

省消保委主任沈卫国等领导启动 安徽省网络及金融消费教育“五进”活动

5月6日上午，由安徽省消保委、合肥市消保委、省银行业协会、省保险行业协会4家单位联合举办的安徽省网络及金融消费教育活动在合肥市府广场启动。

省工商局等14家机关单位、中国消费者报等16家媒体单位、律师志愿者及银行、保险、互联网等领域18家安徽省诚信单位参与现场宣传、咨询活动。

据悉，省消保委将于5月至11月在全省范围内组织开展互联网及金融消费教育“进社区、进农村、进学校、进企业、进商厦”五进活动。活动旨在认真贯彻中国消费者协会“网络诚信，消费无忧”年主题，履行法定职责，教育消费者增强互联网及金融消费安全意识，提高消费者风险防范意识和自我保护能力，督促经营者诚信经营，创优消费环境。

安徽省工商局副局长程胤表示，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。当前，消费领域制约消费增长的因素依然存在，必须加大消费教育引导，优化消费环境，营造便利安全放心的消费环境。希望全社会行动起来，更加广泛深入地学习宣传消费者权益保护和互联网及金融等消费知识，提升国民消费素质。

中消协秘书长常宇表示，当前消费领域存在的市场经营不规范、商品和服务质量不高等问题，以及制假售假、蒙骗欺诈消费者，特别是网络、金融领域时有发生侵害消费者合法权益的违法行为，不仅制约了消费潜力的释放，而且成为影响经济社会稳定的重要因素。安徽将网络与金融消费教育结合，既抓住了当下消费维权领域热点难点问题，又拓展了“网络诚信，消费无忧”年主题活动的内涵。



省消保委主任沈卫国（右三）等领导启动安徽省网络及金融消费教育“五进”活动



中国消费者协会副会长兼秘书长常宇讲话



省工商局副局长程胤致辞



省消保委副秘书长（主持工作）江来主持启动仪式

淮北、滁州两市打造智慧315平台

为适应移动互联网时代消费维权新形势，省消保委决定在淮北、滁州两地率先试点打造“智慧315”信息化平台，运用“互联网+消费维权”手段，探索互联网时代消费维权新模式。

以技术创新实现智慧维权。建成以12315坐席、官网、微信、APP平台为一体的“智慧315”数据平台。使消费者能通过电脑、手机随时随地投诉，并能实时查看投诉处理流程进度，还可以提交照片、录音、聊天记录等电子证据，方便消费者及时固定证据，维护自身合法权益，降低维权成本，提高维权效率。

以方式创新体现智慧维权。该平台以消费纠纷和解快速处理系统为核心，通过“智慧315”平台将投诉分流至被投诉企业商家，让消费者与企业先进行和解，和解不成再申请调解，实现消保委、企业商家、消费者三者之间互联互通，建立快速的信息化消费投诉和解通道，既节约人力资源成本又提高工作效率。

以方法创新深化智慧维权。整合企业登记数据、消费投诉数据和信用公示数据，根据时段、商家、地区、性别、年龄层次、类别等属性进行分析。通过大数据分析，及时向广大消费者发出消费提示和警示，对投诉较多的经营者进行行政约谈，规范其经营行为。运用“智慧315”系统后，统计分析将更加宽泛，结果的运用将更加全面。主要体现在三个方面：一是为政府部门实施“靶向式”的精准维权、监管提供支撑；二是为企业强化自律行为提供依据；三是为消费者理性消费提供参考。

淮北市、滁州市消保委



淮北市、滁州市消保委赴南京、镇江考察学习智慧315工作



编 印 单 位 安徽省消费者权益保护委员会
法 律 顾 问 安徽省消费者权益保护委员会律师团

编 委 会
主 任 沈卫国
副 主 任 金启建
编 委 江 来 张路明 罗 勇 胡 茵
周 鹏 王 张 樊具山 金 雷
余 兵 钱扬平 侯建华 王吉星
杨 勇 汪 淳 钟 林 喻薇莉
张顺理 陈 波 王晓震 万冬鸣
兰文军

主 编 江 来
编 审 张路明
责 任 编 辑 王文博
编 辑 孙 初 董 杰 金小武 王 灿
刘 勳

《安徽消费者》编辑部
地 址：合肥市宁国路 112 号工商大厦 1301、1316 室
邮 编：230001
电 话：0551-64675176、64675171
传 真：0551-64675176
在线阅读：www.ah315.cn
E - mail: ahxfz315@126.com
印刷单位：合肥国元印务有限公司
印刷日期：2017 年 6 月 30 日
印 数：1000 份

《安徽消费者》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》编辑部保留所有权利。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。

■由于选用了部分国内资料图片，敬请作者及时与《安徽消费者》编辑部联系，并领取稿酬。

Contents 目录

01 淮北、滁州两市打造智慧315平台

■ 权威发布

04 安徽省食品药品监督管理局关于公布2017年第24期
食品安全监督抽检信息的通告

■ 维权前沿

05 淮北市消保委张珺荣获“最美窗口之星”称号
07 免费观影是套路 消保委要求影城整改
08 抽中大奖有猫腻 消费者需谨慎
09 生日派对欢乐多 照片缺失遗憾了
10 售后安装引纠纷 消保委出面助维权
11 消保委维民意见实效 消费者赠锦旗致谢意

■ 案例分析

12 酒店取消婚宴预订 消保委帮助维权
13 美发店预付卡消费退款纠纷维权案
14 买房定金要退难 消保委调解退全款

■ 消费提示

15 “购物返现”或藏消费陷阱
16 科学选配、正确使用儿童安全座椅
18 墙面装饰按需选购乳胶漆二十款乳胶漆商品比较试验结果

■ 信息速递

22 网络安全法加强个人信息保护
23 有钱也没法下单！曝淘宝卖家对买家设好评率门槛

■ 市场调查

25 关于快递服务的几点建议

■ 消费热点

26 注 意！12批次防晒类化妆品不合格，知名品牌也上榜！
28 旅游类、房地产类典型涉嫌不公平合同格式条款及点评意见
34 国产食盐“添加剂”堪比砒霜？央视深度揭秘
38 检验检疫部门提醒挑选儿童玩具应避开这些 “坑”
40 国产假货变海淘正品：圆通等代收点虚构海外发货信息

■ 热点评论

43 “刘洪斌（滨）”或承担民事及行政责任



封一 网络及金融消费教育“五进”活动启动仪式
封二 省消保委主任沈卫国等领导启动
安徽省网络及金融消费教育“五进”活动
封三 投诉回音
封底 “安徽消费者”微信号“ahxfz315”

安徽省食品药品监督管理局关于公布2017年第24期食品安全监督抽检信息的通告

安徽省食品药品监督管理局组织了5类食品的监督抽检。为保证广大消费者的消费知情权，现将抽检信息通知如下：

本次抽检5类食品261批次样品。其中，方便食品62批次，合格61批次，不合格1批次；糕点65批次，合格59批次，不合格6批次；粮食加工品71批次，全部合格；蔬菜制品36批次，合格35批次，不合格1批次；饮料27批次，合格26批次，不合格1批次。

一、不合格样品具体信息如下：

- 1.阜阳市颍泉区梦琪食品厂生产的面筋王子（其他方便食品）（生产日期/批号：2017/4/20），菌落总数检出值为160,000,130,000,270,000,000,000,000CFU/g。标准规定为n=5，c=2，m=10000，M=100000CFU/g。承检机构为阜阳市产品质量监督检验所。
- 2.合肥悦家商业有限公司经销的安徽省怀宁县顶雪食品有限公司生产的顶雪贡糕（生产日期/批号：2017/03/06），酸价(以脂肪计)检出值为21mg/g。标准规定为≤5mg/g。承检机构为安徽省食品药品检验研究院。
- 3.合肥悦家商业有限公司长江东路店经销的安徽省怀宁县顶雪食品有限公司生产的顶雪贡糕（生产日期/批号：2017/01/12），酸价(以脂肪计)检出值为22mg/g。标准规定为≤5mg/g。承检机构为安徽省食品药品检验研究院。
- 4.怀宁县荣安超市经销的安徽省怀宁县洪铺镇永和食品厂生产的怀宁贡糕王（生产日期/批号：2017/03/31），酸价(以脂肪计)检出值为9.3mg/g。标准规定为≤5mg/g。承检机构为安徽省食品药品检验研究院。
- 5.怀宁县荣安超市经销的安徽省怀宁县洪铺镇永和食品厂生产的片片香贡糕（生产日期/批号：2017/03/31），酸价(以脂肪计)检出值为8.4mg/g。标准规定为≤5mg/g。承检机构为安徽省食品药品检验研究院。
- 6.怀宁县高河镇永丰超市车站店经销的怀宁县永丰食品有限公司生产的怀宁贡糕（生产日期/批号：2017/02/03），酸价(以脂肪计)检出值为6.3mg/g。标准规定为≤5mg/g。承检机构为安徽省食品药品检验研究院。

7.枞阳县世纪华联超市新百大厦分店经销的安徽省传才食品有限公司生产的香脆麻花(甜味)（生产日期/批号：2017/04/01），糖精钠(以糖精计)检出值为0.055g/kg，标准规定为不得使用。承检机构为安徽省食品药品检验研究院。

8.安徽省徽风皖韵特产超市有限公司太湖路店经销的安徽省泾县丁渡酱制品有限公司生产的香辣萝卜条（生产日期/批号：2017/02/21），苯甲酸及其钠盐(以苯甲酸计)检出值为1.5g/kg，标准规定为≤1g/kg。承检机构为谱尼测试集团上海有限公司。

9.安徽省恒利源食品有限公司生产的益母红糖（生产日期/批号：2017/03/17），菌落总数检出值为1800;1600;1800;1700;1800CFU/g，标准规定为n=5,c=2,m=1000,M=50000CFU/g。承检机构为蚌埠市产品质量监督检测中心。

二、对上述抽检中发现的不合格产品，生产经营企业所在地食品药品监管部门应依法进行调查处理，查明不合格产品的批次、数量和成因，制定整改措施。

提示广大消费者，购买食品时要通过正规可靠渠道并保存相应购物凭证，要看清外包装上的相关标识，如生产日期、保质期、生产者名称和地址、成分或配料表等信息；查看真空包装是否漏气胀袋、有没有变质；不要购买无厂名、厂址、生产日期和保质期的产品，不要购买超过保质期的产品。凡购买不合格产品应停止食用，及时与生产企业或经销商联系。在市场上发现上述不合格产品请拨打12331热线电话进行投诉或举报。

来源：安徽省食品药品监督管理局网站



淮北市消保委张珺荣获“最美窗口之星”称号

5月18日，历时2个月的以“礼赞劳动 讴歌奉献”为主题的2017年度淮北市总决赛落下帷幕。淮北市消费者权益保护委员会工作人员张珺荣获 “最美窗口之星”称号，并作为行业代表上台领奖。

本次大赛由市委宣传部指导，市网信办、市直机关工委、市文明办、市总工会等单位承办，旨在践行和弘扬社会主义核心价值观，展示普通劳动者之美和平凡岗位风采，助力淮北转型崛起。

张珺，2010年底考入淮北市消费者权益保护委员会秘书处工作，三尺服务台、一部电话、一台电脑，伴随着她走过了六个年头，寒来暑往，静静地守候在电话一端，没有休过一个完整的节假日。她与其他工作人员共同努力，把各项工作开展得有声有色，先后与她的同事们解答消费者咨询38000 余件，受理投诉举报4700余件。作为一线消费维权工作人员，她恪尽职守，无怨无悔，默默坚守，在平凡的岗位上始终心系消费者，牢固树立服务意识，用耐心倾听去化解消费者的愤怒，用温和话语去平复消费者的不满，用真诚沟通去争取消费者的理解，用专业知识为消费者排忧解难，维护消费者的合法权益。

淮北市消保委



免费观影是套路 消保委要求影城整改

消费者魏先生的孩子正在上幼儿园，前段时间，孩子带回一张宣传单，说是有免费电影可以看，魏先生仔细查看宣传内容，确实写着在淮南某影城，儿童免费观看3D电影。5月20日，消费者魏先生高兴的带着孩子来到影城，却被告知，儿童可以免费观影，但却没有座位，需大人陪同，而大人进去观影则需40元/人，另外需10元3D眼镜的费用，这让魏先生感觉被套路了。5月24日，魏先生向淮南市消保委投诉，要求影城规范服务。

我委接到投诉后，电话联系该影城负责人，详细了解相关情况，原来这是某公司租赁影城放映厅做的活动，影城对活动内容并不十分了解，估计是该公司做活动时未向消费者提前说明情况。

我委告知影城，第三方租赁放映厅时，影城应仔细查看其活动内容，发现存在消费陷阱时，应当及时制止，否则，依据《消费者权益保护法》规定，影城要承担相应责任。

淮南市消保委提醒广大消费者，在日常消费过程中，遇到免费或者过于优惠的服务时，应提高警惕，详细了解服务内容后再做决定，避免陷入消费陷阱。

淮南市消保委



抽中大奖有猫腻 消费者需谨慎

4月中旬，一名消费者向芜湖市消保委反映，在某商场凭消费小票参加抽奖活动，被告知抽中大奖，享受“购买店内两件商品可享受一折价格”的优惠，消费者挑选了两件分别定价为1万多的玉器，最后付了2000多元。后经过鉴定，购买的玉器只值几百元，消费者因此要求退换货。

我委接到消费者投诉，立即联系双方当事人核实情况，经了解消费者反映情况属实。本案中，店铺存在“抽奖”猫腻，商家在奖券上做手脚提高中奖率，利用消费者贪图便宜的心理诱导消费者购买，消费者“中奖”后打折购买的珠宝首饰，也存在价格虚高的情况。《消费者权益保护法》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……”虽然珠宝首饰未限制定价，但商场这种变相搭售行为明显侵犯了消费者对商品的知情权和公平交易权。根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第六条的规定，“经营者向消费者提供有关商品或者服务的信息应当真实、全面、准确，不得有下列虚假或者引人误解的宣传行为：……（六）以虚假的“有奖销售”、“还本销售”、“体验销售”等方式销售商品或者服务；……”，则商家使用这样的促销打折手段实际上还有一定欺诈嫌疑。最终经过调解，商家承诺消费者予以换货，消费者表示满意。

在此需要提醒消费者：玉石、翡翠之类的产品对材料品质要求较高，但目前珠宝首饰鉴定证书只针对被检测珠宝的材质进行测评，至于材料品质的高低、好坏并不会标明。因此有奖销售的这些1折玉石产品的证书多为真实有效的，只是售卖价格与产品价值存在较大差距，所以消费者在购买时一定要小心谨慎，切不可因为贪便宜而盲目消费。

芜湖市消保委



生日派对欢乐多 照片缺失遗憾了

小孩子都喜欢过生日，因为有很多好吃的，还能得到各种各样的礼物。朱女士送给女儿的十周岁生日礼物就是一场别开生面的生日派对。她为了给孩子留下美好的回忆，还专门聘请了婚庆公司做派对策划，安排了饮食、表演、游戏等环节，当然也包括全程的活动照片拍摄。热闹开心的派对过后，朱女士和女儿准备来看看活动照片拍得好不好，没想到却被告知因为失误，没有留下任何现场照片。朱女士感觉非常遗憾，并且很气愤，因为这场派对策划可不便宜，总共花费了4万元左右，却出现了这样重大的失误，她表示不能接受，选择向消保委投诉。

我处工作人员经过调查，了解到造成活动照片拍摄缺失的原因是婚庆公司与摄影合作方临时发生了合作纠纷，摄影合作方自行离开，导致了没有留下现场照片。但是摄影合作方是婚庆公司找来的，朱女士当时是同婚庆公司签约策划派对活动，这一失误结果不应由朱女士承担。通过对双方的调解协调工作后，双方达成了以下协议：婚庆公司付给朱女士12000元作为补偿。

宁国市消保委



售后安装引纠纷 消保委出面助维权

近日，消费者张女士向固镇县消费者权益保护委员会反映，她在某商店购买洗衣机一台，售后服务人员上门后，指出洗衣机的水管不够长度，需要消费者自己掏钱购买。同时又说安装在墙壁上的自来水水嘴不适合洗衣机使用，需要购买其携带的水嘴。张女士听从了安装人员的言语，便掏钱购买了售后服务人员提供的水管和水嘴。事后，张女士上网查询发现，该品牌官网上所标示的水管和水嘴价格远低于售后安装人员报的价格。在县消保委工作人员的帮助下，张女士对该品牌服务热线进行了投诉，随后安装人员退还了多收取的钱款。

从县消保委近年来受理的投诉情况来看，类似的投诉并不鲜见。据了解，当下安装人员在安装时收取高额的费用，已经是一个潜在行业惯例。

固镇县消保委提醒广大消费者：在安装设备时，应确认安装人员的身份，并让其出示商家的价目明细表。同时要求安装人员对其收取的费用开具必要的单据，以便出现纠纷时有据可查，有利于维护自身合法权益。

固镇县消保委



消保委维民意见实效 消费者赠锦旗致谢意

2017年4月，六安市消保委成功调解一起农机消费纠纷，为张先生挽回经济损失13万元。近日，消费者张本付来到六安市消保委，专程将一面写着“秉公执法维民意，勤政廉明颂功德”的锦旗赠送给六安市消保委，表达对工作为民维权工作的肯定和诚挚谢意。

张先生2016年12月14日向六安市消保委投诉，反映其2016年4月25日从六安市某农机销售有限公司购买一台某品牌大型拖拉机，价格13万元。张先生当初之所以选择这台拖拉机，是因为这台拖拉机的宣传单页上宣传此机器“配备100L大容量油箱，能够保证长时间连续作业”，但是在实际操作中张先生发现此拖拉机不仅动力不足，且耗油很高。张先生向经销商反映后，经销商联系厂家，厂家先后两次来到六安，选取合适农田，租赁同等型号的其他品牌拖拉机，由张先生操作该拖拉机与租赁拖拉机，做比较试验。但实验数据被厂家带回后未给任何答复。张先生认为此拖拉机达不到当初宣称的“长时间连续作业”，要求退机遭拒。工作人员受理此投诉后仔细查看张先生提供的购机发票和宣传单页等相关书面凭证，并与经销商高老板取得联系，确认张先生所述基本属实。

2016年12月29日，市消保委组织消费者张先生、经销商高老板、厂家代表——日本人大西先生等，以及该机配套发动机厂家代表苗先生等四方共12人进行现场调解。调解中，四方分别陈述了自己的观点。消费者张先生称购买此拖拉机后磨合50—70小时，机器出现冒蓝烟的情况，经厂方工程师维修，故障已排除，但是动力不足且油耗高的问题依然存在。据操作农用拖拉机有16年经验的张先生仔细观察，一箱油（100L）6小时不到就耗完了，对比以前开过的6款其他品牌拖拉机，工作都在8小时以上才耗尽一箱油。张先生认为此拖拉机根本无法实现“长时间连续作业”，与宣传不符，感到受骗，要求退机。两厂家坚称拖拉机没有质量问题，更没有欺骗消费者，来现场做过两次比较试验，试验结果被厂方工程师带走，一直未有任何回复也是事实。经销商高老板证实张先生和厂方所述属实，并且表示只要厂家同意，就给张先生办理退机。厂家代表提出能否再做一次比较试验，张先生同意再做试验，但是对厂方提出的更换发动机的解决方案表示不同意，坚持要求退机，双方争执不下。工作人员提出如果有需要，可以通过有资质的第三方鉴定机构鉴定的方式确定拖拉机油耗和动力是否符合相关规定，并且指出《广告法》第十一条第二款规定：“广告使用数据、统计资料等引证内容的，应当真实、准确，并表明出处。”如果没有严谨的实验数据支撑就涉嫌虚假宣传。依据《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价款或者接受服务的费用的三倍”。据此，工作人员要求厂家限时给予明确答复。

2017年2月16日，厂家给予市消保委回复，确定同意退机。4月10日，经销商为消费者办理退机并退还全额购机款。

六安市消保委 顾燕燕

酒店取消婚宴预订 消保委帮助维权

【案情简介】

2017年2月15日，消费者童女士投诉至滁州市消保委反映其在滁州市某酒店预订的6月10日中午的婚宴20桌，并交纳了定金2000元，现该酒店不能按照定金合同履行，双方协议不成，请求消保委给予帮助。

【调查情况及处理结果】

接到消费者童女士投诉后，滁州市消保委工作人员当即联系该酒店负责人到场进行调解。经了解情况，因该酒店工作人员失误，造成婚宴当天的酒席重复预订，故只能取消童女士的婚宴预订，并提出双倍返还定金，作为赔偿。消费者童女士认为酒店取消婚宴预订造成的损失较大，返还双倍定金并不足以弥补其损失。双方当事人争执不断，调解陷入僵局。消保委工作人员又分别对投诉双方当事人进行耐心谈话，从双方的利弊进行分析，经调解，投诉双方当事人最终握手言和，达成调解协议，由该酒店双倍返还童女士定金共4000元，并赠送价值1299元的宴请餐以作补偿。投诉双方当事人均对我市消保委工作人员认真、耐心的工作态度表示赞赏。

【案例评析】

根据我国《合同法》第115条规定：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，应当双倍返还定金。在本案中，酒店方面存在违约，理应双倍返还定金，并无异议。而消费者童女士因取消婚宴确实产生了相关损失，该酒店在给付惩罚性赔偿双倍定金的基础上，从酒店人文关怀经营理念的角度出发又给予补偿，最终达成调解协议。

滁州市消保委

美发店预付卡消费退款纠纷维权案

【案情简介】

2017年4月12日，江女士拨打12315热线对一家美发店进行投诉，称其女儿在汇金广场的一家美发店办了一张预付卡，200元，对方还送了一些消费券，现在店家关门停业了，得知该店家搬到了开发区恒大绿洲内，认为距离市区太远，非常不方便，因为预付卡没有使用，但是用了消费券，要求店家从卡里扣消费券的钱，按折扣退预付卡的钱，对方不同意，无奈，江女士只好投诉，请求帮助调解。

【处理过程及结果】

开发区市场监督管理局受理投诉后，工作人员及时与该美容店的老板取得联系，经过核实，发现消费者投诉情况属实。我局工作人员认真的向经营者宣传《消法》、和《安徽省消费者权益保护条例》等法律法规，通过沟通调解，美发店老板同意将预付卡的余额退还给江女士，双方达成和解协议，并现场签订了《消费纠纷调解协议书》。

【案例评析】

此案是消费者在预付卡付款消费场所最常见的消费纠纷，据《消法》，第九条“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供服务的商品或服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品，接收或者不接受任何一项服务”。第四十七条“经营者以预收款方式提供商品或服务的，应当按照约定提供，未按照约定提供的应当按照消费者要求履行约定或退回预付款”。本案中经营者地址搬迁，距消费者距离较远，消费不便，经营者应当无条件退还消费者剩余的预付卡。

铜陵市开发区市场监督管理局 杨燕

买房定金要退难 消保委调解退全款

【案情简介】

2017年1月，消费者谢先生看中了天长某楼盘的一套商品房，在交纳了一万元定金后，因房屋楼层太低，怕日照时间受影响，不想买了，要求退还一万元定金，但遭到开发商拒绝，谢先生无奈之下，到天长市消保委寻求帮助。

【调查情况及处理结果】

天长市消保委接到投诉后，立即与开发商核实纠纷情况。经调查了解，谢先生所述情况属实，但开发商认为既然消费者已经交了定金，说明该套房屋已经定给谢先生，如果其他客户看中这套房屋，开发商也不能卖给其他客户，现在谢先生因自身原因要求退定金，无形之中使得开发商在这段时间内损失了一部分想要买这套房屋的客户，产生了实际损失，所以该笔定金不能退还。天长市消保委工作人员在了解了双方的分歧之后，向双方宣传了新《安消条例》有关规定，同时对双方做了细致的调解工作，最终开发商同意退还谢先生交纳的一万元定金，谢先生表示满意。

【案例评析】

根据《安徽省消费者权益保护条例》第三十七条规定，商品房买卖合同签订前，消费者放弃购买的，商品房开发经营者应当全额退还预收的费用。在本案中，消费者支付定金后并未与开发商签订正式的商品房买卖合同，故消费要求退还定金的要求，应当予以支持。

商品房系特殊商品，消费者购买时应当综合各项因素慎重考量，一旦交纳了钱款后再要退还，会有诸多不便，给自己带来不必要的麻烦。在此，天长市消保委提醒消费者，一旦遇到上述情况，一定要保留好自己的交款凭证，以便更好地维护自己的合法权益。

天长市消保委 汤剑青



“购物返利”或藏消费陷阱 六安市消保委提醒消费者谨慎参与

当前，分期付款、“购物返利”的消费方式比较流行，无论是买家电、买手机还是购汽车，都可见分期付款、“购物返利”的踪影。然而，在分期付款、“购物返利”的背后，却暗藏着消费陷阱。

近日，六安多名消费者投诉称，遭遇“贷款购车返利”的陷阱。活动规定，消费者以总车价的五成多付首付，并按照经营者要求办理贷款业务，自消费者提车第二天起即享受第三方平台赠送积分若干，积分可抵贷款使用并且有盈余。也就是说剩余的贷款部分不需要消费者自己偿还。然而该汽车4S店（第三方平台）未兑现“购物返利”承诺，第三方平台只返还了一小部分积分，购车的贷款余款无法正常还款。此时，消费者需承担贷款余额无法正常还款的风险后果，为了不影响信用记录，消费者只能自己还款。而且当初交易时的总车价就明显高于市场价，引发此类投诉的主要问题是“消费返利”。可见，这种“购物返利”消费模式存在诸多风险，如面临平台返利随时终止的风险，甚至关闭“跑路”无法返利。如经营者没有足够的资金周转或不诚信经营，返利承诺就成为“空头支票”，消费者的合法权益难以保障。

无独有偶。消费者汪女士等以分期付款形式购买手机，商家告知参与第三方平台消费返利活动，可偿还贷款，但仅返还2个月，平台终止返利，贷款余额需消费者自己支付，一旦不能及时还款，将影响消费者个人信用。分期付款买手机可能存在以零利息当噱头、消费返利无法兑现、经营者故意隐瞒高额贷款本

息、违约金，高价购买到质量差手机等消费风险。

六安市消保委提醒消费者遇到“购物返利”等新消费模式，要认清其本质，保持高度警惕，慎重参与。一是提高警惕，防止在不知情的情况下办理分期购物。对商家推荐的分期购物模式，消费者在购买前一定要详细了解清楚，如商家要求提供身份证、银行卡等信息，或购物过程中需要签署一系列协议时，消费者要提高警惕，商家可能在没有明白告知的情况下，为消费者办理分期贷款购物或所贷款的产品与实际购买的产品信息不符。二是消费者在选择分期付款方式时，不要被所谓的高额返利所诱惑，从而步入消费陷阱。不要在商家的催促下而仓促签约，在签订合同条款时要仔细阅读，明确自己所承担的责任，评估自己的承受能力及可能存在的风险，一定要弄清利息总额、利率、分期期数、手续费、违约金等具体细节问题。如发现合同附加条件中有不公平、不合理的条款，消费者可与经营者协商更改或者选择不参与返利活动。三是注意主动索要正规票据和保存相关凭证。不要轻信经营者的口头承诺，消费凭证是证实消费者与商家交易关系的重要凭证，消费者应有自我保护意识，购买商品时应保存相关通信、交易记录或凭证，特别是与分期付款相关的贷款合同，要主动向商家索要并注意保存，以便在发生消费纠纷时能够及时向有关部门进行投诉。

六安市消保委 朱伟

科学选配、正确使用儿童安全座椅

六一儿童节将至，为保证儿童的乘车安全，中国消费者协会在此提醒家长：儿童乘车务必要正确使用儿童座椅。

一、为何儿童乘车要使用儿童安全座椅

（一）大人的保护措施不适用于儿童。车内大多数对大人的保护措施，对儿童是不适用的。比如安全带，专为大人设计，它的最低身高限制为140cm,安全带肩带的位置在锁骨和前胸，但是相对于身高矮小的儿童，正好压在颈部，颈部是颈动脉和气管，真正发生事故时，不仅不能保护儿童，反而导致压迫气管，引起窒息，压迫颈动脉，引起脑部缺血，甚至造成颈动脉的切割伤，危急生命。



（二）将儿童放在副驾驶座上或抱着都是危险的。儿童坐在副驾驶座上，当紧急刹车时，安全气囊打开，对成人形成缓冲作用，而对儿童，却是正好打在头颈部，安全气囊弹开的力量是300公斤,瞬间就成为致命的杀手。



有的父母认为抱着孩子是安全的，但是在车速达到48公里的时候如果紧急刹车，一个5公斤的孩子会产生150公斤的力量，这是人无法承受的，即便父母想保护自己的孩子，也是力不从心；而且，孩子还会受到大人的挤压，造成双重伤害。

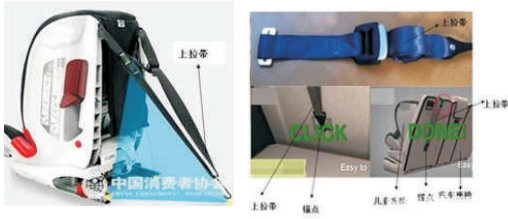
二、儿童安全座椅使用误区

（一）过早面朝前坐车

儿童在不满一岁、体重不及9公斤之前必须面朝后乘车，因为一旦发生事故，孩子身体中最硬的背部会比其他部位更好地缓解冲击力。如果面朝前，孩子相对较重的头部会先着地，尚未发育完全的脊骨就不能很好地保护脊髓，存在造成瘫痪或死亡的危险。当儿童已满一岁、体重达到9公斤以上这两个条件必须同时满足时，才能让孩子面朝前坐车。

（二）未把上拉带固定在汽车相应锚点上

有些儿童安全座椅，配有上拉带，遇到这种儿童座椅，请您务必把上拉带固定在车内的相应锚点上，一旦发生事故，上拉带能起到防止儿童座椅翻转的作用。锚点的位置可能会有所不同，一般有汽车座椅背部、后备箱等位置，请仔细阅读汽



车使用说明书，找到正确位置。最后请务必按照儿童座椅说明书的要求固定并拉紧上拉带。

（三）儿童身上的安全带过松

为儿童系好安全带后要再检查一下，如果您能够很轻易的把手指插入捆住儿童的安全带与儿童之间的缝隙中，那就说明安全带没有系紧。如果捆住儿童的安全带松了，当汽车发生碰撞时就有可能甩出来，磕碰在汽车内部的物件上，或是撞在其他乘客身上，导致受伤。所以要记住，安全带应该紧密牢固，千万不能过于松弛。

（四）说明书及标识

部分家长在给孩子使用儿童座椅时，没有按照说明书或标识的要求去操作，导致座椅没有固定牢靠或完全没有约束，一旦发生事故，儿童座椅起不到相应作用。因此请务必认真阅读使用说明书，严格按照说明说的要求去操作儿童座椅。

三、如何挑选儿童安全座椅

（一）儿童安全座椅选购主要考虑儿童体重和年龄、座椅的固定方式，购买时需要仔细阅读产品认证信息。

（二）儿童体重和年龄：市场上销售的儿童安全座椅会标有适用儿童的体重，有些还备注了适用年龄，其中体重应作为主要参考依据，购买时要根据儿童体重选购合适范围的产品，年龄可作为参考。

座椅组别	适坐儿童体重	适坐儿童年龄
0+ 组	0 - 13kg	0 - 1.5 岁
0 - I 组	0 - 18kg	0 - 4 岁
0 - II 组	0 - 25kg	0 - 7 岁
I 组	9 - 18kg	9 个月- 4 岁
I - II 组	9 - 25kg	9 个月- 7 岁
I - III 组	9 - 36kg	9 个月- 12 岁
II - III 组	15 - 36kg	3 岁- 12 岁

（三）座椅的固定方式：国内儿童安全座椅安装方式主要分为安全带捆绑安装和ISOFIX 接口安装。安全带捆绑式座椅可以适用各种车辆，接口安装式座椅只能安装在配备接口的车辆。选购座椅时，可以根据车辆是否配备接口选择相应固定方式的座椅。



（四）认证标志：从2015 年9月1日起，国内市场上销售的儿童安全座椅产品必须通过CCC 认证。因此购买时要选择有CCC 认证标志的产品。

（五）材质工艺：检查安全扣和安全带是否牢固，塑料件是否光滑，布料是否透气等。建议带着孩子去挑选，让孩子亲自试坐，因为舒适性也是非常重要的。

来源：中国消费者协会

墙面装饰按需选购乳胶漆

二十款乳胶漆商品比较试验结果

内墙涂料也称内墙乳胶漆，是现在装修中应用最广泛的墙面装饰材料，随着家装涂料行业竞争的日益激烈，各种环保型和功能型的涂料产品层出不穷。为深入了解乳胶漆的环保性和功能性，更好的引导消费者合理消费，选购适合自己的商品，中国消费者协会委托国家建筑材料质量监督检验中心对目前市场上的主要品牌的乳胶漆产品的环保性和功能性进行了比较。

一、比较试验样品及来源

1. 比较试验样品由中国消费者协会工作人员以普通消费者身份在市场上随机购买，产品涉及多乐士、立邦、嘉宝莉、晨阳、三棵树、都芳、紫荆花、富亚、来威、Signeo（诗珑大师）、PIGROL(品赫美乐)、TIKKURILA(欧铁华)、California(爱丽净)等13个品牌，共计20款样品。

2. 20款样品均为白色漆。样品中，标称儿童漆的有3款，明示有耐污渍性能的样品1款，明示有抗霉菌性能的样品14款，明示有甲醛净化功能的样品11款。（测试样品详见附件）

二、比较试验检测项目及依据

比较试验的测试项目包括涂料的涂膜外观、对比率、耐洗刷性、耐污渍性、甲醛净化性能、抗霉菌性能、拉伸强度、断裂伸长率、防涂鸦

性，检验依据为HG/T4756-2014《内墙耐污渍乳胶漆涂料》、JC/T1074-2008《室内空气净化功能涂覆材料净化性能》、HG/T3950-2007《抗菌涂料》、JG/T172-2014《弹性建筑涂料》、JG/T304-2011《室内空气涂鸦抗粘贴涂料》。

三、比较试验结果分析（详见附件）

乳胶漆是以水为分散介质，合成树脂乳液为基料，加入颜料、助剂等配置而成，施工方便，环保性能好。从近年来国家和地方抽检结果看，没有发现甲醛含量存在问题。目前，通过正规渠道购买的乳胶漆产品，其甲醛含量非常低，环保性能较好。因此，本次比较试验是针对乳胶漆的使用性能进行比较，未测试乳胶漆样品的甲醛含量。

1.绝大部分样品的遮盖性能较强

乳胶漆的遮盖能力用对比率指标体现，对比率的数值越高说明其遮盖能力越强。试验结果显示大部分样品具有很好的遮盖能力。在使用过程中，乳胶漆的遮盖力越强，一般施工时同等加水稀释的情况下，乳胶漆用量相对越少。

2.样品的耐污渍性能高低不同

耐污渍性是指乳胶漆的漆膜表面被一些污染源弄脏后，经过中性洗涤剂（如：洗手液、洗涤剂）擦洗后，残留痕迹是否明显的一项性能指

标。本次测试选用六种污染源分别为：食用醋、红茶、蓝黑墨水、水溶黑色素（如水性笔）、醇溶黑色素（如油性笔）、凡士林碳黑混合物（如油污、汗渍），分别涂抹在样品的漆膜表面，停留一段时间后，先用洗衣粉加水进行擦拭，再用自来水冲洗，比较哪个样品能够被擦洗的干净程度。

20款样品中，有13款耐污渍性能较好。其中1款儿童漆明示有耐污渍性能，其他19款样品虽未明示有该性能，其中有12款耐污渍性能也较好。从检测结果看，本次购买的儿童漆样品都具有较好的耐污渍性能。

3. 20款样品针对不同涂鸦材料，其防涂鸦性能有差别

对于家里有儿童的家庭，如何擦洗孩子在墙上乱涂乱画，基本是所有家长都会遇到的难题。本次比较试验分别选用2B铅笔（主要成分石墨）、红色油性记号笔（主要成分油墨）和红色蜡笔（主要成分是矿物油、颜料等）3种涂鸦材料涂抹到样品的漆膜表面，先后用洗涤剂、柑橘基清洁剂（去除重油污的清洁剂）、无水酒精擦拭。

比较结果显示，2B铅笔的涂鸦比较容易擦掉，用去除重油污的清洁剂即可清除；其次是红色蜡笔，需要用无水酒精才可擦拭掉；最不易擦洗掉的涂鸦是红色油性记号笔，在20款样品中只有5款样品漆膜上的涂鸦用无水酒精能够清除。可见，如果用油性记号笔在墙上画后，基本无法清除。

需要说明的是，JG/T304-2011《建筑用防涂鸦抗粘贴涂料》标准适用于建筑室外、城市公共

设施等场所使用的具有防涂鸦功能和（或）抗粘贴功能的涂料，比较试验购买的样品是一般家装用乳胶漆，是合成树脂乳液内墙涂料，这类产品一般并不具备的防涂鸦功能。因此消费者要想给孩子做涂鸦墙面，需购买专用的防涂鸦抗粘贴涂料，具有该功能的涂料，在使用中便于擦洗。

4.个别样品漆膜多次洗刷后易破损

乳胶漆的耐洗刷性是指涂层经反复擦洗而不破损的性能，乳胶漆的耐洗刷性能的好坏直接决定了产品品质的高低。根据HG/T4756-2014《内墙耐污渍乳胶漆涂料》的要求，乳胶漆的耐洗刷性能需达到洗刷2000次之后漆膜仍未损坏，才能满足使用要求。20款样品中有2款样品经洗刷到2000次时漆膜被擦破，其他样品表现良好。但应注意，任何乳胶漆墙面都不宜用坚硬、粗糙的东西用力擦洗，否则漆膜易擦破。

5.样品具有良好的抗霉菌性能

抗霉菌性能是指在潮湿的地方，漆膜有抵抗霉菌生长的能力。根据HG/T 3950-2007《抗菌涂料》的要求，经过霉菌试验后，如试样上不长霉菌，抗霉菌性为Ⅰ级；试样上有霉菌痕迹生长（肉眼可见生长，但生长覆盖面积小于10%），抗霉菌性为Ⅱ级，标准要求涂料的抗菌性能不大于Ⅱ级。

测试结果显示，比较试验样品均具有良好的抗霉菌性能。20款样品中有19款样品在试验中抗霉菌性能为Ⅰ级，1款样品在试验中抗霉菌性能为Ⅱ级。

在20个比较试验样品中有14个样品宣称具有抗霉菌的功能，其抗霉等级均达到Ⅰ级，其余未宣称具有抗霉菌性能，也有良好的抗霉菌性能。

6.样品均未宣称是弹性乳胶漆，但部分样品具有一定的弹性

乳胶漆的漆膜如果具有一定的弹性，墙体表面就不易出现细小的裂纹。检测乳胶漆的拉伸强度和断裂伸长率，就是考查乳胶漆是否具有一定的弹性功能。

20款样品均未宣称是弹性乳胶漆。测试结果显示，有6个样品有一定的弹性，其中1款样品同时还达到现行JG/T172-2014《弹性建筑涂料》中内墙涂料的要求。

7.样品的甲醛净化性能宣传基本属实

乳胶漆的甲醛净化性能是涂刷后漆膜表面能够部分吸附或去除甲醛的能力。经检测，有13款样品有甲醛净化功能，其中11个宣称具有甲醛净化功能，其宣传基本属实。

四、选购提示

1. 看包装。检查产品的外包装是否规范，有无使用说明与合格证，有无生产企业厂址。正规厂商所生产的产品包装规范，都会标注名称、商标、净含量、执行标准、使用方法和注意事项等。注意生产日期和保质期，尽可能购买近期生产的产品。

2. 看开罐效果。开罐后如果发现严重返稠、结块、沉淀、分层、有异味等现象，则质量不好或已变质，如果外观均匀细腻，搅拌时呈流动状态，则是好的涂料。

3. 看功能。消费者可根据房间的不同功能选择相应特点的乳胶漆。

（1）如卫生间、地下室可选择耐霉菌性较好的产品；

（2）厨房、餐厅、儿童房选择耐污渍性能较好的产品；

（3）使用弹性乳胶漆，墙面不容易出现裂纹，可以起到保护墙体的作用。

4. 比价格。市场上很多品牌将底漆与面漆作为套装一同销售，消费者可比较价格之后选购。

5. 目前，市场上有的乳胶漆产品宣称具有甲醛净化功能。其净化原理一般有两类：一类是物理吸附类，如添加活性炭、硅藻泥等物质，这些物质只是将甲醛吸附在自身内部，一旦达到饱和就不会再吸附，而且在一定条件下甲醛还可能再度释放出来；另一类是化学分解类，如添加光触媒材料、生物净化材料、氨基乳液等，这些材料通过化学作用将甲醛分解为二氧化碳和水，是完全意义上的净化甲醛。需要提醒的是：去除室内空气中的甲醛，净醛乳胶漆的作用是有限的，挑选环保的装饰装修材料才是最根本的方法。

6. 购买乳胶漆时应到正规的建材市场购买，并且一定要索取购货发票、查看一下产品的检测报告等有效凭证和施工说明书。

五、使用提示

1. 严格按照说明书进行施工。乳胶漆是水性漆。施工时要通过添加一定比例的水稀释。乳胶漆品牌不同，添加水的比例一般从10%到30%不等。如果随意将水的比例加大，乳胶漆的遮盖能力及其它性能会大大降低。另外，要将基层处理好，选用合适的内墙腻子。涂层厚度应符合工艺操作要求，底涂层或第一道涂层必须完全干燥后方可施涂第二道涂层。

2. 选择正规家装公司。如果消费者只想处理

墙面，除了找正规的家装公司，还可以找厂商，现在有些涂料厂商也提供涂刷的增值服务。

3. 乳胶漆在墙面上的涂膜很薄，容易被生活污渍污染。针对墙面污渍的处理可以尝试以下方法：普通灰尘、醋、茶可以用清水或洗衣粉加水进行擦洗；对于铅笔的污渍，可用去油污或多功

能清洁剂擦拭；对于蜡笔、签字笔、油性笔等污染物则可用无水酒精擦洗，但擦洗后漆膜表面的光泽度会有变化;对于家具边缘与乳胶漆墙面长时间接触、摩擦出现的痕迹，很难去除。

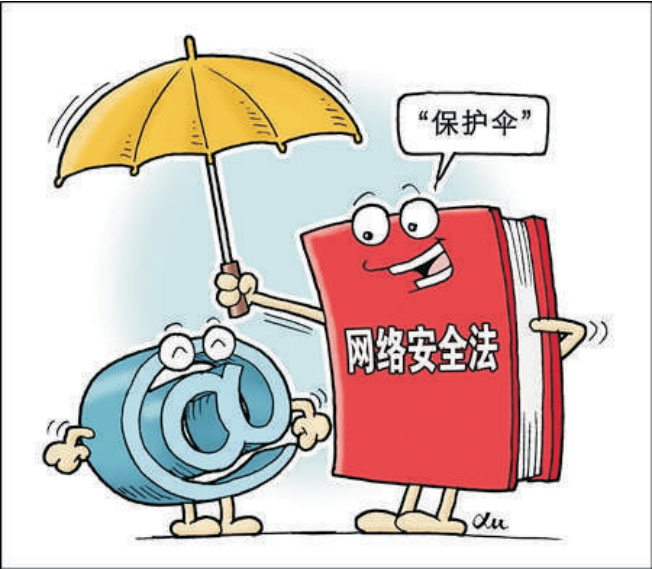
六、比较试验结果一览表

乳胶漆比较试验结果一览表

样品信息												样品性能试验													
序号	商标名称	标称样品名称	标称产地	标称生产单位	购样场所	标称生产日期	标称保质期	标称规格型号	标称净含量	购买价格(元/桶)	新会提升价格(元/升)	耐碱性		耐污性能		耐沾污性能		耐水性	抗霉菌性能		弹性		甲醛净化性能		
												对比率(%)	是否留痕有该功能	评价	28天测定	红色油性记号笔	红色蜡笔		是否留痕有该功能	评价	拉伸强度(MPa)	断裂伸长率(%)	评价	是否留痕有该功能	评价
1	多乐士	无添加竹炭全效儿童墙面漆	广州	阿克苏诺贝尔太古漆油(广州)	集美家私大门口建材行	20160720	36个月	AB100-65000	5L	817.5	163.5	0.97	★★★★★	否	★★★★★	★★★★	★	★★	是	★★★★★	—	—	★	是	★★★★
2	立邦	立邦儿童漆	河北	廊坊立邦涂料有限公司	集美家私大门口建材行	20160914	36个月	—	5L	868	161.6	0.95	★★★★★	否	★★★★★	★★★★	★	★★	是	★★★★★	4.9	85	★★★★★	是	★★★★
3	PIGGL	品赫美乐内墙漆	德国	安吉里拉(德国)有限公司	北京城外威家真市场	20150428	2年	—	5L	760	150	0.96	★★★★★	否	★★★★★	★★★★	★	★★	是	★★★★★	8.4	34	★★★★	否	★★★★
4	California	爱丽多味零VOC超净环保全效墙面漆	美国	美国加州产品集团	北京城外威家真市场	20150616	40个月	—	5L	850	130	0.90	★★★	否	★★★★★	★★★★	★	★★★	是	★★★★★	—	—	★	是	★★★★
5	三棵树	儿童健康室内漆	福建	三棵树涂料股份有限公司	京东商城	20160419	36个月	—	6kg	999	127.9	0.95	★★★★★	是	★★★★★	★★★★	★★★	★★★	是	★★★★★	—	—	★	否	★
6	多乐士	臻彩(无添加)儿童漆	河北	阿克苏诺贝尔太古漆油(廊坊)有限公司	集美家私大门口建材行	20150914	36个月	AB100-65000	5L	800	120	0.96	★★★★★	否	★★★★★	★★★★	★	★★	是	★★★★★	—	—	★	是	★★★★
7	立邦	净味120儿童漆	河北	廊坊立邦涂料有限公司	集美家私大门口建材行	20160704	36个月	—	5L	830	166	0.95	★★★★★	否	★★★★★	★★★★	★	★★★	是	★★★★★	6.1	32	★★★★	是	★★★★★
8	立邦	金装抗甲醛净味全效无添加儿童漆	河北	廊坊立邦涂料有限公司	乐华梅兰装饰建材有限公司	20160805	36个月	—	5L	911	102.2	0.95	★★★★★	否	★★★★★	★★★★	★	★★	是	★★★★★	7.1	26	★★★★	是	★★★★
9	TXMUTIA	超净净味内漆	波兰	迪吉里拉公司	北京城外威家真市场	20160608	3年	—	5L	900	100	0.93	★★★★★	否	★★★★★	★★★★	★★★	★★★	是	★★★★★	3.7	68	★★★★★	否	★★★★
10	sigboo	神族大师内墙乳胶漆	德国	上海神族家居有限公司(台湾华宝)德国制造原装进口	乐华梅兰装饰建材有限公司	20150421	5年	—	5L	495	99	0.95	★★★★★	否	★★★★★	★★★★	★★★	★★★	是	★★★★★	—	—	★	否	★
11	都芳	都芳丽嘉净味环保内墙漆	北京	德商都芳涂料(北京)有限公司	北京城外威家真市场	20161014	3年	—	5L	440	88	0.95	★★★★★	否	★★★★★	★★★★	★	★★★	是	★★★★★	—	—	★	否	★★★★★
12	来威	来威丝线净味全效漆	广州	阿克苏诺贝尔太古漆油(广州)有限公司	十里河民宅建材市场/北京万绿红云装饰材料经营部	20151201	36个月	L7155-65016	5L	320	64	0.93	★★★★★	否	★★★★★	★★★★	★	★★★	是	★★★★★	—	—	★	否	★★★★
13	三棵树	生态竹炭净味净味全效墙面漆	福建	三棵树涂料股份有限公司	京东商城	20160918	36个月	—	7kg	539	59.2	0.95	★★★★★	否	★★★★★	★★★★	★★★	★★★	是	★★★★★	—	—	★	是	★★★★★
14	多乐士	耐脏无添加(无添加)白漆	上海	阿克苏诺贝尔太古漆油(上海)有限公司	乐华梅兰装饰建材有限公司	20160802	36个月	AB100-65000	5L	262	52.4	0.95	★★★★★	否	★★★★★	★★★★	★	★★★	是	★★★★★	—	—	★	否	★★★★
15	都邦	天然净味竹炭乳胶漆	河北	河北都邦工业集团有限公司	十里河民宅建材市场	20160811	36个月	—	6kg	400	51.3	0.96	★★★★★	否	★★★★★	★★★★	★	★★★	是	★★★★★	—	—	★	是	★★★★★
16	紫荆花	净味竹炭防霉墙面漆	上海	紫荆花涂料(上海)有限公司	十里河民宅建材市场/北京万绿红云装饰材料经营部	20160602	36个月	E30-00	5L	180	36	0.95	★★★★★	否	★★★★★	★★★★	★★★	★★★	是	★★★★★	—	—	★	否	★★★★★
17	嘉宝莉	纯自然净味境界5合1内墙漆	广东	广东嘉宝莉科技股份有限公司	京东商城	20161028	18个月	—	20kg	799	30.7	0.96	★★★★★	否	★★★★★	★★★★	★	★★★★★	是	★★★★★	—	—	★	是	★★★★★
18	都邦	天然净味抗甲醛都邦全漆	河北	河北都邦工业集团有限公司	北京城外威家真市场	20161005	36个月	—	6.5kg	250	25.6	0.94	★★★★★	否	★★★★★	★★★★	★★★	★★★	是	★★★★★	—	—	★	是	★★★★★
19	三棵树	净味二合一墙面漆	福建	三棵树涂料股份有限公司	京东商城	20160923	36个月	—	25kg	428	13.2	0.91	★★★	否	★★★	★★★★★	★★★	★★★	是	★★★★★	2.8	72	★★★★★	否	★★★★★
20	富亚	丽晶白净味内墙漆	北京	北京富亚涂料有限公司	十里河民宅建材市场	20160821	18个月	—	21kg	199	7	0.92	★★★	否	★★★	★★★★★	★★★	★★★	是	★★★★★	—	—	★	是	★★★★★
说明:																									
1.表中“序号”按照提升购买价格由高到低排列。																									
2.表中样品性能统一栏中“★”符号越多,表示该项性能越好。																									
3.表中“④”表示样品在经过2000次的测试后,净膜完好,“+”则表示净膜完好。																									
4.乳胶漆的遮盖能力用对比率高低体现,对比率的数值越高说明涂料遮盖能力越强。																									
5.表中“—”表示该性能无标称,或乳胶漆的拉伸强度及断裂伸长率无标称或数据无标称结果,也可理解为该样品的拉伸强度及断裂伸长率无。																									
6.耐污性能试验用六种污染物污染,即食用醋、红茶、蓝黑墨水、水溶性色笔(如水性笔)、醇溶果色笔(如油性笔)、凡士林等混合物(如油污、汗渍)、有机溶剂等污染后的清除效果。																									
7.乳胶漆的拉伸强度和断裂伸长率说明了样品是否有弹性,具有一定的弹性,乳胶漆不易出现细小的裂纹,有保护墙体的作用。																									
8.耐水性试验中,评为★★★★表示用滴水测试可满级,★★★★表示用耐水性测试剂(包括酸性测试剂)可满级,★★★表示用无水酒精可满级,★表示不可满级。																									
9.甲醛净化性能是乳胶漆涂刷后净醛量能够吸附或降解甲醛的能力。																									
10.比较试验结果只对所购试样的样品负责,不代表品牌宣传规格、型号、批次的产品质量情况,任何单位不得擅自使用本次比较试验结果作宣传。																									

来源：中国消费者协会

网络安全法 加强个人信息保护



《中华人民共和国网络安全法》将于2017年6月1日起施行，这是我国网络领域的基础性法律，明确加强了对个人信息的保护，打击网络诈骗。

网络安全法共有7章79条，其中针对个人信息泄露问题规定：网络产品、服务具有收集用户信息功能的，其提供者应当向用户明示并取得同意；网络运营者不得泄露、篡改、毁损其收集的个人信息；任何个人和组织不得窃取或者以其他非法方式获取个人信息，不得非法出售或者非法向他人提供个人信息。

此外，网络安全法对网络诈骗、在关键信息基础设施的运行安全、建立网络安全监测预警与应急处置制度等方面都作出了明确规定。

提供公民个人信息 违法所得五千元以上可入罪

《最高人民法院、最高人民检察院关于办理侵犯公民个人信息刑事案件适用法律若干问题的解释》将于2017年6月1日起施行。

司法解释明确，向特定人提供公民个人信息，以及通过信息网络或者其他途径发布公民个人信息的，应当认定为刑法规定的“提供公民个人信息”。

对于刑法相关规定中“情节严重”的认定标准，此次司法解释明确规定了十种情形，包括非法获取、出售或者提供行踪轨迹信息、通信内容、征信信息、财产信息五十条以上的；非法获取、出售或者提供住宿信息、通信记录、健康生理信息、交易信息等其他可能影响人身、财产安全的公民个人信息五百条以上的；非法获取、出售或者提供前两项规定以外的公民个人信息五千条以上的；违法所得五千元以上的等。

来源：新华网

有钱也没法下单！ 曝淘宝卖家对买家设好评率门槛

据中国之声《新闻纵横》报道，经常网购的朋友在挑选商品时可能都会看看商品的评价，而收货之后，也会根据自己的体验给出好评或差评。但可能很多人不知道，买家给出的好评率如今也成了商家设置的门槛。

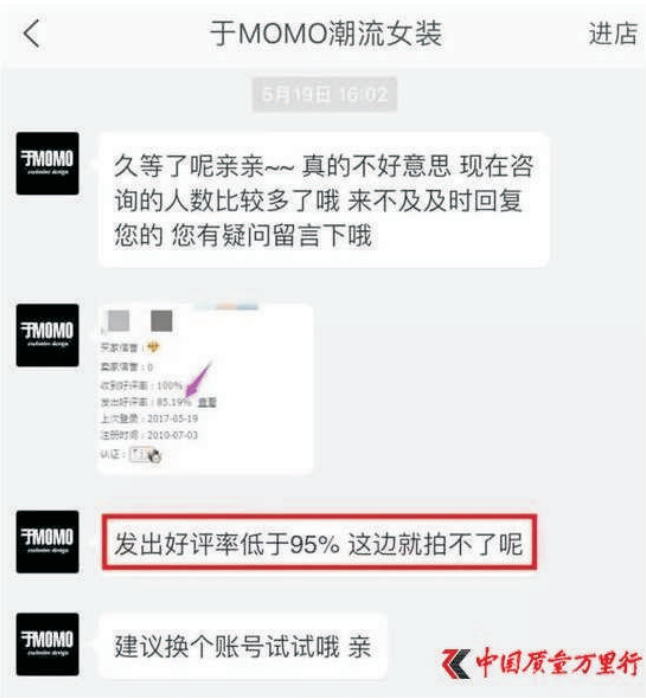
近日有媒体报道，不少淘宝买家反映，因为自己的账户好评率达不到商家要求，导致无法下单。据了解，为了防止恶意差评，不少淘宝店铺都有类似设置。卖家设置好评率门槛是自我保护吗？

淘宝卖家自行通过第三方软件屏蔽差评买家

有淘宝买家在支付时显示“卖家实时修改价格，请稍后下单”，随后交易自动关闭。而在咨询淘宝卖家后得知，由于买家发出的好评率低于95%，因此无法下单。这个门槛意味着，20单里只要有1单是差评或中评，就无法在设定了相同规则的店铺里下单。

有着相同经历的买家不在少数，记者在微博上搜索发现，近期有大量消费者晒出因好评率低而被拒绝下单的遭遇，有些淘宝卖家设置的门槛甚至高到好评率98%才能下单。

周小姐表示，下单时，交易直接是关闭状态，没法付款。客服告诉她说‘是因为好评率低于95%，所以不给下单。后来她了解到，不少淘宝上做得比较大的店铺都有类似的做法。



面对这样的规定，淘宝客服给出的答复则是商家自行设定，与平台无关。周小姐说：“淘宝跟我们确认过，淘宝平台没有提供这样的功能。这都是部分卖家通过第三方软件操作的。但是淘宝似乎没有打算采取措

施规避或者杜绝这样的行为，因为买卖是自由的，淘宝没法强买强卖。淘宝只是跟我们说，如果遇到这样的情况，可以投诉店铺。”

对于商家设置这样的好评率门槛，昨天下午记者拨打了淘宝客服电话，客服人员表示并非消费者原因，可以帮忙协调或建议买家换其他商家购买。

店主：此举不违规

一位在淘宝上开店的刘小姐(化名)表示，事实上，消费者无法看到自己发出的好评率，但卖家却能在后台看到该指标。为了防止恶意差评的出现，目前不少商家会对买家有这样的限制。“淘宝上关于好评率的拦截很普遍，因为现在淘宝里，中小卖家竞争比较大，会存在同行之间恶意寻找一些人，专门去对自己的竞争店铺差评，影响对手的评分和排名。”

刘小姐介绍，这种好评率拦截并非淘宝卖家平台的自带功能，而是通过需要通过安装第三方插件来实现。它可以设置对好评率低于多少的买家进行拦截。

遇到这种情况，虽然可以投诉，但是由于淘宝允许卖家自主关闭买家订单，因此也并不违规。

刘小姐表示，淘宝平台现在对于淘宝卖家给的空间蛮大的，因为现在中小淘宝卖家确实不太好发展，如果天猫店铺出现这种情况，只要一投诉肯定会赢。但是在淘宝规定里，卖家可以自主关闭买家的订单，如果他不愿意卖他，是不违规的。

有观点认为，如果好评率成为购买门槛，就间接性诱导买家给好评，虚假好评的问题会让评价体系形同虚设。电商专家鲁振旺介绍，之所以通过好评率限制买家购买，主要是为了防止恶意差评的出现。“可能会损失用户和订单，能让自己的评价相对比较正常，大家当然愿意这样做。可以杜绝竞争对手或者差评师来说有可能损害好评体系的隐患。

鲁振旺认为，由于评价体系的开放，因此卖家的行为也并不违规。目前来说，对此没有明确规定。对于平台管理来讲，用这个插件平台没有对其限制，只是开放了评价体系，对每个卖家的每个用户的好评率都是开放的，淘宝是不是就是说不开放了?所有人的好评率变成不透明的，这方面在法律上界定上还不清楚。这里存在一些灰色的东西，之前有一些人采用“呼死你”软件对用户进行骚扰，包括平台本身因为中差评骚扰用户的商家都需要治理。

律师：对买家区别对待 存在歧视消费者之嫌

而在中国互联网协会信用评价中心法律顾问赵占领看来，卖家的这种行为有区别对待，甚至歧视消费者之嫌：“对于同等条件下的消费者采取不同策略，仅仅是因为某个买家好评率低于95%，就不接受下单，这种做法没有合理依据，除非能够证明某个买家恶意差评进行敲诈勒索，这种情况下可以禁止他下单。但对于一般买家，如果他没有其他违法行为，仅仅因为好评率低于95%就不能下单，该做法缺乏法律依据。”

来源：央广网

关于快递服务的几点建议

据国家邮政局统计，目前，全国快递服务网点乡镇覆盖率超过80%，2016年快递业日均服务超过2.5亿人次，支撑网络零售额超过4万亿元，占社会消费品零售总额比重达到12.5%，新增就业20万人以上。快递业在促进经济社会发展中的重要作用日益显现。本次体验式调查情况表明，各快递公司在发件揽收方面要比快件派送做得更好；在快件投递用时、保障快递物完好无损方面，不同快递公司情况差异较大；各快递公司在落实签名收件要求、提示开箱验货、提供发票以及网点快件分拣等方面表现堪忧；特别是在投诉反馈和处理方面，少数快递公司响应速度慢、处理效果差。近年来，政府有关部门加大了对快递行业的监督管理力度，以促进快递业进入持续、稳定发展的良性通道。为了让消费者享受安全便捷优质的快递服务，促进快递行业重视消费者权益保护工作，中国消费者协会建议：

1. 加快完善快递行业的法规标准，引导快递业平稳有序发展。快递服务涉及环节多、周期长，任何环节出现问题，都会影响到快递物品的递送安全和递送效率，影响到消费者对快递服务的满意度。中消协建议，政府有关部门要推进快递行业规范和服务标准建设，特别要有针对性地加强快递网点的监督管理，完善相关标准和规范，让快递网点服务更加规范有序；要进一步明确快递企业对于快件损毁、丢失等问题的法律责任承担，清理和整顿快递行业潜规则和“霸王条款”，督促企业重视消费者权益保护工作，让消费者享受安全便捷优质的快递服务。

2. 落实快递服务法规标准从严从实，确保服务品质从快从优。体验式调查结果显示，多数快递从业人员没有严格执行相关服务规范和标准要求，善意提醒不到位、流程操作不规范等问题较为突出。同时，在体验中还发现，一些快递服务人员交通安全意识不强，抢行、逆行、闯红灯等情况较多，影响到了快递行业的整体形象。中消协建议：快递企业要加强对从业人员的文明礼仪、职业操守、法律规范等方面的培训，教育和引导员工遵守交通规则，遵从公俗良序，更好地服务消费者；要优化网点设置、提升服务标准、完善评价机制，通过强化内部考核、引入外部监督，不断发现和改善服务中存在的问题，切实提高企业服务消费者的能力。

3. 快递从业人员要强化责任意识和服务意识，自觉提供规范化服务。本次体验式调查发现，相当多的快递服务网点存在野蛮装卸、暴力分拣、无序摆放快件等问题，易于引发快件物品破损等情况；部分快递员主动服务意识不强、责任意识薄弱，导致快件被退回、被损毁等问题多发。中消协希望：广大快递从业人员要强化责任意识和服务意识，认真检视自身服务中存在的问题，按照业务流程提供规范化服务，多替消费者想、多为消费者做，主动提示实名签收、开箱验货，保障快递物品完好如初，切实提高快件投递效率。

4. 消费者接收快递要坚持当面开箱验货，依法主动维护自身合法权益。本次体验式调查显示，多数快递员并不主动提醒体验员开箱验货；同时，体验员也发现，多数消费者也没有开箱验货的习惯，一旦快件发生损毁、调包等问题，不利于消费者依法主张自身合法权益。中消协呼吁：广大消费者发送快件时要清晰填写快递单信息，确保快递员顺畅联系递送；接收快件时务必要要求开箱验货，并妥善处置快递单信息，避免个人信息泄露，一旦发生合法权益受损问题，要主动收集并保存相关证据，及时向快递企业反馈，必要时向当地邮政管理部门或当地消费者协会投诉，依法主动维护自身合法权益。

摘自中消协快递服务体验式调查报告

注 意！

12批次防晒类化妆品不合格，知名品牌也上榜！

近日，食品药品监管总局发布12批次防晒类化妆品不合格的通告。

经吉林省食品检验所、黑龙江省食品药品检验检测所、辽宁省药品检验检测院和贵州省食品药品检验所检验，标示为广州澳希亚实业有限公司、广州赞誉化妆品有限公司等11家企业代理（生产）的12批次防晒类化妆品不合格。

现将有关情况通告如下

一、涉及的标示代理（生产）企业、不合格产品为：

- 广州澳希亚实业有限公司代理的赫拉水透亲肤防晒液（进口国澳大利亚）；
- 广州赞誉化妆品有限公司生产的花信堂美白防晒露；
- 广州市巧美化妆品有限公司生产的温碧泉透清莹防晒乳（涉嫌假冒）；
- 广州市天吻娇颜化妆品有限公司（委托方：索芙特股份有限公司）生产的索芙特冰极清透防晒乳；
- 广州市卡妮尔化妆品有限公司生产的卡妮尔美白防晒霜（涉嫌假冒）；
- 深圳市兰亭科技股份有限公司生产的兰亭防晒露；
- 广州市合盛化妆品有限公司生产的黛口蒂安娜丹芝防晒露（涉嫌假冒）；
- 杭州韵澜日化有限公司生产的诗珀樱补水美白防晒露；
- 汕头市英格丝精细化工实业有限公司生产的佳蕾芝晒晒白亮颜防晒乳；
- 广州雅升化妆品有限公司生产的雅升防晒霜；
- 普宁市嘉宝日用化工有限公司生产的爱诺美白防晒霜和爱诺水嫩防晒霜。

二、上述产品的代理（生产）企业违反了《化妆品卫生监督条例》、《化妆品标识管理规定》等相关法规的规定。

广东和浙江省食品药品监督管理局正在对相关企业进行核查。国家食品药品监督管理总局要求所有化妆品经营企业对上述产品一律停止销售；相关省（市）食品药品监督管理局核实后依法督促相关代理（生产）企业对已上市销售相关产品及时采取召回等措施，立案调查，依法严肃处理，并及时公开相关信息；对仅标识不符合规定的产品，责令相关代理（生产）企业限期改正后可继续上市销售；对涉嫌假冒的产品，要深查深究相关经营企业的进货渠道，严厉打击制售假冒伪劣化妆品行为，涉嫌犯罪的依法移交公安机关。相关省（市）食品药品监督管理局于2017年7月10日前将查处情况报国家食品药品监督管理总局。

如何正确选购防晒霜？有啥讲究？

一定要到大型商超或正规经销商处购买，谨防假冒！

1看懂SPF和PA

SPF：与时间有关的概念，是防晒产品能发挥防晒效能的最大时间值，1SPF=15分钟。

PA：是防UVA的程度指标。PA+是有效、PA++是相当有效、PA+++是非常有效。

2防晒霜并非越大越好

很多人认为防晒霜每天都要用，尽量囤大包装。其实这要看防晒霜的成分。如果是含有氧化锌、氧化钛等成分的物理防晒品，成分相对稳定，就适合选大包装的；如果防晒的成分比较敏感，遇到紫外线会挥发，通常来说，开盖后一年防晒效果就大大降低了，因此选小包装的就更好，而且防晒霜经常需补涂，小包装更方便携带。

3只用一支防晒？

虽然防晒霜现在也不是什么白菜价，但如果只备一支可不行，至少要SPF20、SPF30（防水）各一支，小指数室内用，出门换成SPF30；如果是经常出差或者是爱运动的人，就最好选具有防水功效的SPF30、SPF50防晒霜各一支。

4按肤质理智选购

油性皮肤：应该选购渗透力较强的水剂型、无油配方的防晒霜，使用起来清爽不油腻，不堵塞毛孔。千万不要使用防晒油，物理性防晒类的产品慎用。

痘痘型皮肤：与油性皮肤选购防晒霜相同，选择渗透力较强的水剂型、无油配方的防晒霜。但是当痘痘比较严重，发炎或者皮肤破损，就要暂停使用防晒霜，出门的时候只能采用遮挡的物理方法防晒。

干性皮肤：干性肌肤一定要选用质地滋润，并添加了补水功效以及增强肌肤免疫力的防晒霜，有很多防晒霜已经增加了防晒以外的补水、抗氧化功效。

敏感性皮肤：为安全起见，敏感性皮肤推荐选择专业针对敏感性肤质的防晒霜，或者产品说明中明确写出“通过过敏性测试”、“通过皮肤科医师对幼儿临床测试”、“通过眼科医师测试”、“不含香料、防腐剂”等说明文字，最好选择物理性防晒品。

来源：中国消费者报





旅游类、房地产类典型涉嫌不公平合同格式条款及点评意见

旅游类

1.合同名称：《境内旅游合同》

条款内容：旅游途中可能对行程先后顺序作出调整，但不影响原定标准及游览景点；如遇旅行社不可控制因素（如塌方、塞车、天气、航班延误、车辆故障等原因）造成行程延误或不能完成景点游览，本社负责协助解决或退还未产生的门票款，由此所产生的费用自理，本社不承担由此造成的损失及责任。

以上线路如人数不足，我社于出团前一天15:00前致电通知客人，客人可退回全额团款，或改期；我社不作任何赔偿。

点评意见：《旅游法》第六十七条规定“因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，影响旅游行程的，按照下列情形处理”，对不可抗力和意外事件的处理具体规定了四种情形。既可以变更和解除合同、根据情况多退少补、也可以由旅行社和旅游者分担。旅行社使用“不可控制因素”这一含糊的说法，回避法律的明确规定，并且约定旅行社不承担由此造成的损失及责任。涉嫌排除游客的权利，免除自身责任。

根据《旅游法》第六十三条规定：“旅行社招徕旅游者组团旅游，因未达到约定人数不能出团的，组团社可以解除合同。但是，境内旅游应当至少提前七日通知旅游者，出境旅游应当至少提前三十日通知旅游者”。因此，旅游公司确实因未达到约定人数不能出团的，境内旅游应当至少提前七日通知旅游者，出境旅游应当至少提前三十日通知旅游者。该条款只提前一日通知，涉嫌限制了游客的权利。对仅提前一日通知可能产生的损失，不承担赔偿责任，涉嫌排除游客的权利，免除自身责任。

2.合同名称：《国内游补充协议书》

条款内容：此声明书须甲方本人签字同意，如出现团队负责人或客人代表代签声明书，请团队负责人或客人代表一定要将以上声明准确清晰地转达给其他客人，征得所有客人同意后，方可代签此声明书，本司则严格按照声明书执行有关细节安排，所有责任本司不予承担。

点评意见：《民法总则》第一百七十一条第一款规定“行为人没有代理权、超越代理权或者代理权终止后，仍然实施代理行为，未经被代理人追认的，对被代理人不发生效力。”该条款中团队负责人和客人代表代签声明书属于代理行为，根据上述法律规定，如果两者未获得甲方授权或者甲方也未对代签行为进行追认，那么代签行为对甲方不发生效力。同时《民法总则》第一百七十一条第四款规定“相对人知道或者应当知道行为人为无权代理的，相对人和行为人按照各自的过错承担责任。”根据上述法律规定，如果旅行社明知团队负责人或客人代表无权代签声明书，仍与其签定声明书的，应当承担与其自身过错相当的责任。因此，该条款直接规定旅行社不承担所有责任，涉嫌免除自身责任。

另外，“所有责任本司不予承担”还可以理解为旅行社不予承担因签定本合同所产生的所有责任。根据《合同法》第一百零七条规定，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。《旅游法》第七十条规定，旅行社不履行包价旅游合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当依法承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任；造成旅游者人身损害、财产损失的，应当依法承担赔偿责任。旅行社具备履行条件，经旅游者要求仍拒绝履行合同，造成旅游者人身损害、滞留等严重后果的，旅游者还可以要求旅行社支付旅游费用一倍以上三倍以下的赔偿金。因此，旅行社涉嫌免除其应承担的责任。

3.合同名称：《旅行社补充协议书》

条款内容：如果抵达航班较晚，当天晚餐自理，餐费不做退回处理。

点评意见：《消费者权益保护法》第二十六条第二款规定：“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。”该合同条款中航班晚点不是游客的责任，未获得提供晚餐的服务，游客预交的餐费应予以退还。该合同条款关于航班晚点晚餐自理不退回餐费的约定涉嫌加重了消费者的责任，排除了消费者的权利。

4.合同名称：《团队出境旅游合同》

条款内容：由于第三方侵害等不可归责于出境社的原因导致旅游者人身、财产权益受到损害的，出境社不承担赔偿责任。由于公共交通经营者的原因造成旅游者人身损害、财产损失依法应承担责任的，出境社应当协助旅游者向公共交通经营者索赔。

点评意见：《旅游法》第七十一条第二款规定：“由于地接社、履行辅助人的原因造成旅游者人身损害、财产损失的，旅游者可以要求地接社、履行辅助人承担赔偿责任，也可以要求组团社承担赔偿责任；组团社承担责任后可以向地接社、履行辅助人追偿。但是，由于公共交通经营者的原因造成旅游者人身损害、财产损失的，由公共交通经营者依法承担赔偿责任，旅行社应当协助旅游者向公共交通经营者索赔”。《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第七条规定：“旅游经营者、旅游辅助服务者未尽到安全保障义务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院应

予支持。因第三人的行为造成旅游者人身损害、财产损失，由第三人承担责任；旅游经营者、旅游辅助服务者未尽安全保障义务，旅游者请求其承担相应补充责任的，人民法院应予支持。”该条款中，出境社与游客签订合同，属于上述法律规定中的组团社。根据上述规定，只有在由公共交通经营者的原因造成旅游者人身损害和财产损失的情形下旅行社才无需承担责任，在其他情形下，旅游者均可追究组团社的法律责任。该条款约定出境社不承担赔偿责任，涉嫌免除了旅行社的法定义务，排除了旅游者的权利。

5.合同名称：《旅游合同》

条款内容：如遇不可抗力因素而导致无法正常履行合同的，旅行社不承担责任。

点评意见：《旅游法》第六十七条分别对因不可抗力 and 意外事件影响旅游行程的情形作出了规定。《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。”因此，即使遇不可抗力因素导致无法履行合同，根据不同的情况，旅行社可能承担与其行为相应的责任，而该条款笼统约定旅行社不承担责任，涉嫌免除旅行社义务，排除游客权利。

6.合同名称：《夏令营协议》

条款内容：甲方应于某年某月某日某时到集合地点准时集合出发。甲方未按时到约定地点集合出发，视为甲方解除协议，乙方不退还费用。

点评意见：《合同法》第九十七条规定：“合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以要求恢复原状、采取其他补救措施，并有权要求赔偿损失。”该条款约定甲方未按时到约定地点集合就解除合同，系较为苛刻的合同解除条件。根据上述法律规定，对于解除合同的，如果甲方已经部分履行义务，如支付价款的，价款应当扣除给乙方造成的损失或者合理费用后退还甲方。因此，该条款涉嫌排除甲方的权利，免除乙方义务。

房 地 产 类

1.合同名称：《商品房买卖合同》

条款内容：商品房交付条件为经建设单位、施工单位、监理单位、勘察单位、设计单位共同验收合格，取得《工程竣工验收报告》，商品房达到上述条件后，出卖人无需承担任何形式的延期交付违约责任。

点评意见：《合同法》第一百零七条规定：“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。”商品房达到交付条件、符合一定质量标准并不等同于出卖人已经在交付期限内向购房者交付商品房，该条款有刻意混淆两个概念以排除自身义务的嫌疑。根据《合同法》第四十条规定，提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的，该条款无效。因此，该条款约定出卖人无需承担任何形式的延期交付违约责任，涉嫌免除了出卖人应当承担的违约责任。

2.合同名称：《商品房买卖合同》

条款内容：该合同附件五第九条“关于交房之补充约定：合同第十一条规定的房屋交接时出卖人应当出

示的证明文件包括：该商品房竣工验收合格证明文件。出卖人交房时未提供相应证明文件或证明文件不齐全的，买受人有权要求出卖人在合理期限内向其提供，买受人不得以此拒绝接收房屋和要求出卖人承担逾期交房的责任”。

点评意见：国务院《城市房地产开发经营管理条例》第十七条第一款规定：“房地产开发项目竣工，经验收合格后，方可交付使用；未经验收或者验收不合格的，不得交付使用。”建设部《商品房销售管理办法》第三十条规定：“房地产开发企业应当按照合同约定，将符合交付使用条件的商品房按期交付给买受人。未能按期交付的，房地产开发企业应当承担违约责任。”因此，房地产开发企业在交付房屋之前应取得商品房竣工验收合格证明文件，否则购房者可以拒绝接收，如果逾期的可以要求开发商承担违约责任。该条款涉嫌排除买受人权利、免除出卖人的违约责任。

3.合同名称：《<商品房买卖合同>补充协议》

条款内容：《买卖合同》所指的规划变更，不包括因政府行为所导致的规划变更。在《买卖合同》签署后，若因政府行为导致项目整体用地规划方案和/或设计规划方案变更，甲方无需按照《买卖合同》的约定另行通知乙方，亦无需承担任何赔偿或其他法律责任。

点评意见：《商品房销售管理办法》第二十四条规定“经规划部门批准的规划变更、设计单位同意的设计变更导致商品房的结构型式、户型、空间尺寸、朝向变化，以及出现合同当事人约定的其他影响商品房质量或者使用功能情形的，房地产开发企业应当在变更确立之日起10日内，书面通知买受人。买受人有权在通知到达之日起15日内做出是否退房的书面答复。买受人在通知到达之日起15日内未作书面答复的，视同接受规划、设计变更以及由此引起的房价款的变更。房地产开发企业未在规定时间内通知买受人的，买受人有权退房；买受人退房的，由房地产开发企业承担违约责任”。据此，房地产开发企业在规划变更后，有法定义务在期限内通知买受人，买受人有权利解除合同和退房，房地产开发企业不履行通知责任的则需承担买受人退房的违约责任。因此，该条款约定甲方无需通知乙方，并且不承担任何赔偿责任或法律责任的约定，涉嫌排除买受人的知情权、解除合同以及要求甲方承担违约责任的权利。

4.合同名称：《某市商品房买卖合同补充协议》

条款内容：保修期间房屋不能居住使用的，出卖人提供临时居住房屋或者相应的租金作为补偿后，不再承担其它赔偿。

点评意见：《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》第十三条第二款规定：“交付使用的房屋存在质量问题，在保修期内，出卖人应当承担修复责任；出卖人拒绝修复或者在合理期限内拖延修复的，买受人可以自行或者委托他人修复。修复费用及修复期间造成的其他损失由出卖人承担。”

在保修期内，因房屋质量问题导致商品房需要维修的，按照上述司法解释规定，出卖人应承担房屋修复费用及修复期间造成买受人的其他损失，除了另外租住房屋的费用外，还有可能包括因不能使用房屋而导致的其他直接或间接损失。上述合同条款中“出卖人提供临时居住房屋或者相应的租金作为补偿后，不再承担其它赔偿”的约定，涉嫌免除了出卖人应当承担赔偿买受人其他损失的责任。

5.合同名称：《某市商品房买卖合同补充协议》

条款内容：买受人购买力、财产等自身客观情况发生变化；出卖人财产、经营状况等自身客观情况发生变化；房产因市场变化而贬值或升值；国家或银行商业贷款政策发生变化等均属商业风险范畴，任何一方不得据此主张解除或变更合同。拒不履行合同义务的，应依法或依约承担违约责任。

点评意见：《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》第二十三条规定：“因不可归责于当事人双方的事由未能订立商品房担保贷款合同并导致商品房买卖合同不能继续履行的，当事人可以请求解除合同，出卖人应当将收受的购房款本金及其利息或者定金返还买受人。”该条款中“国家或银行商业贷款政策发生变化”属商业风险，对于商业风险原因导致不能按揭贷款的不能作为违约对待。双方可以解除合同，出卖人扣除合理费用后返还买受人支付的费用。该条款涉嫌排除了买受人解除合同的权力，加重买受人的责任。

6.合同名称：房地产买卖合同（附件）

条款内容：双方同意对合同第四条进行变更和补充：本房地产项目内停车场（包括地面停车位、地下室的车位、车库、商业会所）及其他出卖人投资建造且未分摊给住户面积的经营性房产和设施的权属归出卖人所有。出卖人有权通过出售、附赠或者出租的方式进行出租。

点评意见：根据《物权法》第七十四条规定“建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库的归属，由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。占有业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于业主共有。”根据上述法律规定，规划内的车位、车库等归开发商所有；而由道路、绿地等开辟而来的则属业主所有，该条款直接规定归开发商所有，涉嫌侵犯了业主的所有权，排除业主的权利。

7.合同名称：房地产买卖合同（附件）

条款内容：对合同第八条的变更及补充：本房地产发票在买受人付清全部房款并办理入伙手续后，由出卖人同意安排开具发票。

点评意见：《消费者权益保护法》第二十二条规定：“经营者提供商品或者服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据。”《中华人民共和国发票管理办法》第十九条规定：“销售商品、提供服务以及从事其他经营活动的单位和个人，对外发生经营业务收取款项，收款方应当向付款方开具发票；特殊情况下，由付款方向收款方开具发票。”根据上述规定，买受人在付清全部房款后就可以要求开具发票。而该条款对开具发票增加了“办理入伙手续”的条件，还设置了“由出卖人同意”的前提条件，涉嫌排除买受人的权利。

8.合同名称：房地产买卖合同（附件）

条款内容：若买受人在入伙验收检查中发现房屋存在其他质量问题，应在验收期限届满之日起7日内在《收楼意见书》中一次性书面提出，买受人有权要求出卖人在《质量保证书》规定的保证期限内承担保修责任，但无权以此为由拒绝办理入伙手续，出卖人不承担因此造成的延期交楼的违约责任。

点评意见：《商品房销售管理办法》第三十五条规定：“商品房交付使用后，买受人认为主体结构质量不合格的，可以依照有关规定委托工程质量检测机构重新核验。”该条款要求买受人在入伙验收核查中一次性提出，涉嫌排除了买受人在交付使用后发现存在质量问题提出核验的权利。

《合同法》第一百四十八条规定：“因标的物质量不符合质量要求，致使不能实现合同目的的，买受人可以拒绝接受标的物或者解除合同。”第一百一十一条规定：“质量不符合约定的，应当按照当事人的约定承担违约责任。”《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》第十二条规定：“因房屋主体结构质量不合格不能交付使用，或者房屋交付使用后，房屋主体结构质量经核验确属不合格，买受人请求解除合同和赔偿损失的，应予支持。”因此，因房屋质量不合格，买受人有拒绝入伙收房的权利。该条款规定买受人不能拒绝收房并且出卖人不承担延期交楼的违约责任，涉嫌排除了买受人的权利和出卖人的义务。

9.合同名称：房地产买卖合同（附件）

条款内容：双方同意对合同第二十八条进行变更和补充：出卖人销售广告、宣传资料为要约邀请，符合要约条件须是出卖人在合同生效前作出的有效的销售广告、宣传资料，且应同时满足《最高人民法院关于审理商品房合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》第三条规定的条件。

出卖人所作的其他说明或者广告，如样板房、临时构筑物、装饰物、销售模型等均为要约邀请，双方同意上述说明或广告、样板房及销售模型等均不构成要约或者合同内容，双方不受其约束。

点评意见：《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》第三条规定：“商品房的销售广告和宣传资料为要约邀请，但是出卖人就商品房开发规划范围内的房屋及相关设施所作的说明和允诺具体确定，并对商品房买卖合同的订立以及房屋价格的确定有重大影响的，应当视为要约。该说明和允诺即使未载入商品房买卖合同，亦应当视为合同内容，当事人违反的，应当承担违约责任。”该条款前半段符合司法解释的规定，但是后半段用“其他说明或广告”“如样板房、临时构筑物、装饰物、销售模型等”等将前半段的约定排除，而样板房等恰恰是对房屋及相关设施的说明，可能对合同订立和价格确定产生重大影响，应视为要约。该条款约定双方不受其约束，涉嫌免除了出卖人的义务、排除购房人的权利。

来源：广东省工商局、中国消费者报

国产食盐“添加剂” 堪比砒霜？央视深度揭秘

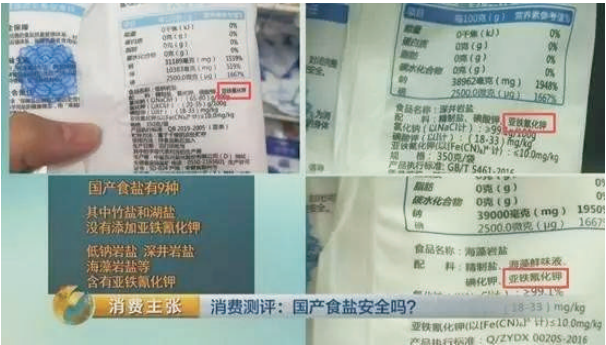
近日，网上流传一些质疑国产食盐安全的文章。网传文章提到，“国产食盐里面有种可怕的添加剂——亚铁氰化钾。在生活中，烹饪食物的时候，食用盐遇高温有可能会使亚铁氰化钾分解成氰化钾这种剧毒物质，在10秒钟内能使人丧失意志，几分钟内可以毒死一人”。网传文章中还提到，“奥运会、世博会特供食盐及出口食盐均不含亚铁氰化钾”。

这一传言在网上迅速传播，很多网友面对传言真假难辨。国产食盐究竟安全吗？国产食盐中真的含有亚铁氰化钾吗？这种物质会对人体产生危害吗？来看央视记者的调查。



△亚铁氰化钾，俗名黄血盐钾、黄血盐，是一种浅黄色结晶颗粒。国产食盐确实存在亚铁氰化钾

为了查证传言的真实性，记者首先来到了北京的一家大型连锁超市，在调味品区的货架上，记者发现，这里一共有12种不同种类的食盐。其中，国产食盐有9种，除了竹盐和湖盐这两种盐里面没有添加“亚铁氰化钾”外，其他7种食盐，包括低钠岩盐、深井岩盐和海藻岩盐里都标明含有亚铁氰化钾。



看来网传文章提到的，国产食盐含有亚铁氰化钾这一说法还是真实的。亚铁氰化钾是合法食品添加剂 不会伤人！

食盐中抗结剂亚铁氰化钾真的像传言说的那样是一种慢性毒药吗？含有亚铁氰化钾的国产食盐对人体会不会造成伤害呢？

记者咨询了中华预防医学会健康传播分会常务委员钟凯，其在食品安全方面有着多年的研究和经验。他告诉记者，亚铁氰化钾作为食盐抗结剂，是一种合法的食品添加剂，国产食盐中的亚铁氰化钾长期食用并不会给人体带来伤害。



钟凯：中华预防医学会健康传播分会常务委员 钟凯：在批准它使用之前要经过很多很多科学研究和数据支持，包括急性毒性、慢性毒性，有没有致畸、致癌等各种各样的毒性。全部都筛查一遍之后，没有问题才会批准它使用。

钟凯说，亚铁氰化钾是低毒物质，按照中国国家标准的规定，食盐中的抗结剂以亚铁氰化钾含量不得超过每公斤10毫克。

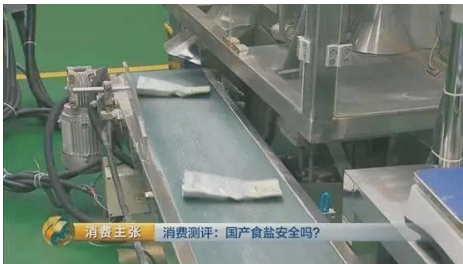
钟凯：中华预防医学会健康传播分会常务委员 钟凯：根据世界卫生组织和国际粮农组织专家委员会的评估数据，亚铁氰化钾要造成人健康上的负面效应，至少成年人每天摄入1.5毫克。如果按照我们国家标准规定这个量来推算的话，相当于你每天要吃三两左右的食盐，而正常人一天吃的食盐能到20克(0.4两)的话，就已经非常咸了。

在高温下可分解产生氰化钾？专家：不靠谱！食用盐遇高温有可能会使亚铁氰化钾分解成氰化钾，这种说法正确吗？钟凯告诉记者，氰化钾确实是一种剧毒物质，但是它和食盐中的亚铁氰化钾完全不同。钟凯：中华预防医学会健康传播分会常务委员 钟凯：亚铁氰化钾的化学性质很稳定，不会释放这种有毒的氰化物。如果要分解它，需要在400摄氏度下完成。平时，我们在家里做饭的时候，到200摄氏度的时候，菜就已经要烧焦了。

钟凯还做了一个假设，即使食盐中亚铁氰化钾在高温的状态下，真的分解出了氰化钾，想要达到让一个成年人中毒的剂量，大概需要一次性吃几十公斤的盐。

食盐使用抗结剂主要是防止结块，我国在盐中允许添加的食品添加剂可以作为抗结剂使用的一共有5种，

即亚铁氰化钾、亚铁氰化钠，柠檬酸铁铵、二氧化硅和硅酸钙。选择亚铁氰化钾或者亚铁氰化钠，是因为它的效果好，价格也便宜。

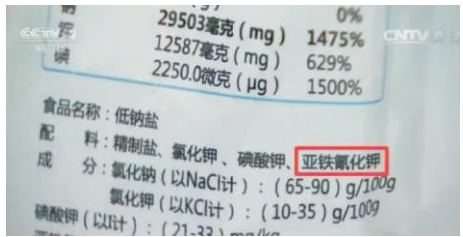


钟凯告诉记者，亚铁氰化钾用作添加剂，不仅在中国适用，在美国、欧盟、日本等一些国家也是符合规定和标准的。

业内人士：不存在特供盐

网传文章中提到，“奥运会、世博会特供食盐及出口食盐均不含亚铁氰化钾”。这种说法可信吗？

中国盐业总公司的盐生产量现在不仅在亚洲是第一位，同时也进入世界前十名，还是中国最大的盐业生产企业和销售企业。中国盐业总公司盐业营销中心副主任崔静告诉记者，特供盐的概念根本不存在。在国家一些大型活动上，比如北京奥运会、上海世博会、G20峰会、“一带一路”高峰论坛等，使用的盐都是市面上随处可见的含有亚铁氰化钾的普通食盐。



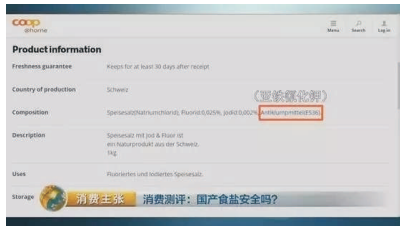
此外，对于“我国出口的食盐都不含有亚铁氰化钾”这一说法，记者也咨询业内人士。中盐金坛盐化有限责任公司的食盐大约有95%供应国外市场，5%供应上海市场，其中有26个国家的出口盐都添加有亚铁氰化钾。

中盐金坛盐化有限责任公司品质部副部长 谢兴胜：

我们这个产品供应到国内和供应到国外是同一个质量，同一个标准，同一个生产线出来的，美国以及欧洲等国家对亚铁氰化钾都从来没有提出过异议。

国外销售的洋品牌食盐也用亚铁氰化物做抗结剂

为了进一步求证国外食盐是否含有亚铁氰化物这一抗结剂，记者不仅在国外购物网站上寻找，还向海外网友寻求帮助，随后陆续收到了来自美国、英国和法国网友发来的所在地超市的视频。



△记者在国外网站上发现一款产自瑞士的名为Jurasel牌的食盐，它的成分表中明确标明含有亚铁氰化钾。

在美国网友提供的视频中，超市里售卖的莫盾牌的一款海盐标明含有亚铁氰化钠，后者也是国内经常用的食盐抗结剂。



而在英国格拉斯哥市的一家名为Waitrose的超市这里售卖的食盐，除了一款没有标明抗结剂外，Waitrose的普通袋装盐、普通瓶装盐和精品水晶海盐以及一款Losalt牌食盐的成分表中都明确标明含有亚铁氰化钠。



此外，法国巴黎网友也在当地超市中发现一款名为ceselos的食用盐，成分中标有抗凝剂为E535，而E535就是欧盟标准中允许使用的亚铁氰化钠。



事实证明，无论是在国内销售的进口食盐还是国外超市以及外国购物网站销售的洋品牌食盐，大都含有亚铁氰化钾、亚铁氰化钠这样的抗结剂。

看到这里，您该放心了吧！对于类似的网传食品谣言，大家还是不要轻易相信。

来源：央视新闻客户端

检验检疫部门提醒 挑选儿童玩具 应避开这些“坑”



“六一”儿童节将至，市场上、网店里的儿童玩具都开始热销起来。面对琳琅满目、花样繁多的玩具，家长们是不是有点儿眼花缭乱呢宁波检验检疫局特别提醒，家长们在关注玩具是否新奇好玩的同时，不能忘了安全第一。

记者从宁波检验检疫局了解到，欧盟对儿童玩具的管控力度一直很大，因为儿童玩具产品涉及到安全、环保、健康等多方面因素，直接关系到儿童的生命健康。今年1-4月，欧盟非食品类消费品快速预警系统(简称RAPEX系统)共发布对华产品不合格通报347项，这其中，儿童用品被通报数量最多，共计178项，占比51.3%，牢牢占据通报榜首位。被通报的原因中，窒息居首位，共计116项，占33.4%;其次是化学危害，共计98项，占28.2%;位居第三位的是伤害包括受伤、烧伤、烫伤、割伤等在内的各种伤害80项，占比23.1%。其中，窒息伤害来源主要有，物品撕咬后产生小部件可能会被吞咽、衣服绳索缠绕、还有一些可能会被孩子接触而吞咽的非儿童产品。

误区一：新买回的玩具干干净净 可以放心地给宝宝玩耍

经常玩的玩具，父母一般都不会忽视要对它进行清洗消毒，但是新买回的玩具就不一样了。很多人可能会认为，新买回来的玩具，看上去干干

净的，肯定不会有什么问题，清洗也就是多此一举的事情了。但是，新玩具摆在商场，一样很容易染上细菌，特别是那些没有外包装的玩具，前来挑选的顾客这个摸摸，那个捏捏，其实已经很脏了。所以刚买回家和经常玩的玩具一样需要清洗消毒后才能给宝宝玩耍。

误区二：毛绒玩具的填充物包在里面接触不到 好坏无所谓

毛绒玩具的填充物虽然包在里面，宝宝不能直接接触到，但是一些使用黑心棉做填充物的毛绒玩具由于含有甲醛等有害化学物质，这些物质会挥发出来，给宝宝的健康带来危害，比如导致宝宝流泪、起红斑，严重者还能诱发皮肤病或其他传染病等。有些黑心棉还含有病菌，很容易导致宝宝感染疾病。所以购买毛绒玩具一定不要贪图便宜，而要到正规商场买那些用安全填充物填充的玩具。

误区三：彩色玩具只要颜色不脱落 就不会给宝宝带来伤害

不少彩色玩具非常漂亮，比如一些涂有油漆的彩色积木、塑料玩具、带美丽图案的彩色气球等等都是宝宝非常喜爱的玩具。虽然这些玩具拿在手里，用手摸一摸，看不到有颜色脱落，但是这些色彩鲜亮的玩具有可能用到喷漆，而这些喷漆可能含铅。如果宝宝经常玩这样的玩具，玩完后又不注意洗手，很容易造



成铅中毒。所以，玩这类色彩鲜亮的玩具的时候，在玩完玩具之后或者宝宝吃东西之前一定要注意把宝宝的小手洗干净。

误区四：结实的玩具不容易摔裂 可以放心地让宝宝随便玩

结实的玩具虽然不会摔裂、割伤宝宝或者让宝宝将一些摔碎的碎片放入嘴里，但是一些表面坚硬的玩具，如金属材质的枪、飞机、火箭等，它们也有可能划伤宝宝的皮肤或者扎伤宝宝的手脚等部位，玩时一定要注意，最好有大人在一旁看护。

误区五：电动玩具非常吸引宝宝 有电没电都可以放心地给宝宝玩耍

电动玩具的电池需要定期更换，否则里面的化学物质会影响到宝宝的健康。一些带有齿轮、皮带等传动机构的电动玩具，如果宝宝不小心将里面的小配件抠出，可能塞入嘴里导致窒息等危险情形，还有可能在开关开着的情况下将小手指插入受伤，所以购买电动玩具时一定要观察它的这些部件是否遮蔽，以免宝宝触及发生危险。

误区六：带声响的玩具可以有效地刺激宝宝的听力 多玩玩没关系

能发声的玩具确实对宝宝有着非常大的吸引

力，而且对宝宝的听力发展也有好处。但是选择这类玩具一定要注意声音不能太大，音质要比较谐和，玩的时间也要适当控制，否则也会影响宝宝的听力，损害健康。

挑选儿童玩具如何防“坑”

材质要安全，玩具最好选取自然材质，有SP安全标识。比如毛绒玩具的选择需特别注意材质，劣质品表面附着的细小纤维，会引发哮喘还可能造成肺炎。对于金属类玩具，要详细查看标签，是否含具有重金属超标的情况，孩子误食会造成重金属中毒，影响大脑发育。

结构也要安全，避免有容易脱落的小配件和锐利棱角。一些有零部件的玩具，3岁以下的孩子容易吞食零件，导致窒息的伤害。一些硬质玩具，表面粗糙或者有尖锐边角，容易划伤皮肤，造成感染。一些带有圆孔设计或运动部件的玩具，儿童在玩耍过程中可能会夹伤手指。一些发声玩具选购时候要注意不要选择刺耳的声音，这些噪音可能会伤害儿童的耳膜。

还要注意检查玩具的外包装。选购的玩具具有塑料包装袋或者包装物的，拆封后应立刻破坏丢弃，避免儿童对塑料袋使用不当而造成窒息。

来源：央广网

国产假货变海淘正品： 圆通等代收点虚构海外 发货信息



快递作帮凶 国产假货变海淘正品

记者近来在福建、浙江调研时发现，在屡被曝光和持续打击下，一些快递企业参与售假的现象依然存在。业内人士建议，打击售假产业链亟须多方合力，实现线上线下有机互动，同时应通过技术手段解决信息造假问题。

多家快递代收点涉嫌参与售假

近日网上流传的一段视频曝光了顺丰速运、圆通速递、申通快递、百世汇通、中通快递、韵达快递等多家快递公司的代收点，帮助福建莆田的假冒运动鞋厂商提供异地上线服务，虚构海外发货信息的内幕。

视频显示，莆田一些厂商在当地生产仿冒耐克、阿迪达斯和纽百伦等知名品牌的运动鞋，而顺丰、“四通一达”等快递公司的代收点则为其提供“异地上线服务”，并搭设虚假海外物流查询网站，帮助厂商虚构海外发货信息，掩盖真实发货地点。

据了解，针对假鞋交易，莆田当地政府近年来不断加大打击力度，并在当地设立了安福电商城，以扶持自创品牌企业，且已取得一定成效。

不过，记者走访时发现，目前仍有快递公司默许甚至参与售假。在莆田安福电商城马路的一侧，一排排蓝色塑料棚容纳了数十个快递摊位。顺丰、申通、圆通、中通和EMS在这里都设有摊点。当记者询问“是否可以异地上线”时，多数摊主表示“不做异地上线”，但部分摊点的灯箱上依然标着“异地上线”的字样，并声称上海、香港等多个城市均可上线。一位摊主说，“最近风声紧，都不敢说能异地上线，你货拿来我给你走，上海上线一件25元，香港上线一件35元。”

这位摊主告诉记者，从莆田本地发货的快件，可人为将物流信息操作为从香港发货。当莆田这边揽件后，会与香港地区的业务员沟通，由香港地区的业务员在系统中输入揽件信息。为了保证快件流转信息逼真，“国际上线”需要两张快递单，而境外部分用的是假单。

为了欺骗消费者，除提供异地上线服务外，一些快递代收点甚至建立了一个假的快递信息查询平

台。

记者来到安福市场对面的一条小巷，只见一排排民房外面竖着的灯箱上写着“异地上线”、“美国上线”等信息，这些民房大都房门紧闭，有人敲门时才会打开。

莆田市邮政管理局局长江德文表示，“提供异地上线服务寄递假货的快递公司代收点多为无证经营，点多面广，查处难度相对较大。”他说，不良快递的加入使假货得以“漂白”进入海淘市场，并获得百分之几百的利润，变相让制假有了更大市场，打击难度更大。

假货乱象折射快递业监管漏洞

针对参与售假问题，多家快递公司已向记者作出了回应。

韵达快递海外业务运营经理方显表示，快递企业参与售假不是行业的普遍问题，主要是一些加盟快递网点的不法行为。圆通快递方面表示，个别加盟商确实存在违法违规行为。圆通目前已掌握了一些加盟商为不法企业提供虚假快递物流信息的情况，关停了一批国内加盟商所谓的海外客户账号。

顺丰快递的一位负责人告诉记者，顺丰快递是全自营网点，曝光视频所拍摄场所非顺丰营业网点，而视频中所提及的海外网站系黄牛自建。2015年至今，顺丰已先后6次向当地执法部门进行了举报。

“受暴利诱惑，海淘市场无疑是一个比较容易‘赚快钱’的市场，也让快递企业沦为制假售假的‘帮凶’”，多年研究快递领域问题的永联物联智库资深顾问孙杰说，一般海淘的快件收寄地为入关的地方，不显示海外城市的具体地址，这让不法分子有了可乘之机，而消费者也难以去核查具体的生产场地。

“乱象产生的根源是暴利，一件普通的国内快递经过操作变成国际快件后收费大幅上涨，物流信息造假成本却很低，高额的利润差让一些快递网点和收件员纷纷涉足其中。”中国电子商务研究中心分析师姚建芳认为，涉及的快递除了顺丰外其余多数采取加盟制模式，这种模式对网点的管控能力较弱，存在监管漏洞。

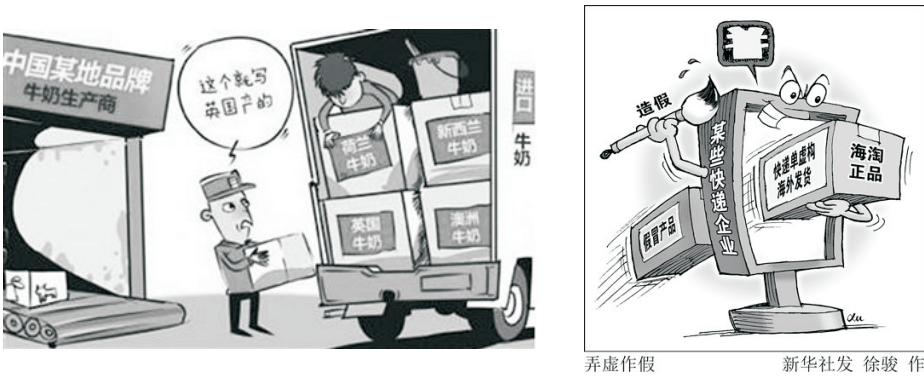
打假亟待多方联动合力

业内人士认为，单凭规范快递企业行为很难杜绝伪造海淘订单的现实。

“黄牛从当地接货后可以组织异地投递，快递公司很难对这种行为作出识别。要从根本上解决这个问题，需要政企两方面联手，共同打击假货集散地。”一位海淘电商从业者表示。

“造假是一条龙作业的产业链，快递承担其中的运输环节，而生产、销售、批发和原材料采购是一体的。”在孙杰看来，物流只是制假售假黑色产业链中的一个环节，要全流程多方面联动打击，才能让消费者买到放心的商品。

业内人士建议，打假要实现线上线下有机互动，监管部门之间整体联动，专职部门与社会组织之间



密切配合，从控源头、断渠道、治终端等多方面着手，形成整体合力。

有专家建议，既应对制假售假的网店和生产厂家给予严惩，也要对帮助商家邮寄假货的快递公司进行严惩。对于提供“异地上线”服务的快递公司，应依法予以重罚，督促快递公司完善物流信息系统，杜绝虚假物流信息。对于邮寄假货的加盟网点，相关快递公司应采取列入诚信“黑名单”、取消加盟资格等严厉措施;情节严重的违法网点，应移交执法部门处理。

菜鸟网络总裁万霖建议，应通过技术手段建立电商供应链追溯机制，解决信息造假问题。“比如，可以通过统一的、通用的编码，实现从生产、仓储、配送、销售等整个流程的可追溯，让每一件网购商品有迹可循、有处可查”

来源： 经济参考报

“刘洪斌（ 滨 ）” 或承担民事及行政责任

广告中的蒙药专家“刘洪斌”。

广告中的风湿专家“刘洪滨”。

广告中的北大专家“刘洪斌”。

近日，一位数年间活跃在多个电视台、身兼多个“专家”身份的老太太火了，这位先后换了9个马甲的“刘洪斌（ 滨 ）”刷爆了各大社交媒体。一会儿是苗医传人，一会儿是蒙药传人，就连名字中的“斌（ 滨 ）”字还有两个不同版本。从2014年起，在全国多家省级卫视和地方电视台反复上演着同样的套路——这位满头银发、看似面目慈祥的老太太头顶“神医”“大师”的光环，推销“包治百病的神药”。有网友戏称其为“中国最忙碌的虚假广告表演艺术家”。

现状

攻陷各大电视台 打包票能治顽疾

公开资料显示，顶着各种不同头衔的“专家刘洪斌（ 滨 ）”从2014年开始先后出现在6家卫视，推销苗仙咳喘方、唐通5.0、天山雪莲、药王风痛方、苗祖定喘方、苗家活骨方、老院长祛斑方、蒙药心脑血管方等多种药品和保健品。

她的身份不仅是“苗医拔痰定喘绝技传承人”，还是“北大专家”，同时也是“著名中医养生保健专家”“高级营养师”。而且，她的身份不断变化，出任“中华中医医学会镇咳副会长、中华中医医学会风湿分会委员、某医院退休老院长”等。她打包票能解决的疾病包含咳嗽、糖尿病、痛风、活骨、祛斑等。

在河南有线电视频道的节目中，她是“北大专家”，专治糖尿病，吃一盒药就可“恢复胰岛功能”，糖尿病人从此能够“放心吃喝”。

调查

这些“神药”到底靠谱吗？

值得注意的是，根据此前媒体公开报道，刘洪斌（ 滨 ）节目中涉及的医药产品曾屡上黑名单，被河南、安徽、河北等地食药监局多次查处。多家电视台因药品食品混淆宣传，保健食品宣传医疗效果被处罚。其中，2015年8月，济南市工商行政管理局市中分局曾对“苗医仙药（消喘膏）”药品广告进行处罚，原因为“画面出现专家刘老师形象介绍苗仙咳喘方的功效，4分46秒后出现多位患者形象演示



使用苗仙咳喘方后的效果”等内容违规。

销售商称“那些名号都是假的”

5月28日，一桩不愉快的事激怒了吉林长春网友“@验氛”。原来，她的父亲是“三高”患者。一日，在看到电视中播放的“刘洪斌”蒙药心脑血管广告后，她母亲便拨打屏幕上的电话为老伴订购了一个疗程的药——3480元。不过，当药寄来后，她父亲坚决不要，只能退货。销售方一位自称姓马的主任与老人对接，当得知对方要退货后，“马主任”瞬间变了脸，“一顿臭骂”。本以为此事就此结束，但谁知几分钟后，电话再次打来，对方仍是辱骂，“此后几天仍是这样。”

近日，记者以买药者的身份联系到了这位马主任。马主任称“我其实姓刘”，“刘洪斌去过很多地方，那些名号都是假的。”他还说，蒙药心脑血管方是他家祖传的药方，授权给辽宁阜新蒙药有限公司生产。阜新蒙药有限公司方面介绍：“我们是生产企业，广告是经销商在做。我们不知道刘洪斌这个人。”

惩处

“神医”或承担民事、行政责任

中国消费者协会律师团团长邱宝昌认为，这些广告的广告主、广告经营者、广告发布者涉嫌虚假广告罪。这应该由公安机关侦查，得出结论。

在邱宝昌看来“神医刘洪斌”逃避不了两种责任，一是民事责任，与广告主发布虚假广告，与广告主承担连带责任。二是她违反了《广告法》相关规定。她对于非处方药进行虚假宣传，做了临时证明，就要承担行政责任。

据人民日报 央广《成都商报》

各方表态

北京市食药监局：医疗养生节目“嘉宾”应据实提示

记者从北京市食药监局了解到，在北京注册的执业药师系统中，没有名为刘洪斌（滨）的人。北

京市食药监局工作人员表示：“有两种情况，一是刘洪斌（滨）有执业药师资格，但没有在北京注册，可能会存在这种情况；二是这个人根本就没有执业药师证”。

这也意味着，“神药专家”刘洪斌（滨）不在北京许可的有药师资质的药师行列内。

另外，根据《广告法》规定，发布虚假广告，欺骗和误导消费者，使购买商品或者接受服务的消费者的合法权益受到损害的，将由广告主依法承担民事责任。如果广告经营者、广告发布者明知或者应知广告虚假仍设计、制作、发布的，应当依法承担连带责任。代言虚假广告，并对消费者、社会造成不良影响的个人，也将承担连带责任。

此外，2016年国家新闻出版广电总局发布了《关于进一步加强医疗养生类节目和医药广告播出管理的通知》指出，医疗养生类节目只能由电台、电视台策划制作，不得由社会公司制作；医疗养生类节目需报备；严禁医疗养生类节目以介绍医疗、健康、养生知识等形式直接或间接发布广告、推销商品和服务。

《通知》中还强调，医疗养生类节目聘请医学、营养等专家作为嘉宾的，该嘉宾必须具备国家认定的相应执业资质和相应专业副高以上职称，并在节目中据实提示。

北京市中医局：中医医师资格信息系统查无此人

“刘洪斌”在各种片子中多以中医师的资格出现。为此，记者向北京市中医局查证了解。北京市中医局回复说，经查实中医医师资格信息系统查无此人。

记者从北京大学相关部门负责人处了解到，北大所有医务人员中无“刘洪×”的名字。

来源：北京晚报

投诉回音

案例1

无为县尹女士3月初将自己一件价值1.8万的皮草大衣送去某干洗店进行干洗，取衣时发现该皮草大衣严重缩水无法穿着，干洗店却否认皮衣缩水并拒绝赔偿，遂投诉。

无为县消保委城东分会接到投诉后，召集消费者和干洗店经营者进行调解，对争议的皮草大衣当场进行检查核实，经检查丈量，皮草大衣的左袖明显长于右袖，造成消费者无法穿着。根据《洗染业管理办法》的规定，干洗店在接收衣物时应当将衣物的新旧、脏净、破损程度和织物面料质地、性能变化程度的洗染效果向消费者说明，因经营者责任，洗染后的衣物未能达到洗染质量要求或不符合与消费者事先约定要求的，或者造成衣物损坏、丢失的，经营者应当根据不同情况给予重新加工、退还洗染费或者赔偿损失。双方最终就赔偿金额达成一致，干洗店一次性赔偿消费者损失9000元。

案例2

日前，小王称其在某品牌空调专卖店购买了一台价值12750元的柜式空调，购买时店员介绍该款空调有远程操作功能，且空调说明书上也明确注明了有远程操控功能，买回家使用时却发现遥控器和功能上并无此项功能，经多次维修后仍无法正常使用该功能，遂要求退货，但该店一直未予解决，遂投诉。

巢湖市消保委接到投诉后，立即展开调查。经调查，该空调因第三方平台后期升级，导致不能正常使用该功能。根据《部分商品修理更换退货责任规定》的规定，修理两次，仍不能正常使用的产品，凭修理者提供的修理记录和证明，由销售者负责为消费者免费调换同型号同规格的产品，消费不愿调换而要求退货的，销售者应当予以退货。经过调解，商家同意全额退还购买款12750元，并自行承担多次安装拆除费用。

案例3

2017年6月，石台县王女士在某大药房购买了治疗白发的中药，当时药房的中医开的处方是14付7天量（一付200毫升），结果拿药的时候只给了10付5天的量（一付240毫升），服用后出现头晕、拉肚子皮肤过敏等症状，因情况比较严重住院，住院治疗数日，产生费用3000元，遂投诉。

石台县消保委接诉后，立即与药化科对接，对该大药房进行了检查。经了解，该药房所开处方上确实是明确用药7天，由于煎药的工作人员在装袋时失误，将原本应装200毫升一袋的药，错装成一袋240毫升，无形中剂量增加。好在王女士在服药两天后及时到该药店咨询，该药店医师发现失误劝其停药入院检查。经协商，该大药房承担王女士其住院费1500元，并退还购药款。

案例4

2017年5月，刘先生在某奶粉专卖店以每桶80元的价格为六个月的女儿购买了品牌米粉，后发现米粉异味，女儿喝了腹泻，发烧，刘先生找到商家，商家却说，米粉都是有质检报告书和合格证的，如果说产品有问题，不是说说就行的，需要质检权威部门鉴定，并说米粉已经打开并使用有一个氧化的过程，可能也是小孩体弱肠道不适应也有可造成腹泻。刘先生不满，遂投诉到临泉县消保委。

临泉县消保委接到投诉后，立即展开调查，经调查，刘先生投诉情况属实。根据《消费者权益保护法》的规定，经营者有安全保障义务和警示说明义务，奶粉专卖店提供的米粉应当保障消费者人身安全，对食用米粉可能存在的危险应事先告知消费者。《消费者权益保护法》规定，消费者因购买、使用商品受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。最后经调解，经销商付3000元现金给消费者。