



安徽消费者

3

第3期 总第95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

2020.10.31

本期关注:放心消费





安徽消费者 3

第3期 总第95期 2020.10.31

本期关注:放心消费



安徽省消费者权益保护委员会
2020.3

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3期 总第95期 2020.10.31

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 曹桂旭
齐刚 黄华纯 唐凤阳 朱伟
钟林 喻薇莉 凤元华 陈波
王晓震 万冬鸣 兰文军

主编 丁涛
编审 张路明
编辑 《安徽消费者》编辑部
校对 李玲 江冬兴
摄影 韩峻

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:合肥江中文化传播有限公司
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:2020年10月31日
印刷数量:1000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,不得以任何形式的复制、翻印、使用《安徽消费者》的任何图文。

安徽消费者



卷首语

激发新型消费内生动力助推高质量发展 P1

专栏

放心消费	P2
消费动态	P11
协作维权	P20
消费警示	P22
投诉报告	P29
地方动态	P36
典型案例	P44

封面

安徽省高速公路放心消费创建提质行动启动仪式现场

封二

目录、编委会名单

封三

2020年中消协大型社会公益活动宣传海报

封底

2020年消费维权年主题

激发新型消费内生动力助推高质量发展

文/潘铎印

“双十一”即将来临,正当消费旺季。抗疫已取得重大成果,消费市场正在逐步恢复,未来进一步向好更值得期待。国庆前夕,国务院办公厅发布《关于以新业态新模式引领新型消费加快发展的意见》,全力促进消费回补和潜力释放,为这份期待的“变现”增添了筹码。

《意见》提出,以新业态新模式引领新型消费加快发展,推动形成以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局。在疫情防控常态化的背景之下,在“双节齐过”的这个节点,将新型消费地位提升到推动经济“双循环”的高度,意义非同寻常。

近年来,我国以网络购物、移动支付、线上线下融合等新业态新模式为特征的新型消费迅速发展,展现出巨大的活力与经济潜力。据有关数据,2012年至2019年,电子商务交易额由8.1万亿元扩大到34.8万亿元,年均增长23.1%;网络零售额由1.3万亿元扩大到10.6万亿元,年均增长34.9%。特别是今年疫情以来,新型消费发挥重大作用,促进了经济企稳回升,今年前8个月,全国实物商品网上零售额同比增长15.8%,高出社会消费品零售总额24.4个百分点。今年上半年,全国电商直播超过1000万场,观看人次超过500亿,上架商品数超过2000万。与此同时,跨境电商零售进出口额增长了26.2%。在疫情防控背景下,新型消费成为经济发展新的增长点和突破口。

激发新型消费内生动力,助推经济高质量发展。目前,居家学习、生活和工作方式加速消费和产业的数字化转型,网络购物、移动支付、线上线下融合等新业态新模式快速兴起,支撑新型消费逆势发展,释放出巨大的经济活力。当前和今后一个时期,是扩大消费、畅通供需循环的关键时期,针对制约我国消费升级和扩大内需的堵点问题,要顺应居民消费结构升级趋势,完善消费政策,改善消费环境,扩大消费需求,不断释放消费潜力,更要有赖于大数据、人工智能、云计算为代表的数字技术支撑,发挥新型消费在双循环新发展格局中的基础作用,助推经济高质量发展。

激发新型消费内生动力,要加快新型消费基础设施和服务保障能力建设,完善现代流通体系,大力推动智能化技术集成创新应用,建立健全“互联网+服务”、电子商务公共服务平台等,发展在线教育、在线健康医疗服务、在线文娱、智慧旅游、智能体育等新业态,加快智慧广电生态体系建设,打造5G更美视听体验的高新视频新业态。要探索发展智慧超市、商店、餐厅等新零售业态,培育壮大各类消费新业态新模式,推动互联网和各类消费业态紧密融合,加快线上线下消费双向深度融合,促进新型消费蓬勃发展。

新型消费需要“新”监管。相关部门要进一步深化“放管服”改革,营造公平、公正的市场环境,顺应新型消费发展规律,出台电子商务、共享经济等领域相关配套规章制度,创新适合新型消费模式的监管机制,加强网络治理,加大消费领域违法违规惩戒力度,完善消费者权益保护体系,强化线上线下消费者权益保护,促进新型消费市场健康发展。

激发新型消费内生动力,赢得发展新优势。把握线上新型消费的发展契机,更好促进新型消费、激发内生动力,在疫情防控常态化的背景下促进我国经济行稳致远,实现高质量发展。

安徽省高速公路服务区放心消费创建提质行动启动



10月10日,由安徽省消保委、省市场监管局、省交通运输厅和省交控集团联合主办的安徽省高速公路放心消费创建提质行动在合肥市丰乐高速服务区正式启动,这标志着我省放心消费创建提升行动正式拉开序幕。

高速公路服务区已经不再是司乘人员加加油、歇歇脚、吃吃饭的老模样了。10月10日上午,记者在丰乐高速服务区看到,这里俨然是一个城市商业综合体,吃住娱购样样有,农民丰收节农副产品琳

琅满目,安徽伴手礼争奇斗艳,一派繁华热闹的景象。

在常态化疫情防控条件下,如何进一步优化消费环境,实现消费回升尤其是新型消费加快发展?安徽省消保委、省市场监管局正在认真总结3年多来的放心消费创建工作经验,按照长三角一体化高质量发展的要求,制定全省放心消费创建提升行动计划,将全面推进放心消费创建提质拓面,推动全省消费环境整体再提升。

省消保委主任沈卫国在启动仪式上说,省消保委与有关部门协商,决定在全省高速公路服务区开展放心消费创建提质行动,并将以高速公路服务区创建提质为突破口,带动其他行业领域放心消费创建再提升。希望全省高速公路服务区以提质行动为契机,以消费者需求为导向,按照两个标准的要求,健全完善工作机制,不断提升运营水平、服务质量。

省市场监管局党组成员、副局长张志宏在启动仪式上说,标准引领是我省高速公路服务区放心消费创建提质的关键所在。各高速公路服务区要按照服务区放心消费服务规范和评价规范两个团体标准要求,建立相应工作机制,把创建提升行动与企业文化建设、目标管理有机融合,把五个放心和各项承诺列入企业发展、经营管理体系之中,以创建促发展,以发展促创建,经济效益与社会效益相统一,形成安徽的靓丽名片。市场监管部门将加强与交通等部门的协作,为创建提质行动提供全力支持。

省交通运输厅党组成员、副厅长江宗法在讲话中要求服务区对照两





个创建团体标准,补短板、找差距,不断健全完善各项管理制度,以创建提质促服务升级,打造安徽交通服务新名片。

省交通控股集团党委委员、副总经理杨晓光在

讲话中对服务区创建提质行动提出了具体要求。

驿达公司党委书记、执行董事杨群山在表态发言中说,开展服务区创建提质行动,为服务区乘势而上,抓住发展机遇提供了契机,驿达公司103对服务区将按照提升行动的要求,在安全、质量、价格、服务、维权等方面下功夫,对照两个创建团体标准,健全完善各项管理制度,落实各项行动措施,为消费者提供更加安全、放心、舒心的消费环境。

仪式结束后,领导和来宾们兴致勃勃地参观了驿达丰乐高速服务区,专家们审议通过了高速服务区放心消费服务规范和高速服务区放心消费评定规范两个团体标准。

(法律与公共事务部)



▲丰乐服务区吃住娱购样样有



▲安徽伴手礼争奇斗艳



◀“放心消费在安徽”丰乐服务区创建掠影

持续开展放心消费创建活动 为我省经济社会发展作出新贡献

安徽省消保委主任 沈卫国



党的十八大以来，发挥消费对经济增长的基础性作用上升为国家战略，2018年9月《中共中央、国务院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》要求：创建安全放心的消费环境。随后，国务院出台的实施方案中提出：开展放心消费创建工作。2017年9月我省启动放心消费创建工作，制定了2018-2020年三年目标任务，即到2020年放心消费省、市、县三级示范单位达到百、千、万户。省委省政府对放心消费创建工作高度重视，把开展放心消费创建工作列入2018年政府工作报告，同期的省委一号文件也明确在全省农村开展放心消费创建，2018年3月省直33部门共同印发《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》，对我省创建主要目标、内容和责任分工进行了规定。经省放心消费创建各成员单位的共同努力，现已培育参与创建单位3.56万户，认定省、市、县三级示范单位分别为81、1095、10078户，其中，高速公路服务区有47对参与放心消费创建，被认定为市、县级示范单位分别为6和27对。

在疫情防控常态化条件下，营造更加安全放心的消费环境、拉动消费回升既是“六稳六保”、“两个

循环”的“重头戏”，也是高质量发展的“稳定器”。在基本完成全省放心消费创建任务的基础上，持续开展放心消费创建活动有着十分重要的现实意义。

高速公路服务区经营范围涉及加油、汽修、餐饮、百货、名优土特产、住宿等，并不断向休闲娱乐等方面延伸，既是服务窗口，又是交通旅游休闲等消费的重要节点，关系到消费者的切身体验和消费的提质扩容。今年以来，省消保委与有关部门协商，决定在我省高速公路服务区开展放心消费提质行动。主要内容是：在数量上突破，力争实现全省全覆盖；在质量上提升，按照安徽省高速公路服务区放心消费服务规范、安徽省高速公路服务区放心消费评定规范两个团体标准要求逐步推进，引导相关主体系统规范地落实创建责任，提升服务质量品质，并依据较为科学且操作性强的标准要求对创建工作成效进行评价。下一步，我们将以高速公路服务区创建提质为突破口，带动其他行业领域放心消费创建再提升。

省消保委将一如既往地支持各有关单位做好创建提质工作。希望各有关职能部门根据自身职责，加强监督指导，强化沟通协作，形成创建合力。希望全省高速公路服务区以提质行动为契机，以消费者需求为导向，按照两个标准的要求，健全完善工作机制，不断提升运营水平，获得品质利润双丰收。希望新闻媒体加大宣传力度，讲好一个个创建故事，营造浓厚的创建氛围。

全省各级消保委将牢固树立消费者至上理念，坚定做好消费者权益的守护者、诚信守法经营的监督者、科学文明消费的引导者、消费维权社会治理的协调者、安全放心消费环境的建设者。让我们携手创建更加安全放心的消费环境，为我省经济社会发展作出新贡献！

认真履行市场监管职责 努力营造公平公正的市场竞争环境

安徽省市场监管局党组成员、副局长 张志宏



省市场监管局组建以来,坚持“抓改革、优环境、促竞争、保安全、重维权、提质量、严监管、强队伍”,形成了大市场、大监管、大服务的全新格局。

我们高度重视放心消费创建工作,加强协调配合,完善推进机制,把各项目标任务纳入年度考核体系,以月保季、以季保年,按序时进度完成。目前,“政府主导、部门协同、企业主体、社会参与”的创建格局基本形成,“百千万”工程基本完成,经营者诚信度和消费者满意度不断提高。

在常态化疫情防控条件下,进一步优化消费环境,加快推动消费扩容提质,持续激发消费活力,努力实现消费回升尤其是新型消费加快发展,对推动形成以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局十分重要。我们正在认真总结我省3年多来的创建工作经验,按照长三角一体化高质量发展的要求,制定全省放心消费创建提升行动计划,将全面推进放心消费创建提质拓面,把创建提升方向从商品领域向服务领域、传统业态向新兴业态、线下向线上延伸,从单个经营者向商圈、街区、城区和乡村拓展,实现点线面多维发力,推动全省消费环境整体再提升,成为区域性高质量消费环境新高地。

我们把高速公路服务区创建提质作为全省放心消费创建提升行动的突破口,是因为高速公路服务区既是服务窗口,又汇聚众多业态,发展空间广

阔;同时,高速公路服务区点多线长面广,容易形成示范带动,为其他行业领域创建提质提供经验。我们对高速公路服务区创建提质工作高度重视,分管副局长带领省局12315中心、省消保委秘书处相关负责同志多次以“四不两直”的方式对20多对高速公路服务区进行调研,为创建提质的目标定位、标准制定等提供了基础。经过4个多月的努力,全国首个高速公路服务区放心消费服务规范、评定规范两个相配套的团体标准将按程序于近期发布。

标准引领,是我省高速公路服务区放心消费创建提质的最大特色。希望各高速公路服务区按照标准要求,建立相应工作机制,把创建提升行动与企业文化建设、目标管理有机融合,把五个放心和各项承诺列入企业发展、经营管理体系之中,以创建促发展,以发展促创建,经济效益与社会效益相统一,形成安徽的靓丽名片。

我们将全力支持我省高速公路服务区放心消费创建提质行动,为参与创建的服务区提供优质的服务。我们将加强与交通等部门的协作,为提质行动保驾护航。

我们将认真履行市场监管职责,努力营造公平公正的市场竞争环境 and 安全放心的消费环境。督促经营者落实市场主体责任,打击各类侵害消费者和其他市场主体合法权益行为,让诚信守法者得利,让失信违法者失利,尽快形成优胜劣汰的市场机制;便利消费者依法维权,畅通维权渠道,建立快处机制,提高维权效率,不断提高消费者的满意度,提升人民群众消费的获得感、幸福感。

我省高速公路服务区创建提质行动的启动,标志着我省放心消费创建提升行动拉开了序幕。感谢各有关单位的大力支持和市场主体的积极参与。让我们共同努力,各司其职,紧密协作,把高速公路服务区放心消费创建提质行动引向深入,推进安徽消费环境不断改善,进一步激发消费潜力,为构建新发展格局,加快建设美好安徽作出新的更大贡献!

进一步提升交通服务水平 不断满足人民群众日益增长的交通服务需求

安徽省交通运输厅党组成员、副厅长江宗法



党中央国务院和省委省政府高度重视发挥消费对经济增长的基础性作用。近年来出台了一系列完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的方针政策作为安徽省放心消费创建领导小组成员单位,2017年以来,我们认真履行自身职责,与省消保委、省市场监管局的单位密切配合,引导公路、水路等交通行业经营者及时处理消费者有关交通运输服务质量的投诉,维护消费者合法权益和运输秩序;依法规范网络预约出租汽车经营服务行为;加强对车辆维修行业的监督管理,透明、净化维修市场环境,完善机动车维修服务领域的监管规范和有关标准;加强对机动车驾驶员培训机构的监督管

理工作等。近年来,我省已有47对高速公路服务区主动参与放心消费创建,按照创建要求,完善规章制度,提升管理水平,取得了初步成效。

高速公路服务区既是服务窗口,又荟萃各种业态,随着我省经济社会的发展,人民生活水平的不断提高,服务区住宿、休闲娱乐等将日益兴起,成为消费增长的新节点、新亮点。开展高速公路服务区创建提质行动,为服务区乘势而上,抓住发展机遇提供了契机。

希望各服务区按照提升行动的要求,在安全、质量、价格、服务、维权等方面下功夫,对照两个创建团体标准,补短板、找差距,不断健全完善各项管理制度,落实各项行动措施,为消费者提供更加安全、放心、舒心的消费环境,打造我省交通服务新名片,培育我省服务消费新的增长点。

我们交通运输部门将继续加强与省消保委、省市场监管局等单位的协作配合,深化交通领域放心消费创建工作,进一步提升交通服务水平,不断满足人民群众日益增长的交通服务需求,为我省经济社会发展作出新的贡献!

营造放心消费环境 贡献安徽交控力量

省交通控股集团党委委员、副总经理杨晓光



消费是经济稳定运行的“压舱石”,是经济增长的持久动力,关系人民切身利益,关系经济社会发

展。在新冠肺炎疫情和世界经济衰退带来的严重冲击下,开展放心消费创建提质行动,有利于扩大消费需求,促进消费回补和潜力释放,恢复市场主体活力,意义尤为重大。

安徽交控集团作为全省统一的高速公路投资运营管理平台,目前营运高速公路里程4400多公里,服务区103对,初步构建了全天候、全路域的大服务体系,也形成了一个以高速公路通行和服务区经营为主要内容的庞大消费市场。让群众放心满意,是安徽交控集团始终不变的责任和追求。长期以来,我们肩负“为美好安徽铺路 让幸福生活提速”的光荣使命,坚持“畅安舒美”目标定位,以统一

高效的指挥调度,保障路网总体安全畅通,持久深入开展微笑服务,打造了享誉全国、引领风尚的服务品牌,成为交通运输行业一张靓丽的名片,展现了安徽温度;发扬工匠精神,高标准、高质量推进高速公路建设和扩容改造工作,多次斩获李春奖、詹天佑奖、乔治·理查德森奖等国际国内重大奖项,展现了安徽精度;大力推进服务区转型升级,实施“服务区+”发展,服务区的功能不断完善,地方文化更加突显,地方产品日益丰富,逐步成为展示安徽形象的高速窗口,展现了安徽风度。

放心消费的内涵与安徽交控集团新徽道企业文化的内在要求不谋而合。在服务区开展放心消费创建提质行动具有良好的基础和条件,并将有力地

促进服务区提升综合服务质量。我们将认真贯彻落实“以人民为中心”的发展思想,持续加大对服务区的投入,坚定不移推进服务区转型升级,完善各类基础设施,营造更加温馨舒适的消费和休息环境;持续优化调整服务区供给,提供更加丰富的商品和服务,以高质量供给增强群众消费的获得感和幸福感;牢牢把握国有企业根本属性,坚定落实社会责任,坚决做到诚信经营,充分保障消费者的合法权益,在全社会带头营造放心消费的良好氛围;进一步推动微笑服务在服务区的延伸,坚持真心服务,做到放心消费,实现暖心目标,为构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局和加快建设美好安徽,贡献安徽交控力量。

持续提升综合服务水平 努力让群众在服务区满意消费

驿达公司党委书记、执行董事杨群山



驿达公司成立于2005年11月,是安徽交控集团的全资子公司,现经营管理服务区103对,占安徽高速公路服务区90%以上。近年来,驿达公司在交控集团的领导下,认真落实省消保委、省市场监督管理局、省交通运输厅的有关要求,强管理、优经营、提服务,持续提升综合服务水平,努力让群众在服务区放心消费、满意消费。主要做了以下工作:

一是聚焦安全,营造良好消费环境。在省交通运输厅的指导下,交控集团落实“1%通行费补贴”政策投资服务区,驿达公司也挤出自有资金,合力推进服务区升级改造。自2015年以来,累计投入资金4.89亿元,改造老旧服务区60余对,完善了服务区基础设施,增加了司机之家、家庭卫生间、母婴

室、儿童乐园等一大批公共服务设施。公司大力开展国家安全生产标准化创建,历时三年,服务区全面达标,成功创建安全标准化二级企业。

二是聚焦质量,推进品牌服务建设。驿达公司分别创建了驿达万佳便利店品牌,驿家小厨、徽驿自营餐饮品牌,驿家汽车旅客住宿品牌,以品牌运营规范管理服务,特别是驿达万佳便利店实行的“统一采购、统一配送、统一定价”的三统一运营,切实保障了便利店商品质量。同时,驿达公司立足优化服务供给,坚持扩大开放,推进品牌合作,引进了麦当劳、肯德基、老乡鸡、耿福兴等诸多知名品牌服务商,以品牌保质量。

三是聚焦价格,保障公平透明交易。坚持市场化运作,所有商品和服务价格统一备案,按规完成物价部门审核审批。全面落实“明码标价”“一货一签”“货签对应”,并结合服务区日常检查、月度考核等措施,开展常态化监管,监督价格执行情况,坚决杜绝恶劣天气、节假日客流高峰期“乱涨价”等行为。

四是聚焦服务,优化消费过程体验。落实集团公司“微笑服务”的总体要求,创建了驿达迎客松服务品牌,制定服务标准,开展员工培训,做到文明服务,并形成了“扶危助困”的良好行风,服务区好人好事层出不穷,发生了很

(下转第10页)

全省放心消费创建工作中部片区 专题调研座谈会在合肥市召开

为进一步落实全省市场监管系统放心消费创建工作推进会精神,谋深做细“十四五”期间全省放心消费创建活动,打造更加“皖美”消费环境,9月11日,安徽省市场监管局在合肥组织召开中部片区专题调研座谈会。

合肥、芜湖、淮南、马鞍山、滁州、六安6个地市的12315中心、消保委秘书处负责人及部分企业代表参加会议。会议由省市场监管局12315投诉举报处置指挥中心四级调研员陶金旺主持,合肥市市场监管局党组成员、副局长潘守银出席会议并致辞。

会上,各位与会代表围绕《“放心消费在安徽”创建提升三年行动计划(2021-2023年)》(征求意见稿),就各地近年来放心消费创建主要做法、典型经验、亮点工程、存在的问题及工作意见建议进行了深入的交流探讨,同时就“十四五”期间全省放心



消费创建活动设想提出了宝贵的意见。

陶金旺表示,经过近三年的不懈努力,我省消费环境总体水平持续改善,消费维权形势稳定向好,有力支撑了“五大发展”美好安徽建设。但也应看到,全省消费市场还不够规范,消费安全隐患仍然较多,新业态为消费者市场带来新挑战,消费环境距离人民群众期待尚有明显差距。为此,省市场监管局、省消保委决定,利用三年时间全面实施“放心消费在安徽”创建提升行动,坚持共治共建共享格局、坚持统筹兼顾重点突破、坚持分级分类分业推进、坚持线下线上创建结合、坚持改革创新创建机制、坚持对接满意消费长三角行动,推动放心消费创建活动向纵深拓展,助力全省扩大内需,促进消费升级。

会后,与会代表赴瑶海区放心消费示范单位——合肥保利广场进行了实地观摩调研。

(瑶海区市场监管局)

全省放心消费创建工作中部片区 专题调研座谈会在宿州市召开



8月27日,全省放心消费创建工作专题调研座谈会(北片)在宿州市召开。省创建办相关负责人和来自阜阳、淮北、亳州、蚌埠、宿州等五市12315机构负责人和消保委秘书长参加座谈会。

座谈会上,皖北五市相互交流了三年来各地放心消费创建的典型经验、特色亮点做法,就“十四

五”期间全省放心消费创建规划进行深入讨论,同时针对省局起草的提升行动计划提出建设性建议、意见,与会同志畅所欲言。

省创建办领导对皖北五市县三年来的创建工作给予了充分肯定,表示会后将认真梳理意见、建议,归纳吸收,科学制定我省“十四五”放心消费创建活动规划,聚焦目标定位,精准施策发力,以更加务实的举措,加快推进“满意消费长三角”步伐,努力把全省放心消费创建工作提高到新的台阶,打造更加“皖美”消费环境。

会前,与会人员现场观摩了宿州放心消费示范街——裕城商业街。阜阳市界首市、颖上县和宿州四县一区及市直各园区分管局长、12315中心和消保委秘书长参加座谈会或观摩活动。(赵元春)

安徽认定 81 家省级放心消费示范单位

为贯彻落实省委省政府《完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力实施方案》，根据省直 33 部门《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》(皖工商消字〔2018〕32 号)和安徽省消费者权益保护委员会《关于印发 2019 年省级放心消费示范单位认定工作方案的通知》(皖消保委〔2019〕11 号)等要求，省消保委认真组织开展了 2019 年省级放心消费示范单位认定工作。经市级放心消费示范单位自愿申报、市级消保委初审推荐，省消保委形式审查、征求相关部门意见、组织消费者体察评测、召开专家评审会议、随机抽查、召

开认定会等程序，认定合肥鼓楼商厦有限责任公司等 81 家单位为“安徽省放心消费示范单位”。有效期 2020 年 7 月—2024 年 6 月。

省消保委希望获得认定的单位，按照创建工作要求，继续围绕“安全、质量、价格、服务、维权”五个放心，完善工作机制，树品牌，提品质，更好地发挥示范引领作用。希望更多的生产经营者积极参与到放心消费创建活动中来，共同构建更加守信和谐的消费关系，促进消费回升，为我省经济社会发展作出新贡献。

“安徽省放心消费示范单位”名单

(排名不分先后)

合肥市

合肥鼓楼商厦有限责任公司
安徽金农饲料有限公司
安徽王仁和米线食品有限公司
安徽省富光实业股份有限公司
合肥供水集团有限公司
安徽天鹅湖大酒店有限公司
合肥热电集团有限公司
合肥燃气集团有限公司
合肥两淮豪生大酒店有限责任公司
安徽华米信息科技有限公司
安徽三瓜公社投资发展有限公司
安徽祥舜木雕艺术家家具有限公司

淮北市

中国联合网络通信有限公司淮北市分公司
淮北华润燃气有限公司
中国邮政集团公司安徽省濉溪县分公司
上海红星美凯龙品牌管理有限责任公司淮北分公司

亳州市

利辛县永盛商贸有限公司
利辛县宝贵食品有限公司
安徽协和成药业饮片有限公司

宿州市

中国人寿财产保险股份有限公司宿州市中心支公司

宿州国际大酒店有限责任公司
安徽华夏商场(集团)有限公司
宿州市夏氏眼镜有限公司
安徽省砀山兴达罐业食品有限公司
萧县新联华商贸有限责任公司商贸城购物中心
中国电信股份有限公司灵璧分公司
泗县万华国际大酒店有限公司

蚌埠市

安徽天洋新世纪购物中心(集团)有限公司
蚌埠赵泰和堂大药房连锁有限公司
五河县宝祥珠宝行

阜阳市

利安人寿保险股份有限公司阜阳支公司
安徽八里河旅游开发有限公司
阜阳市百货大楼
安徽新天地商业管理有限公司(阜阳财富广场)
安徽省阜阳商厦股份有限公司
中国人民财产保险股份有限公司阜阳市分公司

淮南市

中国人民财产保险股份有限公司淮南市分公司
中国平安财产保险股份有限公司淮南中心支公司
徽商银行股份有限公司淮南分行

滁州市

天长市锦春大酒店有限公司

安徽白云(集团)商贸有限公司(滁州)

滁州大润发商业有限公司

滁州宏达汽车贸易有限公司

六安市

安徽临水酒业有限公司

国网安徽省电力有限公司霍山县供电公司

舒城县自来水有限公司

安徽省飞燕国际旅行社有限公司

马鞍山市

中国移动通信集团安徽有限公司马鞍山分公司

青岛润泰事业有限公司马鞍山分公司

马鞍山市欣明物业管理有限公司

芜湖市

中国石化销售股份有限公司安徽芜湖石油分公司

安徽马仁奇峰文化旅游股份有限公司

芜湖南京新百大厦有限公司

安徽青蓝装饰设计工程有限公司

芜湖市黄山老三届茶行茶城经营部

芜湖苏宁易购商贸有限公司苏宁广场店

芜湖汉爵阳明大酒店有限公司

芜湖中山大药房连锁有限公司中和路店

芜湖毅力建筑装饰材料有限公司镜湖区分公司

芜湖市铁山宾馆有限公司

安徽运泰交通发展股份有限公司芜湖汽车客运站

中国电信股份有限公司无为分公司

宣城市

中国电信股份有限公司郎溪分公司

宁国市青龙湾文化旅游投资有限公司

安徽云岭星火旅游发展有限公司

绩溪县阳光实业有限公司

安徽忆锅香生态农业有限公司

中国电信股份有限公司广德分公司

铜陵市

铜陵永泉农庄有限责任公司

中国人寿保险股份有限公司铜陵分公司

池州市

天方茶业股份有限公司天方茶苑超市

安庆市

国网安徽省电力有限公司望江县供电公司

太湖县永安机动车安全性能检测有限公司

安徽省天际生态旅游发展有限公司天际大酒店中

中国移动通信集团安徽有限公司安庆分公司

安庆市君澜豪庭酒店管理有限公司

安徽省桐城市嬉子湖生态旅游有限责任公司

黄山市

黄山旅游发展股份有限公司

国网安徽省电力有限公司黄山供电公司

合百集团黄山百大商厦有限公司

黄山市状元一家文化餐饮有限公司

(上接第7页)

多诸如垃圾桶里找手机、下水道里寻戒指的感人故事,超越了一般性的消费服务。据不完全统计,驿达服务区每年发生各类好人好事 500 多起,拾金不昧累计财物价值 200 多万元。

五是聚焦权益,构建和谐消费关系。针对顾客投诉,建立了公司第一时间受理、服务区负责人第一时间处理、受理人第一时间回访、处理结果第一时间兑现的工作机制,并将顾客投诉纳入到社会效益考核,根据处理结果兑现绩效奖惩,确保消费者的诉求能够得到及时回应,始终站在消费者的立场,有力化解消费纠纷,充分保障消费者合法权益。

通过坚持不懈的努力,目前驿达公司已有 39 对服务区完成了放心消费示范店的认证,其中 6 对服务区为市级放心消费示范,33 对服务区为县级放心消费示范。此次启动仪式在丰乐服务区举办,

是对我们进一步的鼓舞和鞭策。我们将以此为契,不忘初心、牢记使命,坚决履行好服务群众美好出行的天职和责任,积极参与《安徽省高速公路服务区放心消费服务规范》和《安徽省高速公路服务区放心消费评定规范》的制定,完善放心消费的体制机制建设;不断提升服务区基础设施和整体环境,改善出行综合体验;不断优化服务区营商环境,提供多元化、高品质选择;不断提高微笑服务水平,创造更加美好的消费过程;不断加强全业态的品质监管,坚决打击各类不法行为,合法合规经营,真正做到五个“放心”。

同时,我们也将进一步夯实环境卫生等基础工作,提供更多更加完善的公共出行服务,努力成为交控集团大服务出行体系的强力支撑,让出行群众在服务区消费放心,不消费也放心!

中消协副秘书长栗元广一行来安徽调研 消费者投诉业务工作



12315 热线受理区,中消协领导详细了解了热线接受投诉的相关流程,对芜湖市的集中、统一、高效的做法表示赞赏。

栗元广副秘书长一行又赴无为市市场监管局,与芜湖市市场监管局、芜湖市消保委、无为市政府、无为市市场监管局、无为市消保委领导及相关工作人员进行座谈,了解县级消费者投诉受理工作。

随后,栗元广副秘书长一行来到巢湖市市场监管局柘皋监管所,调研基层维权工作站及消费纠纷人民调解室的工作情况,与合肥市市场监管局、合肥市消保委,巢湖市政府,巢湖市市场监管局、柘皋镇人大等相关负责同志进行了深入交流。省消保委主任沈卫国出席座谈会。

9月7日至9月9日,中国消费者协会副秘书长栗元广一行三人来安徽调研消费者投诉业务工作。

栗元广副秘书长一行首先来到芜湖市热线呼叫中心,了解了“智慧芜湖”及其运行情况,在

9日上午,栗元广副秘书长一行来到省市场监管局,就投诉业务与省消保委、省12315指挥中心,合肥市消保委、合肥市12315指挥中心,包河区消保委、包河区12315负责同志进行了深入交流。省市场监管局一级巡视员高宗宏出席会议并致辞。会后,省市场监管局党组书记、局长韩永生亲切接见了栗元广副秘书长一行。

(法律与公共事务部)



张志宏调研高速公路服务区放心消费创建工作

8月6日,省市场监管局党组成员、副局长张志宏率12315中心、消保委秘书处有关负责同志调研我省高速公路服务区放心消费创建工作。张志宏一行深入吴圩、禹会、君王、官塘、龙门寺5个服务区,围绕创建氛围营造、员工培训和安全、质量、价格、服务、维权五个放心消费制度建设及落实情况进行了仔细查看,与服务区员工、普通消费者进行沟通交流。

调研发现,5个服务区已经启动放心消费创建工作,各项工作正在有序推进,存在的主要问题是创建氛围不够浓厚、工作人员培训有待加强,五个放心各项制度有待健全完善,信息化管理水平需不断提高。

张志宏强调,高速公路服务区创建是我省放心



消费创建工作提升行动的重要内容,事关我省服务窗口形象也与群众利益息息相关,下一步要按照问题导向、目标导向、需求导向,协同相关部门做好顶层设计、强化信息化管理、提炼创建标准,引导服务区创建向纵深延伸。
(法律与公共事务部)

全省消保委系统2020年业务培训班圆满结束



8月24-26日和10月28-29日,省消保委在金寨县和凤阳县分别举办了全省消保委系统2020年业务培训班。

这次培训的目的是以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,贯彻落实习近平总书记近日视察安徽重要讲话精神,围绕美好安徽建设和长三角一体化高质量发展这一时代要求,统一思想、提高认识、凝聚力量,提升能力。参加培训的有全省16个地市及所辖各县市区和宿松县、广德市2个省直管县消保委秘书长和业务骨干等共180人。

经过几天的紧张学习,圆满完成了各项培训内容。在两期的培训班上,省人大法工委吴斌主任应

邀全面简要地讲授了《民法典》的主要内容,重点对与人们生活消费密切相关的条款做了深入浅出的生动解读;省检察院熊政舒检察官结合案例讲授了公益诉讼理论与实务;安徽财经大学博士生导师宋思根教授介绍了《安徽省消保委十四五规划研讨》。学员们严守疫情防控规定和课堂纪律,认真学习,深入交流,取得了很好的效果。

省人大法工委吴斌主任全面讲授了《民法典》。

省检察院熊政舒检察官结合案例讲授了公益诉讼理论与实务。

安徽财经大学博士生导师、宋思根教授介绍了《安徽省消保委十四五规划研讨》。

(法律与公共事务部)



坚定理想信念 永葆初心使命

省消保委秘书处党支部召开纪念建党 99 周年支部会议



会上全体人员还集中学习了省市场监管局保密管理暂行规定和省信访条例有关规定,对进一步增强保密意识、做好保密工作提出要求。

(张路明)

为庆祝中国共产党成立 99 周年,进一步坚定理想信念、牢记职责使命,6 月 30 日上午,省消保委秘书处党支部召开支部全体人员会议,集体学习和传达有关事项,重温入党誓词,交流心得体会。支部全体党员参加会议,丁涛秘书长主持会议,吴瑞卿副秘书长及各部门主任应邀列席会议。

会上,丁涛秘书长为各党员同志赠送政治生日纪念卡,并带领全体党员在鲜艳的党旗下重温入党誓词。会议期间大家重点结合自身学习以及疫情以来工作生活体悟,进行了交流发言。丁涛秘书长指出,疫情给社会生产生活带来了重大影响,也改变着每个人的生活,当前疫情形势依然严峻,大家要坚定信心跟党走,心往一处想、劲往一处使,共同渡过难关,为克服疫情带来的不利影响作出自己的贡献。吴瑞卿副秘书长结合个人工作、生活畅谈了对新时代的感悟,她表示生活在这个挑战与机遇并存的时代非常有幸,指出我们每个人都应感谢这个时代,让我们既有压力又充满动力,能有机会见证和参与到时代的发展、国家的发展中。其他支部委员和各部门主任也结合自身工作生活畅谈了体会。



安徽省消保委赴六安市开展消费体察活动

7月11日,安徽省消保委秘书长丁涛、副秘书长吴瑞卿一行赴六安市开展消费体察活动,六安市消保委副主任沈俊等陪同。六安市消保委主任李建民出席活动。

体察团一行首先来到位于六安市裕安区徐集镇的紫荆花怡养小镇。该小镇系安徽紫荆花养老服务股份有限公司投资兴建的集健康养老、运动休闲、文旅研学、健康农业为一体的综合服务型健康小镇。在观摩过程中,企业人员介绍了小镇规划,智慧健康养老服务等业态,并现场解答了体察人员关于健康养老方面的疑问,让体察人员进一步全方位了解企业文化和经营理念。

在座谈会上,体察人员结合体察感受向企业提出了关于经营服务等建议。

随后,体察团一行走进安徽省伴手礼企业九仙尊霍山石斛股份有限公司。在九仙尊石斛文博园,企业相关负责人介绍了六安市特色产品石斛的野生原种保护、组培育苗、产业研发、文旅体验等情况。体察人员通过了解石斛产品知识,感受“霍山石斛 中华瑰宝”的魅力。

(朱伟)



省消保委举办金融消费知识进社区活动

9月1日上午,省消保委与人民银行合肥中心支行组织专业人员赴合肥市瑶海区铜陵新村人民币和金融消费知识进社区活动,社区居民踊跃参与。

社区居民表示,现在生活条件好了,非常需要金融消费新知识,提高辨别和防诈骗能力,当自己的权益受到侵害时,知道如何维权。

(法律与公共事务部)



安徽省消保委开展 2020“科技周”活动

8 月的第四周是全国科技活动周，为了弘扬科学精神,普及科学消费知识,提升消费者消费能力,提振消费信心,安徽省消保委于 2020 年 8 月 23 日，组织开展以通信服务消费教育、体验为主题的 2020“科技周”活动。

消费者代表、维权志愿者、媒体记者,30 余人走近安徽省消保委通信消费教育基地，近距离感受通信新科技、体验通信新消费。

戴上 VR 眼镜身临其境体验黄山的绝美风景,高清视频、智慧医疗、智能电网、智慧教育、智慧金融、无人机、智慧安防……消费者在安徽电信的智慧城市馆，近距离感受最新通信技术应用，体验 5G 带来高速便捷和丰富的消费应用。

参观体验后,省消保委还为体验者安排了一场生动的通信消费知识小课堂,主题内容是日前消费者网络票选出的 5G 应用、网络信息安全、服务合同(协议)三大方面,课上既有专家介绍、维权问题解析也有消费者疑问解答,内容丰富详实,形式新颖



活泼。
参加活动的消费者,纷纷表示受益匪浅,开阔了眼界、学习了科学知识、增进了对通信行业的了解,厘清很多消费误区,通过这次活动在知识、技能、自我保护意识方面都有了很大提高。

(消费指导部)



建立健全标准化、规范化售后服务体系

安徽省消保委发布二手车行业诚信经营消费倡议书



▲会议现场



▲安徽省消保委副秘书长吴瑞卿主持会议

8月26日下午,由长三角消保委联盟指导、安徽省消保委主办、安徽省汽车经销商商会协办的汽车消费维权工作研讨会在六安市金寨县举办,江浙沪皖四省消保委及部分地市级消保委有关负责人、法律专家、企业和消费者代表参会。六安市消保委主任李建民出席会议并致辞。



▲六安市消保委主任李建民致辞

会上,安徽省消保委发布了《关于二手车行业诚信经营消费倡议书》,呼吁二手车行业尽快建立健全标准化、规范化售后服务体系,让更多消费者敢于并愿意消费二手车。

随着汽车行业的快速发展,汽车行业的消费投诉也逐年增高,尤其是二手车,由于其车况复杂,车辆信息不透明,消费纠纷更为突出,亟待社会关注。据统计,2018年以来,安徽省消保委系统共受理汽车消费投诉1313件。



▲江苏省消保委秘书长陆惜春发言



▲上海市消保委副秘书长唐健盛发言

在研讨会上,安徽省汽车经销商商会秘书长韩震、车好多集团高级副总裁吕靖峰、安徽汽贸伟恒汽车公司总经理王劲松、北京中银(合肥)律师事务所律师孔华、安徽省消保委法律顾问龚英亮律师以及消费者代表侯辉分别从不同的角度对汽车行业尤其是二手车市场存在的现象进行发言。



▲浙江省消保委秘书长崔砺金发言



▲安徽省消保委秘书长丁涛发言

投诉分析报告显示,在新车方面,主要体现在汽车质量、强制收费、合约不履行、服务打折扣等方面。

在二手车方面,存在车辆信息不透明,售后服务较难保障,处理标准不规范等问题,导致二手车的消费纠纷解决起来难度更大。



▲车好多集团高级副总裁吕靖峰发言



▲安徽汽贸伟恒汽车公司总经理王劲松发言



▲安徽省汽车经销商商会秘书长韩震发言



▲安徽省消保委法律顾问龚英亮律师发言



▲北京中银(合肥)律师事务所孔华律师发言

韩震说,安徽省汽车经销商商会多次举办普及《合同法》《消费者权益保护法》等法律法规活动,并引导企业自查自纠。

车好多集团高级副总裁吕靖峰在会上说,为妥善处理消费者的诉求和痛点,瓜子二手车采取了多维度措施保护消费者合法权益。如在车源质量和售后保障方面实行 259 项出附件深度车况检测。吕靖峰表示,该公司将积极配合监管部门和消保委组织的工作,保障好消费者合法权益。

为了响应中消协“凝聚你我力量?让消费更温暖”的号召,维护广大消费者和经营者的合法权益,促进二手车行业更加规范、健康、快速发展,振兴汽车产业经济。

安徽省消保委在会上发布了《二手车行业诚信经营消费倡议书》,提出了五项倡议:

一是加强二手车电商平台企业与线下二手车



▲安徽省消保委秘书长丁涛宣读二手车行业诚信经营消费倡议书

经销企业的融合;

二是二手车经销企业要严控车源质量、加强车况检测,促进行业持续、健康发展;

三是建立健全二手车行业规范化的售后服务体系;

四是倡导二手车经营者主动履行法定职责,勇于承担社会责任,及时快捷地处理消费纠纷;

五是呼吁相关政府主管部门在保护公民个人信息的同时,依法、合理开放二手车产权信息、保险信息、事故处理信息、维修保养信息等车况信息,落实二手车交易便利化的各项政策措施,促进二手车行业健康、快速发展。

安徽省消保委秘书长丁涛表示,二手车市场存在的问题确实亟待关注和重视。希望二手车经营者诚信守法,履行职责,主动担责,在企业发展的同时,要维护好二手车消费者的合法权益。

下一步,安徽省消保委将针对二手车市场存在的一些问题开展一系列切实有效的消费教育和消费维权工作,以引起二手车商家对保护消费者合法权益工作的重视,从而更好地规范二手车消费市场。

(洪敬谱/文 韩峻/图)



省消保委秘书处召开全体人员会议 传达学习习近平总书记视察安徽和在推进长三角 一体化发展座谈会上重要讲话精神

9月1日下午,安徽省消费者权益保护委员会秘书处召开全体人员会议,传达学习习近平总书记视察安徽和在扎实推进长三角一体化发展座谈会上重要讲话精神,落实省委、省市场监管局要求,研究秘书处贯彻落实工作。

会上,秘书处传达了省局党组学习《实施方案》,确定了秘书处学习计划,学习了中央主流媒体有关报道汇编,原文研读了习近平在安徽考察时的讲话内容。

会议指出,在决胜全面建成小康社会、开启全面建设社会主义现代化国家新征程的关键节点,在收官“十三五”、谋划“十四五”的关键阶段,在抓“六

保”促“六稳”、育新机开新局的关键时期,习近平总书记亲临安徽视察,作出重要指示,发表重要讲话,在安徽发展史上具有极其重大的里程碑意义,让我们备受鼓舞、倍感振奋、倍增信心。

会议要求,秘书处要严格按照省委、省局有关要求,深刻认识习近平总书记视察安徽的重大意义,进一步增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,坚决把学习宣传贯彻习近平总书记视察安徽重要讲话指示精神作为当前一项重大政治任务。立足消费维权服务经济发展大局,咬定年初各项目标不放松,全面做好消费维权工作,助力美好安徽建设。

(法律与公共事务部)

安徽省消保委在国际标准化日联合发布两项团体标准



10月13日,在第51个“世界标准日”纪念大会上,安徽省消保委提出制定的安徽省高速公路服务区放心消费两项团体标准正式发布。

高速公路服务区作为安徽省窗口单位之一,迎来送往全国各地交通、旅游出行人。经营管理范围涉及加油、汽修、餐饮、百货、名优土特产、住宿等,既是服务窗口,又是消费的重要节点,关系到消费者的切身体验。推动高速公路服务区放心消费服务规范化建设,既是推动服务区经营提质,也是放心消费的扩容。近年来,高速公路服务区放心消费创建活动在全国逐步开展,但由于服务规范和评价标准滞后,创建形式重于内容,实质效果并不明显,亟需建立相应的标准体系。

为推动高速公路服务区放心消费创建工作,安徽省消保委于今年5月提出制定《安徽省高速公路

服务区放心消费服务规范》(T/AQB 4-2020)、《安徽省高速公路服务区放心消费示范单位评定规范》(T/AQB 5-2020)两项团体标准,安徽省驿达高速公路服务区经营管理有限公司、安徽国路高速公路有限公司积极参与。经过近半年的努力,该两项标准于第51个“世界标准日”纪念大会上发布。标准由安徽省消保委会归口,安徽省质量品牌促进会与安徽省消保委联合发布。

放心消费服务规范由放心消费服务的总体原则,基本要求,组织建设,设施与环境,质量与安全管理,信息与宣传,服务改进等七个部分构成,以引导高速公路服务区经营主体系统规范地落实创建责任,提升服务品质。

放心消费示范单位评定规范由评定原则和方式,评定等级、周期、流程与管理,扩展原则、评分细则等四个部分构成,为评价创建成效提供了较为科学且操作性强的依据。

下一步,安徽省消保委将通过标准实施以评促建,督促服务区经营管理单位不断查找差距,提升服务意识、管理水平和服务品质,积极营造安全放心的服务区消费环境,全力打造安徽高速公路服务区升级版。

(法律与公共事务部)

安徽省市场监管局公布 2020 年第一批典型虚假违法广告案例

2020 年以来,全省市场监管系统加强广告导向监管,聚焦医疗、食品、保健食品、房地产等与人民群众生活密切相关的重点领域,突出违法率较高的互联网媒介,深入开展虚假违法广告专项整治,严肃查处了一批虚假违法广告案件。为宣传广告法律知识,增强消费者防范意识,震慑广告违法行为,现将部分典型虚假违法广告案例公布如下:

一、安徽中丞集团六安置业有限公司发布虚假违法广告案

当事人通过宣传册发布含有“储藏、设备平台”等内容的广告,与实际情况不符,违反了《广告法》第四条、第二十八条的规定。依据《广告法》第五十五条的规定,2020 年 5 月,六安市市场监督管理局作出行政处罚,责令当事人停止发布违法广告,在相应范围内消除影响,并处罚款 100 万元。

二、合肥乐鱼电子商务有限公司发布违法广告案

当事人通过京东网店发布含有“小哥哥,别再想乳非非了,今天,我就带你起飞”等内容的图片广告,该广告内容低俗,违背社会良好风尚,违反了《广告法》第九条第(七)项的规定。依据《广告法》第五十七条的规定,2020 年 7 月,合肥市市场监督管理局作出行政处罚,责令当事人停止发布违法广告,并处罚款 4 万元。

三、绩溪蜜晨商贸有限公司发布违法广告案

当事人通过微信朋友圈发布含有“预防胃溃疡”“预防胃病”“降压降脂”等内容的保健食品广告,宣传保健食品的疾病预防、治疗功能,违反了《广告法》第十八条的规定;发布含有“抗癌抗老”等内容的食品广告,宣传普通食品的疾病治疗功能,违反了《广告法》第十七条的规定。依据《广告法》第五十八条的规定,2020 年 3 月,绩溪县市场监督管理局作出行政处罚,责令当事人停止发布违法广告,并处罚款 2 万元。

四、泗县农生农资经营部发布虚假违法广告案

当事人通过网店发布含有“美国进口一喷绿”等内容的化肥广告,但其产品并非美国进口,广告宣传的内容与实际情况不符,违反了《广告法》第二十八条的规定。依据《广告法》第五十五条的规定,2020 年 4 月,泗县市场监督管理局作出行政处罚,责令当事人停止发布违法广告,在相应范围内消除

影响,并处罚款 2.04 万元。

五、芜湖四月茶依茶业有限公司发布违法广告案

当事人通过网店发布含有“抗疫”等内容的金银花芦根茶产品广告,并在“卖之秀”网站发布含有“可预防新型冠状病毒感染的肺炎”等内容的广告,违反了《广告法》第十七条的规定。依据《广告法》第五十八条的规定,2020 年 2 月,芜湖市三山区市场监督管理局作出行政处罚,责令当事人停止发布违法广告,在相应范围内消除影响,并处罚款 6 万元。

六、阜阳尚润房地产开发有限公司发布违法广告案

当事人通过微信公众号发布含有“距离阜阳火车站、颍东高速入口约 10 分钟车程,约 30 分钟可达高铁西站”等内容的房地产广告,违反了《广告法》第二十六条的规定。依据《广告法》第五十八条的规定,2020 年 8 月,阜阳市颍泉区市场监督管理局作出行政处罚,责令停止发布违法广告,并处罚款 2 万元。

七、杨某发布虚假违法广告案

当事人通过网店发布含有“长江”“武昌湖野生鳊鱼有机淡水鳊鱼”等内容的广告,与该店并无长江及武昌湖鱼销售的实际情况不符,违反了《广告法》第四条和第二十八条的规定。依据《广告法》第五十五条的规定,2020 年 9 月,安庆市大观区市场监督管理局责令当事人停止发布虚假广告,并处罚款 0.1 万元。

八、石台县仙寓镇硒有缘农家乐发布违法广告案

当事人通过互联网发布含有“獐子”“野猪”等野生动物制作的菜品图片、字样等内容的广告,违反了《野生动物保护法》第三十一条、《广告法》第九条的规定。依据《野生动物保护法》第五十条、《广告法》第五十七条的规定,2020 年 7 月,石台县市场监督管理局作出行政处罚,责令当事人停止发布违法广告,并处罚款 1 万元。

九、蚌埠创伤康复医院发布违法广告案

当事人通过互联网发布含有“断指再植、断指再造……成活率在 98%以上”“蚌埠市天润集团的一名职工两个指头完全离断”等内容的广告,违反了《广告法》第四十六条和第十六条的规定。依据

《广告法》第五十八条和《医疗广告管理办法》第二十二的规定,2020年7月,蚌埠市市场监督管理局责令当事人改正违法行为,并处罚款0.1万元。

十、铜陵渡江口腔医院弹窗广告中未显著标明关闭标志案

当事人通过企业网站发布弹窗广告,未对弹出广告标明关闭标志,违反了《互联网广告管理暂行办法》第八条的规定。依据《互联网广告管理暂行办法》第二十四条和《广告法》第六十三条第二款的规定,2020年7月,铜陵市铜官区市场监督管理局责令当事人立即改正违法行为,并处罚款1万元。

十一、黄山蓝莓生态园有限公司发布违法广告案

当事人通过互联网及产品外包装等媒介发布含有“恢复视神经疲劳,改善睡眠,增强肠道功能”“增强免疫力、降低血脂、防治心脑血管疾病、美容

养颜、延缓衰老”等内容的食品广告,违反了《广告法》第十七条的规定。依据《广告法》第五十八条的规定,2020年7月,黄山市市场监督管理局作出行政处罚,责令当事人停止发布广告,在相应范围内消除影响,并处罚款5406元。

十二、宿松县石鑫酒楼发布虚假广告案

当事人通过微信朋友圈发布含有“野生甲鱼同养殖甲鱼最大区别是底板……”“珍品才有回头客,今天三位客人预定野生甲鱼”等内容的野生甲鱼广告,广告内容与实际情况不符,违反了《广告法》第四条、第二十八条的规定。依据《广告法》第五十五条的规定,2020年9月,宿松县市场监督管理局作出行政处罚,责令当事人停止发布虚假广告,在相应范围内消除影响,并给与警告处罚。

(省市场监管局广告处)

油漆工违法做“跨国生意” 安徽药监稽查捣碎“发财梦”

近日,安徽省药监局通报表扬了宿松县市场监督管理局查处的一起无证经营药品、未经注册医疗器械典型案件,药品监管执法人员捣毁1处销售窝点,查获一批假冒药品和未经注册的医疗器械。

2020年5月28日,宿松县市场监督管理局接到群众举报,反映宿松县城某小区,唐某某、邓某某涉嫌违法销售药品。该局药品稽查人员经过初步核实后,于第一时间请求公安机关提前介入。

当天中午1时许,药品稽查人员与公安民警联合对销售窝点发起突袭,当场查获在客厅、卧室等处大量存放的外包装标识为“with lidocaine CROSS LONEED HYALURONIC ZMPLANT PLUS 1.1mlx2sy”等产品。

查获的涉案产品大多是外文标识,到底是什么“鬼”?5月30日,该局副局长汪英率办案人员带着涉案样品,前往省药品监督管理局汇报案情,获得指导。当得知滁州市市场监管局稽查支队曾办过同样案件后,迅速赴滁,寻求帮助。接着,他们又赴芜湖,请某翻译公司对涉案样品外文标识进行翻译。初步确定涉案16件共30余批次包括肉毒素A型和韩国美兰经典利多卡因等,均属于未经注册的医疗器械。为此,该局对货值近10万元的涉案物品全部查封扣押。

经查,只有中学文化程度的涉案嫌疑人唐某、

邓某,今年春节之前一直在上海做油漆工,因年初疫情期耽误,无法外出务工,唐某通过微信朋友戴安琪介绍,欲从事化妆品经营工作。唐某与邓某系妻舅关系,双方商定,唐某出资3.2万元,邓某出资8.8万元,合伙经营化妆品,利润按出资比例唐某30%、邓某70%分成。

为了购销业务方便,唐某在宿松城某小区租了一间房子,将网上购买的货物分拣包装,再通过微商经营方式邮寄销往全国各地,但未在本县销售。

8月2日,宿松县市场局就该案前期调查情况,分别向县公安、检察等司法机关作了通报。相关部门肯定此案事实及证据认定,建议对当事人违法行为进行行政处罚。

8月13日,宿松县市场监管局对当事人下达行政处罚决定:没收违法经营药品的违法所得1234元并处罚款人民币17万元;没收违法经营未经注册的医疗器械及违法所得5702元并处罚款3万元;没收违法经营的第三类医疗器械及违法所得7425元并处罚5000元;合计罚没款21.9万多元。

这起案件是宿松县首次查跨区域利用网络销售国外假药和未经注册的医疗器械案件,办案人员克服语言文字不通、调查取证不易等困难,快速办结案件。有力地打击了不法分子利用网络非法销售药品、未经注册的医疗器械的嚣张气焰。(孙斌园)

走出误区,婴幼儿纸尿裤选购提示

随着消费观念改变、生活水平提高以及生活节奏加快,对生活品质的追求也逐渐显现,婴幼儿纸尿裤渐渐取代传统尿布,这种一次性纸尿裤因具有方便携带、不必清洗,更换方便等特点,越来越受到年轻父母的喜爱。

市面上的纸尿裤品种繁多商店的货架上琳琅满目宝爸宝妈们怎么选纸尿裤以下七点供您参考

1.尺码

首先要选择适合的尺码,选购时要注意纸尿裤是否可完全服帖在宝宝的肌肤上(约可容纳一根手指的宽度),不应出现红色勒痕。

2.材质

好用的纸尿裤,质地要轻薄透气,边缘柔软、不会刺激及刮伤皮肤。

3.吸水

尿湿时,衬垫能够将尿液吸附于其中,保持臀部皮肤的干爽,减少了患尿布疹的机会。还可以减少更换频率。

4.立体护围

现在的纸尿裤都有立体护围,以保证不侧漏。在选择纸尿裤时,要看看立体护围所用的橡筋是不是够细,弹性够好,否则会勒红宝宝的皮肤,还有可能会造成尿液侧漏。

5.弹性腰围

加了弹性腰围会使纸尿裤更贴近宝宝,防止后漏,有环抱式的弹性腰围和弹性的腰贴,也是穿着舒适防漏非常重要的要素。

6.胶带

粘性要强,而且最好能够重复黏贴;另外撕开的时候声音不要太大声,免吓醒沉睡中的宝宝;不能太硬,否则容易划伤宝宝。

7.购买

(1)消费者在选购时尽量到大超市和大商场等正规门店

因为正规商店一般有正规的进货渠道,储存环境、卫生条件可以得到保证;同时应选择大型企业、知名品牌的产品,这些企业的生产设备、工艺技术及产品设计先进、合理,生产过程及质量管理严格,生产环境好,使用的原材料质量好,产品质量稳定、可靠。

(2)产品包装标识应齐全

产品包装上应注明生产企业名称、地址、产品的执行标准、生产日期、有效期等。

(3)勿忘关注环保性能

婴幼儿纸尿裤属于一次性儿童用品。不少纸尿裤在生产过程中使用了不易于降解的材料,随意丢弃纸尿裤会对环境造成污染。在不影响婴幼儿安全舒适的情况下,要关注纸尿裤的环保性能,尽量选购易于降解的纸尿裤,以减轻对环境的压力。

纸尿裤的选择误区

01、纸尿裤厚薄,与吸水性没有必然联系

纸尿裤吸水性跟材质有关。厚款纸尿裤的棉花或绒毛浆的含量大,摸起来感觉厚且柔软,但透气性较差;薄款纸尿裤大多采用高吸水树脂,吸水性会比较好。

特别提醒,冬天没必要因为“保暖”,特意换厚款纸尿裤。因为厚款纸尿裤的棉花或绒毛浆的含量大,透气性较差、吸水后还容易结块,宝宝穿着会很不舒服。所以,保暖靠衣服,不要靠纸尿裤。

02、纸尿裤一般不会导致红屁屁

红屁股的“罪魁祸首”是屁屁长时间接触尿液和粪便,更多可能是宝爸宝妈没有勤换尿布。所以,不想宝宝红屁屁,首先要做到的是勤换纸尿裤,其次才是考虑要不要更换其它款式纸尿裤。



裤。

03、区分男孩、女孩不同类型的纸尿裤不是必
要选择

市面上出现了不少以性别为分类的纸尿裤,有些宝爸宝妈疑惑这样有没有必要。按性别分的纸尿裤在设计上,会针对宝宝的生理特点做调整,宝宝穿起来可能会更舒适。当然,只要宝宝穿得舒服,不分性别的纸尿裤一样可以选。

04、纸尿裤不会影响宝宝养成如厕习惯

如厕训练通常在宝宝2岁半左右完成,美国儿科学会建议至少要在18个月之后进行如厕训练。

想要宝宝学会厕所,前提是要他能够学会控制尿意和便意,在配合如厕训练,自然而然就能学会上厕所,摆脱纸尿裤。

05、拉拉裤与纸尿裤区别

纸尿裤和拉拉裤最主要的区别就在于拉拉裤是训练裤,它像小内裤一样可以自由穿脱,而纸尿裤穿的时候比较麻烦。拉拉裤一般是宝宝周岁之后使用,宝宝会走之后,大小便也需要训练了,那么拉拉裤就比较方便,就相当于给宝宝穿了一个棉内裤,既可以达到训练的目的又防止了宝宝尿裤子。

(消费指导部)

消费纠纷多消费风险大 预付卡消费“四注意”

随着消费习惯的改变,预付式的消费形式逐渐被越来越多的人接受,与之相关的消费投诉也越来越多。预付卡属于先付款后消费,消费纠纷多消费风险大,特别是预付式消费领域法律法规还不健全,监管体系还未建立,商家诚信意识较差,消费侵权行为时有发生。

其中主要问题有:

一是商家承诺不兑现;

二是更换经营者,后来的老板不承担原来商家义务、不继续提供服务;

三是退卡难;

四是消费维权难。

因此,安徽省消费者权益保护委员会提醒广大消费者办理预付卡要注意以下几点:

1、购卡要谨慎

办卡前,要多看,多选,注意看经营者营业执照,确认经营主体资格,看商家经营地址与营业执照的注册地址是否一致,充分了解各经营者的经营状况和市场信誉。选择证照齐全、市场信誉度高、经营状况好的商家,不可轻信广告和商家的口头承诺和促销条件的诱惑。

办卡后,需仔细了解或详尽阅读有关规定,并要求签订书面消费合同。在消费合同中应明确预付式消费卡(券)的使用范围、有效期限、违约责任等相关条款,特别要注意终止服务、转让等限制性条款。不能图一时方便,用口头合同代替书式合同,以免日后发生消费纠纷,无据可依。还要看出具发票

是否与执照上的单位名称一致。

2、充值要理性

办理预付卡时按照自己实际需求做到理性消费。不要被商家宣传优惠折扣而冲动消费,应根据自己的实际需要、消费习惯、消费频度适量充值,尽量不要一次为预付卡充入过多金额,充值以后也要及时消费,避免因使用时间过长,遭遇商家因经营不善倒闭、逃逸等不确定因素,造成损失。

3、证据要保存

办理预付卡后,一定索要票据,妥善保管好发票和消费凭证,一旦发生问题便于向有关行政主管部门申诉。金额大的消费卡,要做好备份,卡片也应妥善保管,以免丢失。对可挂失的消费卡(券),在丢失时应及时同经营者联系,办理挂失手续。同时,在每次使用以后,要及时核对消费余额,以防卡内余额缺失。

4、维权要积极

办理预付卡后,按照约定条款消费。一旦出现不公平、不合理的霸王条款,要坚决说“不”,消费者可根据相关证据追索相应赔偿,并通过各种有效的维权途径,积极主动拿起法律武器,及时维护自己的合法权益。

中华人民共和国商务部令2012年第9号《单用途商业预付卡管理办法(试行)》已向社会发布推出。消费者可上网查阅相关内容。

(消费指导部)

安徽省消保委教您科学选购婴幼儿手推车

常见的婴幼儿手推车类型

01、适合一般居家、短时间外出使用的功能型婴儿车。

通常重量都 12Kg 以上,0-3 岁都可以使用,高大稳重,舒适性更好,功能更完善,自然重量也就沉。车骨架比较粗壮,前后轮大小不太一样,尤其是后轮尺寸通常会比较大。这种车非常适合新生儿,但宝宝大一点后出门,公共交通、外出旅游不如伞车方便。

02、强调轻便,适合经常外出的轻便型婴儿车,又称伞车。

通常重量在 6kg 以内,轻巧,方便携带,折叠后体积也不会太大,大多数是 6 个月以后可以坐了;如果是靠背放倒后能 160 度左右的车,6 个月内也可以坐。车架的骨架比较细,四个车轮一样大,尺寸比较小,座椅通常也不会太高。

03、专门作用于户外,轮胎较大可推着婴儿跑步的三(四)轮车。

这个类型的车轮子较大,避震效果很好,通常适合推车慢跑、长途跋涉、登山、徒步等户外活动类。国内目前以四轮推车为主流,三轮婴儿车比较少。

04、适合多孩或双胞胎使用的推车。

和三轮跑车一样,这种车型在国外普遍,多辆婴儿车并排或者前后排列,可以换向,可坐可站,非常适合多胎家庭。

推车的适用月龄及使用年限

坐卧(可平躺)两用婴儿推车比较适合 6 个月以内的宝宝,因为还不能坐稳;不能平躺的就等到 6 个月以上再用比较适宜了。

一辆车大约可以用到宝宝 2-3 岁,主要是依照载重量,一般测试标准为 9 到 15 公斤。不过生活中也有很多大孩子坐推车的,安全上就需要多注意了。

正常情况下,一辆婴儿手推车的使用年限大约在 4-5 年。想要给二宝用的话,需要正常使用同时还得合适保养,这才能保证安全,手推车的各种材质也是会有老化年限的。

手推车的配件功能

选择婴幼儿手推车,首先对于配件就要先有一



番认识。

1、遮阳篷

对于宝宝而言,有个能防风挡雨的遮阳篷,是手推车的必要条件之一,遮阳篷大小关系到遮阳范围,以及防风作用,目前市场上主要分全篷和半篷两种,此外也有一种特别设计的阳伞,可以固定在车架上,并具有调整方向及高低的功能,优点是可以掌握日照方向并较为通风,有些遮阳篷,亦具有抗紫外线的功能,可供选择参考。

2、座垫

座垫可以说是与宝宝最贴身的地方,设计上会依照婴儿车大小或收折方式而有不同的剪裁。一般来说,坐卧两用的车子较宽敞及厚实;而有些轻便的伞车因为要求轻巧,通常只有单层布面支撑。另外要注意的是,座垫载重后下压的幅度不可太深,也就是支援力要够,否则宝宝会坐得不舒服。

此外,为了保护头部,可以选择有柔软设计的护头靠垫。由于纯化纤维物对婴儿的皮肤有害,所以真品的婴儿推车的布料应是涤棉制品或全棉制品。这样的布料色牢度往往都经过测试,即使宝贝穿上浅色衣服或在车内撒尿,也不用担心他们的衣服会被染上其它色彩。如果用白布在推车布料上稍作摩擦,即发现白布已染上某种颜色,这很可能是质量较差的仿制品。

3、椅背

椅背区分为可调整与固定角度两大类;坐卧两

用的车台约可调到平躺位置,一岁以内的宝宝比较需要用到,另有推车设计只能躺,较适合宝宝短时间休息使用。通常坐卧两用推车因结构复杂而比较大及笨重,故选择上以铝合金车架为宜;而伞车强调轻便,椅背调整通常是固定的或是调整角度小。

很多婴儿推车靠背最低角度为什么是 175 度而不是 180 度完全平躺? 因为婴儿推车角度的设计要考虑其安全性: 如果完全 180 度平躺,宝宝容易因吐奶而呛到;其次推车迎风推行中,宝宝鼻子容易吸进凉风;再次推车上坡过程,宝宝从推车顶端滑出的可能性增大。介于以上三点,推车靠背的最低角度在 175 度才是最安全的。

4、把手

可分为定向及双向,双向把手因为可以换向推行,方便面对宝宝,通常比较适用于新生儿。另外也有把手可以调整高低,这是针对不同的身高而设计的。要仔细观察婴儿推车的推杆和调节杆等主要部件,一般来讲直径应在 1-1.2 厘米左右。如果直径只有 0.6 厘米,有可能是偷工减料的仿制品,这种推车在应急的情况下很容易被折断,从而发生险情。

5、收合

市面上可分为三大类

(1)传统收合,将前后折合后站立,通常是坐卧两用手推车,折合后是四方型。

(2)左右折合再上下折,通常是伞车,收合后是一细长状,体积较小,缺点是通常不能站立。

(3)前后折合再左右对折,收合后大小适当,可背在肩膀,是市面上颇受欢迎的设计,但缺点是车架比较不稳固,使用时要多留意凹凸路面。

6、骨架

手推车骨架若为铁管,通常重量较重;铝管重

量较轻。不要有锋利的锐边、尖角、突出物、铆钉和容易脱落的小部件。另外,手脚能够触及的夹缝一般都大于 12 毫米或小于 5 毫米,不会让宝贝的手脚受伤。推车的推杆、扶手上应喷涂防腐保护层,以免重金属元素对宝贝的健康造成伤害。还要看塑料部件的质量,选择塑料韧性强、颜色鲜艳纯正、光泽度好的产品。

7、安全带

任何一款推车,都有安全带设计,功能是保护宝宝不致因乱动而跌落车外。目前安全带方式有 3 种:五点式安全带系统(相对比较安全的一种束缚带系统)、三点式安全带系统(没有肩带,如果遇到外力冲击,小孩在坐立的情况下容易从安全带抛出)、两点式安全带系统(没有跨带,容易滑出车外)。

8、前护栏

这项功能是为了防止宝宝摔落,最好选择可拆卸设计,不但更换尿布时方便,等孩子较大时,可拆掉护栏以免座位空间太小。

9、置物篮

通常设计于推车下方,外出时便于摆放婴儿的奶瓶、尿布等杂物。

10、减震装置

一般婴儿车在户外使用占大部分的时间,虽然座垫内通常加设有泡棉或者树脂棉等颇具弹性的物质,来增加婴儿乘坐时的舒适性,但当遇到路面较不平坦时,柔软座垫就无法保证舒适性和安全性了,因此一般婴儿车均设有减震功能,以应对颠簸路面,一般装设前轮组或者后轮组,在挑选时可将车放置于地面,轻压车架测试其弹性程度。

11、刹车装置

婴儿车在停止时,操作者不一定会时时刻刻留在车旁,尤其当婴儿车停在斜面之地形时,操作者又无法将车架握住,则可能随时会产生滑动而翻覆倾倒,容易造成危险;因此,刹车装置是婴儿车必备的安全设备之一,常见的刹车装置分为一脚双刹和单刹。选车时,可以压下刹车杆形成停止状态,稍加施力往前及往后推拉,查看刹车杆是否会跳脱或容易滑动。还有婴儿推车的刹车部分必须有颜色鲜明的标记,避免误踩。

12、高度调整装置



此装置主要是为操作者的高度不一,考虑操作者推动时的舒适性,于手推杆的位置加设有可调整高度的装置;此装置可分折弯式与伸缩式两种,可依不同喜好挑选。

13、各种婴儿车附加物

可依使用习惯或视当地的气候状况挑选。

(1)餐盘,可装置于座位前方,可置放餐具或直接置放食物。

(2)上置物盘,可提供操作者置放小物件。

(3)脚罩,提供较冷地区于户外使用时,给予婴儿保暖用。

(4)雨罩,提供雨天时可全罩式覆盖婴儿车。

(5)防霾罩,就是可以贴合到固定在婴儿车上,是为了保证宝宝能呼吸新鲜空气,雾霾对宝宝的危害比成人大,易导致呼吸道疾病。

(6)防蚊罩:夏天蚊虫叮咬什么的可以防一下。

婴幼儿手推车选购提示

1. 婴儿车可以高颜值,但安全、舒适功能才是首要的

很多欧系明星款推车的设计确实非常炫酷,又美又拉风,但推车毕竟是工具,出行便利和宝宝舒适还是更重要些。

首先,你必须清楚地知道,此一产品使用的对象是谁?虽然是您在操作,但主体毫无疑问应该是小婴儿。不少消费者在刚开始选择时,都以本身角度来看这一产品,选择的结果当然是单一的满足了消费者本身的考虑:功能多、好操作、价格低等条件。但是却往往忽略了对于婴儿最重要的要素“安全”。

2. 在价格和其它选择之间做好平衡

婴儿车的核心功能不外乎最基础的几项,高价车也只是在基础功能上更追求极致。目前市面上的一辆一两千元的推车已经能满足所有的基础功能,并

且做工和品质都还不错,那么花4-5倍的价钱去追求奢侈型推车真的值吗?而且平均使用年龄一般不超过3年,相对而言,合适的性价比才是最重要的。

3. 没有最好的,只有最适合的,婴儿车也一样

一辆婴儿车的功能可以最大程度匹配上现阶段的需求,那就很合适,很完美。摒除多功能的购物习惯。大部份的消费者希望在购买物品时能够有多种的附加功能存在,如此才会觉得物超所值,但是这样的购物观念在购买部分的产品时实际上并不合适,尤其在具有安全考虑的产品上。专家建议,就设计的观点来说,一样产品,相互配合组装或共用的部位愈多,同样的可能会产生问题的比例也会增加,尤其在具有安全性的产品上,所提供的应该是明确的而非共用的,如此才有提供真正的安全保护。

4. 品牌不是决定的标准,进口也不见得更好,适合才是关键

很多人在选车时都会偏向国外品牌,更甚至要求纯进口的。其实常见的很多国外品牌,绝大部分都是中国制造。

5. 选择高景观推车,不要被宣传牵着鼻子走

很多父母在选车时会掉进“高景观”这个“坑”里,主要被吹得天花乱坠的功能及广告所蒙蔽,被品牌方牵着走,觉得越高越好,其实这样反而忽略了其它可能更加实用的功能。高景观并不是一个行业标准,主要来源于欧洲国家,因为欧美人的身形通常比较高,为了方便亲子交流因而推车的高度都会比较高。

6. 轻便、减震往往两难全

一些在产品介绍时会把减震作为一个卖点或者重要功能来宣传,但减震主要还是靠车子自重的。

(消费指导部)

长江流域全面禁渔 消费者勿再购买“江鲜”

为了保护长江生态,从2020年1月1日零时起,长江流域(包含长江重要支流和湖泊)的水生物保护区全面禁捕十年。

安徽省消保委提醒广大消费者,为了科学修复长江生态,保护长江生物多样性,确保子孙后代永续发展的千年大计,从现在起,让我们拒绝购买、食用“江鲜”!

如果您在农贸市场、餐饮饭店发现售卖江鲜类

产品或相关菜肴,欢迎拨打12315进行举报。

(消费指导部)



池州市消保委、市市场监管局提醒： 消费者应重视共享汽车押金安全

近年来，共享汽车行业进入了快速发展期，随之出现的问题也凸显出来。近期，市长热线、市消保委、市市场监管局接到消费者反映芜湖恒天易开软件科技股份有限公司池州分公司共享汽车押金难退问题投诉 30 余起。为维护广大消费者合法权益，市消保委、市市场监管局就共享汽车消费问题，发出如下消费警示。

一是慎重选择共享汽车消费。共享汽车与共享单车一样，是借助互联网技术发展起来的新商业模式，因融合互联网服务和租赁业务两种行业特点，其交易双方的权利义务界定相对复杂，而目前尚未有针对性法规进行规制，监管也未能做到持续有效，一旦发生消费纠纷问题，如押金安全、车辆损毁、交通事故、违章处理等，双方责任难以清晰界定，消费者的权益往往不能保障到位。

二是注意押金安全问题。当前共享消费模式下押金怎么管理尚未有完善的机制，因此也导致消费者的押金始终存在安全隐患，消费者要尽量不选择押金金额太大的平台；用车完毕后及时申请退还押金；要及时查询押金是否在规定日期内到账；遇到押金超时未退要深入了解原因，及时向有关部门投诉反映，寻求帮助。

三是始终做到安全用车。首先，消费者在使用

共享汽车时要遵守交通法规，使用自己驾驶证作为驾驶凭证，证件切勿外借；其次，共享汽车平台使用的汽车产品质量因品牌而异，消费者要挑选汽车品牌较好的共享汽车平台，以便降低事故风险。再次，要监督共享汽车平台规范管理，完善使用验证功能，严格身份核验管理，加强消费者人身安全保障，积极履行管理义务，及时维护问题车辆，保障消费者能正常、安全用车。目前，因芜湖易开公司经营不善，池州易开出行已关闭租车服务、公司处于停止运行状态，但部分消费者反映该公司租车点仍未关闭且能正常扫码充值，但预付押金后又显示不能租车。在此，提醒广大市民切勿在相关平台及租车点扫码充值，避免遭遇“押金难退”问题。

四是看清条款验明车况。首先，消费者在使用共享汽车时，要了解协议内容，弄清理赔流程，明确汽车损失定责条款，了解共享汽车是否投保了商业险，商业险具体包含哪些险种，投保额度又是多少等等。对于投保额度过低的平台要谨慎使用，以免发生事故时产生保额以外的赔款。其次，共享汽车经手消费者较多，使用情况复杂，消费者按使用说明提车后要先检查车辆，如有损坏要及时上报平台客服，并拍照留存证据，划清车辆赔偿责任。

此外，鉴于共享汽车消费领域目前法律规定滞后，相关管理仍有待规范，市消保委、市市场监管局呼吁：相关部门要尽快出台相应的法律法规，加强共享汽车的监管，加强对消费者押金安全的法律保护；共享汽车平台要树立正确的经营理念，不能将消费者押金作为融资运营的打算，要重视消费者的合法权益，保证提供安全、放心的车辆，及时审核退还消费者的押金；同时，消费者也要按照相关法律法规、使用规则等安全规范用车，共同促进“共享汽车”消费市场健康发展。

(池州市消保委)



长三角消保委联盟双“11”消费提示

“双11”又来了,带着新规则来了!红包补贴、优惠叠加、定金、尾款……玩不转的规则,看不见的套路,让消费者叫苦不迭!在此,长三角消保委联盟提醒广大消费者,熬夜抢购的同时,也要注意以下几点:

1.直播购物要理性,私下交易不可取

直播下单一时爽,收到商品不对版,悔不当初想退货,售后维权被吐槽。长三角消保委联盟提醒您直播下单需谨慎,不要受催促的消费环境影响,拒绝冲动消费;选择平台或跳转电商平台下单,拒绝私下交易;通过录屏、截屏保留好宣传承诺、消费凭证等证据。

2.天上不会掉馅饼,小心优惠有陷阱

购物需理性,优惠细分辨,囤货掌握度,拒绝入陷阱。长三角消保委联盟提醒您理性消费,仔细阅读平台网站和商家的促销规则,不要被优惠、折扣、赠品、补贴、优惠券等宣传活动冲昏头脑,列好购物清单,按需购买,避免冲动消费;对于甩卖、清仓、最低价等价格过低的商品要仔细对比,核实优惠的真实性,注意防范先涨后降、虚构原价等购物陷阱。



3.预售不会退定金,下手之前先想清

定金翻倍虽优惠,不付尾款却不退,及时付款防超期,付款之前算算清。长三角消保委联盟提醒您仔细阅读定金规则,警惕“定金一律不退”、优惠券限制使用条件等条款。确认需求后再付款,支付尾款时也需留意优惠是否与承诺一致。

4.认准平台不转移,“钓鱼”也要无处寻

长三角消保委联盟提醒您尽量选择经营时间长、信誉度高、访问量大、资质齐全的购物平台及商家,不要轻易登陆陌生网站、点击不明链接,不要轻易将个人敏感信息(如身份证号、银行卡号、家庭住址等)提供给他人,防止误入钓鱼网站购物。

5.空口无凭咋维权 消费凭证得齐全

网络不是法外地,空口无凭不能行,各种记录都留存,维权才有可能成。长三角消保委联盟提醒您不要轻信商家口头承诺,购物后应妥善保管发票、消费记录、聊天记录、宣传承诺截图视频等凭证,以备发生消费纠纷时使用。如与商家、平台协商不成,及时向消保委组织请求调解,或者向12315和行政机关投诉举报。

(长三角消保委联盟)

线下服装投诉多 线上电器投诉多 长三角消保委联盟双节期间投诉分析

10月1日-10月8日,长三角消保委联盟共计受理消费投诉8896件,其中江苏省3149件,浙江省1741件,安徽省2942件,上海市1064件。从投诉类别看,商品类投诉4468件,占比50.22%;服务类4428件,占比49.78%。

一、出行热度高,旅游产业链纠纷集中

节日期间,旅游业复苏势头明显,出行热度持续走高带动了交通运输、住宿、景区等市场,投诉也相对增多,长三角消保委联盟共计受理旅游相关投诉1514件,占比17.02%。

其中住宿类投诉主要集中在:

- 1、平台信息更新不及时、售后服务尚显乏力;
- 2、卫生服务需提升,接待能力待加强;
- 3、宣传与实际不符,履约存在瑕疵。如10月2日消费者曹先生预订浙江某宾馆三间房间,入住时才发现宾馆已经关门。曹先生随即要求取消订单,但已无法进行退款。又如消费者朱先生投诉反映,10月3日在网上订购了某酒店住宿,当时销售时网站页面标注的房内面积为20-25平米,实际到店发现房间只有10多平米,要求合理退款。

观光游玩类投诉主要有:

- 1、跟团游实际接待标准与承诺不符;
- 2、订购景点门票无法使用;
- 3、餐饮接待需要提质扩容。如消费者王先生投诉反映,9月29日报的旅游团,当时承诺的是相关费用包含早餐与午餐,实际却不提供午餐,甚至将10月3日安排的乌镇行程改成了上海城市观光。又如消费者胡先生购买江苏某景点门票,写明10月4日之后可以用,6日消费时却被告知无法使用需重新购票,消费者要求退还相关门票费用。

二、线下逛不停,百货零售问题多发

“双节”叠加,各类促销活动丰富多彩,使消费需求加快释放,很多消费者选择走出家门逛街购物,市场人气持续攀升的同时,投诉也相对增多,长假期间,长三角消保委联盟共计受理零售类投诉2536件,占比28.51%,其中服装鞋帽、食品、日用百货投诉较多。

主要问题有:

- 1、商品质量及服务有待提高;
- 2、促销活动变化快,优惠无法兑换;
- 3、零售食品存在瑕疵。如10月4日,安徽消费者王先生投诉,称其在地某家具广场购买的沙发,送货时发现沙发有色差、积灰、头发,怀疑是样品,要求商家更换被拒,希望得到帮助。又如10月3日,浙江消费者谢女士在某超市购买品牌特产的预包装食品豆腐干,回家食用时发现发酸、变质现象,遂要求赔偿。

另外假期黄金珠宝首饰交易大、金额高,消费问题值得关注,一是黄金换购价格不透明,克数无保障;二是部分贵重产品易损耗,售后服务不及时。如消费者罗先生10月1日在江苏某商场购买某品牌黄金价格19511元,购买时商家称可以按照克数兑换,第二天兑换时被告知必须以价格更换且只能换更贵产品,消费者不认可,要求赔偿。

三、“宅家”网购忙,家电产品投诉较多

假期虽长,宅经济也依然火爆,消费者网购热情不减,其中家用电器、电子产品问题突出。据统计,长三角消保委联盟共计受理网购类投诉1739件,占比19.54%,其中电子电器类产品投诉靠前,共计479件。

网购纠纷主要问题有:

- 1、展示不符合实际的文字描述、图片、视频;
- 2、直播宣传优惠未能兑现、售后服务缺位;
- 3、快递送货存在迟缓、丢件情况。如10月5日,消费者李先生向安徽省芜湖市消保委反映,其通过某社交APP购买了一款多功能电火锅,但是实际收到的商品与社交平台上所宣传的样式并不相符,且存在少件问题,消费者反映后将商品寄回,却被商家拒收并不予处理。又如消费者尤先生通过某物流公司从南京寄送螃蟹至哈尔滨,支付了7000元,商家承诺9月30日下午3点送达,但拖延到10月1日上午10点左右才送达,螃蟹死了一半,商家、物流均不愿意赔偿。

(长三角消保委联盟)

为消费者挽回经济损失 700 余万元

安徽省消保委系统 2020 年度第三季度消费投诉分析报告

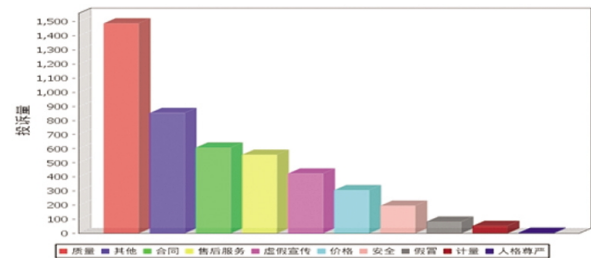
2020 年第三季度,安徽省各级消保委共受理消费者投诉 4572 件,较去年同期的 4040 件上升了 13.17%。已解决 4471 件,解决率 97.79%,为消费者挽回经济损失 758.17 万元,共接待消费者来访、咨询 18936 人次。

受理投诉与 2019 年同期变化表

项 目	2020 年第三季度	2019 年第三季度	变化幅度
受理数(件)	4572	4040	↑13.17%
解决数(件)	4471	3897	↑14.73%
挽回损失(万元)	758.17 万	1011.14 万	↓25.02%
加倍赔偿案件(件)	8	8	--
加倍赔偿金额(元)	13420	7470	↑79.65%
政府罚没款(元)	24600	0	↑100%
来访咨询(人次)	18936	19788	↓4.31%

一、投诉性质分析

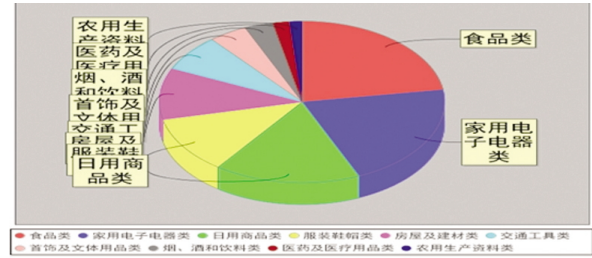
根据投诉性质分析(如图所示),质量 1488 件,占 32.55%;其他 853 件,占 18.66%;合同 608 件,占 13.30%;售后服务 557 件,占 12.18%;虚假宣传 424 件,占 9.27%;价格 306 件,占 6.69%;安全 196 件,占 4.29%;假冒 83 件,占 1.82%;计量 53 件,占 1.16%;人格尊严 4 件,占 0.09%;其中,质量、其他、合同、售后服务、虚假宣传占据了消费者投诉的前 5 名。



项目	2020 年	比重	2019 年	比重	比重变化
质量	1488	32.55%	1714	42.43%	-9.88
其他	853	18.66%	439	10.87%	7.79
合同	608	13.3%	533	13.19%	0.11
售后服务	557	12.18%	694	17.18%	-5
虚假宣传	424	9.27%	204	5.05%	4.22
价格	306	6.69%	226	5.59%	1.1
安全	196	4.29%	101	2.5%	1.79
假冒	83	1.82%	89	2.20%	-0.38
计量	53	1.16%	31	0.77%	0.39
人格尊严	4	0.09%	9	0.22%	-0.13

二、投诉商品分析

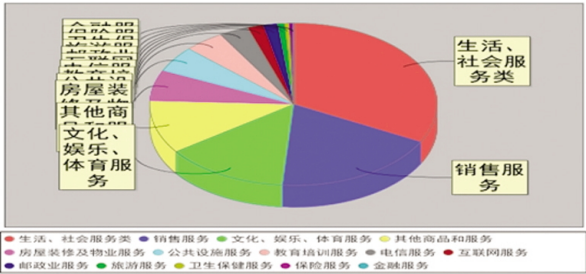
根据投诉商品分析(如图所示),食品类 601 件,占 13.15%;家用电子电器类 556 件,占 12.16%;日用商品类 442 件,占 9.67%;服装鞋帽类 307 件,占 6.71%;房屋及建材类 274 件,占 5.99%;交通工具类 195 件,占 4.27%;首饰及文体用品类 117 件,占 2.56%;烟、酒和饮料类 86 件,占 1.88%;医药及医疗用品类 50 件,占 1.09%;农用生产资料类 37 件,占 0.81%;其中,食品类、家用电子电器类、日用商品类、服装鞋帽类、房屋及建材类占据了消费者投诉的前 5 名。



项目	2020 年	比重	2019 年	比重	比重变化
食品类	601	13.15%	251	6.21%	6.94
家用电器类	556	12.16%	661	16.36%	-4.2
日用商品类	442	9.67%	294	7.28%	2.39
服装鞋帽类	307	6.71%	344	8.51%	-1.8
房屋及建材类	274	5.99%	238	5.89%	0.1
交通工具类	195	4.27%	212	5.25%	-0.98
首饰及文体用品类	117	2.56%	100	2.48%	0.08
烟、酒和饮料类	86	1.88%	66	1.63%	0.25
医药及医疗用品类	50	1.09%	33	0.82%	0.27
农用生产资料类	37	0.81%	15	0.37%	0.44

三、投诉服务分析

根据投诉服务分析(如图所示), 生活、社会服务类 623 件, 占 13.63%; 销售服务 354 件, 占 7.74%; 文化、娱乐、体育服务 265 件, 占 5.80%; 其他商品和服务 201 件, 占 4.40%; 房屋装修及物业服务 118 件, 占 2.58%; 公共设施服务 99 件, 占 2.17%; 教育培训服务 85 件, 占 1.86%; 电信服务 64 件, 占 1.40%; 互联网服务 34 件, 占 0.74%; 邮政业服务 31 件, 占 0.68%; 旅游服务 14 件, 占 0.31%; 卫生保健服务 10 件, 占 0.22%; 保险服务 7 件, 占 0.15%; 金融服务 2 件, 占 0.04%; 其中, 生活、社会服务类、销售服务、文化、娱乐、体育服务、其他商品和服务、房屋装修及物业服务占据了消费者投诉的前 5 名。



项目	2020 年	比重	2019 年	比重	比重变化
生活、社会服务类	623	13.63%	503	12.45%	1.18
销售服务	354	7.74%	261	6.46%	1.28
文化、娱乐、体育服务	265	5.80%	222	5.5%	0.3
其他商品和服务	201	4.40%	332	8.22%	-3.82
房屋装修及物业服务	118	2.58%	127	3.14%	-0.56
公共设施服务	99	2.17%	46	1.14%	1.03
教育培训服务	85	1.86%	57	1.41%	0.45
电信服务	64	1.40%	123	3.04%	-1.64
互联网服务	34	0.74%	51	1.26%	-0.52
邮政业服务	31	0.68%	41	1.01%	-0.33
旅游服务	14	0.31%	32	0.79%	-0.48
卫生保健服务	10	0.22%	11	0.27%	-0.05
保险服务	7	0.15%	12	0.3%	-0.15
金融服务	2	0.04%	8	0.2%	-0.16

四、教育培训服务专项分析

2020 年第三季度安徽省消保委系统共受理教育培训服务类 85 件, 从性质看: 质量 11 件, 价格 16 件, 合同 33 件, 虚假宣传 2 件, 售后服务 2 件, 安全 4 件, 其他 17 件。从类别看: 教育服务 26 件, 其中: 幼儿教育 8 件, 课外辅导 3 件; 培训服务 54 件, 其他 5 件。

(一) 存在的问题:

1、恶意关门跑路 有些不正规的教育培训机构, 受师资力量及流动资金限制, 无法维持日常运营费用时, 就会毫无征兆关门跑路, 还有更恶劣的商家在关门之前用低价诱惑消费者提前预付培训费, 猛赚一笔, 让消费者不仅损失了钱还无处上课。

2020 年 7 月 13 日, 消费者王某到东至县消保委投诉, 称其在东至县汇金广场某教育培训机构为其子报名补课班, 缴纳补课费 6000 元。现在孩子课程上了一半, 培训机构却人去楼空, 电话、微信联系培训老师均无回音, 遂请求东至县消保委出面维权, 帮其讨回余额。接诉后, 县消保委工作人员当即拨打了教育机构留下的号码, 但显示该号码已被注销。因收据上的公章显示是某教育机构东至县分公

司,工作人员通过网络查找到该公司在池州市区还有一家总公司,随即联系上该总公司负责人并向其宣传《消法》《公司法》知识,告知其市区总公司负有连带责任,有义务退回消费者所缴纳的课时费余额。经多次调解,该总公司负责人同意退回消费者课时费余额 3600 元。

2、交费容易退费难 由于教育培训机构都是先交费后上课,如果上课途中因为某些原因需要终止合约,退费难成了普遍问题。培训机构利用各种条款限制退款,即使同意退费,也是利用各种理由能拖一天算一天,让消费者很无奈。

2020 年 8 月颍上县消保委接到一起消费者的投诉,其称他的孩子 2019 年寒假开始时在颍上县某培训机构报名补习高三课程,学费 11000 元,后因今年疫情原因只学习十天课程,现孩子已高考结束,培训机构虽然同意退款,但迟迟不给兑现,无奈之下投诉至颍上县消保委。接到投诉后,颍上县消保委立即进行调查,经查消费者投诉问题属实,最后经过调解,培训机构退还消费者补课费 7000 元。

3、不按合同履行 消费者参加教育培训服务时会与经营者签订培训服务合同,合同中应标明培训范围、时间节点、费用、违约责任等条款。很多培训机构却不按合同约定执行,擅自调换老师,更改教学内容,引起消费者不满。

铜陵市消费者邵某给孩子在某健身会所报名 12 课时的游泳课,合同约定包教包会,一个主教一个副教。现在孩子用完课时了,并没有学会游泳,而且教练开始是 2 个,后来却只剩 1 个,消费者要求健身会所继续履行合同约定无果。铜陵市辖区消保委接诉后展开调查,消费者投诉属实。后经辖区消保委调解,消费者同健身会所达成了一致意见,继续教孩子游泳,直到学会为止。

4、无资质(授权)办学正规的教育培训机构需要获得教育部门颁发的《民办学校办学许可证》后才能开班授课,连锁培训机构也要取得总部授权委托才能挂牌。而很多无良培训机构明知自己没有拿到办学资质许可,或者没有取得连锁总部授权,或授权已经过期,擅自招生,欺骗消费者,让消费者的合法权益得不到保障。

2020 年 7 月 27 日阜阳市消保委接到消费者投

诉,称其于 2019 年 3 月份在某培训机构报名钢琴培训,商家未与消费者签定培训协议,后消费者发现该培训机构并没有教学资质,要求退还剩余培训费 18000 元,培训机构不同意退款,无奈投诉到消保委。市消保委接到投诉后迅速与该商家取得联系,对投诉内容进行调查,在了解事情的经过后,对商家的有关负责人进行了相关法律的宣传。最终经过调解,商家同意给消费者退还培训费。

铜陵市消费者张某在某全国连锁的早教机构签订一份早教合同,并交款 5691 元,后因自身原因,交款当天下午就及时向该早教机构申请办理退课退费,合同上规定 7 天内除报名费全额退款,消费者的合同上备注是无报名费的,但该早教机构只退款了 4691 元,之后消费者按合同上提供的全国统一服务电话致电该早教机构的北京总部咨询,得知铜陵市没有该早教机构的加盟店,而这家早教机构全程都一直宣称是北京总部的正规加盟店,但却无授权书,实际主营项目为早教和全日制托班也无办学许可证,消费者认为该公司是虚假宣传,经铜陵市辖区消保委现场查看,该机构的授权委托书已经过期,正在联系总部重新委托。最后经调解,该机构将退还消费者全部费用。

5、培训质量差 教育培训机构为消费者提供服务的内容主要就是课程培训,但有的培训机构,因师资力量不足,教学水平不够,管理混乱,无法给消费者提供对应的服务。

2020 年 9 月 15 日,消费者仰某向芜湖市消保委投诉称,其在一家考研培训机构报名学习,并通过网络支付了 8000 元首付款。在消费者报名后,该机构的服务却越来越差,只提供了两本教材给消费者使用,平常也没有老师辅导,对消费者不闻不问,提出退款申请无果。市消保委接到消费者投诉后,立即联系双方当事人了解情况,经核实消费者反映情况属实。经营者确实已经开始为消费者提供所约定的部分培训服务,但是消费者在此过程中发现相关服务无法达到经营者在宣传时所称的水准,培训质量确实不如预期。最终,经过调解,双方达成一致意见,由经营者为消费者尽快退回 30% 的已交付款项。

(二)消费警示

一是选择正规教育培训机构。消费者要选择具有正规办学资质的教育机构,可以向主管部门查询该机构的资质、信誉、口碑。正规的民办非学历教育机构,必须先获得教育部门资质许可及民办学校办学许可证,查看是否通过许可也可以咨询当地的教育主管部门,了解其办学教育质量情况。如果涉及加盟营业还要核实相关加盟信息,实地查看培训机构场地安全设施是否完备。

二是谨慎签订合同。消费者与培训机构签订合同时,应仔细查看协议条款协议内容是否标明培训的范围、费用、退费程序;培训时间、地点做到明确标注,违约责任详细可操作。消费者与经营者一旦签订协议后,即产生法律效力,双方都不能擅自变更或解除协议。

三是理性对待广告宣传。消费者面对培训机构各种招揽生源的营销广告,促销手段、口头承诺,要注意甄别真实性,不要盲目缴费,保留好相关证据,一定要将承诺内容写进合同中,明确双方责任,保障消费者自己的合法权益。

四是保留证据及时维权。消费者与经营者签订合同,缴费后要妥善保管好合同及票据,一旦发生消费纠纷后,与经营者沟通协商不成后要及时向消保委或者主管部门投诉,也可以向法院起诉,维护自己的合法权益。

(三) 意见建议

为更好的规范教育培训市场经营行为,净化市场消费环境,促进经济持续健康发展,我们认为需要加强以下四个方面的工作。

1、强化宣传,贯彻落实法律法规。保护消费者



权益是全社会的共同责任,因此,经营者、消费者和政府相关部门要多管齐下,通过多种方式强化法律法规的学习,加大对《消费者权益保护法》《合同法》《广告法》等法律法规的宣传。教育经营者诚信守法,依法经营,自觉承担法律规定的责任,积极营造良好的消费环境;引导消费者学法、懂法,依法维权,主动维护自身的合法权益。

2、加强监管,职能部门落实监督管理职责。一是加大对教育培训机构违法违规行为的监管力度。对培训机构违法违规经营行为给予严厉处罚,并将处罚结果公示,录入全国统一的失信黑名单,使违法经营者付出失信的代价。消费者权益保护部门通过相关媒体及官方网站,定期发布消费警示,对严重侵害消费者合法权益的案例或案件予以公开披露,提醒消费者防范交易风险,引导理性消费。

3、科学消费,树立理性消费意识。首先,消费者不可盲目消费。消费者在选择教育培训机构时,一定要先检验是否有教育部门颁发的中华人民共和国民办学校办学许可证(原件),办学许可证是否在有效期内。其次,消费者不可轻信虚假宣传。一些培训机构为了招揽生源,肆意夸大培训效果,虚假宣传,误导消费者。再次,消费者应提高维权意识,要求培训机构将口头承诺写进合同,明确双方的权利义务,一旦发生消费争议,以便据书面合同维权。最后,消费者应及时索取发票。消费者因各种原因不能继续培训,要求退还培训费用,但不少消费者缴费时没有索取正规发票,导致退款难度增加。

根据有关规定,培训机构必须向社会公告收费项目、收费标准等相关内容。消费者在交费前一定要了解相关收费政策,缴费后应妥善保存培训机构开具的“培训费”正规发票和签订的书面协议。一旦发生消费纠纷,及时与培训机构沟通,协商不成,可向培训机构所在地的市场监管部门、消保委投诉。如若遇到合同诈骗,应及时向公安部门报案,运用相关的法律法规,保护自己的合法权益并遏止犯罪。

(投诉部)

铜陵市教育培训类投诉情况分析显示： 服务质量需加强 退款仍是难题

2018年以来，铜陵市消保委系统共受理教育培训类投诉22件，其中：教育服务类投诉9件，培训服务类投诉12件，其他1件，投诉的问题主要集中在服务质量和服务合同等方面，具体包括：

幼儿教育服务质量欠缺

汪女士给自家孩子在铜陵市某早教机构报名上课，课程销售协议约定是2019年2月开课，但因授课老师迟迟不到位，正式开课日期一拖再拖，2019年3月底才开始上课，上课后又发现协议上承诺的欢动课、音乐课、艺术课三种类型课程同时开放，但是同样因为老师没有到位，开放的课程只有欢动课，音乐课和艺术课迟迟不能正常上课。在家长多次催促询问下，音乐课直到2019年6月份才开课，艺术课到2019年7月才开课，且培训机构不经过家长同意，音乐课才上7节课，却已经扣了12节课，汪女士反映的情况经辖区消保委调解后，早教机构将多扣的5节音乐课退回，并同意汪女士的要求，将剩余的27节课全部上音乐课；高先生把自家4岁孩子送到某早教机构上培训班，去接孩子时，看到班里的孩子之间相互吐口水，老师却不管，高先生跟老师反映时，老师也是不耐烦的态度，高先生认为2个老师管10个孩子，完全能管得过来，老师这是不负责任的态度，经市消保委调解后，早教机构已经跟高先生沟通，表示今后会加强管理，取得了高先生的谅解。

游泳培训不能严格按合同履行

邵女士给孩子在某健身会所报名12课时的游泳课，合同约定包教包会，一个主教一个副教，现在用完课时了，但孩子没有学会游泳，而且教练开始是2个，后来只有1个了，邵女士认为健身会所没有履行合同约定，要求继续教孩子游泳，直到学会为止，后经辖区消保委调解，邵女士同健身会所达成了一致意见；毕女士在某健身俱乐部办理了游泳



学习课12节，共680元，剩余4节课时，俱乐部称目前没有游泳教练了，可以将4节课兑换成4张游泳券，毕女士认为一节课50多元，游泳券价值30元，价值不对等，要求俱乐部退款，后经辖区消保委调解，俱乐部补偿给毕女士一张价值380元的健身卡，毕女士对调解结果表示满意；李女士在某健身会所给孩子报了游泳班，合同和宣传单上写明了教学对象是5-12岁孩子，包教包会，但是现在孩子在一个教练处学了两天，不敢学了，一个老教练告诉李女士，9岁以及1.2米以上小孩才包教包会，她的孩子才7岁，不能保证教会，后经辖区消保委调解，健身会所将学费退还给李女士，李女士表示满意。

消费者交款容易退款难

李女士的孩子初三时在某校外培训机构报名一对一补课，共交费近13000元，后因上高中没有时间补课，有3888元费用没有用完，李女士于2019年2月联系上培训机构，3月份提交身份证，银行卡和交款凭证，但是一个多月过去了，退款仍没有到账，市消保委知悉后，联合市教体局共同调解，培训机构才将费用退还到账；何先生在某教育咨询公司报名学历提升的服务，一次性付款5500元，后由于个人原因需要退费，第二天就联系了该机构提出退费要求，该机构表示退费要等20多天才行，公司要走程序，何先生认为该机构在故意拖延退费时间，担

心 20 多天后退费无法到账,后经辖区消保委调解,培训机构将费用退给何先生;周女士在某健身会所为孩子报名参加游泳培训班,交了 680 元,去上课时健身馆教练说孩子 5 岁太小了,游泳池水比较深不能学游泳,周女士两次去健身会所要求退款,接待人员都推托要请示领导,不予处理,后经辖区消保委调解,周女士才拿到了退款。

培训机构向消费者隐瞒真实情况

张女士在某全国连锁的早教机构签订一份早教合同,并交款 5691 元,后因自身原因,交款当天下午就及时向该早教机构申请办理退课退费,合同上规定 7 天内除报名费全额退款,张女士的合同上备注是无报名费的,但该早教机构只退款了 4691 元,之后张女士按合同上提供的全国统一服务电话致电该早教机构的北京总部咨询,得知铜陵市没有该早教机构的加盟店,张女士后来又了解到这家早教机构全程都一直宣称为北京总部的正规加盟店,但却无授权书,实际主营项目为早教和全日制托班但却无办学许可证,张女士认为该公司是虚假宣传,经辖区消保委现场查看,该机构的授权委托书已经过期,正在联系总部重新委托,经调解,该机构将费用全部退还张女士,并立即加强管理,规范经营;段先生 2019 年 7 月在某早教机构报名交费,该机构招牌上写了为北京某早教机构铜陵分部,段先生其拨打了北京总部电话,总部表示其授权已于 2016 年到期,现在没有授权,经辖区消保委调解,该机构将费用退还段先生,辖区消保委要求该机构规范经营行为,及时办理好各种证照和授权。

针对铜陵市教育培训方面投诉所反映出的问题,市消保委向广大消费者作出了一些提醒,并向教育培训机构经营者提出了一些建议。

提醒消费者:“包教包会”等承诺要写入合同

1、消费者在报名学习驾驶、会计、法律等一些职业技能培训班或参加学历提升教育时,先考虑好自己是否有时间上课,以免费用交过却没时间上课;2、年龄小的幼儿参加早教班时,家长要充分考虑到孩子的适应情况、兴趣爱好,同时留意早教班的老师是否能尽职尽责地照看好幼儿,最好先试听几节课,孩子愿意继续上课再正式缴费报名;3、家长给孩子报名参加早教班或校外辅导班时,应先查看培训机构的办学资质,属于连锁培训机构的是否

有必需的协议或授权书,教师是否都有相关的资格证书,需要在培训机构用餐的,还应查看相关的卫生许可证和工作人员的健康证等;4、消费者在教育培训机构报名时,应及时与这些培训机构签订正规的合同,合同内容包括对于可能出现无法上完培训课程的,是否可以退款等问题,都应事先同这些培训机构协商好,并留好相关凭证;5、现在很多家长对体育运动都是从娃娃抓起,建议家长给孩子报游泳、轮滑、平衡车等体育方面培训班时,不要心急,根据孩子的年龄和意愿循序渐进,同时听取教练的建议,对于“包教包会”等承诺都要落实在协议中。

建议经营者:勇担责任兑现诺言

1、教育培训机构首先应当本着促进社会和谐、自觉承担社会责任为开办培训机构的宗旨;2、教育培训机构应当切实尊重消费者的知情权、选择权等权利,如实向消费者介绍机构自身的实际办学情况;3、及时同消费者鉴定正规的合同,合同内容要明确双方的权利、义务、责任,是否可以退款、退款的条件及方式等,对于符合退款条件的消费者退款要求,及时办理,不找任何借口拖拉;4、从事幼儿早期教育和校外辅导的培训机构,应聘用有能力、有经验、有资质、有责任心的老师进行授课,不胡乱承诺培训效果,并严格按照承诺履行;5、从事幼儿早期教育和校外辅导的培训机构,根据实际情况向消费者介绍所开课程,不在缺老师、缺设备的情况下,先把消费者的学费收了,再去找老师、买设备;6、从事婴幼儿早期教育的机构,应考虑到年龄小的孩子情况多变,经常会有无法上课、不愿意再上课的情况出现,建议早教机构多为消费者考虑,灵活制定退款政策。

现在的孩子除了学好文化课之外,家长们对于培养孩子的各种特长也毫不马虎,很多早教班、培训班都是从很小就开始上,不能让孩子输在起跑线上,加之需要学习会计、驾驶等职业技能的人也越来越多,各种培训机构随之应运而生。培训机构在广泛招生的同时,也不能忘记自身的社会责任,牢记诚信经营的重要性,从消费者的实际需要出发,制定合理的教学方案,以充实的培训内容和有效的培训方式切实让消费者受益,让消费者放心,促进铜陵市教育培训行业健康有序发展。

(朱婧)

合肥市开展第九次家装大巡检活动

近日,由合肥市消费者权益保护委员会与合肥市建筑装饰协会共同开展的合肥市第九次家装大巡检活动启动仪式在东箭装饰集团隆重举行。合肥市消费者权益保护委员会、合肥市建筑装饰协会、在肥新闻媒体及参加家装大巡检工作的专业技术人员约 80 人出席启动仪式。安徽省消费者权益保护委员会副秘书长吴瑞卿到会并致辞。

会上,建筑装饰协会宣读了中装协发布的《中国家装行业自律公约》,发布了合肥市建筑装饰协会《关于启动合肥市第九次家装工地大巡检的决定》、家装公司“十不选”、“家装投诉 20 条”等文件通知。同时为即将深入我市各家装工地开展大巡检工作的专业技术人员颁发工作牌并进行集体宣誓。

吴瑞卿充分肯定了合肥市建筑装饰协会和家装维权工作站近年来所做的大量卓有成效的工作。



今年是家装大巡检工作开展的第九个年头,这项工作已经成为服务政府、服务市民、规范行业、推进企业自律和保护家装消费者权益方面的重要举措。她要求在巡检中注意多方面收集案例,通过对案例的梳理、分析和通报,总结更多让家装市场规范化的好经验,推动省、市家装消费和家装维权工作再上新台阶。

(合肥市消保委)

淮北市消保委召开全市通讯行业服务质量调查动员会



8月19日上午,淮北市消保委在市市场局5楼会议室召开全市通讯行业服务质量调查动员会。会议由市市场局调研员戚贤祥主持,县区消保委负责同志,电信、移动等四家通讯运营商代表参加。

会上,淮北市消保委秘书长樊具山解读了《全市通讯行业服务质量调查方案》,安排部署了相关具体事宜,要求县区消保委高度重视,确保活动顺利开展。本次调查评议将采取网上调查、纸质问卷、

召开座谈会等方式进行。

四家通讯运营商代表作表态发言,对当前行业态势及自身发展进行了简要介绍,表示将积极参与,支持配合相关部门做好本次调查评议工作,进一步加强行业自律,以更高的标准,为广大消费者提供更优质的服务。

最后,戚贤祥对本次活动提出指导意见。他强调要明确本次调查评议的目的和意义,一方面是放心消费创建工作的需要,放心消费创建已纳入省市目标考核,县区消保委要高度重视,真抓实干,推进我市创建工作扎实有效开展;另一方面,是行业自身高质量发展的需要,四家运营商代表要以此为契机,聚焦消费者通讯消费痛点,坚持问题导向,充分利用调查结果,精准提升服务水平,助推行业发展,为我市转型崛起作出新贡献。

(淮北市消保委)

阜阳市召开线下无理由退货工作观摩交流推进会



为推动阜阳市加快融入“满意消费长三角”步伐,做好线下无理由退货工作,促进“质量月”活动深入开展,并进一步发挥示范单位示范带头作用,9月8日上午,阜阳市召开线下无理由退货工作观摩交流推进会。市放心消费创建办常务副组长、市市场监管局党组成员、副局长张文生出席会议并讲话。各县市区放心消费创建办负责人及30余家企业代表参加会议。

本次推进会在对省级放心消费示范单位阜阳

市百货大楼的学习观摩中拉开序幕。会议正式开始后,主办地颍泉区放心消费创建办为会议致辞。阜阳市百货大楼、香港财富广场、阜阳商厦、阜阳万达广场商业管理有限公司和颍上润发家乐城商贸有限公司分别进行了交流发言。随后,与会单位就如何做好“线下无理由退货”工作展开了积极讨论。

张文生指出,无理由退货工作从线上走向线下是经济发展的必然要求,推进这项工作也是企业经营发展的需要,是激发消费、提振消费者信心的重要举措,并就做好线下无理由退货工作提出了三点意见:一是要提高认识,把无理由退货工作摆在重要位置,处理好市场中买方和卖方的关系有利于开展市场监管工作;二是深入推进,把无理由退货工作作为放心消费的重要抓手,有力拓展创建工作的深度、广度,完成放心消费创建工作从点到线、从线到面的扩展,融入长三角一体化;三是加强示范引领,促进线下无理由退货工作再上新台阶。

(王晨曦)

芜湖市市场监管局、消保委召开 2020年放心消费创建推进暨培训会议

为全力推进2020年放心消费创建工作的深入开展,芜湖市市场监管局、消保委在各县区已顺利完成2020年参创经营者申报工作的基础上,于9月8日下午召开2020年放心消费创建推进暨培训会议。芜湖市市场监管局副局长朱寿发同志出席会议并作了重要讲话,市局12315中心主任、消保委秘书长喻薇莉对2020年放心消费创建工作进行了全面部署与培训。

朱寿发首先对2019年度芜湖市放心消费创建工作圆满完成给予充分肯定,同时,围绕省委、省政府、市委、市政府对创建工作的要求,对2020年放心消费创建工作提出了两点意见。他指出,放心消费创建工作是扎实推进长三角一体化建设的重要一环,也是2020年省委、省政府、市委、市政府的重点工作,各县区要强化对放心消费创建工作的重要性的认识,切实按照会议部署,抓好落实;二是要开拓进取,不断学习发达地区先进经验,努力创新工作方法,提升工作水平,出色完成创建工作

任务。

喻薇莉秘书长紧紧围绕《芜湖市2020年放心消费创建工作实施意见》的要求,给参会人员重点培训了放心消费创建工作应重视的八个问题,其中,对如何准确把握创建方法及开展创建工作作了全面剖析与指导。12315中心、消保委还编印了《芜湖市2020年放心消费创建工作培训手册》,将放心消费创建工作中应知、应会、应用的相关要求、表格及模板材料发给与会人员及全市所有的市场监管所,指导各县区市场监管部门、消保委保质保量地完成2020年放心消费创建工作目标任务,切实营造良好的消费环境。会上,市市场监管局、市消保委为迅速在全市营造2020年放心消费创建氛围,还同时将为全市600余户参创经营者定制的放心消费创建标志下发给各县区,由他们在9月底前对参创者进行统一悬挂,强化放心消费创建工作的社会影响力。

(芜湖市消保委)

滁州市消保委积极推进“安徽消费体验馆”申报工作

为了推动定制消费、体验消费、智能消费、时尚消费,安徽省消保委组织开展了2020年“安徽消费体验馆”遴选活动。滁州市消保委积极响应,深入挖掘,鼓励帮助滁州市特色企业申报2020年“安徽消费体验馆”。

经过前期广泛动员,并经县级消保委推荐,凤阳县御膳油脂有限公司、明光市昊昊峰业有限公司等2家企业入选市级推荐申报名单。9月1日,滁州市消保委对2家企业进行了实地指导,帮助企业营造宣传氛围,完善申报材料。

下一步,滁州市消保委将继续帮助滁州市特色企业踊跃参与申报“安徽消费体验馆”,打响“滁州



品牌”,将企业优质产品和消费者联动起来,让消费者在体验中了解企业文化,感受商品品质,提振消费信心。

(周丹)

滁州市举行“诚信示范街区”揭牌仪式



2020年6月30日,安徽省滁州市“诚信示范街区”揭牌仪式在该市金鹏玖玖广场隆重举行。市文明办、市市场监管局、市消保委、经开区市场监管局、经开区消保委等单位领导,金鹏玖玖广场负责人以及经营户代表等150余人出席了揭牌仪式。

揭牌仪式上,经开区市场监管局党组成员、副局长刘非主持并对金鹏玖玖广场参创情况进行了简要介绍,金鹏玖玖广场总经理许飞做了表态发言,他表示玖玖广场将以此为契机,严格按照消费安全、质量、价格、服务、维权五个放心内容,为全市街区(行业)做好模范带头作用,诚信经营。

市市场监管局党组成员费明武在仪式上致辞,他表示:诚信示范街区建设是创建全国文明城市的

生动实践,也是滁州民生工程的落地实施和社会综合治理的有益探索。金鹏玖玖广场严格按照“经营主体准入规范,经销商品货正源清,诚实信用公平交易,商务环境和谐文明”的目标要求,开展诚信示范街区创建活动,大力倡导诚信经营、文明服务的良好市场氛围,提升了消费环境安全度、经营者诚信度以及消费者满意度。接下来,希望金鹏玖玖广场能够发挥好诚信示范街区的模范带头作用,倡导诚信经营,营造文明和谐的市场氛围,打造安全放心的消费环境,更好地服务滁州市民。

最后,由市、区市场监管局以及金鹏玖玖广场有关领导一起揭幕,“放心消费诚信示范街区”立牌映入大家眼帘,这也标志着该市放心消费创建工作的又一次提升。

下一步,市市场监管局还将联合市消保委开展“放心消费创建+”提升行动,以“满意消费长三角、放心消费在滁州”为主题,借“满意消费长三角区域领跑”这股“东风”,在诚信示范街区组织开展消费维权知识宣传咨询活动,设立消费维权服务站,组织开展消费体察,发布消费警示提示等活动,拓展创建广度和深度,打造放心消费创建活动升级版,促进放心消费提质增效。

(李美娜)

池州市举办放心消费创建暨 线下实体店无理由退货集中公开承诺活动



为进一步提振消费信心、释放消费潜力，营造安全放心的市场消费环境，10月14日，池州市在九华山风景区举办“放心消费创建暨线下实体店无理由退货集中公开承诺”活动，省消保委主任沈卫国、省市场监管局副局长张志宏、市政府副市长刘会秋应邀出席，九华山风景区党工委书记、管委会主任张士平致辞。安徽九华山启愿文化发展有限公司等74家企业代表向社会公开承诺，自愿为消费者提供无理由退货服务。

“无理由退货”的“后悔权”以后不再只有网民才能享受到。参与此次“无理由退货”承诺的企业，包括景区内各类商场超市、文旅产业、餐饮住宿行业、服装服饰、工艺品等消费场所的实体店，承诺无理由退货时限均不少于7日，并在营业场所醒目位置明示线下无理由退货承诺内容。

根据《安徽省线下实体店无理由退货指引(试行)》规定，“线下实体店无理由退货服务”是指消费者有权自购买商品之日起N日（大于等于7日）内退货，且无需说明理由。“无理由退货”由经营者自愿承诺，根据自身实际经营条件及经营商品属性，确定承诺无理由退货的具体商品品种范围，只要满足退货条件，消费者就可以到店与商家协商退货。

池州市消保委相关负责人表示，开展线下实体店无理由退货承诺，是“凝聚你我力量，让消费更温暖”系列公益活动及“质量月”活动的重要内容，更是构建消费维权社会共治、打造放心消费景区、积极融入长三角的具体举措，对于激发居民消费潜力，提升企业竞争力，促进实体经济高质量发展意义重大。2017年以来，全市深入推进放心消费创建，鼓励引导与消费者日常生活密切相关的大型零售参创和放心消费示范企业(店)开展线下购物无理由退货公开承诺，已认定省级“放心消费示范单位”1家、市级“放心消费示范单位”38家、县级“放心消费示范单位”243家，培育266家无理由退货承诺单位，1家长三角地区异地异店退换货承诺单位。

(池州市消保委)

六安市开发区消保委等单位 对汽车销售企业进行行政指导和约谈

针对今年1-9月份汽车销售行业投诉举报情况，10月22日，六安市市场监管局开发区分局联合六安开发区消保委对区内部分汽车销售企业开展行政指导和约谈，督促经营者诚信经营，从源头上减少消费矛盾纠纷存量、遏制增量，切实维护消费者合法权益。

会议通报了1-9月份消费者投诉反映较为集中的问题，主要表现在汽车销售质量、维修服务、强制保险、综合服务费、金融服务费等方面，组织学习了《汽车销售管理办法》《消法》《合同法》等相关法律法规，对涉及到的法律条款进行了逐一解读，与

企业代表就如何整改存在的问题、更好维护消费者合法权益作表态和承诺发言，并签订了《承诺书》。

会议最后强调，与会企业要针对此次指导和约谈，对照法律法规规定，全面开展自查，主动纠改存在的问题，要提高思想认识，转变经营理念，树立法治思维，坚守法律底线，加强教育培训，强化内部管理，不断提升服务质量和服务水平，推动汽车销售行业高质量发展，努力实现企业经济效益和社会责任的双赢。

(六安市开发区消保委)

铜陵市消保委集中约谈该市三家通讯服务运营商

为创建放心的通讯服务行业消费环境,提升消费者对通讯服务行业的满意度,6月30日下午,铜陵市消保委、铜陵市市场监管局共同对该市三家通讯服务运营商开展集中约谈和行政指导,三家通讯服务运营商的分管负责人、客户中心主任等均到会参加。会议由市消保委秘书长主持,市市场监管局副局长、市消保委副主任陆峰参加会议。

约谈会上,市消保委结合2019年针对通讯服务行业开展的消费者问卷调查情况,以及2019年以来该市通讯服务行业的消费者投诉情况,从电信服务、互联网服务和消费者维权难点问题三个方面梳理了铜陵市通讯服务行业存在的问题。问题包括:手机信号覆盖不够全面,未经消费者同意擅自增加业务或擅自更改宽带套餐,有的在套餐办理以后发现与宣传不符,手机收费清单同实际使用对不上,有些业务流程不规范,开户容易、销户难,携号转网难,设置的条件办理拖拉,宽带速度慢,互联网观看网络电视出现延时、卡顿等问题。

市市场监管局消保科以《中华人民共和国电信条例》为依据,结合日常12315投诉电话的实际案例,分析了《电信条例》中维护消费者合法权益的重要的条款,在法律法规的层面为通讯服务运营商做

了如何维护消费者合法权益的解读和指导。

三家通讯服务运营商的分管负责人分别进行了表态发言,他们表示,会议结束后,会对今天约谈所提到的具体案例和问题进行对照检查,提高服务质量,加强对消费者满意度的考核,缩减投诉量,加快投诉处理速度,同时加强员工培训,全员加强法律法规的学习,全员增强服务意识,提升消费者的满意度。

陆峰要求:三家通讯服务运营商必须提高政治站位,把为人民服务、为老百姓服务放在工作的首位,认真履行《消法》规定的经营者的主体责任,规范服务合同和套餐定价,切实提高维护消费者合法权益的责任感。并对通讯服务运营商提出了四点具体建议:一是加强硬件设施,提升服务品质;二是依法诚信经营,提升服务效率;三是加强员工培训,提升业务素质;四是切实解决消费者维权难点问题,提升消费者满意度。

此次约谈会以后,铜陵市消保委、铜陵市市场监管局会结合实际,将对三家通讯服务运营商进行实地走访,督促铜陵市通讯服务行业在放心消费创建的大环境中不落后、不掉队。

(铜陵市消保委)

宿州市消保委开展老年人消费教育活动



9月25日,宿州市消保委工作人员走进北关社区,为辖区居民特别是老年人开展消费教育活动。通过向老年人解读消费者的权利、揭秘老年人防骗一常见消费陷阱、宣传国庆、中秋消费提醒等,让老年消费者知法懂法,学会用法律维护自身的合法权益。在国庆中秋佳节期间,理性消费警惕消费陷阱。

(宿州市消保委)

顾客吃火锅加汤时被烫伤 亳州市消保委助力消费者维权

2020年8月30日下午6点多,在亳州市万达金街比比火火锅店内,一位服务员在给顾客加汤时,汤壶的壶盖忽然掉落,导致热汤烫伤了一名顾客的双腿。

事情发生后,火锅店老板石治波立即把烫伤的顾客送到了医院。在医院治疗期间,石治波垫付了7000元左右的医药费,出院后,赔偿给顾客5000元。

事后,石治波认为赔偿的责任不能由他一人承担。火锅店用的这把水壶是8月25日从建安路上的博大厨具购买的,才使用了5天,水壶盖就脱落了。接着,他查看水壶盖周围发现有一道裂缝,石治波认为烫伤事件是水壶质量问题造成的。

水壶经销联系到了生产水壶的厂家,厂家表示,事故原因还无法明确是否是水壶质量问题造成的,不过厂家愿意出2000块作为赔偿金。石治波认为自己赔偿了12000元,厂家只赔偿2000元,有点不妥当。

石治波把这件事投诉到了亳州市市场监管局和市消保委,经过工作人员的调解,双方达成一致意见,厂家和火锅店老板各出一半赔偿金。

新闻多一点:生活中使用家用电器而出现意外,消费者怀疑产品质量,该如何维权?

亳州市消保委秘书长王治富介绍,遇到类似的问题,消费者可以携带相关购买凭证,到市消保委进行投诉,消保委可以从中进行协调,也可以委托第三方对产品质量进行检测。如果双方没有达成一致意见,消费者可以通过法律诉讼的方式来维权。

律师介绍,按照产品质量法,侵权责任法和消费者权益保护法的规定,如果是因为产品质量缺陷导致他人受损,作为消费者既可以向产品的生产者要求赔偿,也可以向产品的销售者进行索赔。

消费者在向产品生产者或者是销售者进行维权时,一定要有以下证据。第一:证明购物的唯一性,必须要提供一些购货凭证。第二:需要去证明产品存在缺陷的有关事实。第三:需要去证明产品所存在的问题和消费者所造成的伤害是有直接的关系。第四:实际造成财产损失的数据证明。

那如果说,消费者提供不出这些证据,或者是因为自己的操作不当造成的伤人后果,那么消费者就很难进行维权。(亳州广播电视台)

滁州市消保委、市市场监管局联合约谈大型商业综合体



10月中旬,为进一步规范商业综合体经营秩序,倡导诚信经营,保护消费者合法权益,滁州市消保委联合市市场监管局、南谯区市场监管局,针对近期消费投诉热点,对南谯区两家大型商业综合体

进行了集中约谈。

会上,通报了涉及两家商场的消费投诉概况,分析了投诉的热点、焦点问题,并就大型商场如何规范索证索票、完善消费投诉处理机制等方面提出具体要求。同时,针对消费者反映较为集中的商品价格、售后服务等问题,市消保委与两家商场负责人进行了沟通。

通过约谈,指出了两家商场在消费投诉处理中存在的问题,提高了商场经营者对保护消费者权益工作的认识,督促经营者强化自身建设,切实履行经营者义务,妥善处理消费纠纷,积极参与放心消费创建,提升消费者幸福感。

(滁州市消保委)

马鞍山市消保委开展“消费维权知识宣传走进金鹰”活动

10月24日下午,由马鞍山市消保委组织开展的“消费维权知识宣传走进金鹰”活动在金鹰购物中心门前广场举行。市市场监管局副局长、市消保委副主任郑发宁、金鹰马鞍山购物中心总经理黄哲、线下无理由退货承诺商家、部分消费维权志愿者以及各界群众参加了本次活动。

马鞍山金鹰总经理黄哲在致辞中对此次活动选择在金鹰开展表示欢迎,并代表入驻金鹰购物中心商户承诺将努力做好维护消费者合法权益第一责任人,让消费者在金鹰放心购物,满意消费。郑发宁副主任、黄哲总经理共同为承诺线下无理由退货的10家品牌商户发放承诺标志牌。商家代表“歌力思”做表态发言时表示将严格履行对于线下无理由退货的承诺,并自觉接受社会监督。郑发宁副主任在最后讲话中指出安全放心的消费环境是保障人民基本生活需求,维护社会和谐稳定的重要条件。在经营者中推广开展线下无理由退货承诺活动,有



助于提高消费者的消费体验好感度,有助于提高经营者的品牌美誉度。只有全社会共同营造安全放心的消费环境,才能切实提升消费信心,扩大消费需求,更好地发挥消费拉动经济增长的基础性作用,为促进我市经济健康发展提供持续动力。

随后,还进行了有奖知识问答以及消保知识解读,现场群众参与热情高涨,活动取得了良好的社会效果。

(马鞍山市消保委)

黄山市消保委、市建材商会检查建材行业放心消费创建工作



10月下旬,黄山市消保委、市建材商会共同走进黄山市参与放心消费创建的建材和装修装饰单位,实地检查各单位放心消费创建活动工作开展效果。

本次上门主要查看各参创单位是否及时张贴

统一的创建标志标识、创建制度是否明示上墙、员工培训会是否及时召开以及各单位对该项活动是否重视等内容。经过现场走访查看,肯定了各单位积极营造的放心消费创建氛围,同时也指出了各单位在创建活动中存在的不足,并建议各单位及时按照创建要求予以改进。

下一步,黄山市消保委、市建材商会将参照检查结果,初步拟出建材行业放心消费示范单位名单,及时召开认定大会,广泛征求放心消费创建领导小组意见后进行最终认定,后期将在市消保官网对认定名单进行公示。

(黄山市消保委)

安庆市消保委召开第十二届“安庆市诚信企业”授牌会议

8月17日,安庆市消保委召开第十二届“安庆市诚信企业”授牌会议。市人大常委会党组副书记、副主任、市消保委主任程学东出席会议。市市场监管局党组书记、局长戴春益、市人大常委会办公室主任戴德珠、市文明办副主任余家荣、市市场监管局党组成员、副局长洪焱生以及市市场监管局机关党委、12315处置中心、市消保委秘书处、各县(市)区市场局消保工作分管局长、消保委秘书长、25家获得第十二届“安庆市诚信企业”的代表共60余人参加会议。

会上授予安徽省桐城市康塑胶有限公司等25家企业“安庆市诚信企业”称号并颁发牌匾和证书;安徽天悦湾旅游开发有限公司、太湖县安吉特建材有限公司、安徽小龙山生态旅游发展有限公司三家企业代表在会上交流发言,分别介绍了各自诚信经营维护消费者合法权益和提升商品服务品质的举措;安庆市天意物业有限责任公司的鲍光胜总经理作为诚信企业代表宣读了诚信承诺宣言,25家企业代表在宣言书上郑重签字。

市文明办副主任余家荣讲话要求:要进一步增强对诚信建设的认识,加强诚信建设是践行社会主义核心价值观的内在要求,是实现经济社会高质量发展的保障条件,是推动文明城市创建纵深发展的重要体现,要进一步强化诚信理念教育,企业要诚

实守信经营,营造安全放心的消费环境。

市市场监管局党组书记、局长戴春益讲话指出:要崇尚诚信,提升企业软实力,要把诚信经营作为金字招牌、立业之本和发展之源、作为文明城市创建的内在要求;要坚守诚信,打造企业硬品牌,要做到守法经营、童叟无欺,诚信为本、优质服务,开拓创新,擦亮品牌,共同营造公平正义的市场环境和安全放心的消费环境。(安庆市消保委)



宣城市消保委开展“线下购物无理由退货”企业回访工作

9月底至10月初,宣城市市场监管局、市消保委对全市各地“线下购物无理由退货”承诺企业开展了回访活动,了解这些企业对承诺的具体兑现情况。

为深入营造安全放心的消费环境,提高经营者诚信经营水平,提升广大消费者的获得感,共同打响“放心消费在安徽”品牌,自2019年11月起,宣城市市场监管局、市消保委积极鼓励引导各类线下实体店开展无理由退货承诺活动,全市共32家企业参与该倡议活动。

回访中,回访组以消费者身份购买商品并第一时间要求退货,各被检查企业均能做到即时办理退货手续,回访组还认真查看企业消费者退货表格资料,经了解商超超市每天无理由退货数量均在20起以上,最后回访组在与企业座谈中要求各企业在保护消费者合法权益中履行的第一责任主体情况,提高服务质量,正视消费者的诉求,要及时合理解决消费纠纷,发挥示范引领作用,让消费者放心消费。

(宣城市消保委)

沪皖消保委联动 投诉调解展现“一体化”速度

一件跨省消费投诉的处理需要多久?根据相关规定至少需要十个工作日。而近日安徽省消保委受理的一件涉及沪皖两地的投诉纠纷,最终在两地消保委的介入下,仅用25个小时就得到圆满解决!

9月19日(周六),安徽省消保委收到一份投诉,称其从上海一企业购买的产品存在质量问题,双方几经交涉无果遂投诉。考虑到被投诉方是在沪生产企业,安徽消保委当天即将投诉转至上海消保委,两地随即根据《长三角地区消费者权益保护委员会消费维权一体化合作协议》启动消费纠纷联合调解工作机制。20日(周日),两地消保委在详细听取了属地双方的信息反馈后,对纠纷产生的过程有了全面掌握。双方研讨后认为争议的焦点只在对产品本身“符合标准”的理解上,而前期双方自主沟通中又增加了对彼此的“误解”。疫情影响之下,时间就是生产企业的生命,如果让这种“对峙消耗”持续下去不仅不能解决问题,反而影响到各自的生产经营。21日(周一)上午9点,两地消保委明确调解工

作思路,开始各自对接企业,从法、理、情等多维角度进行耐心调解。22日上午10点,双方达成和解,一起跨省的消费纠纷进入调解程序后仅用25小时便圆满解决!

长三角一体化发展国家战略提出后,安徽省消保委积极践行一体化发展战略和要求,于2019年4月与江苏、浙江、上海消保委成立了长三角消保委联盟,5月签署了《长三角地区消费者权益保护委员会消费维权一体化合作协议》,为四地联合开展消费维权工作提供了一体化平台和机制。一年多来,合作机制运行顺畅,合作交流密切,开展了多项跨区域工作,为长三角一体化发展提供了消费维权领域经验和做法。下一步,安徽省消保委将认真学习贯彻习近平总书记考察安徽和在扎实推进长三角一体化发展座谈会上的重要讲话精神,紧扣一体化和高质量,在扎实做好消费者权益保护工作中实现更大作为。

(洪敬谱)

教育培训“人去楼空” 东至县消保委追回余款

7月13日,消费者王女士来到东至县消保委投诉,称在该县汇金广场某教育培训机构为其子报名补课班,缴纳补课费6000元整,现在课程上了一半,没有任何通知,培训机构人去楼空,剩余的学费还未退回,就连老师电话也打不通了,微信也无回音。无奈之下,请求东至县消保委出面维权,帮其讨回余额。

消保委工作人员详细记录下事情经过后,当即拨打了教育机构留下的号码,该号码已被注销。因收据上的公章显示是某教育机构东至县分公司,工作人员通过网络查找了该公司在池州市区还有一家总公司。在多番查找后,获得了该总公司负责人的联系方式。工作人员向其宣传:根据《公司法》第十四条规定,“公司可以设立分公司。设立分公司,应当向公司登记机关申请登记,领取营业执照。分公司不具有法人资格,其民事责任由公司承担”,位

于池州市区的总公司有义务退回王女士所缴纳的课时费余额。最终,在工作人员的多次努力下,追回了剩余的3600元,王女士携其孩子一道来到消保委,当面向工作人员表达衷心地感谢。

东至县消保委在此提醒广大学生及其家长,务必挑选知名度大、信用度高,有正规资质的学校、机构,查看好对方的营业执照、资质材料。尽量与商家签好合同、协议,约定双方责任义务。索要票据凭证,并注意保存。遇到侵权行为时,请拨打12315维权热线或去当地消费维权机构维权。在此也提醒广大商家,务必合法经营,诚信办学,不得做出侵害消费者合法权益的行为。否则,纵使你“人去楼空”,也躲不了“余额当还”的义务,严重的还将被记入信用“黑名单”,影响到今后创办企业、银行贷款、子女入学等。

(毕启胜)

品尝美食被卡伤 砀山县消保委调解获赔偿

【案情简介】

2020年9月27日,消费者何女士来到砀山县消费者权益保护委员会投诉砀城某小吃一条街上一家路边摊点。何女士一周前在该小吃摊上购买了一份特色美食“竹签串串卷馍”,在食用过程中,何女士的喉咙被食物中残留的竹签刺卡到了,疼痛难忍,不得不到医院医治。

何女士称,按照惯例,老板在制作完成一份小吃后,会把竹签抽掉然后才送给顾客食用。她在就餐的过程中竟然被食物中包裹着的像小鱼刺一样的竹签刺卡伤喉咙,显然是商家使用的竹签不合格,路边摊老板应负完全责任。

何女士表示,事发当时,老板因忙于生意让何女士自己先行去医院医治,商家表示愿意支付医药费。可是,接下来的几天,何女士并没有收到商家的任何赔偿,电话慰问也没有一个。一周期间,她多次与该老板交涉,要求商家支付她在医院检查、治疗期间花费的相关医药费、误工费、交通费用等。而对方总是以各种理由和借口推诿责任,甚至不承认有此事发生。最终,何女士到砀山县消保委投诉,为自己讨回公道。

【处理过程及结果】

接到投诉后,砀山县消保委工作人员一方面安

抚激动的何女士,关心她的伤口医治情况。一边派工作人员立即赶往该小吃经营地了解具体情况,做现场调查核实,以防再次发生类似事件。

经过消保委工作人员的说服和教育,该小吃摊老板认识到了自己的错误。双方最终达成如下协议:被投诉人向投诉人表示道歉;被投诉人一次性赔偿投诉人医药费、误工费、交通费等各项经济损失合计860元;投诉人不再追究被投诉人其他责任。协议签署后,被投诉方当场向投诉方表示道歉,并于当日将款项付清。

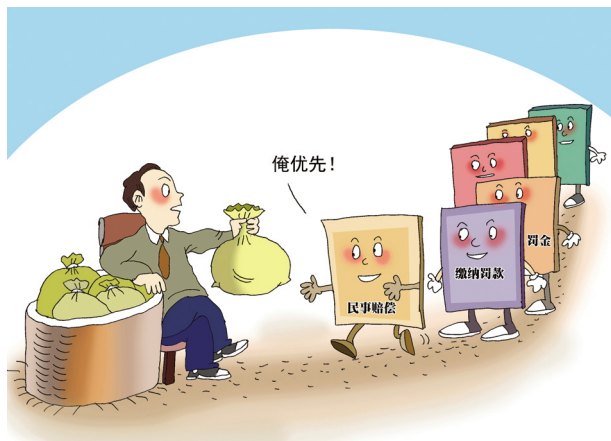
事后,砀山县消保委工作人员对小吃摊老板再次教育:做餐饮食品生意,一定要干净卫生,食品安全关乎生命,无小事!第二,商户要诚信经营,消费者才能放心消费,生意才能客源不断。

【案例评析】

“民以食为天,食以安为先。”本案是一起因食用路边摊点小吃造成的消费纠纷案件,根据《消费者权益保护法》第十八条规定“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”。商家没有尽到安全保障义务,应当承担消费者因就餐卡伤造成人身损害赔偿的主要责任。并且根据《消费者权益保护法》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,结合《中华人民共和国食品安全法》的赔偿要求,经营者应当承担赔偿义务。

砀山县消保委在此提醒广大消费者,疫情过后,地摊经济、小店经济如火如荼的展开,路边摊是普通老百姓光顾最多的地方,但也是管理难度最大的地方,安全隐患较多!选择品尝路边美食一定要注意:一、选择干净卫生的路边摊。二、选择安全无隐患的路边摊食品,不要盲目跟风网红美食。三、选择新鲜的菜品。四、小孩子一定要少吃或者不吃。当消费者的合法权益受到侵害时,要懂得依法维权。

(许晓琳)



神奇收音机只卖“神药”

休宁县消保委帮助老人识破骗局

近日,一位老人电话咨询休宁县消保委(县12315投诉举报中心),称自己在网上购买了一些药,觉得效果很好,但他发现这种药在休宁药店都买不到。老人希望通过县消保委协调,让他在县城也能购买到这药。听完老人反映的情况后,县消保委相关工作人员初步判断老人可能上当受骗了,工作人员电话与老人耐心沟通后,应邀前往老人家中核实相关情况。

这名老人姓金,通过现场核实和金大爷所表述的情况,工作人员大致了解了事情经过。原来,数月前金大爷收到一个快递,打开是一台收音机,金大爷非常高兴也没多想,以为天上掉馅饼。此后,金大爷每天都打开收音机收听节目,一段时间后,金大爷发现,这台收音机非常“神奇”,因为调来调去,它只能接收到一个频道,这个频道里反反复复都是介绍某两种药品的讲座,于是金大爷开始有点怀疑了,但听了一周讲座后,金大爷渐渐觉得讲座还是有一定的道理的,而且所描述的症状和自己以及老伴的症状都非常吻合,于是,金大爷抱着试试看的态度拨打了广播上的电话,订购了收音机中宣传的药品。订购了一段时间后,金大爷感觉还是在药店买药比较安全和方便,于是他在县城各药店转悠,都没有购买到这种药品,金大爷心想:被宣传的这么好的药,为啥没有一家药店在卖呢?金大爷非常不解,于是,就发生了文章开头的那一幕,金大爷拨打了县消保委的电话。

县消保委会同县市场监管局安排工作人员现场对金大爷购买的药品进行了核实,初步证实该药品和国家局系统批复的药品有出入,需要进一步的核实和调查。同时,工作人员耐心的劝说金大爷,在



不知道药品来源是否正规和合法的情况下,停止服用该药品,有病还是要去正规医院看病,按照医生所开处方或者建议购买药品,切莫听信一些非法广告。最终,在该局工作人员的耐心劝导下,金大爷幡然醒悟,决定不再轻信这个“神奇”的收音机里所谓的“神”药。

社会上一些不良商家,利用老年人信息渠道不畅,不够理性的弱点,用所谓的“赠药”、“免费抽奖试用”、“名医会诊”、“免费旅游”、“专家讲座”等等作为诱饵,来欺骗蒙蔽老年消费者,甚至雇用“托”在一旁现身说法,诱使老人上当受骗。在此,休宁县消保委提醒广大消费者特别是老年消费者,若发现商家虚假宣传、夸大疗效等现象,或者对药品的宣传、销售有不明白不清楚地方,可拨打12315投诉举报热线,及时向市场监管部门反映,同时消费者自身也要提高防范意识和法律意识,学会自我保护。

(张浩 刘莉)

消费者反映停车费价格高 芜湖市消保委助力解疑惑

6月中旬,一名消费者通过热线向芜湖市消保委、芜湖市市场监管局12315中心反映,其居住的某小区物业收取地下车位停车费180元,管理费40元。消费者认为停车费价格过高,与物业提供的服务质量并不匹配,希望相关部门核实调查。

芜湖市消保委、芜湖市市场监管局12315中心接到投诉后,立即登记转办至市市场监管局价检科。价检科联系双方当事人了解情况,经核实,消费者反映情况基本属实。该小区交付至今未满三年。按照相关规定,地下公用车库停放服务费(一车一位)最高标准220元/月·辆,该小区收费标准符合规定。工作人员向消费者详细解释了相关规定,消费者表示理解。芜湖市市场监管局和市消保委建议该小区提高服务质量,提升消费者满意度。

点评:近年来,物业消费投诉成为投诉热点,物业纠纷中又以物业费问题尤为突出。消费者经常对物业是否有权收取物业管理费或者高额管理费用

是否合理合规产生疑虑?应该说,物业收取小区停车费是有前提条件的。物业收取停车费用,应当是由业主大会或者业主委员会作出决定,业主委员会再委托物业代为收取停车费,物业同时可获取相关服务、维护费用。根据《物业服务收费管理办法》,如果物业根据与业主的协商一致提供了相应服务,就可以收取相关费用。《办法》第2条规定,物业服务收费,是指物业管理企业按照物业服务合同的约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序,向业主所收取的费用。因此,物业可以收取管理小区停车位服务费用。

芜湖市消保委提醒广大消费者,作为小区业主,业主对建筑区划内涉及业主共有及共同管理权的事项享有知情权。业主有权请求公布业主委员会决定及会议记录以及共有部分的收益情况。

(芜湖市消保委)

消费者新房装修遭遇漏水 霍邱县消保委调解获赔偿

【案情简介】2019年4月,霍邱县消费者赵先生新购了一套住房,今年5月请某装潢公司为其装修新房,8月新房装好后,为保持人居安全健康,新房每天按时通风透气,一直没人生活居住。今年8月27日上午,家人到新房发现其主卧及卫生间满地皆水,卫浴阀门正在漏水,赵先生迅即关掉自家水表阀门。经事后清理,其主卧墙壁纸、一部生活写真集和主卧木地板全部泡在水中,已经损坏。

8月28日上午,消费者赵先生找到某装潢公司,陈述了详情,并对某装潢公司装修工人技术提出质疑,同时诉求赔偿。但公司负责人表示,其装修工人都是资质齐全的熟练工,其装修材料和工人技术都是过硬的。认为赵先生新房卫浴阀门漏水系其使用不当所为,装潢公司没有赔偿责任。双方和解无望。无奈,赵先生投诉到霍邱县消保委,请求帮助解决问题。

【处理过程及结果】县消保委受理赵先生的投诉后,立即介入调查。经查,赵先生投诉的情况基本属实。随后,县消保委召集当事双方现场调解。

最后,根据《消费者权益保护法》《合同法》等法律法规,经三方共同努力双方达成如下协议:

一、双方握手言和并愿意接受调解;二、装潢公司免费为赵先生重装主卧木地板,并赔偿其相关损失计800元钱;三、双方中任何一方不再就此事追究对方任何责任,赵先生同时放弃追究其装修工人的直接责任;四、双方对调解结果不持异议。

【案例评析】本案是一起因装修装饰服务责任划分而引起争议产生的纠纷,其纠纷责任证据划分一般都坚持“谁主张,谁举证”的原则,但根据《消费者权益保护法》第二十三条:“经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。”之规定,要求装潢公司承担举证责任则是一般证据举证分配规则的例外。而装潢公司未在合理时间内提出有效证据证明争议过错在消费者赵先生一方,所以根据《合同法》第一百零七条:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”之规定,装潢公司要承担违约责任。

(龚学 李彬)

“特价”皮鞋质量出问题,谢家集区消保委调解换新品

【案情简介】

7月31日,谢家集区消保委接到陈先生的投诉,其在7月25日在谢家集区某鞋店购买了一双促销皮鞋,只穿一天就出现鞋底掉落的情况。陈先生找到该鞋店经营者要求退换,却被经营者告知该鞋并非质量问题,是消费者穿着不当导致,只能进行修理。陈先生表示不解,协商无果后前往谢家集区消保委投诉。

【处理过程及结果】

接到投诉后,谢家集区消保委联系当事双方了解情况。经调查,消费者投诉情况属实。经营者表示陈先生购买特价鞋时,其已在发票上注明“特价商品不退不换”。经过谢区消保委多次沟通协调,双方最终达成一致,经营者同意为消费者更换同等价位

皮鞋一双。

【案例评析】

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。”本案中该鞋店以特价商品不由不履行更换义务,发票中注明的“特价商品不退不换”属于霸王条款,并不具备法律效力。售卖特价商品是商家的促销行为,特价商品本身是必须符合质量要求的。而不受“三包”规定所约束的“处理品”本身则存在一定质量瑕疵。商家在销售过程中必须在该类产品上标明“处理品”、“次品”或“等外品”等字样,否则就涉嫌以次充好,欺瞒消费者。
(谢家集区消保委)

因疫情不能举办婚宴 凤阳县消保委调解商家退还部分定金

【案例简介】

今年元月,消费者赵女士在经营者处交定金2000元,准备办理婚宴。为响应政府号召,减少出行和取消聚餐,消费者计划取消婚宴,希望酒店退回定金2000元。经过多次协商,某酒店仍不肯退回定金,10月下旬,消费者赵女士遂致电12315进行了投诉。

【处理过程及结果】

凤阳县消保委接到投诉后,迅速转至辖区市场监督管理所。市场监管所工作人员立即与该酒店联系,酒店方称自己已经为婚宴做了前期工作,疫情导致无法办理婚宴,不是自己的责任,损失也不能全部由自己承担。经多次沟通调解,考虑到酒店方已经为婚宴做了前期准备工作的实际情况,酒店方为顾全大局,愿意根据疫情发展情况,同意退还消

费者的1400元定金,消费者表示理解并愿意接受,调解成功。

【案例评析】

这是一起因疫情导致消费者无法如期办理婚宴,而经营者不愿退还定金所产生的纠纷。《中华人民共和国合同法》第一百一十七条规定“因不可抗力不能履行合同的,根据不可抗力的影响,部分或者全部免除责任,但法律另有规定的除外。”消费者在经营者处交定金准备办理婚宴,他们之间就形成了合同关系。因疫情无法办理婚宴,导致消费者违约在先。但疫情是一种不可抗力,因此根据《合同法》的相关规定,应当部分或全部免除消费者的责任。考虑到酒店方已经为婚宴做了前期准备工作的实际情况,经营者应当退还消费者部分定金。

(凤阳县消保委)



安徽省消费者权益保护委员会
Anhui Consumer Council

凝聚你我力量 让消费更温暖

2020年中国消费者协会大型社会公益活动



凝聚你我力量

—— 2020 年消费维权年主题 ——



安徽省消费者权益保护委员会
ANHUI CONSUMER COUNCIL