒不健全密切相关。因而我们应注重发挥信用管理在单用途卡监管中的作用,一是将经营者单用途卡失信信息向公共信用信息服务平台归集,并依法采取惩戒措施;二是建立严重失信主体名单。将关门跑路、一年内因违反规定受到两次以上行政处罚,以及存在非法吸收公众存款、集资诈骗等情形的经营者,纳入严重失信主体名单;三是对经营者设置信用门槛,实行负面清单管理。凡是被司法机关确定为失信被执行人,或者五年内因单用途卡失信行为被列入严重失信主体名单的经营者,不得发行单用途卡。

5、政府成立消费投诉协调小组,加强各部门配合。

保护消费者合法权益是全社会共同的责任。实际案例中发现,行政部门及时介入,对解决消费纠纷有很大的帮助。我们建议由政府成立专门的协调机构,一旦出现需要各部门配合的时候,能及时快速处理,帮助消费者挽回经济损失。

(董杰)

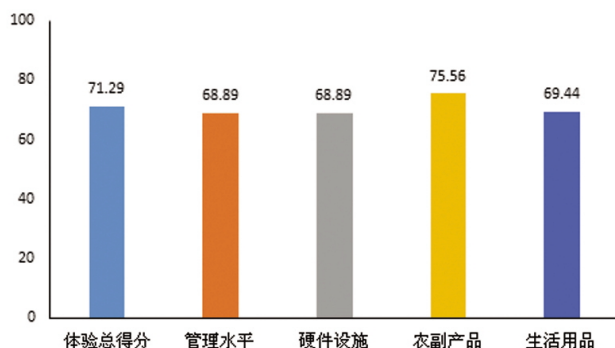
安徽省部分农村集贸市场体验式调查报告

农村集贸市场作为农村消费的主要场所之一,在满足生产生活需求、便利大众消费等方面发挥着重要作用。按照中国消费者协会的工作部署,安徽省消保委于2018年5月—9月组织消费维权志愿者和专业调查人员对合肥市、宣城市、黄山市三市的15个农村集贸市场开展了实地体验和消费者感知问卷调查。调查人员以普通消费者身份,亲身感受农村集贸市场消费状况,并结合自身体验对农村集贸市场的商品服务质量及经营管理等情况进行评价。消费者感知问卷调查则是由农村集贸市场的普通消费者现场填写问卷。

调查结果显示,我省农村集贸市场均有专门机构负责,管理制度基本完善,市场经营井然有序,较好地满足了当地消费者生活所需。调查情况通报如下:

一、农村集贸市场整体情况较好

中消协公布数据显示,全国31个省(直辖市、自治区)155个农村集贸市场实地体验评价得分为67.12分,华东大区得分最高(68.52分)东北大区得分最低(64.46分)。安徽15个农村集贸市场实地体验评价得分为71.29分,高于全国和华东大区得分。安徽农贸市场各环节评价得分详见下表:

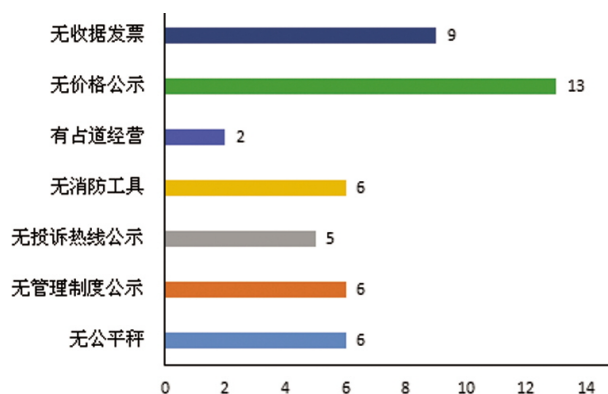


在消费者感知度评价方面,全国农村消费情况感知度整体得分70.03分,华东大区消费者的感知度得分最高(73.69分),西北大区消费者的感知度最低(64.92分)。安徽消费者感知度得分为75.28分。

二、调查发现的问题

农村集贸市场存在的问题主要为两方面,一是涉嫌存在“三无”商品、假冒伪劣商品和过期商品,服装、散装食品、玩具、日用品方面尤为突出;二是农村集贸市场管理存在一些问题,如占道经营、卫生环境差、消

防设施不完善等。具体详见下表:



“三无”日用品



“三无”儿童服装



具有安全隐患的玩具
(发丝过长)



具有尖角安全隐患的
玩具



过期食品



过期食品



占道经营



市场环境拥挤卫生差

附:本次调查的 15 个 农村集贸市场名单

合肥市庐阳区大杨镇农贸市场

合肥市长丰县岗集农贸市场

合肥市黄麓镇农贸市场

合肥市烔炀镇农贸市场

合肥市长临河农贸市场

黄山市屯光镇阜上农贸市场

黄山市汤口镇汤口农贸市场

黄山市王村镇丰华农贸市场

黄山市弈棋隆阜菜市场

黄山市休宁五城农贸市场问卷

黄山歙县中心市场

宣城市华阳农贸市场

宣城市荆州农贸市场

宣城市郎溪县十字镇皖南十字商贸城
农贸市场

宣城市郎溪县涛城镇农贸市场

(省消保委消费指导部)

省药品监督管理局

多措并举用实招 守护人民群众“网”上安全



阿里巴巴集团赠送锦旗

近年来,在省委省政府的正确领导下,全省食品药品监管部门认真贯彻习近平总书记“四个最严”要求,坚持问题导向和靶向治理,强化行政处罚与日常监管、行政处罚与刑事司法、实地稽查与网络稽查的有效衔接,严厉打击食品药品违法犯罪行为,取得了突出成绩。截止2018年11月底,全省共立案“四品一械”一般程序案件11842件,办结10835件,罚没款金额8601.03万元,吊销23家企业食品药品生产经营许可证,责令停产停业27家,移送公安机关案件110件,公安机关立案31件,已作出刑事判决1件。

全省食品药品监管部门积极主动应对“互联网+”对食品药品安全监管带来的挑战,省局在全国率先提出“网络监管与实体监管并重”的理念,并结合实际,不断探索破解网络稽查的新方法、新手段,大力开展以打击网络制售假冒伪劣食品药品为重点内容的“网剑”系列行动,有效维护了食品药品网络市场秩序,净化了食品药品网络消费环境,震慑了制售假冒伪劣食品药品的不法分子,保障了全省食品药品市场安全。2016年至今,省局在全省范围内先后开展了10次食品药品“网剑”专项行动。排查各类网站28000多家,网络抽样429组,通过省局官方网站发布消费警示6

期;立案查处65起,向公安部门移交案件8起,捣毁黑窝点2处,当场行政处罚35起,责令停产停业33家;监测排查网络定餐商户6176个,实地检查网络定餐第三方平台163家,约谈75家次,依法取缔无证商户51家,有效保障了人民群众饮食用药安全。

2018年食品药品“网剑”2号行动(暨药品“净网2018”专项行动)中,按照省局统一部署,我省某市局及时将一起非法添加西布曲明的案件线索及检验结果移送公安机关,并配合公安机关行动,一举打掉了一个涉及山东、河南等全国多省份的跨省制假售假团伙,抓获犯罪嫌疑人8人,捣毁生产窝点两处,查获有毒有害减肥胶囊成品、半成品、包装材料2000余件,经公安机关初步统计,涉案金额超过1000万元。2018年12月,该案已由公安部定为挂牌督办案件,成果有望进一步扩大。

值得欣慰的是,通过全面筛查,我省食品药品企业自建网站没有发现明显的违法违规问题,互联网和第三方平台等领域公开售卖假药现象也呈现出锐减态势。但是,将互联网链接或引导消费者转向微信、QQ等新交流平台的情况还不同程度存在,从追踪情况看,他们往往警惕性高、打击难度较大,情况还不容乐观。为此,由省局牵头,全省食品药品监管部门与省公安厅食药环大队、阿里巴巴集团、奇虎360等相关部门和公司主动联络,建立了较为紧密的关系,织成了一张政企合作的“防护网”。尤其是省局与阿里巴巴集团签署了《食品药品安全综合治理合作协议》,双方在主体数据信息交互通道、日常信息共享、线上线下联合打击、政企合作高效沟通等四方面建立起高效的工作机制,产生了良好的工作成效。

下一步,我们将持续加力,把这张“网”织的更牢、更密,为守护人民群众“网”上安全,担起我们应担的责任,做出我们应有的贡献。

(省药监局)

开展金融消费权益保护环境评价 持续保护金融消费者合法权益

人民银行合肥中心支行作为全国第二批试点开展金融消费权益保护环境评价工作单位,持续深入推进金融消费权益保护环境评价试点工作,评估对象涵盖了银行、证券、保险及支付机构。

一、开展金融消费权益保护环境评价重要意义

国务院办公厅于 2015 年印发《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》(国办发〔2015〕81 号)(以下简称《指导意见》),明确提出“要建立以政府主导、社会广泛参与的金融发展环境优化机制,加强社会信用体系建设,增强金融机构、金融消费者契约精神和信用意识,推动金融消费者权益保护环境评估工作”。《指导意见》明确指出金融监管部门要“促进审慎监管与行为监管形成合力,依法加强监督检查,及时查处侵害金融消费者合法权益的行为;创新非现场监管方式,合理运用评估等手段,进一步提高非现场监管有效性。”人民银行总行于 2016 年印发的《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》(银发〔2016〕314 号)(以下简称《实施办法》),提出要“根据辖区具体情况开展金融消费权益保护环境评估工作”。开展金融消费权益保护环境评价工作是贯彻落实国家重要决策部署的现实需要,也是防范化解金融风险,维护公平、公正、和谐发展的金融市场环境,保护金融消费者合法权益,推进普惠金融发展的紧迫需求。

二、安徽省金融消费权益保护环境评价指标体系

将消保评估工作进行整合,统筹推进实施,实现了消保单项评估内容的串联和整体工作的联动,最大程度整合了现有的消保工作成果,使环评结果应用更具针对性,对后续工作的开展更具指导性,提升了消保监管的整体效能(见表 1)。

表 1:安徽省金融消费权益环境评价指标体

目标层	权重(%)	准则层	权重(%)	与同类评估、调查对接情况
1.政策环境	5	1.1 政府消保工作支持	50	
		1.2 政府普惠金融支持	50	
2.监管环境	20	2.1 监管资源配置	40	
		2.2 监管力度	60	
3.义务履行环境	20	3.1 金融机构机制建设	20	机构评估
		3.2 金融机构全流程管控	30	机构评估
		3.3 金融机构义务履行	50	机构评估
4.救济环境	20	4.1 渠道建设	15	
		4.2 金融机构自律救济	30	机构评估
		4.3 金融监管部门救济	25	
		4.4 司法救济	10	
		4.5 第三方组织救济	20	
5.金融消费环境	20	5.1 金融产品/服务使用情况	40	普惠金融统计
		5.2 金融产品/服务可得性	30	普惠金融统计
		5.3 金融产品/服务质量	30	普惠金融统计
6.宣传教育环境	15	6.1 消费者宣传教育	20	机构评估
		6.2 国民教育	30	
		6.3 消费者金融素养	50	消费者金融素养问卷调查

三、安徽省金融消费权益保护环境评价结果

(一)整体情况

从环评情况来看,安徽省金融消费权益保护环境总体持续向好,保持了逐年上升的态势。随着金融消费权益保护工作的不断深入,金融机构和金融消费者作为金融产品和服务的供需双方,对各自享有的权利和承担的义务有了更加清晰的认识,金融消费权益保护工作的社会效应也逐步凸显。

(二)维度情况

1.政策环境:辖区政策支持力度不断加强,政策环境上升明显。

2.监管环境:监管资源配置有所提升,但监管力度

呈减弱态势,地区间监管环境发展不均衡现象较为突出,地市监管环境有待改善。

3.义务履行环境:辖区金融机构金融消费权益保护工作逐步规范,机制建设较为全面,全流程管控措施落实基本到位,各项义务履行情况较好。

4.救济环境:辖区救济环境总体良好,总体呈上升趋势。金融机构投诉受理量逐年下降,金融监管部门及司法救济办结率保持较高水平,第三方组织救济方面上升幅度大,金融消费纠纷救济渠道仍有待进一步拓宽。

5.消费环境:辖区普惠金融发展水平稳步向前,金融服务的覆盖率、可得性和满意度不断提升。

(1)从金融产品和服务的使用情况看,安徽省金融服务使用情况良好,账户持有量总体略有回落,账户活跃度较高,支付手段逐步改善,支付方式呈现多样性,信贷服务的普惠性增强,个人银行结算账户人均拥有量合理回落,银行卡普及率趋于稳定。

(2)从金融产品和服务的可得性看,金融服务点、助农取款点、ATM机、POS机等便捷性金融基础设施建设不断完善,金融服务覆盖率逐年增加。

(3)从金融产品和服务的质量看,信贷障碍不断化解,申贷获得率逐年提高,信用体系建设初有成效。

6.宣传教育环境:辖区宣传教育环境逐步优化,国民教育提升效果显著。

(1)从渠道建设的情况看,数据显示,在宣传平台方面,金融监管部门、第三方组织及金融机构的金融宣传平台建设及运行情况良好,各机构充分利用线上及线下的宣传教育渠道开展金融知识普及活动。特别是在国民教育方面,各地市大力开展金融知识纳入国民教育体系工作,实现突破性进展,有效推动了金融知识的普及教育工作。

(2)从消费者宣传教育的情况看,金融机构参加“3.15 消费者权益日”、9月“金融知识普及月”等大型



人行合肥中心支行在金寨县开展反假货币宣传活动

综合性宣传活动的积极性较高,同时积极主动开展专项教育宣传活动,教育宣传形式主要通过各类宣教平台开展。

四、安徽省金融消费权益保护环境评价工作取得的成效

(一)金融消费权益保护工作推动更加有度。金融消费权益保护环境评价工作的持续开展,不断提高辖内各级人民银行系统、金融机构和社会民众对金融消费权益保护重要性的认识。安徽省金融消保环境评价工作较好地与金融消保制度与研究、监督检查、投诉调查、宣传教育等核心工作职能进行融合,有利于各级人民银行从环评结果中发现问题,提高了工作的针对性和有效性。各金融机构通过自评估,结合人民银行非现场评估,更有针对性地提升工作中的短板。同时,全省消保队伍能力与素质在环评工作开展过程中亦有较大幅度提升,为高效履职打下坚实基础。

(二)全国复制推广更加实际。自2015年以来,安徽省经济总量基本排在全国第13、14位,居于全国平均水平。安徽省内各地市,除省会合肥以外,在人口、经济、金融等方面总体差距不大。坚持按照安徽、宁波两套指标体系,分别对相同年度和不同年度的环评结果进行了相关性分析,得出了安徽、宁波指标体系的相关系数值,总体差距也不大。受益于安徽省在地理位置、经济、金融、人口等方面及与其他地区指标体系相关性分析等因素,安徽省环评指标体系为总行能在全国推广统一的环评指标体系提供基础范本。

(三)衡量区域金融发展水平更加有效。安徽省环评指标体系一直立足于“环境建设”构建具体指标,既包含了政府及金融监管部门的政策环境、监管环境,又涵盖了金融机构的义务履行环境、救济环境等内容,同时还将普惠金融中的重要指标内容涵盖其中,对衡量区域金融发展水平提供了可视的、可对比的具体标准。安徽省环评工作开展以来,金融机构和金融从业人员的服务水平有效提高,区域金融生态环境得到进一步优化,金融消费者的获得感和体验满意度稳步提升。

(四)助推普惠金融发展更加有力。2018年安徽省环评指标体系中有21个指标层为普惠金融指标体系指标,较2017版本增加了1个指标层,逐年加大了普惠金融指标占比内容。围绕着金融产品(服务)使用情况、可得性及质量等内容,为更好地推动普惠金融发展提供科学依据和参考。通过一定形式通报披露年度报告内容,推动地方政府、金融机构加大对普惠金融工作重视度,进一步推进安徽省普惠金融发展工作。

(人民银行合肥中心支行供稿)

主动作为 敢于担当 打击非法证券期货犯罪活动

防范打击非法证券期货活动事关国家金融安全稳定和广大投资者切身权益。近年来,安徽证监局在强化打非防非工作的同时,优化工作机制,运用专业能力,通过咨询答复、出具专业意见、联合执法等多种形式协助各地公安司法部门查处证券期货违法犯罪活动,成效显著。

认真负责,专业探讨,获得公安司法部门高度认可

近年来,针对非法证券期货活动呈现明显抬头的趋势,安徽证监局持续保持监管敏锐,发挥监管主动,通过网络、媒体、机构等多渠道监测关注非法证券期货活动,并多次组织专题分析研究,及时掌握市场上非法证券期货活动新动向、新特征,发布典型案例警示,并做好案件查处、线索移送、司法协助等多项工作。在司法协助的过程中,我局认真解答相关公安司法部门在查办涉及非法证券期货活动案件过程遇到的证券期货专业问题,提供政策咨询,并在不违反公安司法部门办案纪律的情况下,与其耐心探讨案件查办方向和具体定性,提出诸多意见建议,以专业的解答、负责的态度获得相关公安司法部门的高度认可。

良性沟通,信息共享,提高非法案件认定效率

近年来,安徽证监局接待相关公安司法机关来电、来访次数和要求出具专业认定意见的数量呈现显著增长趋势。考虑到非法证券期货犯罪案件查处的特殊性,安徽局持续做好与公安司法部门正式来访来函前的沟通交流,设计制作《涉非司法协作登记表》,在不违反纪律要求的前提下,了解案件性质,统计涉案金额、涉案人员数量等基本情况,提高咨询答复效率和案件认定准确性;另一方面,基于打非防非工作职责,通过统计和掌握相关案件基础信息,跟踪案件后续查处进程,可以为后续打非防非宣传工作积累经验

素材,有助于提高相关工作的针对性。

审慎研究,果断出具,协助重大金融案件取得突破

针对各地公安司法机关来访来函要求出具认定意见的协助要求,安徽证监局始终坚持“高度重视,积极配合,审慎认定”的工作原则。根据公安司法部门提供的案件材料,审慎研究,对符合认定条件的平台、公司,我局快速、果断出具涉非认定意见,协助公安司法部门提高案件查办效率;对个别经补充材料仍不符合认定条件的案件,则与公安司法部门进行充分沟通,为后续案件查处积累经验。

撰写发布场外个股期权投资警示文章

近期,场外个股期权成为市场热炒的新型投资方式,市场中出现了诸多面向个人投资者提供场外个股期权交易服务的互联网平台,对此,证监会在官网发布了相关警示信息,提醒个人投资者谨慎参与场外个股期权交易。安徽证监局迅速组织人员进行深入调研,发现目前互联网场外个股期权交易市场看似“蓬勃发展”,实则乱象丛生,个人投资者参与互联网平台场外个股期权交易存在巨大风险。

经调查,个人投资者的交易风险主要存在于以下四个方面:第一,投资风险。很多平台缺乏投资者适当性管理以及采用误导性宣传,部分平台出于攫取暴利或者降低风险的目的,收取的权利金费率过高,投资者盈利概率很低。第二,资金安全风险。目前市场中绝大多数互联网场外个股期权平台均没有建立资金三方存管机制,投资者的交易资金大多数直接打入了平台提供的个人账户,有的平台虽然声称客户资金由第三方银行存管,但实际上纯属虚构。第三,信用风险。目前市场中绝大多数平台都是作为最终的交易对手方与客户进行个股期权交易,平台独立承担履约风险,由于这类平台大多不具备风险管控能力,信用值较低,稍有市场波动可能就会产生违约。第四,法律风险。互联网个股期权平台普遍缺乏相应的金融业务资质,平台作为交易对手方与投资者客户进行个股期权交易时,可能涉嫌非法经营。

近年来,安徽证监局保持敏锐度和专注力,坚持原创性、及时性、针对性,已累计自主撰写并发布防非专报共20篇,向广大投资者进行宣传教育,使其增强辨析能力,免受非法侵害。

(安徽证监局)



省邮政局

夯实基础 服务民生 提升消费者满意度

全面夯实服务民生基础

2018年1至11月,全省邮政业业务总量完成284.36亿元,同比增长27.60%;业务收入完成171.64亿元,同比增长19.79%。其中,快递业务量累计完成9.97亿件,同比增长28.93%。全省邮政普遍服务营业网点达到2113个,各类村邮站超过1万个,邮乐购站点2.3万个;共有许可快递企业530家,分支机构3661家,末端服务网点3020个。

合肥市“中国快递示范城市”建设成效显著,蚌埠市在全国第二批电子商务与物流快递协同发展试点工作绩效评价中以总分第一获得优秀等次,南陵县“全国快递创新试验基地”落户快递物流装备企业15家,黄山茶叶、砀山酥梨挂牌建设全国快递服务现代农业示范基地,亳州花草茶等3个项目入选全国“金牌项目”。国家邮政局合肥灾备中心在我省开工建设,争取快递企业总部在我省项目投资达到150亿元。

全面实施放心消费工程

全省邮政管理部门开展放心消费创建活动,明确创建指标和工作步骤。吸收人大代表、五一劳动奖章获得者、快递业代表,组建我省快递业信用评定第一届委员会,为全省快递业信用评定工作夯实基础。推进快递业信用体系建设,全省共审核补全3000多个企业信息,录入3万多人的从业人员信息。强化“不着地、不抛件、不摆地摊”专项治理,快递处理和营业场所离地设施铺设率超过97%。组织开展“诚信快递、你我同行”3·15系列活动,联合省快递协会召开专题座谈会,组织企业签订了《安徽省快递协会会员自律公约》。认真做好申诉处理工作。

2018年1至11月,全省快递有效申诉率由上年的每百万件快件4.47件,下降至1.5件,为消费者挽



国家邮政局领导视察合肥灾备中心项目

回经济损失155.5万元。消费者对管理部门满意率为100%,对企业的满意率为98.2%,均同比上升。申诉处理质量考评由上年的全国排名第2位,上升至第1位。

做好快递末端网点备案管理工作,进一步为行业减负,促进行业高质量发展。继续开展快递末端服务管理创新试点工作,整合社会资源共建综合配送网络,全省建成快递末端公共服务站点超2000多个,形成上门投递、智能快件箱投递、平台投递三位一体的多元末端服务体系。继续实施“快递入区”工程,全省智能快件箱投放数量超万组,提高智能快件箱格口使用率。推动“快递下乡”工程换档升级,确保乡镇网点稳定运行、农产品进城和工业品下乡快递配送渠道畅通。

全面强化邮政市场监管

按照“双随机”抽查工作细则,组织开展市场随机督查和跨区域互查。全省共开展邮政市场执法检查926次,查处违法违规行为175次,实施行政处罚85次,罚款金额67.5万元。全省未发生快件大量积压、群体性事件。

坚守安全稳定底线,切实保障寄递渠道平稳运行。开展安全生产标准化建设活动。16个市局开展了邮政业演练活动共50多场次。做好寄递渠道猪瘟防控工作。发挥省邮政业安全中心安全监管预警作用。广泛开展邮政业安全宣教活动。

(省邮政局)

《安徽消费者》25



安徽省首届最美快递员表彰大会

大力实施商标品牌战略 发展品牌经济

2018年,商标管理局紧紧围绕中心工作,按照“放管服”改革要求,深入实施商标品牌战略,强化商标知识产权创造、保护和运用,推进五大发展行动计划、质量品牌升级工程,大力发展品牌经济,取得了显著成效。全省注册商标增速、商标品牌整体实力、查办商标侵权假冒案件、帮助企业办理商标质押融资等工作居全国前列。

落实商标注册便利化改革有成效,注册商标增速位居全国前列。知识产权创造更加活跃,全年全省新申请商标注册达19万件,超省政府重点工作目标任务171%;全省新增商标注册件数首次超10万件,全省有效注册商标量突破40万件,增速居全国前列,我省注册商标发展加速进入快车道。新申请马德里商标国际注册192件,数量居全国第8位,连续两年位居中西部第一。新增地理标志商标23件,总数达140件,居全国第10位。

大力培育商标品牌有进展,我省品牌整体实力进入全国前列。新增驰名商标24件,全省纳入驰名商标保护的商标已达296件,我省商标品牌整体实力和影响力明显提升。据英国知名品牌价值咨询公司Brand Finance发布“2018年度中国最有价值品牌300强”排行榜、中国品牌价值研究院发布的2018年中国品牌500强排行榜、中国人民大学中国商标品牌研究院发布的《沪深上市公司商标品牌价值百强排行榜》,我省进入三大品牌排行榜的品牌数均进入全国前10名,居全国前列、中西部领先。

商标知识产权保护有力度,打击商标侵权工作处于全国先进行列。深入开展打击商标侵权“溯源”专项行动,加大打击侵犯商标知识产权力度。全省共立案查处商标侵权假冒案件3693件,比上年增长22%,案值2005万元,罚没金额1616万元。捣毁商标侵权假冒产品生产加工窝点106个,移送司法机关案件24件。在全国商标监管工作座谈会上作经验介绍。国家知识产权局通报表扬了我局打击商标侵权“溯源”专项行动工作。

强化商标知识产权运用有深度,服务实体经济发展走在全国前列。商标授权许可、转让、连锁经营、作价入股、融资等商标运用更加丰富,特别是商标质押贷款融资工作我省已连续八年居全国领先、中西部领跑。全年共帮助企业办理商标质押贷款356件,数量居全国第二;融资金额25.96亿元,居全国前列。全省已累计办理商标质押2232件,贷款194.56亿元,缓解了一些企业特别是民营企业和中小型企业融资难,服务了实体经济发展。制定下发了《关于加



执法人员在巡查市场

强地理标志商标运用和保护的通知》,打造区域公用品牌,促进特色产业发展,助力扶贫攻坚。目前,全省已投入运用的地理标志商标121个,地理标志商标使用经营户达21.7万个,年产值达485.9亿元,152.7万农户和50.5万农村贫困人员增收受惠。认真落实省政府关于开展农村电商全覆盖巩固提升行动统一部署,在全国率先制定下发了《开展农村电商全覆盖巩固提升行动加强农村电商商标注册与品牌建设工作实施方案》,引导农村电商注册商标2019件,全省重点培育了225个省级以上涉农电商品牌发展典型,超省政府目标任务125%,其中网销金额超过百万元的121个,超千万的32个。

商标知识产权工作宣传有声势,营造商标品牌战略实施浓厚氛围在全国有影响。今年,省委、省政府政务信息录用商标工作信息13篇次,其中省委办公厅《安徽信息》(每日快报)录用信息5篇次(头条4篇次)、省政府办公厅《政务信息》(政务要情)录用信息8篇次(头条3篇次),国家总局录用信息5篇次,新华网、人民网、中央广播电视总台、中国工商报、安徽日报等主流媒体多批次宣传报道我省商标知识产权工作。

附:商标侵权典型案例

案例一:2018年,合肥市工商局根据举报,对合肥某贸易有限公司销售的“LINCOLN ELECTRIC”牌焊丝进行检查,经林肯电气(锦州)焊接材料有限公司鉴定,发现其销售“LINCOLN ELECTRIC”牌焊丝为侵犯“LINCOLN ELECTRIC”商标专用权产品,依法没收尚未销售的价值7.3万元焊丝并处以7.3万元罚款。

案例二:2018年,芜湖市鸠江区市场监管局根据群众投诉线索,依法查处某烟酒店价值1.75万元的62箱侵犯“古井”商标白酒,对烟酒店主王某处以8万元罚款。

(艾 鸿)

规范价费秩序 维护消费者价格权益



走上街头开展普法宣传

2018年以来,全省各级价格监管机构认真学习贯彻十九大精神,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,围绕中心,服务大局,立足本职,蹄疾步稳,圆满完成各项工作,为助力全省五大发展行动计划,建设美好安徽作出了应有的贡献。全省全年共查处价格违法案件161件,实行经济制裁3811.8万元。其中,退还消费者246.08万元,没收违法所得1220.51万元,罚款2345.21万元。

物流收费检查成效明显。2018年,根据省政府办公厅《关于进一步推进物流降本增效 促进实体经济发展实施意见》的要求,全省各级价格监管机构严格按照“双随机、一公开”的要求,组织28个检查组对交通、港口、海关、物流企业等58家单位进行了重点检查,切实规范相关经营者的收费行为,推动物流行业降本增效,惠及广大消费者。

民生价费监管持续强化。2018年,全省各级价格监管机构紧紧围绕重点民生领域和行业,组织开展了煤炭价格、城市供水供气供暖、电信收费、司法鉴定服务等多领域专项巡查或检查。全省共组织759人次对殡仪馆、殡仪服务站、骨灰堂、殡仪中介机构、公墓(陵园)等276家相关单位进行了检查。对检查中发现的

问题,积极与相关部门进行会商、沟通、交流,做到资源共享,部门联动,综合施策。

放心消费创建扎实开展。加强重要节假日和重大社会活动、群众消费集中时段的市场监管,严厉打击各类价格违法行为、震慑不法经营者。积极推动社会信用体系建设,弘扬价格诚信文化。将公开、透明、规范的明码标价作为经营者价格诚信建设的基础性工作,先后对省内3家大型零售企业特色标价签开展监制,指导经营者加强价格自律。依托安徽省公共信用信息共享服务平台和省物价局门户网站,做好行政处罚决定书上网公示工作,实现经营者价格失信信息全量电子化归集、存储和共享,努力打造“消费者放心、经营者安心”的市场价格环境。

市场竞争环境不断优化。把开展反垄断执法作为推动确立竞争政策基础性地位,维护消费者根本利益的有力武器。大力开展反行政垄断执法,依法纠正省内个别县、区强制要求外地企业在当地设立分支机构的问题,共为企业挽回成本1000余万元,有效降低了企业运营成本。大力开展价格垄断执法,依法查处宿州市驾驶员培训行业协会的价格垄断行为,规范驾驶员培训行业秩序,维护消费者价格权益。加大反垄断执法案源线索的搜集力度,密切关注区域性、行业性竞争不充分领域的市场动态,及时介入苗头性、倾向性问题,防范垄断行为的发生。

12358消费维权主渠道作用凸显。积极推动12358价格监管平台建设,畅通消费者价格维权渠道,做好一月一分析,一季度一通报,半年一会议的“三个一”工作,不断提升平台分析研判能力,切实增强价格监管工作的前瞻性、针对性和有效性。全省全年通过平台共受理群众投诉、举报、咨询16121件,查办投诉举报1622件,实行经济制裁39.50万元,其中退还消费者39.24万元。

(马宣红)

严守质量安全底线 维护群众合法权益

2018年,全省市场监管系统在省局党组的坚强领导下,深入开展“质监利剑4+X”行动和各个专项整治行动,严厉打击各类质量违法行为,为保护消费者合法权益做出了积极贡献。

抓专项行动。一是以农资产品为重点的专项行动。坚持质量兴农和以提升农资产品质量为中心,严厉打击各类制售假冒伪劣农资产品违法犯罪行为。目前,全省系统共查处制售假冒伪劣农资案件175起,查获假冒伪劣农资货值130多万元,减少农业损失280余万元。二是以儿童用品、家用电器为重点的专项行动。配合消费品安全标准“筑篱”行动,依法严查生产不符合国家强制性标准或明示标准产品、以次充好、以不合格产品冒充合格产品、伪造或者冒用他人厂名厂址等违法行为。目前,全系统共查处假冒伪劣消费品案件189起,涉案货值达130多万元。三是以电线电缆等为重点的专项行动。在夏季行动中,突出水泥、电线电缆、防水材料、人造板等,依法严查无证生产、不符合标准、以次充好等违法行为。四是以校服、生活用絮用纤维制品为重点的专项行动。依法打击制售“黑心棉”、“毒校服”违法行为,维护广大学生的健康安全。专项行动期间,全省共出动执法人员2600多人次,检查生产经营企业(包括学校等)660多家次,立案查处6起,涉案货值44多万元,查处大要案1起,移交公安1起。

抓缺陷召回。按照《缺陷消费品召回管理办法》规定,下大力气抓好缺陷产品召回工作,召回数量和质量实现了双提升。目前,全省共计接受并发布企业召回公告102篇,备案召回缺陷消费品4232.64万件,范围涵盖电子电器、儿童用品、食品相关产品、消防产品、工业用品五大类十七种产品,召回数量全国第一。

抓工作配合。严格按照省政府“去产能”工作部署,配合省“去产能”工作领导小组办公室,充分运用执法打假手段,依法严厉查处生产“地条钢”违法行为,防止“地条钢”死灰复燃。会同省安监局对皖北4市打击取缔“地条钢”、严防死灰复燃有关工作进行划片督导3次,现场抽查企业31家,对举报线索涉及的企业做到现场核查全覆盖。截至11月,共出动执法人员1300余人次,检查公布名单内钢铁、铸造企业730家,立案查处6家企业,涉案货值4200余万元。

抓区域整治。对已经开展质量问题区域整治的天



开展“守护学生安全,远离产品伤害”主题活动

长市电动自行车充电器和舒城县儿童用品两个区域,组织开展了“回头看”,要求开展质量提升活动。同时,确定桐城市塑料购物袋相对集中区域为重点整治区域。整治期间,召开协调会12次、组织联合行动27次、检查生产企业335家次、组织抽查6次467批次样品和企业做出承诺237家,立案查处55起。为促进区域集中整治深入开展,9月12日-14日,我们采取实地查看、听取汇报、交流座谈等方式,分别对桐城市塑料购物袋产品整治、舒城县儿童用品和天长市电动自行车充电器质量提升工作进行了检查。从检查情况来看,三地都能按照省局的统一部署,有条不紊开展提升、整治工作。

抓执法办案。建立健全了执法案件月汇总、季通报制度,督促各市局排除一切干扰,依法严厉查处严重质量违法行为,保持打假治劣高压态势。截止12月20日,全省系统共出动执法人员3.15万人次,检查企业1.39万家,查处质量违法案件3522起,办结3216起,办结率91.3%,涉案货值5847万元,其中大案要案22起,移送公安机关2起。同时,顺利完成省级行政强制及行政处罚实施清单编制和系统录入工作。

抓投诉举报。2018年,省局12365举报处置指挥分中心直接受理举报、投诉和咨询共计2583起,其中举报36起,受理36件;投诉120起,受理120件;咨询2427起,回复2427件。接待群众来访13起。12365中心调解纠纷77起,其中诉调对接方式处理35起,电话调解37起,组织现场调解5起。全年完成四期受理信息分析报告。

(万仕好)

开展网剑行动 实现查处网络违法案件类型和数量新突破



网监执法人员正在取证

2018年,全省共办理网络消费咨询、申诉和举报36257件,为消费者挽回损失226.24万元。省本级受理网络交易投诉163件,已办结143件,为消费者挽回经济损失35.3万元。

开展基层走访,助力农村电商全覆盖巩固提升

6月至9月在全省开展了农村电商大走访调研活动,全面落实省政府“农村电商全覆盖巩固提升年”的各项要求,成效明显。活动期间,共走访农村电商数量5003户(次),召开座谈(研讨、咨询)会353次,培训农村电商4200户(次),培训人员7580人(次),印发宣传材料14567份,开展宣传693次。

撰写调研报告,出台支持跨境电商发展政策

8月至11月,在全省部署开展了跨境电商调研工作,省局调研组重点对省级跨境电商产业园区开展集中调研,在调研基础上撰写的《关于省级四园区跨境电商发展情况及建议的报告》,受到了李国英省长的高度关注,并做出了重要批示。10月30日出台了《关于促进全省跨境电商发展的指导意见》,从6个方面提出了21条服务跨境电商发展的具体举措,得到了总局充分肯定。

查处网络违法案件类型和数量新突破

一是开展网剑行动。按照国家市场监管总局的统一部署,牵头组织相关部门在全省开展了2018网络市场监管专项行动(网剑行动),实现查处网络违法案件类型和数量新突破;全省共查处各类网络案件987件,较去年全年网络案件数上涨31%,同时实现了查办案件类型新突破。二是网络餐饮平台监管专项行动。9月至11月在全省系统组织开展2018网络餐饮

服务平台监管专项行动。网上检查入网餐饮服务提供者17754户,实地检查入网餐饮服务提供者14247户;查处案件数102件,涉案金额36.998万元,罚没金额100.393万元。三是开展规范网络合同格式条款专项行动。8月至10月合肥市局开展为期三个月的规范网络合同格式条款专项行动。四是加强监测监管,提升网络消费投诉举报处理效率。1至11月,共监测网站、网店5.57万户次,实地检查网站、网店1.11万户次。省局本级制订了儿童用品、消费类电子产品、装潢材料、洗涤用品等10类商品430组抽检计划,实际完成440组样品抽取工作。

注重协同监管,建立网络市场监管协作机制

牵头39个部门建立了全省市场(网络市场)监管工作联系会议制度。同时强化省际协作,与浙江省市场监管部门签署了网络市场监管省际合作协议,合力打造省际共治共享的网络市场一体化环境。

推动以网管网,加快全省网监系统平台建设

建设省、市、县、所四位一体、统分结合、统一使用的全省网络市场监管与服务系统,目前第一期系统平台正在进行部署测试,待测试通过后将在全系统全面推广使用。

(卫琳)

典型案例:合肥工商查获全省首例涉嫌刷单炒信案

2017年年底,合肥市工商局网监局接到群众举报,反映合肥驿路电子商务公司开办的网商培训网站,借培训指导中小电商之名行刷单炒信之实。合肥市工商局网监局经过一段时间的跟踪监测、线索摸排和外围调查,在2018年1月5日果断出击,一举将藏身在本市一居民小区内的作案窝点查获。执法人员现场提取了6台电脑中共15GB的经营数据,其中含大量涉嫌与刷单炒信相关的文档、表格以及聊天记录等。在依法对相关证据存取固定后,执法人员对3名涉案当事人进行了初步询问。

2月7日,合肥市工商局依据《网络交易管理办法》第五十三条:“违反本法第十九条第(四)项的规定,按照《反不正当竞争法》第二十四条的规定处罚”及《中华人民共和国反不正当竞争法》(1993年)责令当事人停止违法行为,消除影响,并处罚款人民币50000元的行政处罚。

(来源:中国消费者报)

力推四项举措打击网络传销 全省打传形势全面向好

安徽省委、省政府高度重视、高层推动打击传销工作。面对打传形势出现的新变化,我省各级各部门群策群力,积极应对,通过开展一系列专项整治行动和创建工作,保持了全省打传形势全面向好的态势,尤其是合肥市打传工作取得了压倒性战果、决定性胜利,盘踞在合肥八年之久的传销活动得到根本性扭转。据统计,2018年以来,全省工商和市场监管部门共立案侦办网络传销犯罪案件4起,搜索、监测涉嫌网络传销线索43条。成功破获“安徽泰浦国际贸易有限公司涉嫌网络传销案”“安徽优之颜化妆品有限公司涉嫌网络传销案”等一批重大案件。

早期预警,构建拦截防线。市场监管部门紧密结合自身职能,设置多道警戒线,及时防范和打击网络传销。一是关口前置。严把市场准入关,注册部门对融资、投资、咨询等类型主体办理营业执照时,细之又细、严之又严。二是监测前移。把防范和打击网络传销贯穿到日常市场监管的全过程,注重在结合渗透上下功夫。消保部门在受理举报投诉时、广告监管部门在全面监测互联网广告、网络交易监管网上经营行动时,重点关注涉传信息,对疑似涉嫌网络传销行为时及时报告各级打传机构。三是线索前送。为有效防范和打击网络传销活动,与公安、网宣等多个部门建立了案件查办协作机制,明确各部门在查办案件时若发现涉传线索的报送渠道和集体会商的办法,实现了信息共享,打击同步。四是震慑前行。对传销活动始终保持露头就打的高压态势,按照快审重判的要求,加强与司法部门的衔接。并通过以案说法,加大对典型案件的曝光力度,对传销分子予以震慑。

专项整治,依法准确打击。全省各级工商和市场监管部门要准确把握网络传销违法犯罪活动的特征和规律,突出重点、精准发力、有效整治。一是开展专项整治。2018年2月,以打击网络传销为重点,与公安厅联合召开《网络传销违法犯罪联合整治工作》电视电话会议,部署全省打传工作。二是查办大要案件。工商、公安等相关部门协同配合,查处了一批网络传销大要案件,清理了一批传销窝点,摧毁了一批传销组织网络,有力打击了网络传销组织者、领导者的嚣张气焰。合肥市工商局网监局立案查办的安徽泰浦国际贸易有限公司涉嫌网络传销案,取得重大



开展“防传销和非法集资进校园活动”

突破,现已提请公安部发起集群战役。宣城市工商局独立查办的安徽优之颜化妆品有限公司涉嫌网络传销案,现本案调查已终结。三是坚持以案示范。针对网络传销案件较一般传销案件更复杂、技术性更强、查办难度更大的实际情况,我省在侦办新型网络传销案件过程中,以案带训,积极培养网络监管人才,切实提高了执法人员办案能力。

凝聚合力,实施综合治理。工商和市场监管部门充分发挥好综合协调的职能,在各级政府的领导下,凝聚各方合力。一是强化纵向互动。坚持各级政府主导,通过建立健全组织领导体系,签订工作责任状等形式,不断明确工作任务,压实工作责任,实现组织机构、力量编成上的互动。二是强化横向互联。以防范和打击传销联席会议为平台,着眼网络传销的特点规律,不断充实网宣、网监等机构,通过定期召开联席会议,及时分析研判形势、明确工作任务,充分调动和发挥各部门的职能和作用。三是强化周边互通。结合辖区的地理位置,与周边城市建立协作机制,通过通报情况、线索移办等方式,及时了解掌握周边城市打传动态,力求实现信息共享、打击同步,防止出现“东打西逃”防不胜防的现象。同时,通过整体协作作战,进一步增强打击的威慑力。

广泛宣传,着力以网管网。结合打传“皖剑-2018”行动、防传销进校园活动,组织开展形式多样的宣传教育活动。在总局组织的禁止传销作品评比中,选出20篇优秀作品,安徽省获奖3篇。

(郑文宝)

开展质量提升行动 推进质量强省建设



赴中国科学院合肥物质研究院等离子体物理研究所调研

2018年,质量处以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真贯彻落实党的十九大精神,以推动实现高质量发展为根本要求,全力推进质量发展工作。

抓政策引领,推动省委省政府出台《关于开展质量提升行动推进质量强省建设的实施意见》。认真贯彻落实《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》,制定《中共安徽省委省人民政府关于开展质量提升行动 推进质量强省建设的实施意见》,联合省委组织部举办领导干部质量提升专题研修班,将质量发展列入各级党校、行政学院课程设置。省直各单位、各地党委政府和省属企业党组织多形式认真组织学习《指导意见》,制定实施方案。推动省政府修订完善《安徽省人民政府质量奖管理办法》和《安徽名牌管理办法》。会同省人大法工委和安徽大学开展《安徽省质量促进条例》立法研究工作。

抓体制建设,推动地方党委、政府建立完善质量工作领导体制机制。推动宣城、马鞍山、黄山、淮北、六安、亳州、铜陵、宿州、淮南、阜阳等市及芜湖、宁国、来安、泾县、宿松、怀宁、临泉、利辛、贵池等县(市、区)成立由党政主要负责同志双挂帅的质量发展委员会,着力构建“党委领导、政府主导、部门联合、企业主责、社会参与”的质量工作新格局,进一步完善党委、政府加强质量工作领导的体制机制。

抓重点工作,推进质量提升行动。在全省广泛开展质量提升标杆示范、组织示范、人物示范、教育示范和文化示范“五大示范”活动,打造一批在社会和行业

有较大影响的质量提升示范企业,大力推进质量提升进党校、进高校、进职校。在全省开展重点产业园区、重点产品和服务、重点行业、重点企业质量提升行动,加强全面质量管理和卓越绩效管理,引导企业积极争创政府质量奖。开展服务零距离、质量零缺陷行动,对企业开展精准帮扶活动,推动质量提升示范企业与小微企业结对共建,鼓励优势企业帮扶产业链上下游企业,实现质量管理体系一致和质量水平共同提升。

抓质量考核,引领质量工作。印发《安徽省产品质量状况分析工作制度》,建立“省-市-县”三级质量状况分析报告制度。编制《2017年安徽省工业产品质量状况分析报告》、《安徽省质量状况分析报告》和2018年各季度安徽省产品质量状况分析报告。完成2017年全省产品质量合格率统计调查报告,开展2018年产品质量合格率统计调查。完成2016-2017年度省政府对各市(省直管县)政府的质量工作专项考核和省政府对各市政府2017年度绩效综合考核中质量工作相关指标考核工作。启动2017-2018年度市级政府质量专项考核,统筹设置2018年各市政府目标管理绩效考核质量工作指标。在国务院组织的2016-2017年度省级政府质量工作考核中,我省总体得分排序位列全国第7。

抓品牌建设,推进质量品牌升级工程。印发《2018年度质量品牌升级工程工作要点》和《主要目标任务分解表》。我省4个组织、1名个人荣获第三届中国质量奖提名奖,获奖总数名列中部地区之首。基本完成第四届安徽省人民政府质量奖和提名奖的评选工作,拟表彰12个组织和3名个人。完成2018年度安徽名牌评定工作,270个新申报项目、46个复评项目被评定为2018年度安徽名牌。新命名芜湖县等8个县(区)为2018年“安徽省质量强县(市、区)”。

2019年,质量处将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真贯彻落实党的十九大精神,全面落实全省市场监管工作会议精神,以深入贯彻落实《安徽省委 安徽省人民政府关于开展质量提升行动推进质量强省战略的实施意见》为重点,全力推进质量发展工作。

(范茂华)

加强公正监管 提高监管效能 维护市场秩序 加快构建产品质量安全市场监管新机制



召开长三角产品质量监督抽查工作座谈会

2018年,安徽省局监督处紧紧围绕质量安全为底线,综合运用产品质量监管手段,不断提高产品质量安全保障水平,全省产品质量安全形势稳中向好。

紧扣目标任务,全面抓好党委政府中心工作。一是抓好绿色发展行动。制定行动方案,定期报送信息,部署开展商品煤、车用汽油企业监督检查,开展产品质量抽查,合格率100%。二是抓好大气污染防治。印发工作方案,按月度上报小结。重点对成品油生产企业安庆石化、安徽汇宇开展检查,两家企业完成国VI升级改造。三是抓好防火产品监管。开展电动自行车及部分零部件质量检查,抽取93组,合格88组。做好国务院对安徽省政府消防考核工作。

紧围安全底线,全面加强产品质量监督。一是加强监督抽查。截止11月底,共抽取2805组,合格2744组,开展“你点我查”活动,抽取92组,合格87组。每季度编制监督抽查质量分析报告。二是加强事中事后监管。检查230家危化品企业,发现隐患21起。检查890家电线电缆企业,10家企业存在问题。检查73家防爆电气企业,注销3家企业生产许可证。均已按要求处理发现问题。对54家检验机构实施分类监管考核,确定I类机构9家。三是加强风险监测。开展616组监测,编制9期《信息参考》。针对发现问题,下达4次通知书。专门部署、专题授课、专题座谈,提高全省风险监

测整体水平。

紧跟监管形势,全面改革创新质量监管。一是推进监督抽查制度改革。赴天长、桐城等单位开展前期调研,先后二次组织召开长三角地区 and 省内部分市局参加的专题座谈会,《安徽省产品质量监督抽查管理办法》将于近期提交领导审定。二是实施双随机抽查工作。随机抽取44家企业,检查人员对照检查标准进行逐一核查,发现32家企业存在质量问题。三是开展舆情监测。主动收集各类国内外产品信息,编制27期舆情监测信息,发现33条风险信息,向有关市局移交19件通知单。

紧贴质量需求,全面提高质量监管水平。一是帮助企业提高质量水平。针对不合格企业,截止目前,共现场帮扶47家企业改进质量。举办生产企业负责人质量提升培训班,140家企业接受培训。二是帮助基层监管人员提高业务水平。连续三年举办全省质量安全监管人员培训班,2018年180名监管人员参加培训。三是帮助群众提高质量知识水平。针对百姓比较关注的产品和重要时段和季节性的产品,共发布28种产品消费提示,引导消费者理性消费。

(程波)



举办全省产品质量安全监管人员培训班

“放心消费在安徽”深入推进

党的十九大报告指出：我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。通过放心消费创建，能够让老百姓在消费环境改善中得到更多的获得感，不断满足对美好生活的需要。2018年9月，中共中央、国务院出台了《关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》、国务院办公厅下发了《关于印发完善促进消费体制机制实施方案（2018—2020年）的通知》，都提出要创建安全放心的消费环境。通过放心消费创建，可以有效提振消费信心、扩大消费需求，拉动经济增长。

省委、省政府对放心消费创建工作高度重视。2018年省政府重点工作目标任务明确提出，开展放心消费创建活动，全省分别认定市级、县级放心消费示范企业（店）200家、2000家，纳入省政府绩效考核和质量考核体系。各地紧紧围绕省委省政府确定的重点工作任务，鼓实劲、出实招、求实效，完善推进机制，以月保季、以季保年，按序时进度超额完成各项任务。截止到2018年底，全省参与创建的各类经营主体达18936家，认定县级示范单位3806家，市级示范单位435家，分别超过计划指标数333.32%、74.19%、101.39%。创建工作取得阶段性成效。

政府主导、高位推进，创建机制基本形成

2018年3月，省工商局、省消保委等33家省消费者权益保护联席会议成员单位联合印发了《关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境的实施意见》，省工商局、省消保委下发了《关于印发安徽省2018年放心消费创建工作实施方案的通知》，明确2018年创建工作目标、发展计划、创建办法、时间节点、具体要求等。2018年9月，省消保委和省工商局联合出台了《安徽省放心消费创建参创和示范单位动态管理办法》，强化对参创和示范单位的科学管理、长效监督。全省16个市和广德县建立了消费者权益保护联席会议制度，阜阳、淮北、宿州、黄山等10个市以政府名义下发创建文件或成立以分管副市长为组长的创建工作领导小组。其他各市和两个省直管县发挥联席会议或消保委成员单位作用，初步形成了部门协同联动创建工作机制。

企业参与、落实责任，创建活力初步显现

在各级工商和市场监管部门、消保委宣传动员下，经营者参与创建的积极性不断提高。参创经营者围绕“五个放心”，按照“五个统一”等参创要求，主动落实各项主体责任制度，开展线下无理由退货、投诉不出店、先行赔付等公开承诺，接受社会监督。各级消



省消保委副秘书长吴瑞卿（右四）带队到放心消费示范单位——巢湖三瓜公社走访

保委发挥消费维权组织协调作用，主动联系成员单位、行业组织开展创建工作，推动银行、保险、快递、汽车销售、餐饮、家装、建材、美容美发等行业主动参与各地创建活动。

强化宣传、助力维权，创建影响不断扩大

各地坚持以加强创建宣传为先导，着力拓宽创建宣传渠道、丰富宣传形式、深化宣传内涵、提升宣传效果，创建工作影响不断扩大。全省上下联动开展放心消费创建宣传月系列主题宣传活动，省创建公益宣传片在安徽电视台各频道滚动播出，各地通过与媒体合办专题、专栏，举办电视晚会、知识竞赛、现场活动、发布户外公益广告等形式全方位宣传创建活动；省消保委官网和微信公众号放心消费创建网页正式上线，参创单位和示范单位全部录入系统，涉及示范单位的消费纠纷，消费者可以通过电脑或手机进行快速在线和解。

因地制宜、打造亮点，创建特色精彩纷呈

经过一年时间的实践，全省各地初步形成了各自创建特色，如：合肥市把品牌、品质建设作为创建工作的着力点，确立了亮品牌、提品质“双品”战略创建总体思路；阜阳市在全省率先成立了由市政府分管负责同志挂帅的市创建工作领导小组，确保全市创建工作有效运转；宿州市市、县、乡三级联动，创建实现乡镇全覆盖，参创户数突破1万户；铜陵市围绕全力打造“放心消费之城”新形象的目标，形成了“三高、三多、两强化”的创建模式；芜湖市启动放心消费街区创建，将消费投诉公示试点工作贯穿于街区的创建之中，促使经营者落实消费维权主体责任。

目前，全省放心消费创建活动正在由点（经营户）向线（行业）延伸，向面（街区、村）拓展。

（省放心消费创建办公室）

安全放心 质量放心 价格放心 服务放心 维权放心

安徽近两万家经营主体争创“放心消费示范单位”



“放心消费江淮行”记者走进安庆

2018年以来,安徽省市场监管部门和消费维权组织以消费市场上存在的假冒伪劣、虚假宣传、价格欺诈、不公平格式条款、刷单炒信等影响当前消费环境的问题为导向,通过开展放心消费创建活动,推进商品和服务质量承诺、首问负责、先行赔付、缺陷产品召回等经营者法定义务得到切实履行,掀起了营造放心消费环境、争创“放心消费示范单位”的热潮。截至目前,全省参与创建的各类经营主体近两万家,认定县级示范单位3806家,市级示范单位435家。

放心消费创建工作写进省政府工作报告

2018年12月25日上午,安徽省“放心消费江淮行”媒体集中采访活动启动仪式在合肥百大集团鼓楼名品中心正式启动,安徽省市场监管局党组成员、副局长张志宏在启动仪式说,省委、省政府对放心消费创建工作高度重视。2018年安徽省政府重点工作目标任务明确提出,开展放心消费创建活动,全省分别认定市级、县级放心消费示范企业(店)200家、2000家,纳入省政府绩效考核和质量考核体系。

1月2日,安徽省消保委副秘书长吴瑞卿在接受记者采访时说,为全面贯彻落实党的十九大精神,进一步推进放心消费创建工作,根据原工商总局等27部门印发的《关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境的指导意见》要求和安徽省政府《2018年政府工作报告》重点工作部署,2018年5月24日,原安徽省工商局、省发改委、省消保委等33个部门联合

下发了《关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境的实施意见》,要求到2020年,通过开展放心消费创建活动,努力营造安全放心的消费环境,达到放心消费示范单位覆盖全省,经营者诚信守法意识普遍提高,商品和服务质量明显提升,消费纠纷处理机制更加完善,消费领域违法经营行为得到有效遏制的目标。

2018年3月15日上午,由安徽省消保委主办,合肥市消保委、合肥市瑶海区和平路街道承办的安徽省2018年3·15主题宣传暨放心消费创建启动仪式活动在瑶海区和平路街道瑶海法制广场举行,该省消保委主任沈卫国出席活动并讲话。这标志着安徽省放心消费创建工作正式启动。

随后,全省各地掀起了争创“放心消费示范单位”的热潮,“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”成了争创经营主体的日常经营行为规范。



安徽安迪汽车有限公司抓住创建机遇,提高服务品质,销售额稳健增长

全省各地掀起争创“放心消费示范单位”热潮

2018年12月下旬,走访了安徽省合肥、安庆、铜陵、阜阳、宿州等市,发现全省各地初步形成了各自创建特色,比如合肥市把品牌、品质建设作为创建工作的着力点,确立了亮品牌、提品质“双品”战略创建总体思路;安庆市激发企业的“正能量”,开展“放心消费我们承诺”引导商家争创示范;铜陵市以点、线、面的



“放心消费江淮行”记者走进芜湖

递进式创建思路,实现“文明铜陵人,放心消费城”的愿景目标;阜阳市把放心消费创建作为优化发展环境的重要内容;宿州则实行市、县(区)、乡(镇)三级联动,创建实现乡镇全覆盖等等。

安庆市工商质监局局长张黎明在接受记者采访时说,2018年3月,该局主办了“放心消费我们承诺”百名电商签名活动。安庆各县(市)、区选派的电商代表110余名齐聚安庆市“48号电商园”,共谋发展,共同承诺:严格进货检查验收,履行各项服务承诺,完善退换货制度,积极协商和解决消费纠纷,保障消费安全,满足消费者的品质消费需求。

铜陵市工商局副局长陆峰在接受记者采访时说,该市在政府层面成立了高规格的放心消费创建工作领导小组,市人大常委会副主任、市政府副市长共同担任组长,市政府副秘书长、市工商局局长共同担任副组长。领导小组成员既有县(区)政府,同时也包括市发改委、工商局等41个市政府职能部门,以及全市行业协会。领导小组负责全市放心消费创建工作的组织领导、制度设计、工作协调。该市以点、线、面的递进式创建思路,从培育单一创建示范企业(经营户)到打造放心消费示范行业,再向放心消费示范街、区拓展,



“放心消费江淮行”记者走进铜陵

最终打造成“放心消费之城”,实现“文明铜陵人,放心消费城”的愿景目标。

芜湖市工商局副局长饶小侃告诉记者,该市在全省领先开展放心消费示范街区创建活动,共培育了1个商业综合体及2个专业经营街区作为放心消费示范街区创建试点单位。本着成熟一个认定一个的原则,经严格考核,认定一个专业经营街区为县级放心消费示范街区。

截至2018年11月底,全省参与创建的各类经营主体达18936家,认定县级示范单位3806家,市级示范单位435家。

放心消费让顾客吃的更放心

民以食为天,食品安全直接关乎百姓的身体健康,在阜阳市颍上县颍阳美食广场,一家销售牛肉粉



“放心消费江淮行”记者走进阜阳

丝的摊主正在忙碌地招呼前来就餐的顾客。在她的摊位上,案台干干净净,餐具分类摆放,食客络绎不绝。

摊主告诉记者,美食广场对食品安全这方面要求很严,不仅食品原料来源要明白,而且广场里设有快检室,经常抽查食品是否合格,每个摊主都要严格按照要求来经营。据颍上县市场监督管理局介绍,广场严格按照确保食品安全,即提升硬件设施设备、提升餐饮环境卫生、提升管理服务水平的目标来做,实施食材来源可溯,操作加工可视,价格透明可信、服务规范可评、就餐环境可感、食品安全可控。广场还专门设立了消费者投诉站,专人专岗负责。积极发现投诉,快速调解消费者投诉,确实让消费者感受到投诉有门,调诉有人。

而在宿州一家名叫“简单味道”的餐馆,和别人不一样的是,该餐馆的厨房做成了开放式,可以让顾客前来参观。

“以前我们都说‘厨房重地,谢绝参观’,而现在说的是,‘明亮厨房,欢迎参观’。”该餐厅负责人说,很多

顾客在听到这句话后,都会好奇地去厨房看一看。和想象中厨房污水横流,苍蝇乱飞的情况不一样,顾客们看到的厨房却是整洁干净,地面没有积水。“我们厨房不仅可以参观,还有监控探头,客人们看了之后,都会对用餐环境感到放心,反而让我们的生意越来越好。”

更多实体店承诺“七日无理由退货”

消费者对商品的要求越来越高,把控商品安全必须从源头严格把关进货查验,这样才能打造安全的消费环境。2018年12月25日,记者在合肥市放心消费示范单位——巢湖三瓜公社看到,消费者可通过手机扫码的方式查看农特产品的生产、加工、品控质检等信息,让消费者买得更放心。

三瓜公社执行社长张建斌介绍说,他们与浙江一家公司合作,建立甲骨文超级码三瓜公社溯源平台,为三瓜公社农特产品赋予专属的身份证码,提供全面的产品防伪溯源安全监管技术解决方案,打造完整的产品质量安全溯源监管体系。

“消费者对所购商品(特殊商品除外)有任何不满意,均可在未经使用、不影响再次销售的情况下,持购物凭证于7日内至一站式退换货受理点进行退换货……”2018年12月26日下午,在安庆市大观区八佰伴商场入口显眼处,记者看到了这样一块投诉处理机制公示牌。记者了解到,这是安徽省放心消费示范单位作出高于国家法规承诺的一个缩影。

“这是我们21家市级放心消费示范单位的其中之一家。”安庆市工商质监局消保科科长余凯说,习惯网购的消费者已经对“7天无理由退换货”较为熟悉,而这样的退换货服务,以后将在安庆更多的线下实体店看到。

“一站式退换货是商场实施已久的一项制度,不少消费者已通过此种途径进行维权。”商场市场营销部客服董璐告诉记者,以化妆品消费为例,2018年12月16日,消费者邓女士团购一款价值599元的品牌化妆品,因发现距离保质期较近,邓女士要求退货。商场经核查,快速与消费者达成一致意见,将货款退还。

一走进颍上县幸福太平洋广场的大门,入口两边就张贴着《首问和赔偿先付承诺》和《七天无理由退/换货承诺》,让前来购物的消费者放心消费。走在商场里,各种放心消费的标语,宣传册随处可见,每个门店门前都竖立着一个《放心消费创建单位承诺书》展示牌。

七天无理由退货会不会给商家带来额外的负



“放心消费江淮行”记者走进宿州

担,对这个问题,万斯(中国)店店员黄女士告诉记者,“刚开始时,我们担心放心消费只是一种形式,还会额外增加负担。但几个月后,我发现店家严格规范经营,大家更愿意来商场购物,生意比之前好了很多。”

“实行放心消费后,商场客流量由原来的日均5000人增加到8000人,营业额提升了15%。”幸福太平洋广场副总经理张韬说,商场内的经营户严格落实了七日无理由退货、首问责任制和先行赔付制度。只要在本商场消费,凭消费票据,在国家规定予以退货范围内的产品,均可实现七日无理由退货。记者走访合肥、宿州等地,七天无理由退换货的政策在各个商家都能得到很好的执行,让消费者放心前来,满意而回。

2018年12月28日,记者在芜湖市新百商厦了解到,该商厦承诺“十日无理由退货”,并且实行首问负责制,谁接待消费者的退货谁负责到底,彻底让消费者放心。

当天,记者在芜湖市镜湖区放心消费示范街区——福海家具博览中心到处都可以见到“放心消费示范单位”的宣传图。芜湖市是安徽省唯一一个试点消费投诉公示的城市,福海家具还积极参与消费投诉公示,执行了消费投诉公示试点办法。记者在该商场各区域见到了投诉电话,在该商场的大厅里还置放了LED屏和易拉宝,展示商家投诉信息。芜湖市工商局消费者权益保护局局长喻薇莉说,消费投诉公示的执行,进一步促进了各经营户文明守法经营水平和意识,也使得消费者的利益得到了更大力度的保障。

放心消费示范单位与一般单位有什么不同呢?记者在采访时了解了这样一个案例,在福海家具博览中心有一个品牌经营户在本市几个商场都设有店面,经营中因自身原因造成资金链断裂,无法继续经



“放心消费江淮行”记者走进滁州

营。在没有和任何商场及相关人员说明的情况下,就消失无踪,无法联系,造成消费者之前所订货物无法提供。该街区了解情况后,及时做出反应,先同当地派出所和厂方联系,清点盘存经营店面相关物品并登记造册;再联系消费者核对各自的订货数量、种类以及已交付的定金和要货时间等,并对消费者的情绪做出安抚和解释引导工作。另一方面和厂方负责人协商供货情况及后续售后服务等工作。最后通过几方的共同努力,在最快最短的时间内为在该街区所有订货的消费者提供了货物,保障了消费者的合法权益,得到了消费者的一致好评。事后在其它商场订购该品牌的,产品问题未能得到有效的解决。

安徽省消保委副秘书长吴瑞卿告诉记者,“放心消费示范单位”不是终身制,《安徽省放心消费参创和示范单位动态管理办法》,明确规定示范单位不实行终身制,违反认定标准和承诺制度的,将进行整改直至撤销示范资格。

强有力的执法后盾营造放心创建环境

“放心消费创建需要强有力的执法后盾保障”。2018年12月26日,安庆市工商质监局局长张黎明说,该局边创建示范单位,边开展专项维权执法。2018年,该局集中开展了打击侵害消费者权益行为的执法专项行动,重点查处在商品或服务的质量、在宣传或表示的方式、在网络交易中以及在消费者个人信息运用等方面侵害消费者权益的行为。行动开展以来,出动执法人员1100余人(次),车辆200余台(次),检查集贸市场40余个(次),整治重点区域30余个(次)。查办相关案件86件,总案值45.07万元,为消费者挽回经济损失60余万元。

铜陵市工商局围绕社会反映强烈、消费者诉求集

中的重点商品以及监管执法中发现的不合格商品,加大商品质量抽检力度,加强商品质量抽检结果的综合利用,强化对销售不合格商品违法案件查办工作,积极维护商品市场秩序。完成了省局安排在铜陵地区开展的学生文具、移动电源、散煤和建筑钢筋等省级商品质量抽检工作;有计划地开展了成人服装、儿童服装、小家电、瓷砖、PVC管材、木工板和电动自行车充电器等市级商品质量抽检。共抽检商品159组,对抽检中50组不合格商品依法进行了处理。

芜湖市工商局针对芜湖旅游城市的特质及近年旅游中存在的住宿问题投诉,组织开展了住宿服务行业消费调查,通过调查揭示了住宿服务行业侵害消费者合法权益的突出问题,就加强行政监管、落实行业自律、警示消费风险等提出了意见和建议,为提升住宿行业服务水平、更好地维护消费者利益发挥了作用。

阜阳市聚焦假冒伪劣商品、虚假广告、消费欺诈、无证无照等群众反映强烈的问题,开展专项行动,加大整治力度。

滁州市约谈部分较大房地产企业主要负责人,通报全市房地产企业存在的问题及下一步规范房地产企业行为的要求,重点就当前房地产企业在商品房买卖中预付款拖延或者不退、捆绑搭销,买卖合同中存在“霸王条款、格式合同未备案”,未取得房地产预售许可证发布房地产广告、绝对化用语、虚假宣传等侵犯消费者合法权益行为进行了剖析,宣传放心消费创建活动,督促经营者诚信守法经营,引导经营者积极主动参与放心消费创建工作。

1月上旬,安徽省消保委主任沈卫国在接受记者采访时说,该省将按照放心消费创建工作的实施方案,以“让消费者购买、使用商品和接受服务安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”为目标,大力实施“百千万”工程,即到“十三五”末,在广泛开展放心消费创建活动的基础上,评选认定省级放心消费示范单位百家,市级放心消费示范单位千家,县级放心消费示范单位万家。“十三五”期间,放心消费示范单位中的各类商品和服务质量合格率达到90%以上,消费环境安全度、经营者诚信度明显提高,消费者对商品和服务满意度显著提升,消费领域突出问题得到有效遏制。

(“放心消费江淮行”采访小组成员、《中国消费者报》安徽站记者洪敬谱)

“简单味道”:做“一家完全没有秘密的餐厅”

“简单味道”餐厅是宿州市的一家个体店,该品牌成立于2013年,目前在宿州市有5家店。老板覃斌告诉记者,为了让消费者放心消费,真正做到安全放心,质量放心,价格放心,维权放心,该店采取了一系列措施。

首先引进的是4D厨房管理,导入4D厨房现场管理体系,为的就是改变“厨房重地,顾客止步”的老思想,如今我们的厨房是“4D厨房,欢迎参观”让广大消费者更深入的认识简单味道是放心的餐厅,可以信赖的餐厅。

4D管理要求整理到位、培训到位,责任到位,执行到位。把日常复杂的管理工作细分化,规范化,明晰化,使每个员工都能做致岗位责任明确,工作重点突出。每个部门都张贴各种4D工作标准流程,随处可见,员工在工作中时刻能感受到标准的存在,再加上严格的监督和考核办法,月复月,日复日,养成良好的工作习惯。目前我们的厨房环境宽敞,明亮,井然有序,地面干净,几乎做到无水化。

该店把放心消费创建与明厨亮灶创建结合,在客人就餐各区都有实时监控画面和各种标语,店内的主要通道安装了厨房的实时监控,让餐厅的每个角落都变得透明。让顾客更直观的看到每道菜品的出品流程,让客人随时监控每一道菜出品的过程,让消费者吃的放心,吃的踏实。

覃斌说,重要的是观念的转变,我们从以前的厨房重地顾客止步到现在的4D厨房欢迎参观,成了“一家完全没有秘密的餐厅”,拉近了与消费者的距离。现在,员工工作舒心,工作环境全面改善,工作效率提高,责任明确,无扯皮现象;店里杜绝库存积压,改善繁琐的管理模式,提高工作效率,塑造好口碑;最受益的是消费者,良好的就餐环境,新鲜食材,安全健康,服务高效。参与放心消费创建,我们取得了多赢的效果。

(中安在线记者:苏艺文/图)



“简单味道”货物陈列室



“简单味道”后堂

芜湖福海家具：公示消费投诉信息 保障消费者合法权益

芜湖市福海家具成立于 1987 年，从当初小作坊通过经营逐步演变成拥有上万平方的自主经营的商场，2003 年博览中心建成投入使用后，福海家具也进行了成功的转型。从自主经营转变成租赁式经营管理模式，商场总面积达 12 万平方米，是目前芜湖地区单体经营家具规模最大的商场。

获“放心消费示范街区”称号

目前入驻商场的经营者有 160 多户，所有经营户入驻均必须提供详细的产品资料、授权书、企业代码、厂方负责人联系方式、产品检测报告、说明书等，经我招商部检查合格后方可入驻。所有商户入住经营时由街区管理机构代为办理营业执照、税务登记证，并要求亮证经营；所有商品执行明码标价，价格牌由物价部门监制后，统一打印售出；所有店面的发票、票据等由街区统一管理。同时福海家具时刻关注各商户经营情况，并对于经营效果不佳的给予一定扶助。商户如需撤场，也须遵守街区撤场管理规定，并留下商品销售台账、客户联系方式等重要信息备存，以便出现后续售后问题时及时联系解决。

福海家具始终不忘履行企业的社会责任，紧密协同工商、消保委等部门的开展消费维权活动，真正维护消费者的切实利益。自 2003 年以来，该街区和市、区工商局、消协等单位多次联合举行 3·15 国际维权日活动，为广大市民提供消费维权、便民服务、家具免费保养维修、寻找“家具孤儿”等活动，高度重视同主管以及相关部门的联动合作，高度重视维护消费者的切实利益、履行福海家具的社会责任，得到广大消费者的高度认可并连续多年被评为省市级诚信单位、诚信市场单位。



福海家具放心消费示范街主动公示消费投诉处理情况

该街区成立了由街区管理机构负责人为组长，各部门负责人及现场管理、服务人员为主要成员的创建工作领导小组、研究部署创建工作任务，评估创建过程中的可能面临实际

困难和问题，制定了创建方案，明确了工作小组工作职责、确定了创建目标任务、方法步骤，落实到人。

2018 年 9 月，福海家具通过创建验收，并于 11 月份获颁镜湖区放心消费示范街区称号及证书。

将消费投诉信息放在明处

该街区参与履行了消费投诉公示试点。芜湖市是安徽省唯一一个试点消费投诉公示的城市，福海家具积极参与消费投诉公示，执行了消费投诉公示试点办法。商场各区域公示投诉电话和指引(如图)，每月月初在西大厅设置移动投诉公示、西大厅 LED 屏滚动播放投诉公示、商场后区墙面设置投诉公示，保障消费者申(投)诉顺利进行。所有投诉接待、处理情况建立台账。消费投诉公示的执行，进一步促进了各经营户文明守法经营水平和意识，也使得消费者的利益得到了更大力度的保障。

该街区为带动经营户参与到活动之中，将放心消费创建标志张贴于所有经营户醒目位置，督促经营者向消费者承诺五个放心；引导街区内各经营户与街区管理机构签定商品与服务质量承诺书并张贴于店堂醒目位置进行公示；所有商户证照齐全、营业执照装框悬挂于店堂醒目位置公示、亮证率达 100%；引导经营户严格执行价格规定、所有商品和服务等明码标价，明码标价率达 100%。所有用预交费形式的，严格与消费者签订有效的协议、合同并出具发票；街区管理机构监督引导各经营户履行《进货查验制度》、认真执行《索票索证制度》，建立购销台账留存备查，严格执行商品“三包”，确保各专卖店严格遵守街区管理机构各项管理制度及放心消费创建各项要求；街区结合优秀经销商、优秀营业员评比管理办法，对放心创建期间各品牌专卖店及营业员的表现进行综合评比，给予奖励、发放锦旗并在街区醒目处公示评比结果，以此激励和提升各专卖店、营业员诚信守法经营、参与放心消费创建的积极性；引导各营业员着装整洁、文明服务、热情待客，遵守营业员管理规定、行为规范。通过这一系列工作，使创建活动实实在在地深入到经营户之中。

同时，该街区认真听取和总结消费者意见。街区管理机构通过对促销活动单据的上门回访以及 2018 年度消费者满意度问卷调查，及时向消费者传达创建信息，了解消费者的意见和建议，认真总结并落实到具体创建工作当中。2018 年 1 月份至今，共计上门回访 698 余户，放心消费创建问卷调查 50 人次，消费者对街区放心消费创建知晓度、满意度均达到 100%。

(洪敬谱文/图)

开发商逾期交房 芜湖市消保委调解赔偿违约金

【案情简介】

2018年5月2日,一名消费者向芜湖市消保委反映,其2016年11月份和该市一家开发商签订购房合同,合同约定2018年2月1日之前交房。如今开发商不交房,消费者要求尽快交房并赔偿损失。

【处理过程及结果】

芜湖市消保委接到消费者投诉后,立即组织双方当事人了解情况,经核实消费者所反映问题基本属实。后经调解,开发商承诺在两周内交房。同时,由于商品房买卖合同中已经对延迟交房的违约责任约定了违约金事项,开发商表示将按合同约定承担违约金,消费者满意。



洪敬谱/创意 谢正军/绘制

【案例评析】

逾期交房是指开发商在商品房预售合同规定的交付使用期限内,没有将符合交付使用条件的房屋交给购房者入住的行为。如果开发商没有在约定的期限内将发生了不可抗力或其他免责事由告知购房者的话,开发商则要承担逾期交房的违约责任。根据《合同法》以及《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》有关规定,出卖人延期交付房屋的,应当支付违约金或者赔偿损失。当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金,也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。合同中没有约定违约金数额或者损失赔偿额计算方法的,可以按照延期交付使用房屋期间有关主管部门公布或者有资格的房地产评估机构评定的同地段同类房屋租金标准确定。合同既约定违约金又约定了赔偿损失的,不能同时适用,可择一较高者适用。

本案中,商品房买卖合同明确规定了交房期限,开发商逾期交房,侵犯了消费者的公平交易权,更损害了消费者安居乐业的切实利益,应当承担违约责任,合同中明确约定了违约金的事项及支付方式,开发商应当按照合同约定向消费者支付违约金。

芜湖市消保委在此提醒广大购房者,购房时应注意从一开始就要收集和保留购房过程中形成和出现的认购书、购房合同、开发商书面通知、短信息、报纸公告、销售广告、照片、录像、政府相关部门证明等证据材料,明确合同及认购书相关条款内容,以备在维权需要时所用。

(芜湖市消保委)

家具卖场承诺不兑现 蚌埠市消保委调解退定金

【案情简介】

2017年12月19日,市民齐先生在蚌埠市一家家具卖场订购了一件1.8米的双人床,并交了2000元定金。交定金时,卖家承诺,如果不满意定金可以随时退。交了定金后,齐先生的家属对齐先生定的双人床很不满意,于是,第二天就到了家具卖场要求退掉定金。但是,卖家却以种种借口,一直拖了20多天不办理退款,还要求齐先生在卖场再购买一件一样的东西才行。无奈的齐先生来到蚌埠市消保委,希望把定金退回来。

【处理过程及结果】

蚌埠市消保委接到齐先生的投诉后,多次和商家取得联系,要求商家按照当初的承诺给齐先生退还定金。最终,经消保委调解,商家退还齐先生2000元定金,齐先生对处理结果表示非常满意。

【案例评析】

《合同法》规定:“当事人可以依照《中华人民共和国担保法》约定一方向对方给付定金作为债权的担保。债务人履行债务后,定金应当抵作价款或者收回。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,应该双倍返还定金”。交纳定金后一般情况有两种退还的可能,第一,收取定金一方违约,需要双倍返还定金,第二,双方协商解除合同,由收取定金一方返还收取的定金。像齐先生购买家具就属于第二种可以退定金的方式。“定金”属于一种法律上的担保方式,受法律的保护,双方没有特别规定,一般不给退,在此,蚌埠市消保委提醒消费者在缴纳定金的时候一定要慎重。

(蚌埠市消保委)

装修遇假西门子 宣州区消保委投诉转案件

【案情简介】

近日,赵女士通过 12315 电话投诉,称她在某装修公司进行房屋装修,当时合同约定使用“西门子”品牌的开关,但在施工过程中赵女士发现使用的是假冒产品。区消保委工作人员立即将该起投诉转办至辖区内的敬亭山市场监管所。

【处理过程及结果】

经调查了解,当时装修公司做促销活动优惠幅度大,赵女士匆忙之下与装修公司签订全包合同,合同里标明开关使用“西门子”开关,价值 800 元。该装修公司第一次给赵女士安装的是“SIVEWES”开关,赵女士发现该英文字母与德国西门子“SIEMENS”有区别,于是找到装修公司理论,很快装修公司为赵女士提供了标称为“SIEMENS”的开关,但赵女士对真假依旧起疑。

执法人员随即到赵女士正在装修的房屋查看,实际统计了某装修公司提供的标称“SIEMENS”开关数量,同时与西门子(中国)有限公司安徽办事处取得联系,发送现场“SIEMENS”开关照片初审鉴定,初步结论是侵权假冒西门子。此时执法人员立刻赶到该装修公司展开调查,现场检查发现一楼二楼都有各种型号的“SIVEWES”、“SIEMENS”开关,执法人员现场予以扣押,并将消费者购买的产品一同拍照送

至西门子(中国)有限公司知识产权部,经该公司鉴定系假冒产品。

经调解,装修公司免费为赵女士更换为正品公牛开关,价值 1500 元,赵女士表示满意。对于该装修公司的违法行为,敬亭山市场监管所已立案查处,罚款 5000 元。

【案例评析】

《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,应当按照消费者的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 3 倍;增加赔偿的金额不足 500 元的,为 500 元。法律另有规定的,依照其规定。”第五十六条规定:“经营者有下列情形之一的,除承担相应的民事责任外,其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的,依照法律、法规的规定执行;法律、法规未作规定的,由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正,可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得 1 倍以上 10 倍以下的罚款,没有违法所得的,处以 50 万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿、吊销营业执照。”本案中商家存大欺诈行为,理应赔偿消费者并接受处罚。

(宣城市消保委)



洪敬谱/创意 谢正军/绘制

"新手机"原是翻新机 八公山区消保委调解赔一万



洪敬谱/创意 谢正军/绘制

【案例简介】

2018年4月27日,消费者王先生向淮南市八公山区消保委新庄孜分会投诉,称其购买的手机为翻新手机,并非商家所说的全新手机。

【处理过程和结果】

接到投诉后,新庄孜分会工作人员随即展开调查,发现消费者反映情况属实,遂约当事人双方进行调解。第一次调解过程中,经营者虽然认识到自己应当承担责任,但对于消费者要求的退还货款并给予商品价款三倍赔偿表示不接受。新庄孜分会工作人员没有气馁,多次向经营者宣传法律法规,督促经营者积极承担相应责任。经过耐心细致的工作,经营者最终认识到错误,并愿意按照法律规定退还货款5980元,并给消费者10000元的补偿。同时,针对经营者销售假冒伪劣商品的行为,新庄孜市场监督管理所立案调查。

【案件评析】

本案是一起购买到翻新手机引起的投诉。依据《消费者权益保护法》第十六条“经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规

的规定履行义务。经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益;不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易”之规定,经营者应当提供符合规定的手机,然而经营者却提供了翻新机,严重侵犯了消费者的合法权益。

《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。消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况”之规定,消费者购买手机,应当知道手机的全部情况,但经营者却故意隐瞒,欺诈消费者。

《消费者权益保护法》第五十五条“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的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。法律另有规定的,依照其规定”,新庄孜分会在处理该投诉,依法支持了消费者退一赔三的要求,最终经营者退还了购物款,并赔偿了一万元。

同时,《消费者权益保护法》第五十六条第一款第(二)项规定:“经营者有下列情形之一,除承担相应的民事责任外,其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的,依照法律、法规的规定执行;法律、法规未作规定的,由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正,可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款,没有违法所得的,处以五十万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿、吊销营业执照:……(二)在商品中掺杂、掺假,以假充真,以次充好,或者以不合格商品冒充合格商品的”,新庄孜市场监督所依法予以立案调查。

(淮南市消保委)

保险理赔引纠纷 太和县消保委促和解

【案例简介】

太和县税镇王某于2017年11月9日到太和县消保委投诉,称2005年12月保险业务人员推销,在某保险公司投保一份万能保险,年缴保费2000元。2007年1月又增加了合同保费,年缴保费是5000元,所谓“万能”就是比较灵活,钱少了少存,钱多了多存,如果没钱可以不存,急需用钱还可以取出一部分。2008年11月24日,王某急需用钱经保险公司人员同意,取出4100元,因身体不好,没再缴保费。2018年王某得了一场大病,到保险公司申请理赔,公司人员告知,保单失效,上面没钱了。王某表示,该保险公司的行为与当时的宣传彩页不符,工作人员说以合同为准,不能以宣传页上说的。随后王某要求保险公司退还保费,遭到拒绝。

【处理过程及结果】

太和县消保委接到投诉后,查看了王某提供的投保单、保险单、业务申请单等证据材料。立即联系某保险公司负责办理此项工作人员,经过几轮调解后,双方自愿达成一致调解协议,投诉人王某因个人原因,没有继续缴保费,单方违约,某保险公司看在是多年老客户面上,又加上王某有病,愿意连本带息退给王某7900元,双方和解。

【案例评析】

这是一起缴保险的消费纠纷。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。消费者有权

根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况。”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。经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问,应当作出真实、明确的答复。”《保险法》第十六条:“订立保险合同,保险人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的,投保人应当如实告知。投保人故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务,足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的,保险人有权解除合同。”第一百二十八条:“保险经纪人因过错给投保人、被保险人造成损失的,依法承担赔偿责任。”第一百三十一条:“保险代理人、保险经纪人及其从业人员在办理保险业务活动中不得有下列行为:(二)隐瞒与保险合同有关的重要情况;”本案中,消费者王某享有知晓万能保险真实情况的权利,作为保险代理人应该向王某真实、全面地介绍该保险,向其提示风险。在此,太和县消保委提醒广大消费者保险产品虽具备储蓄功能,消费者在购买时一定要冷静,不要轻信宣传,看清条款再作决定。

(阜阳市消保委)



洪敬谱/创意 谢正军/绘制

通讯公司强收费 铜陵市消保委督促整改

【案情简介】

2018年1月17日下午,铜陵市消保委接到消费者姚先生的投诉,他之前在某通讯公司办理了一款宽带套餐,已经全额付了使用费,2018年4月份到期。2017年5月时,因该通讯公司已并入另一家通讯公司,姚先生被要求重新办一个手机号码,跟宽带绑定,否则宽带就无法继续使用。姚先生没办法,只能不情愿地办了一张手机卡。2018年1月份时,姚先生发现家里的宽带被停了,通讯公司说是因为欠费被停的,但宽带费用明明已经全部付过了,查询之后才知道,是被强行要求办理的那张手机卡欠费造成了宽带欠费,但该手机卡姚先生一直没有使用过。姚先生认为通讯公司这种强行要求办卡又收费的行为侵害了自己的合法权益。

【处理过程及结果】

铜陵市消保委联系了通讯公司负责消费者投诉工作的涂经理,向她反映了姚先生的情况,建议商家应诚信经营,切实做到维护消费者的合法权益,将姚先生反映的问题处理好,同时,建议该通讯公司重新梳理一下因合并后可能出现的消费者服务方面的新问题,做好服务工作。

在市消保委的多次联系督办下,2018年1月24日上午,双方协商处理好,手机卡所欠的费用通讯公

司已经减免,宽带到期后手机卡可以销户,也可以继续使用,姚先生到时视情况而定。姚先生对处理结果表示满意,同时也非常感谢市消保委的帮助。

【案例评析】

这是一起因通讯公司自身原因影响到消费者使用,加重消费者负担而引起的纠纷。《消法》第十条规定:“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。”本案例中,通讯公司因为自身企业的合并,而要求宽带合同未到期的消费者办理新的手机号码,否则宽带无法再继续使用,而新的手机号码还收取费用,加重消费者负担,这无疑侵犯了消费者的公平交易权。

铜陵市消保委认为,通讯公司之间的合并属于公司内部的事情,事先应该针对合并后如何做好消费者服务工作制定一个完整的方案,保证消费者正常使用手机、固定电话、宽带等设施,不能因通讯公司合并而加重消费者的负担。市消保委建议通讯公司,把消费者的权利和利益放在首位,克服自身出现的新情况、新问题,严格履行同消费者签订的合同,在办理新业务时充分尊重消费者的意见和意愿,让消费者明明白白消费。

(铜陵市消保委)



新车车门做过漆 肥西县消保委协调化纠纷

【案情简介】

2018年8月7日,消费者刘先生在某4S店购买了一辆新能源汽车,总价值52000元。刘先生提车回去后发现车门有维修痕迹,于是找到检测机构做了检测,检测人员检修后告知刘先生,车辆驾驶室一侧的车门整个面做过油漆。因此,刘先生怀疑自己购买的这辆汽车是二手车,要求4S店为其换一辆汽车,4S店表示拒绝。于是刘先生向肥西县消保委进行投诉。

【处理过程及结果】

肥西县消保委接到投诉后立即展开调查,证实涉事车辆的一侧车门确实做过漆,因为在整车出场运输过程中发生小碰擦,所以重新做了漆,但并不是二手车。双方经过充分的交流沟通,最终达成和解,4S店免费赠送刘先生总价2次汽车保养作为赔偿,刘先生表示认可并感谢。

【案例评析】

《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第二十条规定“在家用汽车产品三包有效期内,符合本规

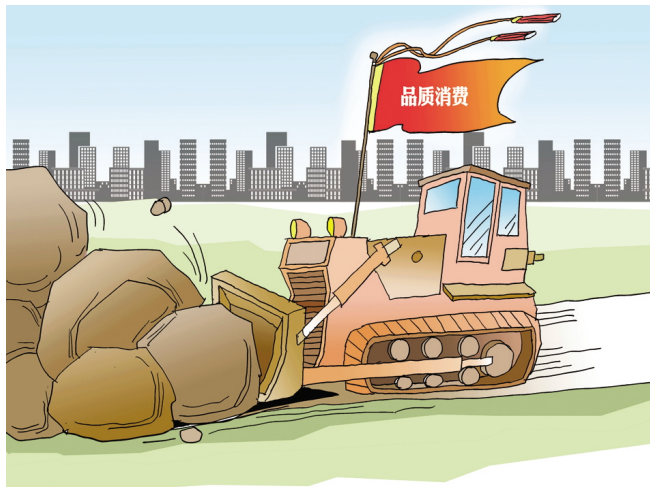
定更换、退货条件的,消费者凭三包凭证、购车发票等由销售者更换、退货。家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起60日内或者行驶里程3000公里之内(以先到者为准),家用汽车产品出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏,消费者选择更换家用汽车产品或退货的,销售者应当负责免费更换或退货。”显然本案中的其中不属于以上可以退换车辆的情况。但依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况。”4S店在销售车辆给消费者之前未充分告知该车辆车门进行过维修,已构成了对消费者合法权益的侵害,故4S店给予适当的赔偿是应当的。

(合肥市消保委)

消费者染发过敏 康熙河市场所调解获赔

【案情简介】

2018年4月17日,消费者王女士到安庆市迎江



区市场监管局康熙河所投诉,称其在华中西路某美发店做头发过程中染发导致头皮刺痛发痒,并出示了医院就诊证明及票据,现要求该店给予其赔偿。

【处理过程及结果】

执法人员调查核实发现,王女士的投诉基本属实。调查人员随即检查了被诉方染发产品的索证索票情况,查看其进货来源是否正规,并对在染发过程中使用的相关染发剂产品的包装、批号、检验报告进行了核查,尚无证据证明是假冒产品。随后组织双方当事人进行调解。针对该染发品说明书上标注有“若出现过敏现象,请立即停止使用”的说明,执法人员要被诉方做出说明,并询问被诉方在使用过程中是否提示过王女士该项说明,并是否发现王女士在使用过程中出过敏现象。被投诉方表示染发剂对不同个体人群的皮肤敏感度不一样,会对部分人群造成头皮不适感

洪敬谱/创意 谢正军/绘制

(下转 46 页)

天猫商家不“保价”，芜湖市 12315 督促退款

2018 年 11 月上旬，一消费者向芜湖市工商局 12315 中心反映：10 月 19 日在天猫商城某店铺购买空调，店铺网页宣传“保价双 11”，“双 11”时消费者查询该款商品价格，发现比自己购买时优惠了 100 元，要求商家退还差价，商家拒绝，双方产生纠纷。经执法人员调解，商家退还 100 元差价，消费者满意。

点评：“保价承诺”、“退差价”这种低价促销方式近年来被广泛应用于各大电商平台或大型商超，商家

为了鼓励错峰消费，提前启动市场，开始推出“保价”服务，在商家承诺的时间内，购买的商品如果出现降价行为，可以向商家提出价格保护的申请，商家返还差价。这种方式看似给消费者吃了颗“定心丸”，实际操作中商家却设置种种限制条件让消费者无法轻易获得承诺的优惠。《消费者权益保护法》第二十条规定：“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。……经营者提供商品或者服务应当明码标价。”作为消费者，在购买“保价”商品时，尽量要求商家作出公开或书面承诺，保留相关证据，以便维护自己的合法权益。

本案中，网页广告本身就是一种承诺，广告宣传中明确规定了保价价格以及保价时间，可以认定与消费者达成了合同协议，约定了商家义务，具有法律效力，商家应该按照宣传内容执行。消费者决定购买此款商品，是因为商家“保价双 11”的宣传误导消费者认为当时购买的价格与“双 11”期间活动价一致，后商家擅自变动商品价格涉嫌虚假宣传，违背了契约精神，侵犯了消费者的知情权和公平交易权，商家应该兑现承诺，补偿差价。

(芜湖市工商局 12315 中心)



洪敬谱/创意 谢正军/绘制

(上接 45 页)

觉。当时也曾对王女士说过先小剂量的试用下，但王女士嫌麻烦，就省去了这块程序。王女士却表示，对方是做染发这行的，应该比消费者更专业，现在出现问题，应做出赔偿。经调解，最终双方达成和解协议，店方就王女士医院就诊治疗相关费用作出赔偿 300 元，并向王女士当面进行道歉，王女士表示满意。

【案例分析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条规定“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。”本案中，被诉方明知其使用的染发剂对部分人群可能出现过敏现象，按照其业内操作规范，在给消费者使用前，应先少剂量在头皮小范围试用一下，测试受者是否存在过敏现象，但被诉方却省去了该程序，造成消费者使用后出现刺痛发痒现象，对其人身造成了一定的伤害。《消费者权益保护法》第十一条规定：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。因此王女士有权要求该美发店进行赔偿。

(安庆市消保委)

不当换车起纠纷 宿州市消保委调解退款 2500 元

【案情简介】

2018 年 12 月 11 日,投诉人丁女士向宿州市消保委投诉,称其子赵某于 2018 年 11 月中旬在宿州市某车行参与以旧换新活动,将价值 13000 元的力帆牌摩托车换购为市价为 6800 元的望龙牌摩托车。投诉人丁女士认为,其子赵某患有精神疾病,辨别事物能力低,该车行负责人却利用此情况,以明显低价的方式将其 7 月中旬购置的力帆牌摩托车折价为 5000 元进行新车换购。事后,丁女士与经营者协商无果,于是求助于宿州市消保委,要求商家弥补自己的损失。

【处理过程及结果】

经调查,消费者赵某为限制民事行为能力人,监护人丁女士对换购价格并不知情,双方摩托车已完成过户登记,所有权已转移。事发前丁女士已通过电话告知车行赵某的精神病史,但车行仍与赵某签订换车合同。车行负责人利用赵某缺乏相应民事行为能力,故意压低价格,损害消费者权益,对此宿州市消保委工作人员对其进行批评教育。经现场调解后,丁女士与车行达成一致,对换车合同价格进行变更,车行退还

2500 元折旧费。

【案例分析】

根据《民法总则》第 22 条规定,不能完全辨认自己行为的成年人为限制民事行为能力人,实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认,但是可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其智力、精神健康状况相适应的民事法律行为。根据《消费者权益保护法》第 16 条规定:经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益;不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。

在此,宿州市消保委提醒广大消费者,当经营者利用消费者不知情或超出消费者民事行为能力签订合同,进行不公平交易,消费者应拿起法律武器,积极维护自身合法权益。

(宿州市消保委)

割灌机使用不当致残 石台县消保委助力获补 6 万元

【案例简介】

2018 年 4 月 8 日,徐某到石台县消保委投诉称,2017 年 12 月其父亲在使用割灌机的过程中,因机器故障,在维护试机时,割灌机螺栓断裂,刀片飞出,砸到其父小腿,导致其父亲小腿截肢。前后共花去治疗费用三万多元,给家庭带来了严重的负担,无奈之下寻求县消保委帮助,要求产品生产、销售商给予 19 万元的经济补偿。

石台县消保委接诉后,与该产品石台经营者及安徽片区负责人取得联系,了解相关情况。随后,县消保委又与产品生产企业负责人取得联系,生产企业于 5 月 30 日派负责技术的有关人员到消费者家中表示慰问,并了解出事的相关情况。产品生产企业指出这次事故的主要原因是消费者在维护试机过程中使用不当,主要责任应由消费者承担,公司原则同意补偿消费者 3 万元经济损失。消费者表示不同意,双方未达成调解。经过消保委工作人员再次调解,双方达成书面协议,由生产企业一次性补偿消费者 6 万元经济损

失。

【处理过程及结果】

这是一起典型的因产品质量问题而引起的致人伤害案件。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》

(下转 48 页)



洪敬谱/创意 谢正军/绘制

超市蛋糕发霉 天长市消保委调解赔偿 1000 元

【案例简介】

2018 年 7 月,张女士去天长某超市购买了一盒康师傅妙芙蛋糕,晚上一家三口吃了三个,第二天早上准备吃最后一个时,打开小包装才发现蛋糕表面有许多霉点,张女士认为自己一家三口前一天晚上食用的同一盒蛋糕内的其他三个蛋糕肯定也是发霉的,找超市理论,超市只同意退货并十倍赔偿 118 元,张女士认为不合理遂投诉到天长市消保委。

【处理过程及结果】

天长市消保委工作人员当场查看了张女士带来的蛋糕及购物小票。经查,虽然蛋糕的外包装生产日期在保质期内,但张女士所称蛋糕霉变情况属实。该

超市工作人员称蛋糕在未拆封的情况下无法得知内部是否霉变,不存在主观上故意销售霉变食品的情况,和厂家沟通后可以按食品价格的十倍来赔偿;张女士认为一家人都吃了蛋糕,如果去医院体检,超市仅仅赔偿 118 元是远远不够的。天长市消保委工作人员向超市宣传了《消费者权益保护法》、《食品安全法》的相关规定。最终,超市同意赔偿投诉人 1000 元现金,投诉人对调解结果表示满意。

【案例评析】

这是一起因食品霉变引发的消费纠纷。《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条规定,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。根据《食品安全法》第一百四十八条规定,消费者因不符合食品安全标准的食品受到损害的,可以向经营者要求赔偿损失,也可以向生产者要求赔偿损失。接到消费者赔偿要求的生产经营者,应当实行首负责任制,先行赔付,不得推诿;属于生产者责任的,经营者赔偿后有权向生产者追偿;属于经营者责任的,生产者赔偿后有权向经营者追偿。生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金,增加赔偿的金额不足一千元的,为一千元。因此,本案中,超市因销售霉变食品向消费者赔偿 1000 元是符合法律规定的。

(滁州市消保委)



洪敬谱/创意 谢正军/绘制

(上接 47 页)

第七条规定:“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。”第十一条规定:“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。”第四十条规定:“消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的,可以向销售者要求赔偿,也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的,销售者赔偿后,有权向生产者追偿。属于销售者责任的,生产者赔偿后,有权向销售者追偿。”第四十九条规定:“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。造成残疾的,还应当赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金。造成死亡的,还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。”本案例中,虽然双方都不主张将断裂螺栓送到法定检测机构进行检测,但不排除螺栓质量存在一定问题,且螺栓断裂致消费者伤残又是事实。根据以上规定,消费者有权要求经营者和生产者对其损害进行赔偿。

(池州市消保委)

“2018 安徽最美消费维权人物”及提名奖名单公示

2019 年 1 月 3 日下午,省消保委召开“寻找 2018 安徽最美消费维权人物”专家评审会。

本次评审会邀请了省委、省人大、省政协、省高院、省文明办、省市场监管局、省广播电视台等单位的 9 位专家作为评委,省消保委主任沈卫国主持会议。

沈卫国首先介绍了 2018 寻找安徽最美消费维权人物活动基本情况、候选人产生办法和专家评分规则。省消保委副秘书长吴瑞卿向专家介绍了候选人的事迹之后,专家进行了现场评分。根据综合得分高低,得分前 10 位拟定为“2018 安徽最美消费维权人物”,其余 27 位候选人拟获得“2018 安徽最美消费维权人物”提名奖。现予公示。公示期一周。监督电话:0551-64675176

安徽省消费者权益保护委员会

2019 年 1 月 11 日

“2018 安徽最美消费维权人物” 名单公示 (按姓氏笔画排序)

于海波 合肥市中级人民法院法官
王水宝 合肥市家装协会消费维权工作站副站长
王 灿 安徽省消保委投诉部工作人员
刘德礼 安徽皖大律所合伙人、省消保委律师团律师
宗洪博 合肥燃气集团燃气修理工
周 博 马鞍山市文旅市场综合执法支队投诉调解员
徐 慧 原省保监局保险消费者权益保护处副处长
顾燕燕 六安市消保委工作人员
聂万兵 安庆市太湖县小池消保委分会负责人
曹立平 黄山风景区消保委秘书长

“2018 安徽最美消费维权人物”提名奖 名单公示 (按姓氏笔画排序)

马炜骐 原省质监局 12365 举报中心工作人员
王 东 芜湖市镜湖区吉和市场监管所所长
王团超 淮南市消保委副秘书长
兰文军 黄山市消保委秘书长
江 咏 安徽广播电视台“天天 3·15”栏目记者
朱宁秀 黄山市广播电视台新闻综合广播主持人
何 标 颍上县市场监管局消保股股长
陈 君 池州市工商质监局消费者投诉中心工作人员
李春光 阜阳商厦客服部经理
张克勇 广德县消保委秘书长
张 峰 亳州市谯城区消保委秘书长
张 燕 宣城市宣州区敬亭山消保分会秘书长
张 亚 固镇县消保委工作人员
肖 峰 铜陵市铜官山区杨家山市场监管所工作人员
杜 瑶 明光市消保委工作人员
谷 荣 淮南市广播电视台记者
肖培都 安徽广播电视台移动电视频道记者
骆凤玲 宿州市埇桥区南关市场监管所所长
贺 宾 合肥市工商局经济检查执法局科员
赵 胜 淮南市谢家集区消保委秘书长
赵 磊 临泉县消保委秘书长
姜 纯 合肥市银监局巢湖分局工作人员
荣冉冉 中国农业银行濉溪县支行运营主管
胡孔玖 枞阳县枞阳镇市场监管所副所长
梁 岩 滁州市消保委副秘书长
侯 辉 安徽省电子电器服务业协会秘书长
程庆杰 霍山县市场局投诉中心工作人员



营造放心安全消费环境
促进经济持续健康发展

放心消费创建单位公开承诺

安全放心、质量放心、价格放心

服务放心、维权放心



“安徽消费者”微信公众号



“安徽新消费”微信公众号