安徽消费者

AN HUI CONSUMERS

6

2016.12.25

总第 75 期

主办 / 安徽省消费者权益保护委员会

准印证：00-163

内部资料





省邮政管理局来省工商局、省消保委交流工作

9月6日下午，省邮政管理局党组书记、局长李勇，党组成员、副巡视员鲍黎霞等一行4人专程来省工商局、省消保委，就省消保委开展的快递服务体察活动与省工商局党组成员、副局长（主持工作）朱斌进行了沟通交流。局办公室负责人、消保委秘书长参加座谈。

朱斌副局长指出，消保委开展的快递服务体验式调查客观、真实。对于调查中发现的问题，将敦促相关企业加以整改，要落实企业主体责任，改善服务，优化流程，补足短板，更好的为消费者服务。

李勇局长代表省邮政管理局向省工商局、省消保委对快递行业的监督调查表示感谢。李局长表示，将以此为契机，加大对快递市场的监管力度，共同做好快递消费者合法权益保护工作。

快递服务体验式调查报告将于近期向社会公布。



▲图为省工商局党组成员、副局长（主持工作）朱斌讲话

省消保委召开快递业服务体验式调查结果企业通报会

9月14日上午，安徽省消保委召开了快递业服务体验式调查结果企业通报会，邮政EMS、顺丰等省内11家快递公司的相关负责人参加了会议。省工商局消保处杭飞处长、省邮政管理局市场监管处王静副处长、省消保委江来副秘书长（主持工作）、省快递行业协会罗俊秘书长出席了会议。

会上，省消保委向与会的各快递企业通报了快递业服务体验式调查活动的情况和调查结果。省快递行业协会对省消保委的调查表示了感谢，认为此次调查内容广泛、专业性强、质量高、反映问题有针对性，各企业要积极拿出整改意见。省工商局杭飞处长指出，消保委开展的快递服务体验式调查非常有意义，是为了维护消费者利益，促进行业规范健康发展，希望企业要依法经营、诚信发展。省消保委江来副秘书长（主持工作）指出，一个行业在成长过程中出现一些问题在所难免，各企业一定要高度重视通报的内容，积极向公司总部反应，就调查发现的问题要从制度和管理上切实的完善、整改、解决。省消保委今后将继续与行政主管部门、行业协会共同协作，共同为消费者营造一个安全放心的寄递环境。

省工商局、省消保委发布网络交易专项抽查及调查活动

2016 年 11 月 9 日上午，省工商局、省消保委召开了近期针对网络交易商品质量和服务情况开展的专项抽查、调查活动结果新闻发布会。新华社安徽分社、人民网安徽频道、中消报安徽记者站 、中国工商报安徽站、安徽日报、安徽人民广播电台等多家中央驻皖、省暨合肥市主流媒体参加了发布会，会议由省消保委副秘书长（主持工作）江来主持。



会上省工商局市场处郑文宝副处长发布了省工商局网络交易商品质量专项抽查检验结果，涉及服装鞋帽、家用电器、日用百货、装饰建材商品等四大类 80 组商品。通报了省工商局网络交易案件办理情况，发布了典型案件；省消保委发布了近期开展的“大学生网购服务满意度调查结果”。



安徽省消保委“微网站”开通啦！

网址：m.ah315.cn

为适应时代发展的需要，响应国家“互联网 +”的号召，同时，也是为了方便消费者投诉咨询，提升用户体验，省消保委历经 3 个月时间的筹划、设计和调试，目前，安徽省消保委微网站已上线运行。

本网站具有以下特点：

一、手机用户使用更加便捷。网站在显著位置设置了“投诉”“咨询”“法律”“热点”四个彩色按钮，一目了然。微网站主页不设图片，流量耗费较少。

二、微网站与电脑版网站共享数据，二者公用后台，微网站投诉和咨询信息可以在后台回复，同时，电脑版网页主要板块信息在微网站上同时显示。

三、微网站增加了“上传图片”功能，消费者可以通过手机将相关图片传至网站后台，简化了投诉程序，提高了投诉处理的效率。



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　朱　伟　钟　林　李光萍
　　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　刘　勖
编　　辑　孙　初　金小武　王　灿　王文博
　　董　杰

《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：2016 年 12 月 25 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

■ 省消保委动态
01 省工商局、省消保委发布网络交易专项抽查及调查活动
安徽省消保委“微网站”开通啦！网址：m.ah315.cn

■ 权威发布
04 绿源、新大洲等 28 组电动车样品抽检不合格
安徽省工商局公布电动自行车等四类商品质量抽检结果
07 半数儿童服装样品抽检不合格
安徽省工商局公布儿童服装等四类商品抽检结果

■ 维权前沿
10 省消保委参加全国消协系统推进《消法》配套法规制定实施工作座谈会
11 安徽省消费者权益保护委员会大学生网购服务满意度问卷调查结果
15 我省 6 名大学生“全国大学生金融消费知识竞赛”获奖
我省消保委三项工作名列全国前茅

■ 典型案例
16 儿童玩具无 3C 标识维权案
17 开发商交车位延期维权案
18 口香糖致牙纵裂赔偿维权案
19 水管漏水致损维权案

■ 消费提示
20 安徽省消保委等 37 家消费维权单位联合呼吁：电影贴片广告不明示 消费者享有退票权
21 中消协和澳门消委会共同提醒：赴澳门购物要“四注意”

■ 市场调查

22 快递业服务体验式调查报告

30 网络购物服务调查报告

■ 信息速递

37 电商消费维权直通车暨全国消协组织投诉咨询信息系统培训会在北京召开

38 加强“电商消费维权直通车”建设为“双 11”网络消费维权护航

38 家维权单位启动“构筑移动互联网应用安全防线全国行”活动

■ 消费热点

40 叫板“水龙王”是公益诉讼好样本

41 亚马逊海淘只退不换 律师剥夺消费者选择权

■ 有诉必应

43 投诉回音

■ 应急救护

44 猝死应急知识

骨折应急知识

封一 网购快递调查

封二 省邮政管理局来省工商局、省消保委交流工作
省消保委召开快递业服务体验式调查结果企业通报会

封三 生活常识：居家生活指南 教你灯具清理小窍门

封底 名称“安徽消费者” 微信号“ahxfz315”



20 安徽省消保委等 37 家消费维权单位联合呼吁：电影贴片广告不明示 消费者享有退票权



22 快递业服务体验式调查报告



30 网络购物服务调查报告

绿源、新大洲等 28 组电动车样品抽检不合格

安徽省工商局公布电动自行车等四类商品质量抽检结果

12 月 9 日，安徽省工商局公布了该局近期对流通领域电动车、消防产品、液化石油气和汽车配件的抽样检测结果，其中电动车不合格率为七成，绿源、新大洲、小刀、洪都等 28 种样品抽检不合格，不合格电动车上路将会对消费者的人身安全带来隐患。

据介绍，该局 2016 年第三季度依法对亳州、淮北、阜阳、宿州等地市场上销售的电动自行车进行了省级质量抽查检验。

本次抽查检验电动自行车共 40 组，其中合格 12 组，不合格 28 组（见表格），合格率 30%，不合格率 70%。

本次抽检不合格项目主要有：最高车速、干态制动距离、整车质量、脚踏行驶里程、轮胎宽度、蓄电池的标称电压。

安徽省工商局于 2016 年第三季度依法对池州、安庆、铜陵、淮南等地市场上销售的消防产品进行了抽检。

本次抽查检验消防产品共 40 组，其中合格 38 组，不合格 2 组，合格率 95%，不合格率 5%。不合格项目主要有：充放电试验、标志及外观（无发光标志）。

该局于 2016 年第四季度依法对马鞍山、滁州、宣城、芜湖等地市场上销售的消防产品进行了省级质量抽查检验。

检检验消防产品共 40 组，其中合格 38 组，不合格 2 组，合格率 95%，不合格率 5%。

不合格项目主要有：密封性能、水压性能、充放电试验。

该局于 2016 年第三季度依法对六安、合肥、黄山、蚌埠等地市场上销售的液化石油气进行了抽检。

本次抽查检验液化石油气共 40 组，其中合格 39 组，不合格 1 组，合格率 97.5%，不合格率 2.5%。不合格商家是固镇县洁安液化气供应站。不合格项目主要是蒸发残留物。

该局于 2016 年第三季度依法对宣城、芜湖、滁州、马鞍山等地市场上销售的汽车配件进行了抽检。本次抽查检验汽车配件共 40 组，其中合格 40 组，合格率 100%。

对于以上抽查检验发现的不合格商品，安徽省工商局已责成相关工商局依法查处，并依法监督经营者整改。

消费提醒：电动车并非速度越快越好

由于本次电动自行车抽检合格率较低，安徽省工商局特别提醒广大消费者，在选购电动自行车时要注意以下几个方面：

第一，要选择好的经销商。一个有规模、有实力、有影响力的经销商就是消费者的第一道检验员，因为他必须要维护自身的信誉和影响。

第二，要看品牌。一个好的品牌，必须是企业有较大规模、较高的品牌知名度、有较大的产销量，主要零配件的生产制造能力及新品研发能力较强，有良好的售后服务体系，这样的企业质量更有保障。

第三，看外观。从烤漆上看是否光亮鲜艳，漆面均匀有一定的厚度感，外壳塑料接口平滑无间隙，紧固件加力与强力一样，没有这个螺丝松，那个螺丝紧的情况，刹车等各部件调试到位有效。

第四，看售后服务。一个好的品牌一定要有一个良好的售后服务，看售后服务，收费标准，保证承诺是否规范合理。消费者购买电动自行车时一定要走出两个误区：一是速度越快越好。速度快不一定是好事，标准规定电动车时速应不超过 20km 每小时。从另一方面来说，车速超过 20km 每小时，目前的铅酸蓄电池承受不了大电源，长时间放电。若长时间放电，将大大降低电池寿命，而且还会带来安全隐患。二是追求式样，购买“轻摩化”（轻型摩托车）的车，因为电动自行车属于非机动车，是有骑行功能的，而“轻摩化”的车骑行比较困难。（洪敬谱）

电动自行车抽查检验不合格名单（安徽省工商局制表）

序号	样品名称	受检单位	标称生产单位	标称商标	规格型号	生产日期	综合判定	不合格项目
1	电动自行车	涡阳县西环路孙峰车行	天津宝石车业有限公司	雅猫	骏马 2代 雅粉/白	2016.07.12	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量
2	电动自行车	涡阳县西环路孙峰车行	无锡骑韵电动车	骑韵	战舰	2016.06.29	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量
3	电动自行车	涡阳县程立民电瓶车维修部	安徽登冠新能源电动车科技有限公司	登冠	心语	2016.03.20	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量
4	电动自行车	涡阳县程立民电瓶车维修部	天津金尚电动车有限公司	金彭	TDT144Z 新酷尚二代	2016.05.30	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量
5	电动自行车	涡阳县城南隆弟摩配总汇门市部	无锡永能车业有限公司	华承	TDT281Z 飞跃（绿色）	2016.08.20	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量
6	电动自行车	涡阳县闸北建伟电动车摩托车维修部	无锡飞源电动车厂	豪佳	尚领 电镀绿	2016.06.15	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量
7	电动自行车	涡阳县闸北建伟电动车摩托车维修部	天津一邦德科技有限公司	一邦德科技	TDT-007Z 新骏马	2016.06	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量
8	电动自行车	涡阳县闸北王威车行	无锡白隆驹电动车发展有限公司	兴尚	骏马 TDT710Z	2016.08.29	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量
9	电动自行车	涡阳县闸北王威车行	无锡新格林车业有限公司	格林豪泰	TDR201Z（迅鹰）	2016.07.26	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量
10	电动自行车	淮北市相山区何振营销中心	浙江钻豹电动车有限公司	五星钻豹	TDR182Z	2015.06.15	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量、蓄电池的标称电压
11	电动自行车	淮北市相山区犇犇车行	无锡永爱车业有限公司	吉祥狮	TDR350Z	2016.05.18	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量

12	电动自行车	淮北市相山区森森车行	常州洪都电动车有限公司	洪都	TDR06Z-1207-01		不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量、蓄电池的标称电压
13	电动自行车	淮北市相山区岳氏车行	深圳市深铃车业有限公司	台铃	TDR746Z	2016.06.17	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量
14	电动自行车	淮北市相山区王亮电动车超市	无锡市金戈车业有限公司	金戈车业	TDR0246Z	2016.09.02	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量
15	电动自行车	淮北市相山区王亮电动车超市	无锡市广羊电动车有限公司	五羊	TDR95Z		不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量
16	电动自行车	颍上县玖玖家电经营部	上海新大洲电动车有限公司	新大洲	TDR92Z	2015.04.23	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量
17	电动自行车	颍上县小刀电动车专卖店中心西路	小刀科技股份有限公司	小刀	TDT-1620Z	2016.08.26	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量
18	电动自行车	林辉	台州市优狐电动车有限公司	优狐	14.12AH	2016.06.04	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、整车质量
19	电动自行车	颍上县文清电动车行迎宾大道店	天津新日机电有限公司	新日	TDT276Z	2016.07.06	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量
20	电动自行车	张秀志	天津踏浪科技股份有限公司	踏浪	TDT35Z	2016.04.16	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量
21	电动自行车	宿州市埇桥区电盟电动车经营部	无锡市锡山恒顺电能车辆厂		TDR103Z	2016.07.15	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量、蓄电池的标称电压
22	电动自行车	宿州市埇桥区聚盈电动车经营部	台州市壹酷新能源科技有限公司	壹酷	XG-1	2016.09.13	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量、蓄电池的标称电压
23	电动自行车	宿州市埇桥区新芝电动车经营部	天津北易电动车有限公司	新艺	TDT2623Z	2016.08.20	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量
24	电动自行车	宿州市埇桥区绿佳电动车经营部	上海伊科动力机械有限公司	伊科	TDR906Z	2016.08.05	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量
25	电动自行车	宿州市众源工贸有限公司第一分公司	台州宝岛车业科技有限公司	格林	60V30A	2016.08.29	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量、蓄电池的标称电压
26	电动自行车	宿州市埇桥区丁唯建电动车商行	浙江绿驹车业有限公司	绿驹	TDZ104ZB	2016.09.09	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量、蓄电池的标称电压
27	电动自行车	宿州市埇桥区刘双宝电动车销售部	江苏绿能电动车科技有限公司	绿能	TDR160Z	2016.08.04	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量、蓄电池的标称电压
28	电动自行车	宿州市埇桥区迪迪电动车行	浙江绿源电动车有限公司	绿源	TDR1223Z	2016.09.26	不合格	最高车速、制动性能、脚踏行驶里程、轮胎宽度、整车质量

半数儿童服装样品抽检不合格

安徽省工商局公布儿童服装等四类商品抽检结果

12月12日，安徽省工商局公布了2016年第三季度依法对该省市场销售的儿童服装、箱包、鞋类和生活用纸等四类商品的抽检结果，其中儿童服装有半数样品抽检不合格。

半数儿童服装样品抽检不合格

本次依法对六安、合肥、蚌埠、黄山等地市场上销售的儿童服装进行了省级质量抽检。

共抽查检验儿童服装40组，其中合格19组，不合格21组，合格率47.5%，不合格率52.5%。

不合格项目有：产品标识、纤维含量、pH值、耐唾液色牢度、缝纫强力。

从生产和经销企业占比分析，21批次的不合格儿童服装涉及20家生产企业，占抽检所涉及的31家生产企业的66.7%；涉及11家经销单位，占被抽检的12家儿童服装经销企业数的91.7%。

四成箱包样品抽检不合格

12月12日，安徽省工商局公布了2016年第三季度依法对池州、安庆、铜陵、淮南等地市场上销售的箱包进行的抽检结果，稻草人、仙姿鸟等13组箱包样品抽检不合格。

本次抽查检验箱包共30组，其中合格17组，不合格13组，合格率57%，不合格率43%。不合格项目主要是振荡冲击性能不合格。

本次抽查检验发现的不合格商品，省工商局已责成相关工商局依法查处，并依法监督经营者整改。

天美意等8组鞋类样品上黑榜

12月12日，安徽省工商局公布了2016年第三季度依法对该省六安蚌埠、黄山、合肥等地市场上销售的鞋类商品进行的抽检结果。天美意、迈迪龙、大东等8组样品不合格。

本次抽查检验鞋类商品共40组，其中合格32组，不合格8组，合格率80%，不合格率20%。

不合格项目主要有：感官质量（整体外观）、标志、勾心硬度、勾心纵向刚度、帮底剥离强度。

本次依法对池州、淮南、铜陵、安庆等地市场上销售的生活用纸进行了省级质量抽检，共抽检样品40组，其中合格40组，合格率100%。

对于以上抽检发现的不合格商品，安徽省工商局已责成相关工商局依法查处，并依法监督经营者整改。

消费提示：慎选有刺激性气味的产品

针对本次抽检合格率较低的儿童服装，安徽省工商局提箱广大家长在选购儿童服装要注意以下几个方面：

一是注意查看产品的使用说明（即产品标识），因为产品标识是一种向消费者传达产品的性能、质量状况、使用方法等信息的工具，消费者尽量不要选购无使用说明标识的服装，以保护自己应有的权益。

二是手摸眼看服装产品的外观质量，主要从面料的手感、布面的瑕疵、色差、污渍，缝制、拉链、钮扣的牢固程度进行观察，根据需要、穿着的经验，对所标注的材质、质量等级等性能方面进行验收，查看标注的内容与货品的真实现状是否相符。

三是正确穿用和维护好服装是经久耐穿的一个关键，正确穿用并注意按永久性洗涤标识操作，并将

深浅衣服分开洗涤，以防异色污染，使用洗涤剂时有颜色衣服尽量避免用增白、漂白作用明显的洗涤剂，以防洗后衣服明显褪色。

四是建议消费者选择儿童服装时优先选择购买纯棉等透气性好的产品，面料应以浅色、手感柔软为宜。产品如果有刺激性气味，选购时需慎重。

五是消费者应到有信誉的商场选购服装，留存购物凭证，以便出现质量问题后能够有效维护自身的合法权益。（洪敬谱）

安徽省工商行政管理局2016年第三季度流通领域儿童服装抽查检验不合格商品汇总表

序号	样本名称	标称商标	号型规格	货号或生产日期	明示等级	标称生产单位	受检单位	综合判定	不合格项目
1	时尚棒球服	艾米可多	130/68	1620	/	浙江省湖州市泺泺服饰有限公司	怀远县六一儿童服饰店	不合格	产品标识,纤维含量,
2	T恤		9/120	B20150088	一等品	东莞市零零柒服饰有限公司	怀远县六一儿童服饰店	不合格	产品标识,纤维含量,
3	短袖T恤	乔迪丹娜	180/80	Q68119	合格品	湖州织里傲派制衣厂	怀远县六一儿童服饰店	不合格	pH值,
4	印花罗文领T恤	宝贝基地	150/72	B-N18246	合格品	湖州织里胜纳德服装贸易有限公司	怀远县乳泉黎黎儿童用品店	不合格	产品标识,
5	撞色蝴蝶背心裙	卡莎梦露	130/64	F22552	合格品	东莞市怡锦服饰有限公司	怀远县乳泉黎黎儿童用品店	不合格	纤维含量,
6	天然彩棉肩扣套（棉花）	璐璇	上装 80/48 下装 80/47	16115101	一等品	山东惠民港华服装有限公司	六安市金安区未来星童装经营部	不合格	产品标识,
7	男童圆领T恤	红孩儿	150/72	1420126	合格品	红孩儿（中国）有限公司	六安市金安区未来星童装经营部	不合格	产品标识,
8	单面提花森林乐园长袖两用裆哈衣	琪贝嘉	12MTH 73/47	3764	一等品	汕头市安贝嘉服装有限公司	安徽安德利百货股份有限公司	不合格	产品标识,
9	小狮子纯棉背带二件套	婴花坊	90/58	B2115	一等品	湖北省婴花坊婴童服饰有限公司	安徽安德利百货股份有限公司	不合格	产品标识,
10	两件套	小[illegible]	上装：80/48 下装：80/47	T1308	一等品	佛山市禅城区顶尖制衣厂	庐江县庐城镇新婴派孕婴用品专卖店文明中路店	不合格	产品标识,
11	米白印格草珊瑚单面背心短裤套	安吉小羊	上装：73/48 12个月 下装 73/47 12个月	36452	/	汕头市宝贝儿实业有限公司	庐江县金摇篮母婴用品商店文明路店	不合格	纤维含量,
12	婴儿连帽马甲（卫衣系列）	婴皇圣堡	36MTH(100/52)	B9487	一等品	汕头市月月高制衣有限公司	庐江县孕婴之家母婴生活馆	不合格	产品标识,
13	卫衣料太阳帽套装	bigin	90/55/47	BH-5302	一等品	台州市宝惠婴儿用品有限公司	庐江县孕婴之家母婴生活馆	不合格	产品标识,
14	对襟两件套		上装：80/48 下装：80/47	E3711	一等品	佛山市禅城区顶尖制衣厂	黟县金摇篮孕婴生活馆	不合格	pH值,耐唾液色牢度,
15	婴童短袖连体衣	婴派	66/44	2621711A	一等品	佛山顶尖婴童服饰有限公司	黟县金摇篮孕婴生活馆	不合格	缝纫强力,

16	快乐小伙伴系列哈衣	奇宝天地	73/47	TD-2549-YH	一等品	佛山市奇宝乐园服装有限公司-南海公司	黟县金摇篮孕婴生活馆	不合格	产品标识,缝纫强力,
17	小熊新提花系列套装	奇宝天地	上衣 80/48 裤子 80/47	TD-2536-YL	一等品	佛山市奇宝乐园服装有限公司-南海公司	黟县金摇篮孕婴生活馆	不合格	产品标识,缝纫强力,
18	儿童裤子	贝贝城（BABYCITY）	90/50	XK-662701	合格品	湖州吴兴大生制衣厂	黟县贝之佳母婴天地用品店	不合格	纤维含量,
19	长袖圆领肩开套	心适 BB	上装 90/48（24MTH）下装 90/47（24MTH）	625140#	一等品	广东捷雪制衣有限公司	黟县贝之佳母婴天地用品店	不合格	产品标识,缝纫强力,
20	全开开裆哈衣	小象汤米	3MTH(59/44/44)	T516304#	一等品	深圳中晟工贸发展有限公司	黟县贝之佳母婴天地用品店	不合格	产品标识,缝纫强力,
21	针织圆领短袖衫	爱儿健	90/52	421210645	一等品	广州爱儿健婴童用品有限公司	黟县爱儿健婴童用品专卖店	不合格	pH 值,

安徽省工商行政管理局2016年三季度流通领域箱包抽查检验不合格商品汇总表

序号	产品名称	被抽查经销企业名称	标称生产企业名称	标称商标	规格型号	生产日期（批号）	主要不合格项目	综合判定
1	旅行箱包	铜官山区长江路精品街永斌皮具店	广州市白云区优创皮具厂	MEXICAN 稻草人系列	540mm	/	振荡冲击性能	不合格
2	箱包	铜官山区长江路精品街 126 号皮具店	仙婆鸟箱包制品厂	仙婆鸟	20 寸	/	振荡冲击性能	不合格
3	拉箱	铜官山区长江路精品街 304 号皮具店	东莞市袋鼠皮具有限公司	时尚风格袋鼠	H170088-24C	/	振荡冲击性能	不合格
4	拉箱	铜官山区长江路精品街 304 号皮具店	东莞市袋鼠皮具有限公司	时尚风格袋鼠	H170088-20B	/	振荡冲击性能	不合格
5	拉杆箱	贵池区程志勇皮具店	广州南奥皮具有限公司	SEOSEOO	198-FHF86031-20B、A	198-FHF86031-20B、A	振荡冲击性能	不合格
6	商务拉杆箱	吴萍萍（池州市）	上海双星箱包有限公司	尚旅	5214	/	振荡冲击性能	不合格
7	拉杆箱	池州市贵池区三六五百货商店东街店	浙江金利旅游用品有限公司	ABC	1507#	/	振荡冲击性能	不合格
8	旅行箱包	池州市稻草人皮具店	广州市白云区优创皮具厂	稻草人	/	/	振荡冲击性能	不合格
9	旅行箱包	安徽永辉超市有限公司淮南朝阳中路分公司	新骏士箱包制造有限公司	新骏士	920-24#	/	振荡冲击性能	不合格
10	旅行箱包	安徽永辉超市有限公司淮南朝阳中路分公司	广州市红太阳皮具有限公司	郎霸王	/	/	振荡冲击性能	不合格
11	拉杆包	安徽永辉超市有限公司淮南朝阳中路分公司	浙江卡拉扬集团有限公司	卡拉羊	/	/	振荡冲击性能	不合格
12	20 寸万向轮拉杆箱	淮南市大润发商业有限公司	浙江卡拉扬集团有限公司	卡拉羊	/	/	振荡冲击性能	不合格
13	20 寸万向轮拉杆箱	淮南市大润发商业有限公司	浙江卡拉扬集团有限公司	卡拉羊	/	/	振荡冲击性能	不合格

安徽省工商行政管理局2016年第三季度流通领域 鞋类 商品抽查检验不合格商品汇总表

序号	抽样区县	商品名称	标称商标	规格型号	生产批号	样品等级	标称生产单位名称	生产单位地址	经销单位	经销单位地址	综合判定	不合格项目
1	蚌埠市	女鞋	上海·花王 SHANGHAI HUAWANG	235	5855	合格品	上海兴新鞋业有限公司	上海浦东新区王港小湾小白路165号	五河县华德莱服饰大卖场	安徽省蚌埠市五河县城关镇中兴路新天地商业广场5号楼中1041-2041号	不合格	感官质量（整体外观）、标志、勾心硬度
2	蚌埠市	未标注（男鞋）	JUBANG巨邦	240 二型半	C72735	合格品	温州市巨特鞋业有限公司	温州市瓯海区瞿溪街道瞿雄路89号	五河县华德莱服饰大卖场	安徽省蚌埠市五河县城关镇中兴路新天地商业广场5号楼中1041-2041号	不合格	标志、勾心硬度
3	蚌埠市	男鞋	森林犀牛®	255	A0220	未标注	温州市郭溪国盛鞋业	浙江温州郭溪任桥工业区25幢5号	苏果超市（五河）有限公司	安徽省蚌埠市五河县城关镇淮河路南侧	不合格	标志、勾心硬度
4	合肥市	未标注（女鞋）	Sindanl®	230mm（1.5）	FS21203	合格品	制造商：嘉兴市圣丹丽鞋业有限公司/总经销：广州渔歌鞋业有限公司	嘉兴市羔羊工业园区圣丹丽大道1号/广州市白云区机场路78号337房	合肥蜀山合家福连锁超市有限公司	安徽省合肥市高新区长江西路与天通路交叉口	不合格	帮底剥离强度、标志、勾心硬度
5	合肥市	漆皮牛皮革女皮鞋	Teenmix 天美意	235（1.5）	TBL6G52 0DP1	合格品	生产商：新百丽鞋业（深圳）有限公司	深圳市宝安区大浪街道华宁西路99号新百丽工业园	合肥鼓楼高新商厦有限责任公司	安徽省合肥市高新区长江西路689号	不合格	勾心硬度
6	黄山市	女凉鞋	大东®	245（39）	DW16X37 03A	合格品	生产商：成都市康凤鞋业有限公司/销售商：浙江大东鞋业有限公司	成都市东升商贸园区广巍路/浙江省瑞安市罗凤北工业园区	查国胜（个体工商户）	安徽省黄山市黟县县城沿河西路029号	不合格	感官质量
7	六安市	男鞋	迈迪龙	240（2.5）	501	合格品	温州潘桥东圣皮鞋厂	潘桥丁岙工业区	六安市金安区大润发超市百货店	六安市金安区纬三路与宝丰路交叉口正阳农贸市场旁边	不合格	勾心纵向刚度、勾心硬度、标志
8	六安市	男鞋	托米袋鼠	260	66620	合格品	未标注	温州市瓯海区郭溪金州工业园区五号楼	常熟吖吖百货贸易有限公司	安徽省六安市龙虎山庄A区13号楼	不合格	勾心硬度、标志



省消保委参加全国消协系统推进《消法》配套法规制定实施工作座谈会



10月21日，全国消协系统推进《消法》配套法规制定实施工作座谈会在江苏无锡召开，国家工商总局消费者权益保护局局长杨红灿、中国消费者协会秘书长常宇、中国消费者报社社长朱剑桥出席会议并讲话。

会上，与会人员围绕推动《消法》配套法规的制定及实施，围绕《消法实施条例》和地方性法规制定中的亮点和热点进行了座谈交流。省消保委副秘书长（主持工作）江来作为五个重点发言人之一就《安徽省消费者权益保护条例》的修订、实施和组织建设情况做了介绍。

安徽省消费者权益保护委员会
大学生网购服务满意度问卷调查结果

自网购走进人们的生活，即被喜爱新事物，追求时尚活力的大学生所接受，网购已成为了他们的一种生活习惯。然而由于其社会经验不足，自我保护意识不强等原因也使得他们常常遭遇一些网购问题的困扰。

为了解大学生网购遇到的问题和反映他们的心声，安徽省消费者权益保护委员会近期在合肥、芜湖、黄山、宿州等地高校，开展了一次大学生“网购服务满意度问卷调查活动”。活动共发放问卷 2000 份，回收有效问卷 1891 份。问卷的题目和选项为事先设定由被调查者自主填选。

一、调查主要结果

（一）网购各项服务满意度评价

在对网购中各项服务满意度评价中，问卷设定了“个人信息安全”、“7 日无理由退货”、“物流配送及时性”、“支付的安全性、快捷度”、“客服问题处理效率”、“客服人员亲和力”7 项内容。

结果显示，“支付的快捷度”的满意度最高，为 79.61%；“个人信息安全”、“客服问题处理效率”、“物流配送及时性”三项满意度较低，分别是 48.68%、50.61% 和 55.91%（见图 1）。

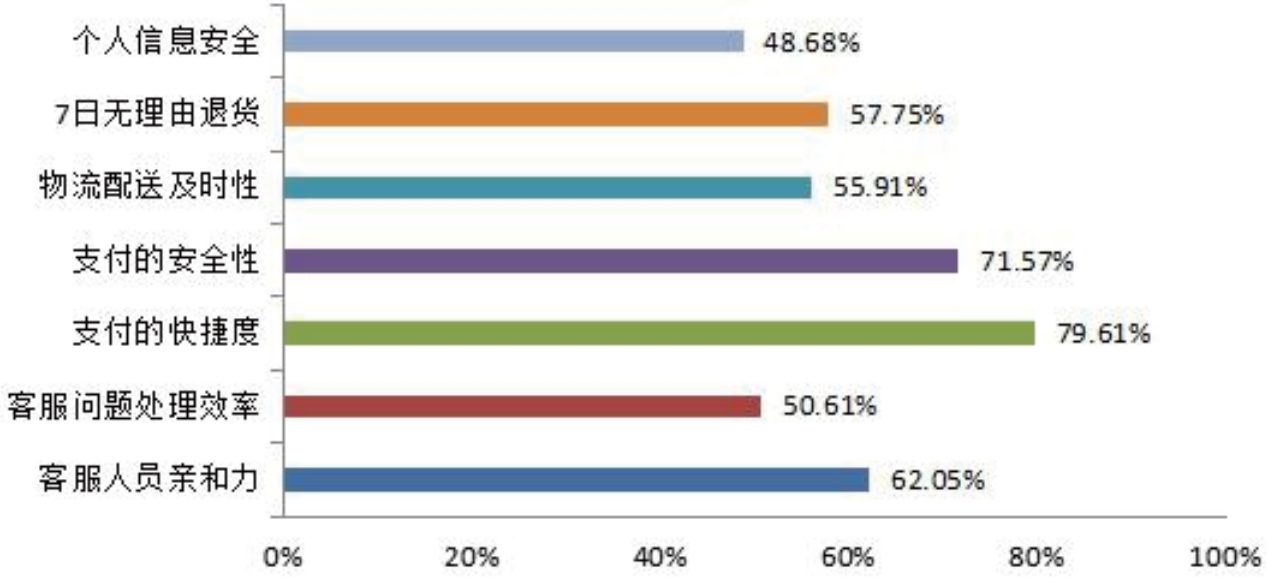


图 1：各项服务的满意度

（二）希望加强的服务和最重要服务

在最希望网购平台加强的服务中，设定了“提供保险服务”、“提供货物查询”、“提供上门安装、维修服务”、“客服中心及时跟进服务”、“方便换货服务”、“7 日无理由退货服务”6 个选项。

结果显示，有 39.67% 的大学生选择“方便换货服务”，选择“客服中心及时跟进服务”的有 39.33%，有 37.50% 的大学生选择了“7 日无理由退货服务”（见图 2）。

在你认为最重要的服务中，设定了“售后服务”“物流配送”“支付安全”三个选项。结果显示，选择“支付安全”的最多，有 58.46%（见图 3）。

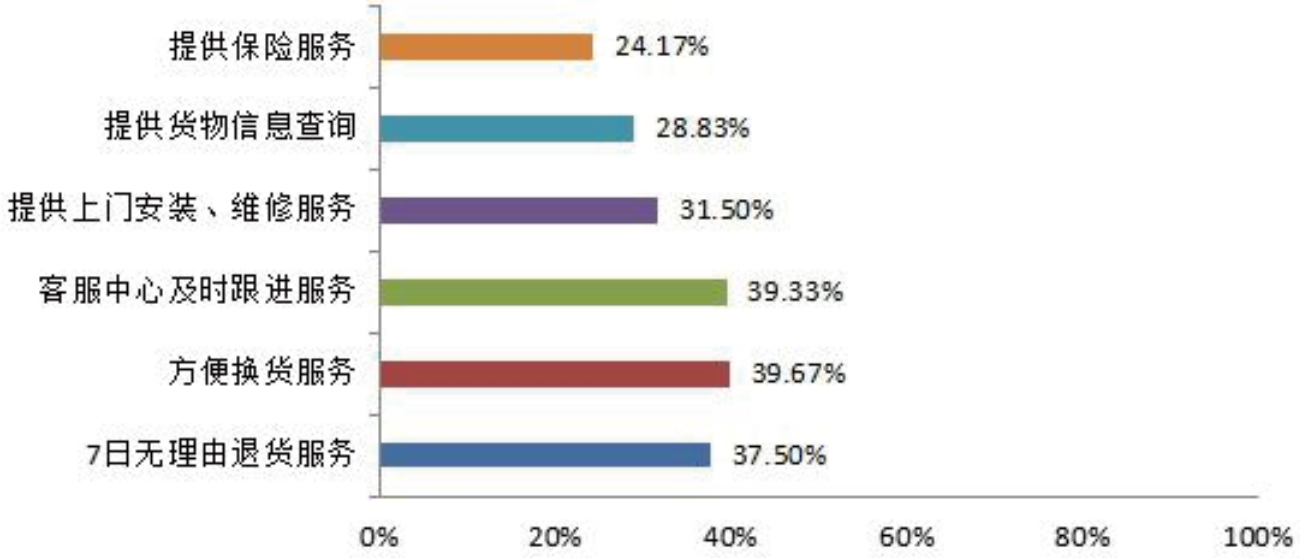


图 2：希望加强的服务

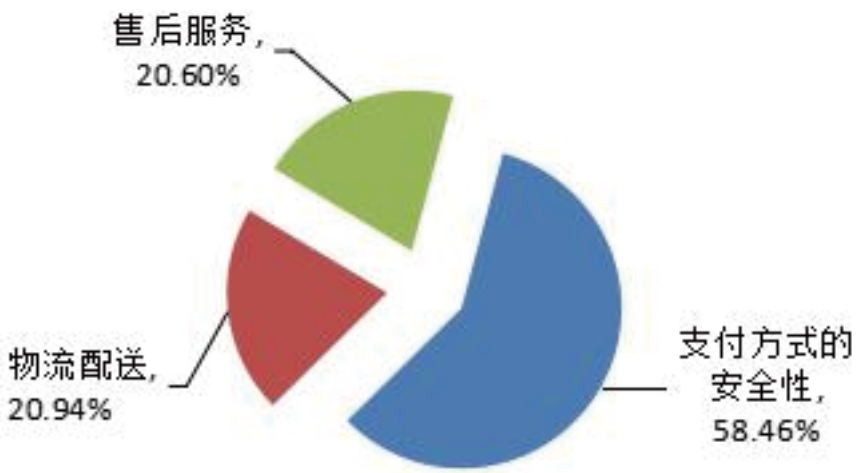


图 3：认为最重要的服务

（三）网购平台采集和使用信息追踪的做法认可度

当消费者在登录或注册使用时，网购平台会自动记录消费者计算机上的信息，如 IP 地址、位置信息、设备信息、访问（浏览）记录等，并根据查询信息为消费者推荐相关的商品（服务）。在对该种做法的认可度调查中，设定了“很好，使购物更方便快捷”“还行，有帮助但影响购物体验”“一般，无所谓”“不赞同，限制了其它信息的接收”“不好，感觉侵犯了个人隐私”五个选项。

结果显示，15.13% 的大学生认为很好，有 18.10% 的大学生表示很反感（见图 4）。

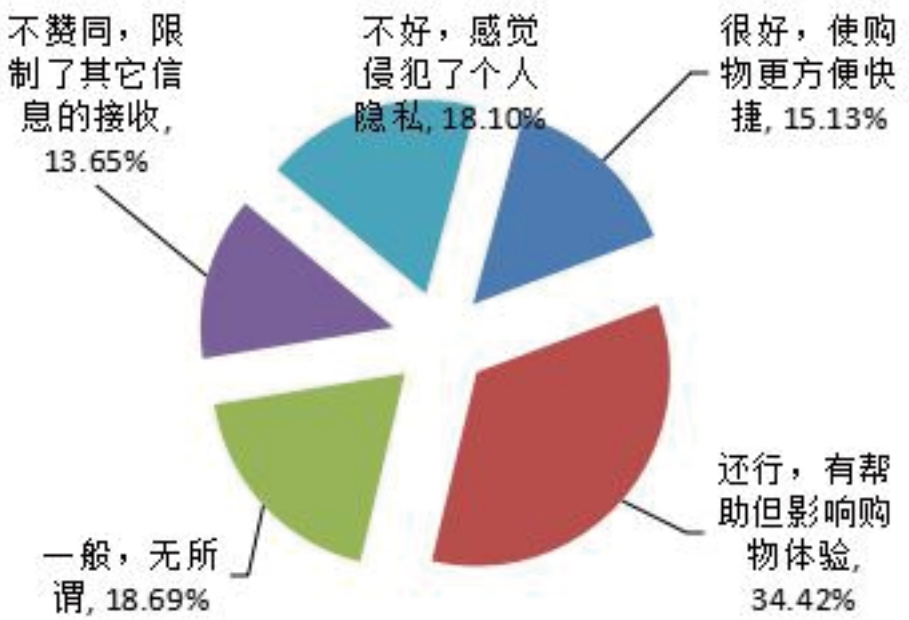


图 4：对网购平台采集和使用信息追踪的看法

（四）购买时遇到的问题

在购买时遇到过的问题中设定了“店家信息虚假”“发布商品信息却无法提供相应商品”“产品说明与实物不符，不退货”“签收前不验货，货物损坏由买方负责”“退款只能退到网站帐户”“售后服务有附加条件”“提供服务承诺不兑现”“付款后拒不发货”“让消费者预交定金或押金”九个选项，该题为多选题。

结果显示，45.67% 的大学生反映遇到过“说明与实物不符”和 40.17% 的大学生反映遇到过“商家信息虚假”问题（见图 5）。

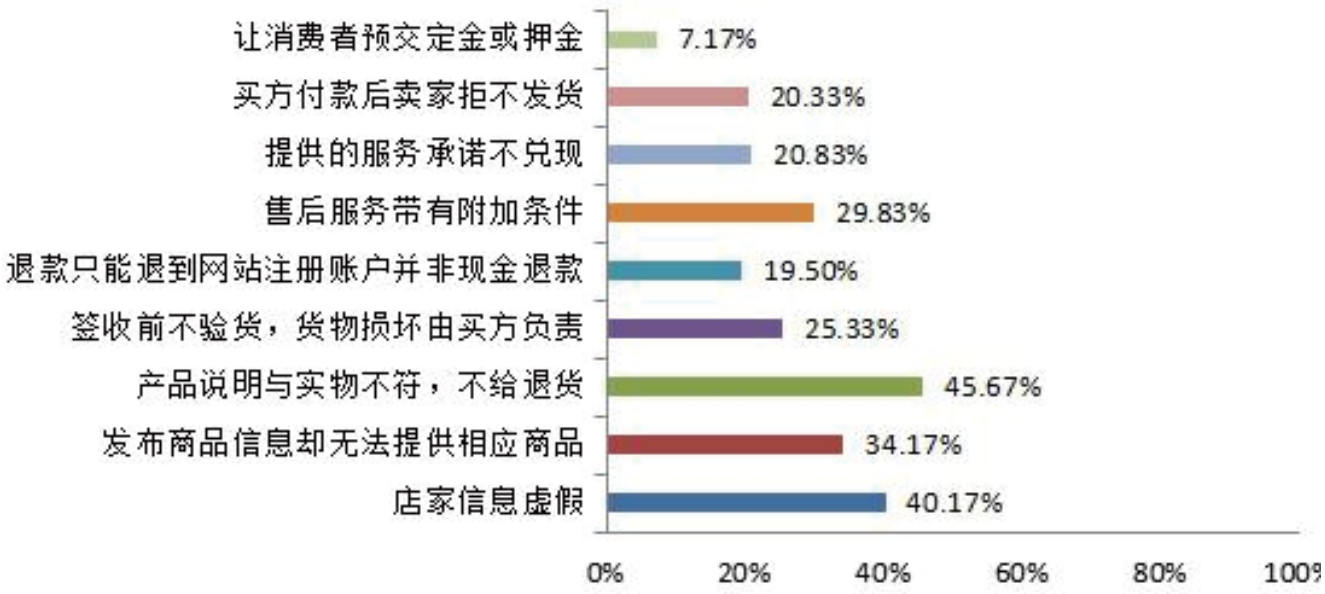


图 5：网购中遇到过的问题

（五）退货时遇到的问题

在退货时遇到问题中设定了“退款只退到网站帐户”“以各种理由拖延逃避 7 日时限”“退货程序或手续繁杂，举证成本高”“收取高额折旧”“要求外包装完好”“随意扩大拒退商品范围”6 个选项。

结果显示，45% 的大学生反映遇到过“退货程序或手续繁杂、举证成本高”，有 41.83% 的大学生反映退货时遇到过“商家要求外包装完好”的情况 （见图 6）。

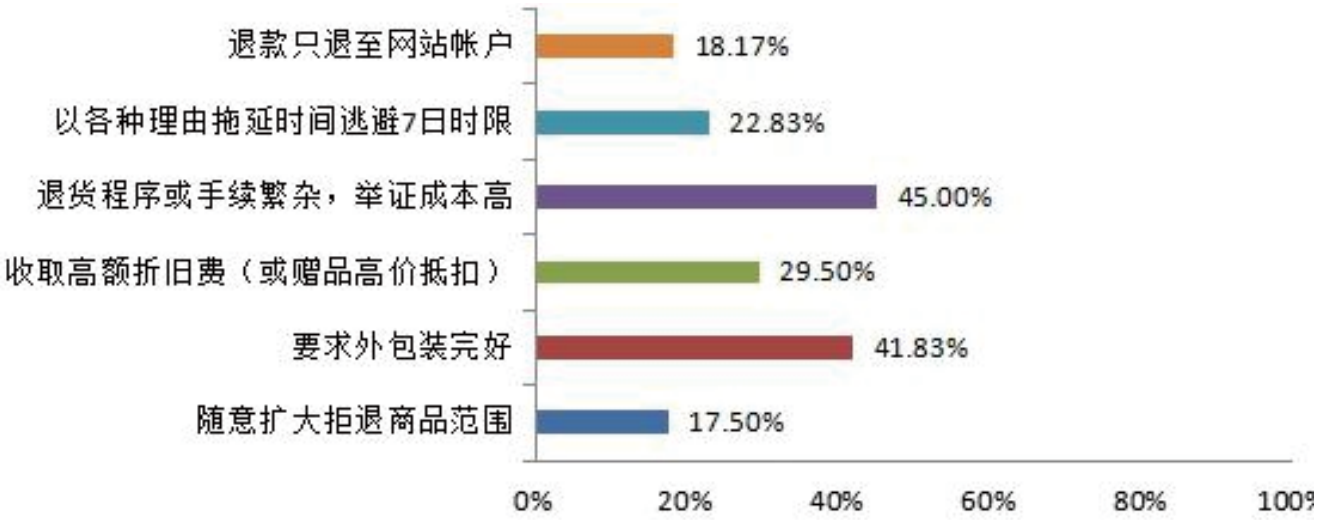


图 6：网购退货服务中遇到过的问题

（六）遇到问题时的做法

遇到问题时选择的维权途径，设定了“与商家协商”“投诉到购物网站平台”“向消保委投诉”“向媒体曝光”“向工商部门投诉”“到法院起诉”“自认倒霉”7 个选项，本题为二选题。

结果显示，大学生在遇到纠纷时首选的两个途径是：“与商家协商”占 61.50%、“向购物网站投诉”占 56.67%，除此之外的“向有关部门投诉”、“向媒体曝光”、“向法院起诉”等维权途径选择较少（见图 7）。

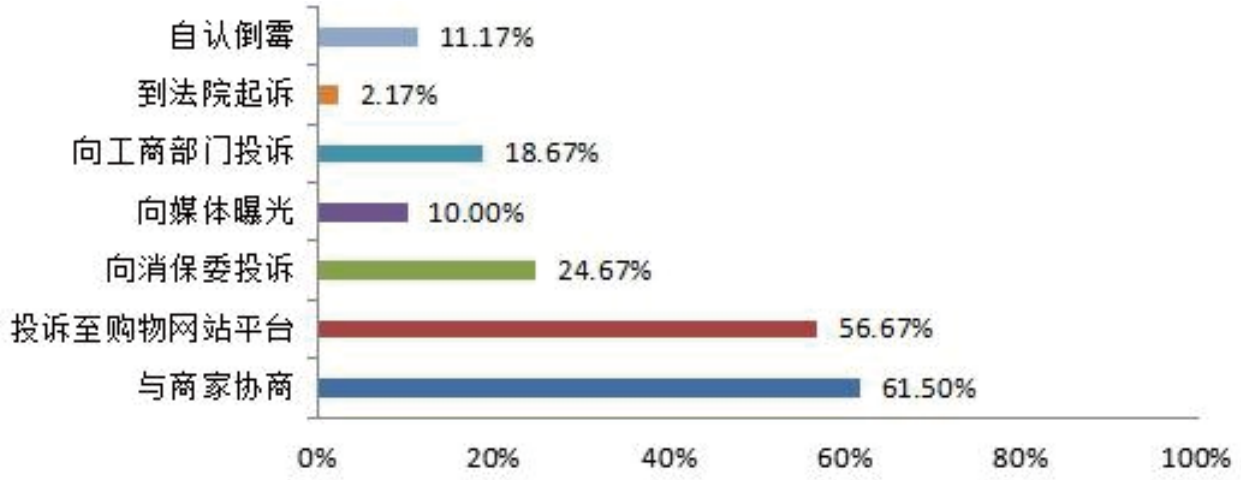


图 7：遇到纠纷时的维权途径

二、几点建议

（一）电商企业要不断提升服务水平。大学生对网购服务的要求不断提高，对网购服务的要求从单一的应答，变得更加深层次化、更加个性化。对网购平台（网站）服务的效率性和专业性要求更高了，遇到一些商品专业知识咨询、纠纷快速解决、售后服务处理等更高的要求时就难以尽如人意。这些都需要经营者特别是网购平台大力加强和改进服务，建立更有效、更快捷客服跟进服务机制，完善改进退换货制度；自觉承担 7 日无理由退货责任。

（二）电商企业要切实维护消费者个人信息安全。从对“个人信息安全”的和“网购平台采集、追踪个人信息”这两项评价中可以看出，大学生对个人信息安全越来越重视。《消费者权益保护法》明确规定：消费者享有个人信息依法得到保护的权利。省消保委希望经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，并且必须严格保密。

（三）大学生维权意识和维权能力尚待加强。值得注意的是，有 11.17% 的大学生在遭遇网购问题时，选择“自认倒霉”。这反映了大学生们的社会经验、维权知识、维权能力相对不足。因此，我们建议：大学生们重视专业知识学习之余也要注重提高自身消费和维权能力，善于用法律武器自觉维护自身权益。同时，社会各界特别是学校应关注大学生的全面健康成长。省消保委将在今后的工作中大力开展形式多样的宣传教育活动，帮助他们树立理性消费观念，提高风险防范意识和自我保护的能力，成为一名成熟的消费者。

我省6名大学生“全国大学生金融消费知识竞赛”获奖

为帮助大学生树立理性消费观念，提高风险防范意识，形成良好的金融消费习惯，由中国消费者协会主办，各省级消协组织联办的全国大学生金融消费知识有奖竞赛活动已圆满落下帷幕。

我省有 6 位大学生获奖，其中来自安徽工业大学和合肥工业大学的两名学生获得了二等奖。

2016 年 10 月 13-20 日，安徽省消费者权益保护委员在合肥、马鞍山和宣城等地高校开展了金融消费教育进校园活动，宣传金融消费知识，开展咨询服务。



我省消保委三项工作名列全国前茅

近日，中国消费者协会下发了《2015—2016 全国消协组织参与立法立标、开展研究工作情况通报的通知》。我省消保委参与立法立标和专项研究工作名列全国最前列，其中：参与立法成果、消费品和服务标准专题研究成果及消费品安全事故案例及风险信息上报等三项均评为突出单位，受到通报表扬。

中消协的表扬是对我省各级消保委工作的高度肯定，这是全省消保委共同努力的结果。参与立法立标，开展消费研究是消保委的一项重要职责，是从源头上维护消费者权益的重要手段。全省各级消保委将再接再厉，面临新形势、牢记新使命、破解新问题，切实履职尽责，努力推进我省消费环境不断改善。

儿童玩具无 3C 标识维权案

【案情简介】

2015 年 7 月 16 日下午消费者李某来到明光市消费者协会投诉称：自己 7 月 16 日上午在明光市某超市购买儿童玩具车两台，购买后发现该玩具车无国家 3C 强制认证标志和生产厂家，由于无 3C 认证，国家规定禁止出厂销售，因此属于不合格商品。要求进行退货并且按照《消费者权益保护法》规定进行赔偿。但是到超市服务台后，服务台工作人员拒绝进行赔偿，遂投诉到消费者协会。

【处理过程及结果】

消费者协会工作人员接到投诉后，查看了该玩具车，确认该玩具车确实没有国家 3C 强制认证标志和生产厂家，随后消协工作人员联系了超市经理，并且组织双方在消协办公室进行调解。后经过调解，根据《消费者权益保护法》第五十三条规定：经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。随后超市赔偿消费者李某 500 元。

【案例评析】



按照国家相关规定，童车、电玩具、塑胶玩具、金属玩具、弹射玩具、娃娃玩具六大类玩具产品被列入强制性产品认证（3C 认证）目录，没有获得指定机构的 3C 认证证书、没有按规定加贴 3C 认证标识，不得出厂销售和在经营服务场所使用。

要选购适合儿童年龄的玩具，购买时要认真阅读产品标示信息，了解玩具的安全使用方法，避免可能产生的伤害。购买玩具必须坚持“安全第一”的原则，避免被玩具花色功能迷惑而误购玩具。对于塑胶玩具、娃娃玩具、电玩具、弹射玩具、金属玩具和童车，还应注意其包装上是否加贴了“CCC”标识。不要购买无厂名、无厂址、无合格证的三无玩具；不要购买有异味的玩具；购买时要向商家索取票证。

（案例提供：滁州市消费者协会）

开发商交车位延期维权案

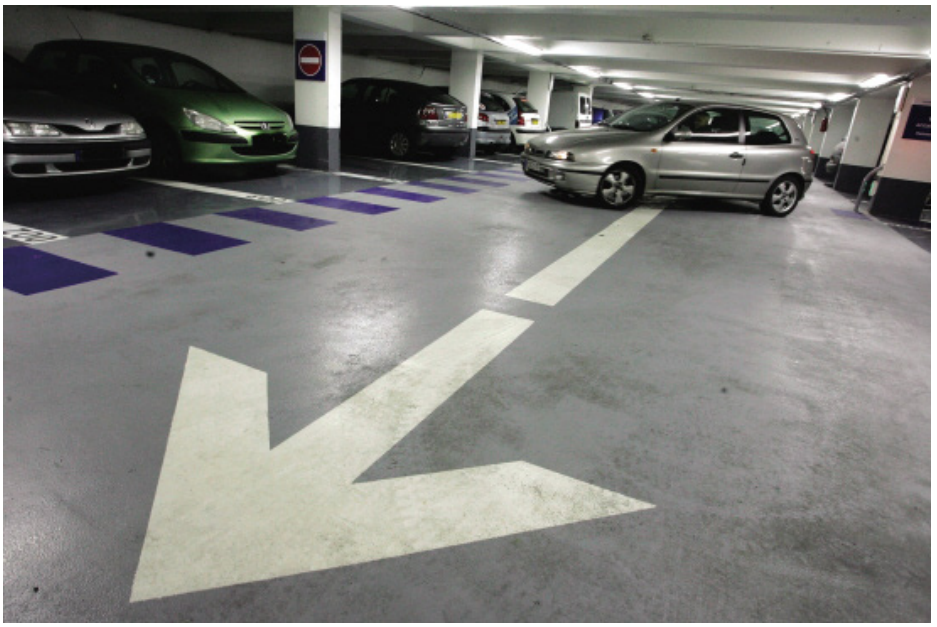


【案情简介】

2014年11月，全椒县4名消费者联名向全椒县消费者协会投诉，称他们在某房地产开发公司购买的车位，已延期11个月未交付使用，与开发商协商未果，准备到法院起诉，经法院与消协沟通，按诉调对接处理。

【处理过程及结果】

经调查，开发商确实存在延期交付车位的事实情况。经全椒县消协调解，消费者与开发商达成调解协议，依照合同规定，按照违约9个月赔偿消费者违约金。



【案例评析】

消费者与房地产开发公司的法律关系是合同关系，消费者的权利、开发商的义务以及违约责任都受合同法的保护和约束。合同中约定了交付日期，也约定了逾期交付按比例支付违约金。按照合同法第一百三十八条关于“出卖人应当按照约定的期限交付标的物”的规定，以及《商品房销售管理办法》第五章第三十条规定，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。

（案例提供：全椒县消协）

口香糖致牙纵裂赔偿维权案

【案情简介】

5月1日，消费者陶某在某超市购买了一包15片装某品牌口香糖，价值3.4元。5月3日早上陶某咀嚼该口香糖时，嚼到一块不明异物，一阵疼痛，感觉右上后牙快要掉下似的，经医院诊断为右上后牙纵裂，取出了纵裂的部分牙齿。陶某立即向某超市反映情况，某超市联系该口香糖厂家，厂家要求某超市将问题口香糖寄回查看。5月5日陶某在某品牌口香糖厂家业务员宁某、某超市食品组负责人刘某劝说的情况下，共同将消费凭证、问题口香糖、纵裂的部分牙齿都寄给了口香糖厂家，某超市承诺一定给陶某一个说法，让其先回家等通知，该去医院看牙去看。5月15日陶某询问某超市厂家检测口香糖的结果，被告知还没出来，让其继续等。这时陶某意识到问题的严重性，次日投诉到太和县消费者协会，要求某超市赔偿其治疗费、误工费、伤害赔偿费及交通费共计16200元。



【处理过程及结果】

太和县消费者协会受理了消费者陶某的投诉，经调查，陶某所述属实。县消费者协会工作人员立即联系某超市客诉负责人范某，范某称经口香糖厂家检测该口香糖没有质量问题，但厂家出于对消费者陶某的怜悯愿补偿其治疗费2400元。县消费者协会认为该口香糖应该由国家权威机构第三方进行检测，口香糖厂家检测结果无法律效力，某超市会同口香糖厂家业务员劝说陶某将重要证据寄回厂家导致证据灭失，需承担一定的法律责任。对于赔偿数额，投诉双方各执己见，县消费者协会经过九轮耐心细致的调解下，向投诉双方摆事实说道理，宣传相关的法律法规，最终投诉双方自愿达成一致协议：被诉方某超市一次性赔偿投诉人陶某治疗费、误工费、伤害赔偿费、交通费共计4000元，双方和解。

【案例评析】

这是一起吃口香糖致牙纵裂引发的消费纠纷。根据《中国人民共和国消费者权益保护法》第七条：“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。”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。”《中华人民共和国食品安全法》第二十八条：“禁止生产经营下列食品：（四）腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品；”第九十六条：“违反本法规定，造成人身、财产或者其他损害的，依法承担赔偿责任。生产不符合食品安全标准的食品或者销售明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者销售者要求支付价款十倍的赔偿金。”本案中，混有异物的口香糖是不符合国家食品安全标准的食品，某超市加以销售造成消费者陶某牙齿纵裂应赔偿其经济损失。另外，某超市会同某品牌口香糖厂家业务员劝说消费者陶某共同将问题口香糖等重要证据寄回厂家，导致证据灭失，某超市和某品牌口香糖厂家应承担举证不能的不利后果。在此，县消费者协会呼吁广大消费者当您的合法权益受到侵害一定要保存好证据，以免造成维权困难。

（案例提供：太和县消协）

水管漏水致损维权案

【案情简介】

消费者李女士于8月4日向市消协投诉，她于5月家中装修购买了某品牌浴室柜，6月28日发现该浴室柜下方热水三角阀与水龙头连接水管处漏水，导致卧室等处地板浸水，墙纸多处起霉，造成9千多元的经济损失。商家认为该水管漏水系消费者使用原因造成，拒绝赔偿。

【处理过程及结果】

市消协受理投诉后，先后组织两次调解，经调查，漏水原因系三角阀与水龙头连接处未完全拧紧所致，商家承认产品和安装均是自己负责，但安装完后已试水当时并未发现漏水现象，不排除是他人动了水管导致，而消费者认为该房屋装修好后一直未入住，中途仅安装过热水器，且这次漏水的是热水管，安装时仅试了冷水，可能是热水管连接处未拧紧到位所致。面对双方争议，消协工作人员认为：按照《消法》举证责任倒置规定，应由商家承担证明自己的产品合格和安装服务完善的责任，同时消费者房屋不入住未关总水阀以及没有及时发现漏水导致损失扩大也存在一定过错，经调解，商家赔偿消费者4500元。

【案例评析】

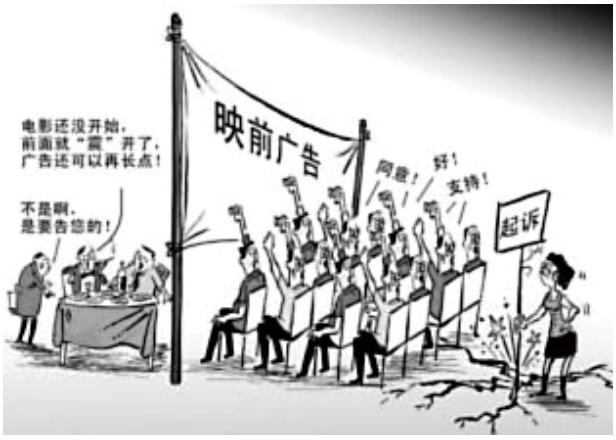
因三角阀、水管等小配件出现问题，导致漏水产生财产损失的争议常常发生，消费者找到商家索赔时往往陷于是配件、安装服务的问题还是人为使用原因的矛盾中。新《消法》则引入了举证责任倒置来化解这一矛盾。《消法》第二十三条第三款：“经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任”。该法律条文强化了经营者在部分商品售出六个月内出现质量问题的举证责任，一旦举不出合法、有效的证据证明并非自己原因，就需承担相应的法律责任。

（案例提供：合肥市消协）



安徽省消保委等 37 家消费维权单位联合呼吁：

电影贴片广告不明示 消费者享有退票权



随着电影市场的火热，年末贺岁大片陆续上映。电影贴片广告涉嫌侵权的问题，再次引起社会广泛关注。不少观众反映，现在观看电影，影片开头广告越来越长，短的三五分钟，长的要达到 20 分钟，严重侵犯了消费者的知情权与选择权。

为此，安徽省消保委联合北京、天津、河北、山西、吉林、黑龙江、上海、江苏、浙江、福建、江西、山东、河南、湖北、湖南、广东、广西、重庆、四川、西藏、陕西、大连、厦门、青岛、深圳、沈阳、长春、哈尔滨、南京、杭州、济南、武汉、成都、西安、昆明等 35 省市消协（消委会、消保委）和中国消费者报社共计 37 家消费维权单位在合肥、北京、上海、重庆、南昌、青岛、南宁、长春、西安等 9 地，对全国各地 15 家影院贴片广告状况进行体验调查。体验调查结果显示，15 家影院都播放了映前广告，只有 1 家影院通过广播提醒要播放映前广告，其余 14 家影院都没有播放映前广告的提醒或告知信息。播放时间最长的达到了 11 多分钟，最多的播放了 20 余条广告。有 5 家影院没有准点播放影片，拖延时间最长的达到 5 分钟。

根据体验调查结果，安徽省消保委联合北京、天津等 35 省市消协（消委会、消保委）和中国消费者报社共 37 家消费维权单位发布消费提示。针对体验调查的结果，各地消费者组织认为，影院出售的电影票上标注的时间被默认为是电影播放时间，消费者花钱购买电影票是购买了电影服务内容，而非广告服务内容，如果放映前播放广告，就应该在售票时明确告知消费者。但大多数影院并没履行告知义务，消费者无从选择，被迫接受广告播映，有些影院还延迟影片播放，占用了消费者的时间。

根据《消费者权益保护法》，消费者有自由选择是否购买商品和接受服务的权利，贴片广告在影院播放，观影者只能坐在那里观看，无法选择，而且这种服务只有商家受益，消费者不受益还耽误了时间。此举，侵犯了消费者的知情权和选择权。

根据《反不正当竞争法》规定，商品销售者不能强制搭售商品。同样，商家也不能强制提供服务，贴片广告就是一种强制服务，涉嫌强制消费，损害了消费者的合法权益。

根据《合同法》公平公正的原则，合同双方的权利义务应该对等，但商家利用其提供服务的强势地位，使消费者被迫观看其提供的广告，并且这些广告多是以盈利为目的商业广告，增加了观影者的负担，违背了观影者的意愿，构成了不公平交易。

为此，37 家消费维权单位建议，相关部门要完善电影广告监管规章，明确规定有电影贴片广告放映的影院须在售票处进行公示，且要明确告知广告的时长，并在电影票的正面明确标注；对贴片广告的内容、时间要有明确的限制规定；明确监管主体、监管责任以及违反规定的处罚办法。

同时，37 家消费维权单位呼吁，如果影院没有明确告知电影是否有贴片广告、广告时长，且占用了影片播放时间，观众享有退票的权利。

中消协和澳门消委会共同提醒：

赴澳门购物要“四注意”



元旦春节将至，内地消费者赴澳门特别行政区旅游购物增多，为方便消费者在澳门旅游购物，中国消费者协会和澳门消费者委员会共同提示：

一、购买黄金饰品时，注意黄金含量和价格

澳门金饰零售市场销售的黄金产品主要有足金金饰，以及在港澳地区俗称为“K金”（成色非为“足金”的金饰），或“彩金”的饰品。

根据澳门法律规定，足金金饰的黄金含量纯度不得少于千分之990。同时俗称“18K金”或“14K金”等彩金产品，不能称为“足金”。而“K金”或“彩金”金饰的黄金含量纯度，也要符合法定标准。澳门法律规定所有黄金产品都要在产品及单据上标注其黄金含量纯度， 商家也要在营业场所张贴有关黄金成色的告示，消费者选购时可以询问商家有关信息。

收费方面，足金金饰一般会按当天饰金牌价计算，另外加上手工费及佣金等费用。而“K金”或“彩金”金饰当中价格不一定与其黄金含量相符，主要是取决于货品的款式特色，因此，提醒消费者在选购黄金产品时，要根据自身需求去考虑。

二、购买瑞士手表，注意了解手表产地来源

消费者在选购商家所推介或声称“瑞士制造”的手表前，应当了解，是否同时符合“瑞士制造”手表的三个条件：（1）机芯为瑞士生产；（2）在瑞士完成组装；（3）在瑞士完成生产者的最后检测。了解之后再作购买决定，或可考虑选购较为知名的瑞士品牌手表。

三、选购电子产品，注意事先做功课

消费者购买电子产品前，应先对所计划购买的电子产品信息进行了解，例如可通过在互联网上查找相关产品之官方网页，以了解相关产品的型号、规格、功能、零售价格、评测报告、配件与售后服务等信息。在澳门当地出售的手机、平板电脑、相机等电子通讯产品，目前不适用内地“三包”的规定，遇到问题澳门消委会将依据当地相关规定处理解决。

由于澳门不同商家可订立不同价格，有时价格会相差甚远，所以消费者在购买前谨记货比三家，在不同商家进行价格比较，要了解清楚才去购买。切记向商店索取及保留购物单据，而单据应载有商店名称、货品名称、交易金额、交易日期，以及特别的交易内容（如注明货品属“行货”或“水货”等）。

四、可选择“诚信店”购物，注意保障权益

消费者可选择在澳门消费者委员会确认为“诚信店”的商家购物，可以获得更好的保障。诚信店名单及详细资料可浏览澳门消委会网页（www.consumer.gov.mo），或下载澳门消委会的手机应用程序。购物或在诚信店出现纠纷，可与澳门消委会直接联系解决。

消费者在澳门遇有问题，可联系下列公共部门寻求协助：

消费争议：消费者委员会（电话：00853-89889315）

旅游信息：旅游局（电话：00853-28315566）

交通争议：交通事务局（电话：00853-88666363）

紧急求助：治安警察局（电话：00853-999）

快递业服务体验式调查报告

安徽省消费者权益保护委员会

近年来，我国快递业发展迅速，快递服务作为现代服务业的重要组成部分，在降低流通成本、支撑电子商务、服务生产生活等方面发挥了积极作用。然而，由于行业准入门槛较低，部分快递企业基础设施滞后、安全意识不高等因素，致使快件延误、损毁、丢失以及安全方面的问题时有发生。为了保护消费者的合法权益，促进快递业更加适应经济社会发展和人民生活需要，在新修正《中华人民共和国邮政法》（以下简称《邮政法》）实施一周年之际，安徽省消费者权益保护委员会组织全省 45 个市、县消保委开展了快递服务体验式调查活动。这也是我委继 2011 年全省快递业服务调查之后对快递业的再次检视。

调查内容及结果

本次调查范围由 2011 年的 23 个市、县增加到了 45 个，涉及快递企业 11 家，分别是顺丰、邮政 EMS、中通、圆通、申通、天天、韵达、宅急送、百世、国通、全峰。本次调查共体验送件、揽收服务 430 人次。调查内容主要包括工作人员服务规范情况、验视制度执行情况、收费及票据出具情况、上门收寄与投递时限测试、保价与赔偿情况、格式合同重点内容的提醒与告知义务履行情况等。

一、服务总体满意度

本次调查中，调查人员对服务总体满意度为 67.91%，较 2011 年提高了 15.91%。从各企业的满意度看，邮政 EMS、顺丰、圆通、中通 4 家快递企业满意度略高。

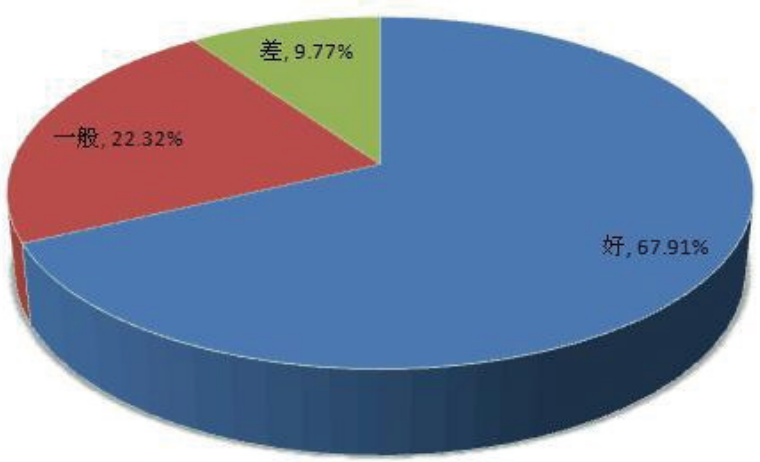


图 1 快递服务总体评价

二、服务规范执行情况

按照国家标准 GB/T27917.3-2011《快递服务》的相关规定，本次重点对快递企业工作人员服务规范执行情况进行了调查，如上门揽收人员是否着工作装、主动出示证明、使用文明礼貌用语、出具发票等。调查结果显示，快递服务规范执行情况不容乐观。

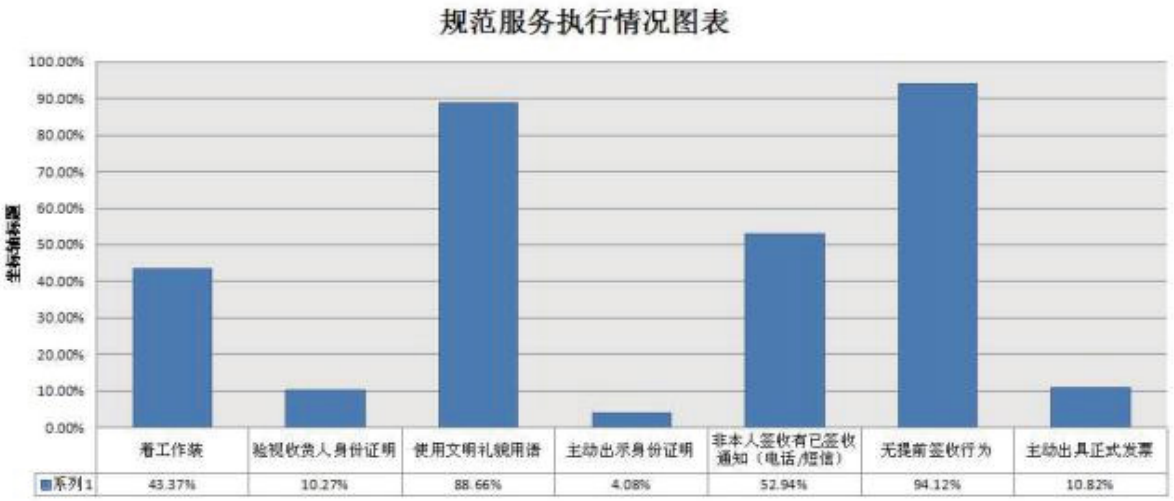


图 2 规范服务执行情况

服务项目	2011年比重	2016年比重	比重变化
工作装着装	21.57%	43.37%	↑
主动出示身份证明	29.41%	4.08%	↓
使用文明用语	64.71%	88.66%	↑
主动出示发票	25.49%	10.82%	↓

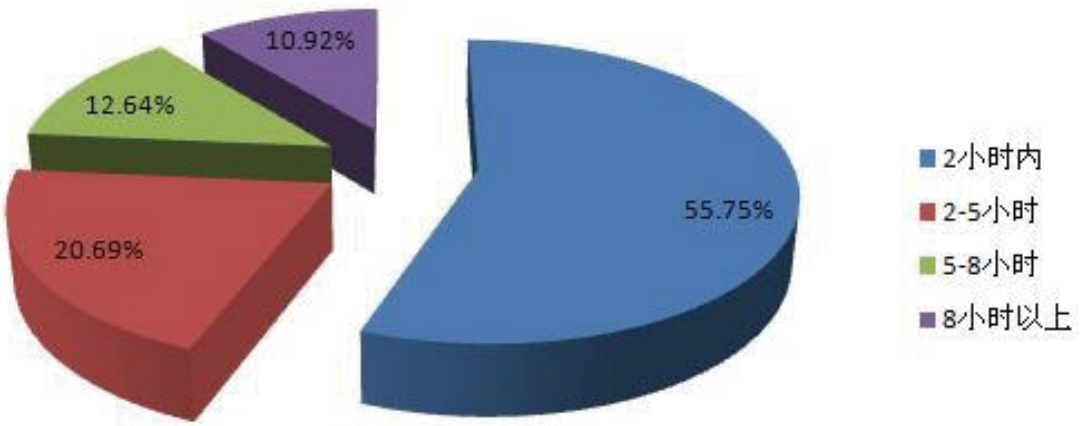
图 3　2011 与 2016 年度调查情况对比

三、取件、寄件用时情况

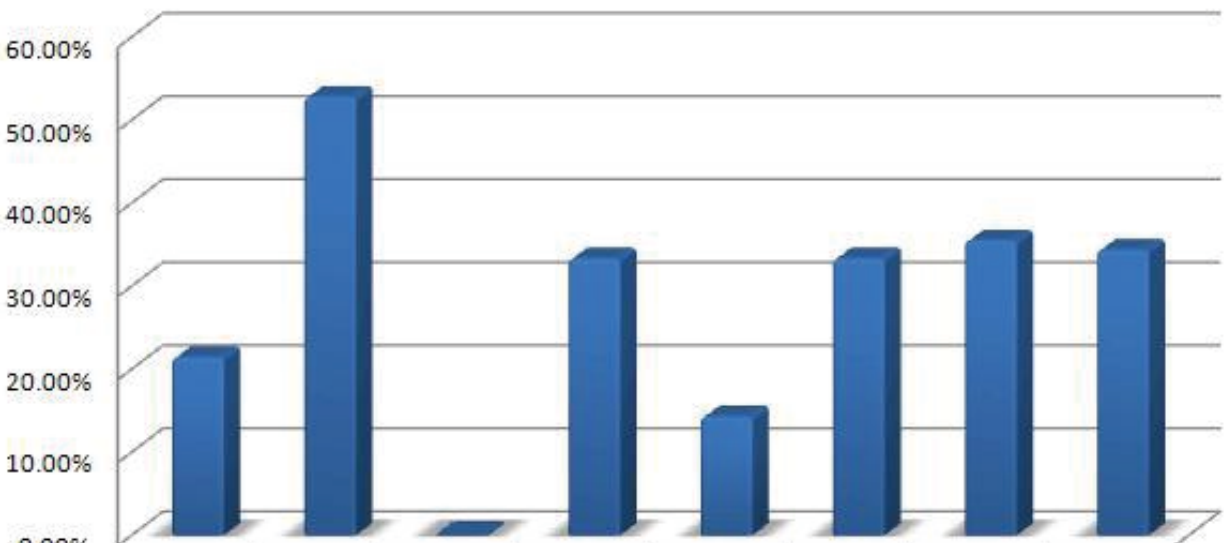
1、上门取件用时情况

《快递服务》标准规定“快递服务组织接单后应立即通知收派员取件，收派员取件时间宜在 2 小时内，有约定的除外”。在上门取件用时体察中，调查人员随机拨打了 11 家快递企业服务热线 211 次，55.75% 的快递收派员做到了 2 小时内上门取件，44.25% 的快递收派员超过了 2 小时。从报寄到上门，用时最短的 4 分钟，用时最长的 3 天 6 小时 34 分钟。11 家快递企业中，顺丰、邮政 EMS 公司收派员普遍上门速度较快，申通公司收派员普遍上门速度较慢（详见下图）。从地域看，合肥市、淮南市、淮北市、阜阳市、六安市、临泉县、石台县、宁国市的快递企业收派员上门取件速度普遍较快，而滁州市、芜湖市、宣城市、宿州市、黄山市、巢湖市、寿县、来安县的快递企业收派员上门用时普遍较长。

上门取件用时对比图



部分公司上门取件超过2小时占比图



	百世	申通	顺丰	天天	邮政	圆通	韵达	中通
系列1	21.43%	52.78%	0.08%	33.33%	14.29%	33.33%	35.48%	34.38%

2、快递服务时限

《快递服务》标准规定“同城快递服务时限不超过24小时， 国内异地快递服务时限不超过72小时”。从本次调查看，各快递公司90%以上的快件能够在规定时间内送达。在对快件跟踪过程中发现，一些快件到达收件地，至收件人收到快件用时超过了24小时，有的快件到达目的地滞留的时间比路途运输时间还长，最长为58小时56分钟（已排除双休日）。

《国务院关于促进快递业发展的若干意见》中提出“到2020年，国内重点城市间实现48小时送达”。据了解，顺丰、邮政EMS、圆通等快递企业已经做到了即日达、次晨达、次日达、隔日达，消费者可以根据需求自行选择快递时限。

四、快递服务资费情况

根据《邮政法》相关规定，快递服务资费由各快递公司自主定价，但需要向用户明示其业务资费标准。从调查看，11家快递企业网站中，有8家网站能够查询到快件运费信息，百世、申通、天天、国通4家网站没有公示任何资费信息，只能通过电话了解。各快递企业的运费和起重计数各不相同，除邮政EMS起重为500g，续重按每500g加价外，其余10家快递企业起重均是1 kg，续重也是按每kg加价。

为了帮助消费者对各家快递资费有一个直观的了解，根据企业网站和电话报价，调查人员做了一下比较：重量1kg的快件，同城寄件，最低运费为6元，最高运费为24元，两者相差18元。异地寄件（相同地址），最低运费为12元，最高运费为29元，两者相差17元。重量为10kg快件，异地寄件（相同地址），最低运费为50元，最高运费为191元，两者相差141元（详见下表）。各企业快件运费在“现付”与“到付”上价格也不尽相同。据了解，除顺丰、邮政EMS两家“现付”与“到付”价格不变外，圆通的“到付”价是“现付”价的1.25倍，到付最低15元起；其余各家“到付”价是“现付”价的2-3倍。

表6 快递企业快件运费一览表

企业名称	合肥同城1kg(元)	异地(合肥—兰州)		备注
		1kg（元）	10kg（元）	
中通	8	15	123	官网可查询资费，起重为1kg，续重按每kg加价。
百世	8	15	87	官网未公示资费，电话咨询。
申通	10	15	123	官网未公示资费，电话咨询。
圆通	12	22	182	官网可查询资费，起重为1kg，续重按每kg加价。
韵达	8	18	153	官网可查询资费，起重为1kg，续重按每kg加价。
EMS	24	29	191	官网可查询资费，起重为500g，续重按每500g加价。
天天	10	20	128	官网未公示资费，电话咨询。
顺丰	11	23/18	131/72	官网可查询资费，次日达/隔日达资费不同，起重为1kg，续重按每kg加价。
全峰	7	12	84	官网可查询资费，起重为1kg，续重按每kg加价。
宅急送	9	18	72	官网可查询资费，起重为1kg，续重按每500g加价。
国通	6	15	123	官网未公示资费，电话咨询。

（注：以上价格均是现付价）

从各快递企业官网查询功能看，顺丰快递的网站内容最齐全、查询最清楚。寄件地和目的地可以查询到县区一级，寄件时间、预计时效、寄付价、到付价等清清楚楚，让消费者一目了然。其他各企业的网站查询，目的地只能到省级，而查询功能最不便利的是全峰快递网站。

五、快递服务赔偿

《邮政法》规定快递企业快件赔偿适用有关民事法律。

国标 BG/T27917.2-2011《快递服务》则明确规定：延误的赔偿应为免除本次服务费用（不含保价等附加费用）；由于延误导致内件直接价值丧失，应按照快件丢失或损毁进行赔偿。快件完全损毁参照丢失赔偿规定，部分损毁按照丢失赔偿额度的相同比例进行赔偿；快件丢失应免除本次服务费用（不含保价等附加服务费用），还应对于购买保价的快件按照保价金额进行赔偿；造成用户其他损失的，按照相关民事法律法规赔偿。没有保价的快件，在免除本次服务费用（不含保价等附加服务费用）外，依照《邮政法》、《合同法》等相关法律法规赔偿。

根据以上规定，快件如发生延误、丢失、损毁、内件不符时，快递企业应首先免除本次运费，再视情况不同予以赔偿。从本次收集的 11 家快递企业运单看，圆通、申通、国通、天天、宅急送 5 家企业的快递运单上没有任何 “免除本次服务费用（不含保价等附加费用）”字样。

1、未保价快件赔偿

从各快递企业运单看，未保价快件赔偿额最高的是中通

快递，每件最高不超过 1000 元，其余快递企业或是按运费倍数赔偿，或是按选定价值赔偿（详见下表）。与 2011 年的赔偿标准相比较，大部分企业有了较大的提高。

表7　　快递企业未保价快件赔偿一览表

企业名称	未保价快件的赔偿
天天	对非保价快件价值选定，按选定价值赔偿，没选定的，双方协商解决。
中通	按实际价值赔偿，每件最高不超过1000元。
圆通	最高赔偿不超过300元/票，文件最高不超过100元/票，另有约定按约定办理。
顺丰	月结用户：运费9倍内赔偿，非月结用户：运费7倍内赔偿。
韵达	按本次实际支付快递费倍数赔偿，未选填的视为按快递费的5倍赔偿。
邮政EMS	按实际损失价值赔偿，最高赔偿金额不超过所付邮费的3倍。
申通	对快件价值进行选定，按选定进行赔偿，若没有选定，则寄件人确认快件价值在人民币500元内，在该范围内依法承担责任。
百世	按《快递服务》国家标准处理。
国通	按实际价值赔偿，最高赔偿不超过人民币500元。
宅急送	按实际价值赔偿，最高赔偿不超过500元/票。
全峰	在5倍运费的限额内赔偿寄件人托寄物品的实际损失。

2、保价快件赔偿

本次调查的11家快递企业中，10家快递企业在快递运单上明确注明了保价限额，天天、申通快递公司的赔偿额最高，为10万元，宅急送快递的赔偿额最低，为5000元。在保价收费比例方面，明示的9家，未明示的2家（详见下表）。一些快递公司也引入了第三方保险的方式，即允许消费者自行投保。

表8　快递企业保价费用和限额对比表

企业名称	保价费	保价限额
天天	1%-3%	10万元
中通	1%	1万元
圆通	0.1%-1%	3万元
顺丰	5 ‰	2万元
韵达	3%	无
邮政EMS	5‰	5万元
申通	1%-3%	10万元
百世	3%	1万元
国通	未明示	1万元
宅急送	0.5%	0.5万元
全峰	未明示	1万元



调查中的问题

一、收寄验视制度的执行力有待加强。

本次调查显示，做到验视发货人和收件人身份证明的快递人员较少，部分的“验视”仅是询问下收发货人的电话号码。各快递公司主动查验货物和允许收件人先开包查验的工作有待提高。

二、不能提供服务发票现象较为突出。

本次调查中，能够出具发票的仅占10.82%，其中很多还是调查人员多次电话催促下才补送来。有的快递员对开发票的答复是：开票，运费要加价。



三、部分企业规定违反了行业标准。

1、缩短“无着快件”保存期限。《快递服务》标准规定，无着快件的信件，自快递服务组织确认无法退回之日起超过6个月无人认领的，由快递服务组织在邮政管理部门的监督下销毁。国通快递却将时间缩短为3个月。

2、运单上的背书信息不完整。《快递服务》标准规定，背书信息主要包括查询方式和期限；用户和快递服务组织双方权利与责任等应在快递运单上以醒目的方式列出，并予以特别说明。从收集的快递运单来看，有的企业没有明示“查询期限”，有的没有明示“用户和快递企业解决争议的途径”，还有的企业“赔偿规定”十分简略、模糊等。

四、快递运单中的不公平格式条款侵犯消费者合法权益。

1、扩大免责范围，免除自身的赔偿责任。《合同法》第三百一十一条规定：“承运人对运输过程中



货物的毁损、灭失承担损害赔偿责任，但承运人证明货物的毁损、灭失是因不可抗力、货物本身的自然性质或者合理损耗以及托运人、收货人的过错造成的，不承担损害赔偿责任。”由此可见，承运人免责的情况有三种：不可抗力和自然损耗或对方过错造成的毁损。邮政EMS等快递公司的免责条款中规定：“客户自寄件之日起满一年未查询又未提出赔偿要求的不予赔偿”，“外包装完好，而内件短少或损毁，签收人签收时未提出异议的”。

《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。”“未及时查询”就丧失赔偿的权利，是用格式条款的方式免除了消费者的损害赔偿请求权。

《快递业务操作指导规范》第三十条 “收派员将快件交给收件人时，应当告知收件人当面验收快件。快件外包装完好，由收件人签字确认。如果外包装出现明显破损等异常情况的，收派员应当告知收件人先验收内件再签收”。保障消费者人身、财产安全是经营者的基本义务，提示收件人验收内件是快递公司保障收件人财产安全的必要程序。实践中，很多快递企业不仅不提示，甚至拒绝收件人验收。“签收人签收时未提出异议”存在多种可能性，首先签收人未必是收件人本人，不能代表本人无异议；其次“签收时未验收的”还是存在着内件短少、损毁或者掉包的风险，这时快递公司并不能免责。因此快递公司在未明确自身义务的情况下，简单以“签收人签收时未提出异议”来免除快递公司的赔偿责任，对消费者来说显然是不公平的。

2、高保额低赔偿，减轻企业责任。如申通快递规定：“保价金额超过实际价值的，按实际价值承担赔偿责任；低于实际价值的，按保价金额与实际价值的比例承担赔偿责任”；由此可见，保额高于实际价值时，消费者要损失多交的保费；保额低于实际价值时，消费者得不到与实际价值相等的赔偿，也要有损失。这种高保费，低赔偿标准的规定，显然不公平。《合同法》第三十九条“采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务”。《消费者权益保护法》第二十六条“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。”

建议与提醒

随着快递发展规模的快速增长，我国现已步入世界快递大国，2014、2015年快递业务量规模均位居世界第一。然而由于多数快递企业基础较为薄弱，加之对消费者合法权益重视不够，致使很多的快递企业仍处在较低的发展层次。为了促进快递业健康有序发展，安徽省消费者权益保护委员会根据调查发现的问题对快递企业和消费者分别提出六条建议与提醒。

一、对企业的六条建议



1、应自觉遵守《邮政法》、《消费者权益保护法》等法律法规和规章，诚信经营，以安全、高效、优质的服务赢得消费者的信赖。

2、作为寄递安全的第一责任人，应严格执行收寄验视制度和实名寄件制度，保障快递消费者安全权的落实。

3、应通过企业网站、微信公众号、手机客户端等多种渠道将公示企业的服务承诺、寄递资费标准、用户与企业的责任义务以及快件赔偿条款等，保障消费者知情权与选择权的落实。

4、应对运单中可能引起歧义的术语、条款进行梳理，修改或取消加重消费者责任、减少自身义务的不合理、不平等条款，保障消费者公平交易权的落实。

5、应进一步完善内控机制，降低快件的延误率与损毁率；通过建立纠纷和解机制，减少消费者的投诉率，提高消费者的满意率。

6、应不断创新商业模式、服务形式和管理方式，由价格竞争向服务竞争转变，打造出具有国际竞争力的集团企业走出“国门”。

二、对消费者的六条提醒

1、广大消费者要充分运用好自己的选择权，选择信誉度高、价格公道、服务规范的快递企业进行快递收寄。

2、为了寄递安全，请留意上门取件的快递员着装与身份证明，并配合其进行物品的查验，不要寄递法规明令禁止的危险物品，快件的外包装要环保、牢固，单件快件重量不要超过 50KG。

3、仔细阅读快递运单，字迹清晰、准确地填写相关信息；寄递贵重物品一定要保价，并注意快递企业赔偿的最高限额和保价比例，也可与企业协商签订补充协议。

4、收件时，应当确认快件外包装完好后再签收。若外包装出现明显破损等异常情况，先验收内件再签收，以免纠纷发生时，责任分辨不清。



5、快递企业无权没收消费者的任何寄递物品；快件如发生延误、丢失、毁损、短少等，按有关民事法律规定赔偿消费者损失。

6、注意留存快递运单、投保协议、损失证明等相关资料，寄递如出现问题，可先和快递企业沟通解决，也可向主管部门 12305、12315 以及各级消费者权益保护委员会进行申诉、投诉，维护自身的合法权益。

（本调查报告中的数据仅对本次调查负责，任何企业未经许可不得引用。）

网络购物服务调查报告

安徽省消费者权益保护委员会

随着互联网技术的发展，网络购物以其商品信息丰富、购物成本低、省时省力、方便快捷，得到越来越多消费者的认可和喜爱，中国互联网络信息中心发布的《2015 年中国网络购物市场研究报告》显示，2015 年全国网络零售交易额达 3.88 万亿元，同比增长 33.3%。截至 2015 年 12 月，我国网络购物用户规模达 4.13 亿，中国网络购物市场年度交易总次数达 256 亿，年度人均交易次数 62 次。

而与迅速发展壮大的市场相对的却是消费者投诉的大幅提升，国家工商总局发布的《网络市场监管工作年度报告（2015 年）》显示，2015 年全国网络购物投诉 14.58 万件，同比增长 87.3%，连续两年排在服务类投诉首位。我省网络购物消费者投诉也持续增长，仅 2016 年上半年我省各级消保委受理的网络购物消费投诉就比去年同期增长了 113.64%。消费者投诉热点集中在虚假信息、交易欺诈、售后服务不到位、产品质量难以保证、网上支付安全等方面。

为了贯彻“新消费　我做主”年主题，强化对新消费领域的社会监督，也为了了解省内网店的服务水平，安徽省消费者权益保护委员会（以下简称“省消保委”）于今年 4—8 月联合全省各市、县（区）消保委开展了一次网购服务调查。调查包括三个部分：一是体验安徽网店“七日无理由退货”政策执行情况；二是对比部分网络购物平台信息公示情况；三是点评网络购物平台的不公平格式条款。具体情况如下：

一、网购“七日无理由退货”体验式调查

调查人员以普通消费者身份，随机选取了 200 家省内注册的网店进行了 218 次网购与退货的体察，涉及天猫、淘宝、京东等国内知名网购平台，百大、家家购物、易汇商城等省内网络购物平台以及融易购、善融商务个人商城、招商银行网上商城等银行的购物网站。体察内容包括：售前咨询服务满意度、发货及时率、附件齐备情况、商品包装以及退货服务的满意度、退款办理及时性等各个方面。

（一）总体情况

从调查看，大多数网店在执行“七日无理由退换货”政策方面较好。在 218 次退货体察中，只有 3 家网店不愿意执行无理由退货。整个购、退货过程中，在 66 家网店遇到了 81 个问题。收货体查中遇到的问题主要有：下单后迟迟收不到货、商品数量短缺、虚假发货（即显示已发货但物流单却无法查到信息）等。退货体查

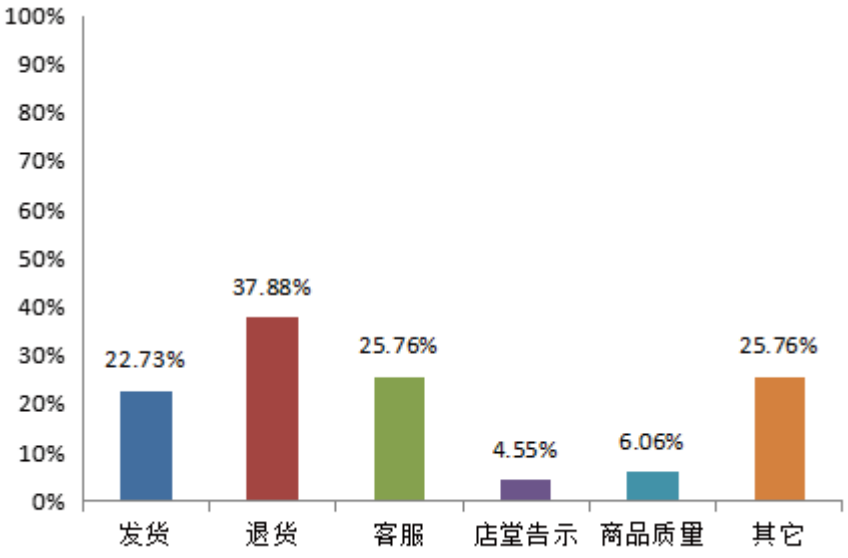


图 1：遇到问题按类别分类

中遇到的问题主要有：商家对消费者提出退货表示不满，不应答，系统自助退货；联系卖家不理睬，依照发货地寄去被退回，须向客服投诉才退款；消费者提出退货，卖家怕影响信用记录要求采取私下退货退款方式；商品有瑕疵，卖家同意退货但需以无理由退货办理；店家以货品没有质量问题为由拒绝等。

（二）购前咨询和发货情况

调查反映，购前咨询的总满意率为 67.71%，各网店做到 24 小时内发货的占 71.81%。

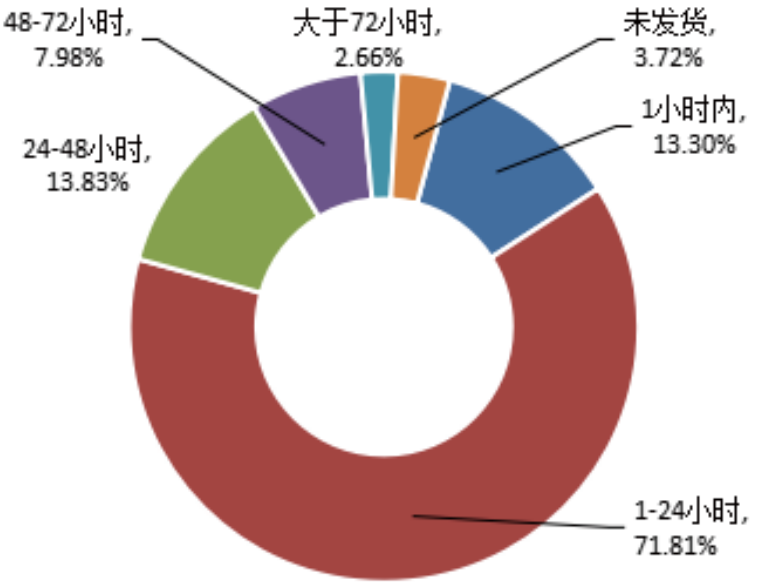


图2：发货时间

（三）商品包装情况

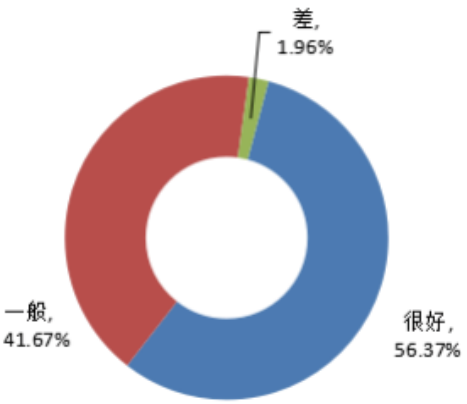


图 3：商品包装情况评价

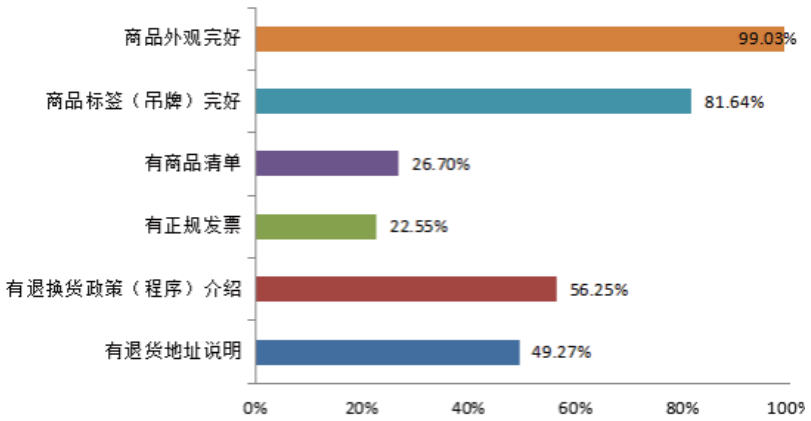


图 4：商品外观及相关配件情况

（四）退货情况

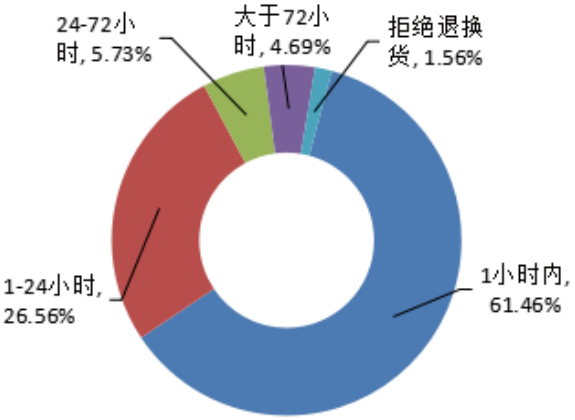


图 5：申请后审核同意退货时间

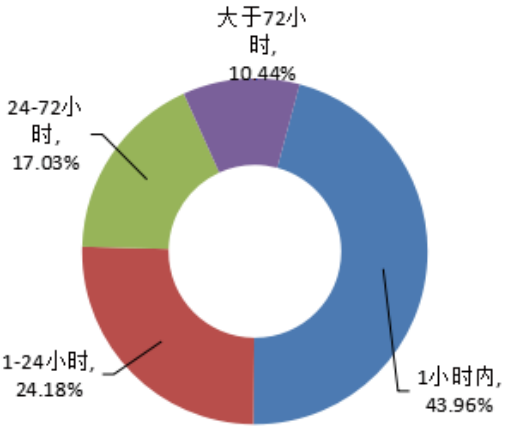


图 6：签收货物后退款时间

二、部分网络购物平台信息公示情况调查

《中华人民共和国消费者权益保护法》规定“采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者，以及提供证券、保险、银行等金融服务的经营者，应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。”《网络交易管理办法》、《安徽省消费者权益保护条例》也都对商品和经营者信息的明示有明确的规定。

《中华人民共和国消费者权益保护法》规定“经营者采用网络销售商品根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货”；《安徽省消费者权益保护条例》规定，网购不宜退货的商品，经营者应当通过显著方式提醒消费者对不适用退货作专项确认。

我委对 14 个购物平台的商家信息公示以及不执行“7 日无理由退货”商品的明示与提醒确认情况进行了调查。

（一）商家资质及相关信息公示情况

	商家资质信息公示情况
天猫 淘宝	天猫旗舰店均有营业执照照片；淘宝企业店有企业名称、执照号部分显示； 淘宝网个人店公示的身份证信息模糊。
京东	有完整的网店营业执照信息
当当	无
唯品会	不清晰
1号店	自营商品有营业执照图片 入驻商家无营业执照信息
亚马逊	有完整的网店营业执照信息
苏宁易购	营业执照照片
国美在线	有完整的网店营业执照信息或营业执照照片
工行融e购商城	有完整的网店营业执照信息
建行善融商城	企业商城：有公司实名、地址、电话，无营业执照编号； 其余商家：仅有电话
招商银行网上商城	有公司实名、电话，无地址、无营业执照编号
浦发银行信用卡网上商城	有公司实名、地址、电话，无营业执照编号
家家购物	有公司简介、电话，无营业执照编号、无地址
百大易商城	有公司实名、地址、电话，无营业执照编号

（二）不执行“7日无理由退货”商品的明示、提醒、确认情况

调查发现，各网络购物平台在商品页面上，对“不执行7日无理由退货”均有提醒，但付款时让消费者确认环节仍有欠缺。省内百大易商城网页上有提醒字样但不够醒目，家家购物平台网页上没有任何提醒，只在商品介绍后有退货政策链接，两家均未设置购买时专项确认。明显不符合《安徽省消费者权益保护条例》中“提醒和让消费者专项确认”的规定。

三、格式条款调查

格式条款是为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对方协商的条款。由于其具有运用广泛、预先拟定、不可协商、不可修改的特点，使得格式合同提供方处在了天然的优势或强势地位。因此，提供格式条款的一方就负有主动提醒、合理解释，必要说明的职责和义务。这在经营者和消费者不是直接面对面的网上购物领域则显得更为必要。

我们对部分网购平台的《用户（服务）协议》进行了梳理。发现网站（店）的格式条款往往被设置在层层页面和链接中，且数量繁多，对于一些免除经营者义务，限制消费者权利的重要条款在主动提醒、解释说明方面做得并不充分，致使很多消费者会忽略或者不能完全理解。例如，对消费者至关重要的《服务协议（条款）》一般仅在用户注册时显示，在购物交易中却不再作任何提示和显示。再如，网站只提供商品（店铺）的搜索，而对与消费者密切相关的格式条款却无提示或无法直接搜索。

调查发现的问题

一、经营者信息公示不完全，消费纠纷追责难

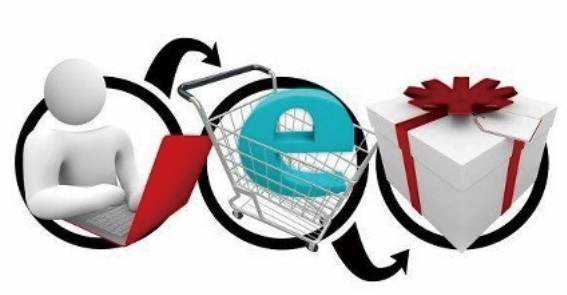
保障网购消费者的知情权对消费者十分重要，这也是造成消费纠纷的主要原因。《消法》等相关的法规均要求网络经营者应对企业相关信息进行明示。调查发现，部分网络购物平台公示信息不完全。如有的网店营业执照编码不完全，有的网店营业执照的照片模糊不清，有的网店只有名称和在线客服，地址与其他信息查询不到。

二、不执行“七日无理由退货”告知不到位，个别电商政策执行差

本次调查中，退货、退款时遇到问题最多，说明了一些网店和平台对消费者“无理由退货”权利落实仍不到位，特别是“不执行无理由退货”的商品，在让消费者确认环节上有待进一步完善。个别电商竟公开拒绝或扩大不执行商品范围。如Nice people淘宝店店堂告示和客服明确表示不接受七天无理由



图7：不接受7日无理收退货店堂告示截图



退货；家家购物将冰丝席列入不适用“七日无理由退货”商品范围；天猫君皓服饰专营店则明示“如发现质量问题请不要直接差评，否则不予任何售后服务”。

三、“僵尸”购物平台只收钱不发货，致使消费者权益受损

调查中发现有的电商企业已经倒闭或停止营业了，但其网页却仍在运行。如调查人员在“安徽易汇商城”下单、付款后却始终未收到货品，多次联系客服，始终无人应当。申请退货，时隔2个月了也未收到退回的购物款。8月初，该网站网页才停止运行。

四、个别银行购物平台设置不合理，客服质量亟待提高

一些银行网上商城程序设置不尽合理。如融e购网页上无自助退换货程序设置，消费者必须主动联系客服才能完成咨询、退换货。建行善融商城购买商品，不同卖家须分别付款，不能放在一个购物车内一次性付款，让消费者感觉很不方便。

一些网店在线客服形同虚设，从无回应，通过电话联系，也时常打不通，只能投诉才有回音。

五、网店地址与发货地不一致，易产生误导

一些网店卖家并不是商品的生产者或特约经销商，而只是产品代理，接单后货品由上一级批发商或经销商发出，由此极易出现纠纷隐。即：一是产生误导。消费者在选择商家的时候因只看到店铺地址而错估了发货时间、退货邮费，或者对消费者商品产地的认知造成误导；二是消费者不能直接与发货方沟通，易产生一些纠纷和错误，本次体查中就遇到了2次物品短缺的问题；三是增加了售后服务和纠纷解决的难度。因网店与发货方不一致，在处理售后服务时经常出现双方推诿问题，导致消费者茫然无措。

六、网店应及时主动的开具商品发票，不得推诿拒绝

网络商品经营者销售商品或者提供服务，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。大多数购物网站在付款环节时都设置了“发票”选项，但是由于网络交易有其特殊性，加上“七日无理由退货”等原因，大多数商家通常不主动开具发票，个别商家甚至明言开不了发票。本次体调中，5月9日购买的商品，数次催要后7月18日才拿到发票。



七、部分格式条款显失公平，损害消费者权益

条款一：“服务协议包括协议正文及已经发布的或未来可能发布或更新的各类规则，同时网站有权随时修改协议，并一经发布即刻生效”

消保委观点：《合同法》第三条规定：合同当事人的法律地位平等，一方不得将自己的意志强加给另一方。上述协议提供方在预先拟定的用户协议中暗藏了其他协议，当用户点击“同意”时，会一并“接受”并与协议正文具有同等法律效力。甚至连不确定的未来可能发布或更新的规则都被加入了协议内容，使得合同处于一种随时可能被更改的不确定之中，降低了合同的有效性和约束力。

依据《合同法》规定，当事人协商一致，可以变更

合同。因此，用户协议应该是协议双方共同缔结的，而服务提供商单方修改，并不与用户协商，不作专门通知，一经发布即行生效的协议，既有悖意思自治原则，侵害消费者的知情权，同时也违反合同法平等自愿的原则。



条款二：“本站上销售方展示的商品和价格等信息仅仅是要约邀请，您下单时须填写您希望购买的商品数量、价款及支付方式、收货人、联系方式、收货地址（合同履行地点）、合同履行方式等内容；系统生成的订单信息是计算机信息系统根据您填写的内容自动生成的数据，仅是您向销售方发出的合同要约；销售方收到您的订单信息后，只有在销售方将您在订单中订购的商品从仓库实际直接向您发出时（ 以商品出库为标志），方视为您与销售方之间就实际直接向您发出的商品建立了合同关系；”

消保委观点：《合同法》第十四条规定：“要约是希望和他人订立合同的意思表示，该意思表示应当符合下列规定：（一）内容具体确定；（二）表明经受要约人承诺，要约人即受该意思表示约束。”销售方展示的商品和价格等信息，已经包括拟将订立合同的主要内容，完全符合要约的构成要件，属于要约性质，而不是要约邀请。根据《合同法》第二十五条规定：“承诺生效时合同成立。”用户承诺购买，应视为生效承诺，表明合同此时已经成立，而经营者的发货只是合同的履行行为，并不影响已经成立的合同之法律效力。

该条款使得经营者在发货延迟（或不发货）、网站（店）信息输入错误等存在明显违约的情形下，仍然以合同未成立为由来免除违约责任的承担，单方面减轻了经营者的责任。

条款三：“您所购买的商品离开了库房时，该物品的所有权和灭失风险即转移到您这一方。”

消保委观点：《合同法》第一百四十二条明确规定“标的物毁损、灭失的风险，在标的物交付之前由出卖人承担，交付之后由买受人承担。”因此，商品的风险因交付而转移。实践中，因为交付方式不同，风险转移的时间也不同。出卖人送货上门的，以出卖人送货到约定地点并经买受人验收后为交付。网上购物多是送货上门，买方的收货地址应视为双方默认的交付地点，只有当商品安全送达买方地址并经消费者签收后，物品的所有权和毁损灭失风险才转移转至买方。另外，只有当商品安全送达买方地址并经消费者签收后，物品的所有权和毁损灭失风险才转移转至买方。另外，运输合同是由卖方与承运人订立的，运输路线、费用都是由卖方与承运人约定的，这也就说明运输合同的当事人一方是卖方，而非买方，因此商品在交付于买方之前运输或送货过程中毁损、灭失的风险，应当由卖方依据其和承运人所签订服务合同的约定来处理，而不应由买方承担。

上述规定，以商品离库作为风险转移的时间点，无疑是免除了卖方依法应承担的风险责任，从而加重了消费者的风险负担，属于不公平的格式条款。

条款四：“本站商品信息均来自于厂商，其真实性、准确性和合法性由信息拥有者（厂商）负责。本站不提供任何保证，并不承担任何法律责任。”

“网站不对所提供之网络服务作任何类型之担保，包括但不限于：网络服务的及时性、安全性、准确性”

“网站所示商品图片仅供参考，实际商品以收到的实物为准。”

消保委观点：依据《消费者权益保护法》第四十四条规定“网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与该销售者或者服务者承担连带责任。”《侵权责任法》第三十六条规定：“ 网络用户、网络服务提供者利用网络侵害他人民事权益的，应当承担侵权责任。网络用户利用网络服务实施侵权行为的，被侵权人有权通知网络服务提供者采取删除、屏蔽、断开链接等必要措施。网络服务提供者接到通知后未及时采取必要措施的，对损害的扩大部分与该网络用户承担连带责任。网络服务提供者知道网络用户利用其网络服务侵害他人民事权益，未采取必要措施的，与该网络用户承担连带责任。”同时，《第三方电子商务交易平台服务规范》5.5 也有规定：“平台经营者应当妥善保存在平台上发布的交易及服务的全部信息，采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性。”

从以上法律法规可以看出，网站有合理审核义务和在现有技术条件下采取适当措施对网络的不安全因素加以防范的义务，同时应承担因未尽注意义务的过错所导致用户财产损失的连带责任。“提供的商品与图片、文字说明相一致”更是网店经营者所必须履行的义务。以上条款，将一切风险和责任均归于消费者，加大了消费者使用网站信息的风险，免除了网站（店）依法应当承担的责任及义务，限制了消费者权利，属于不公平的格式条款。

条款五：“因不可抗力、网站系统发生故障、遭受第三方攻击，互联网设备维护，互联网络连接故障，供电、电脑、通讯等原因造成的不能履行或延迟履行，免除承担责任。”

消保委观点：根据《合同法》第一百一十七条规定，只有在“不可抗力的情况下不能履行合同的，可根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。”这里的“不可抗力指的是自然灾害（如台风、洪水、冰雹）、政府行为（如征收、征用）、社会异常事件（如罢工、骚乱）三方面之不可预见因素。“网站系统发生故障、遭受第三方攻击，互联网设备维护，互联网络连接故障，供电、电脑、通讯等原因”属于可预见或人为因素导致，网站应当采取相应预防或救济措施进行处理。网站将设备维护、系统故障、第三方攻击、供电、电脑、通讯等均视为不可抗力因素，以此来作为不履行或不完全履行合同的免责条款，无疑是单方面免除自身所应当承担的法律责任，属于不公平的格式条款。



建议与提醒

今年5月份，中国消费者协会与优酷土豆、大众点评、聚美优品、唯品会、风行网、网易考拉海购、美团、携程、饿了吗、京东、去哪儿、苏宁易购、淘宝、国美在线、滴滴、亚马逊、1号店等17家电商建立了电商直通车投诉平台。全国各级消协组织可以通过这个平台处理消费者的网购投诉。安徽省消保委已通过此平台与淘宝、京东、苏宁易购、网易等四家电商进行联系，投诉的结案率达到89%。省消保委认为，互联网商业与线下实体商业只是交易形式上有不同，并不是法外之地。其经营者必须要有诚信经营的意

识，以及尊重和维护消费者权利的义务，这是保障行业健康发展的基石。网购交易平台作为经营活动的第一责任人，负有对消费者权益保护的首要责任，应切实担负起网店实名认证的管理工作，对网店守法经营开展有效的监督与管理，并通过多渠道帮助消费者进行维权。为了帮助消费者愉快的进行网络购物，我委提醒广大消费者注意以下五点：

1、选择电商要看准

消费者应选择大型、成熟的网络购物平台及信誉度较高的卖家，警惕山寨网络购物平台和诈骗信息，不要用不正规的付款方式或者私下交易。

2、格式条款要看清

网络购物中不仅要关注商品的信息介绍，对网站的协议条款、店堂告示、政策说明等也要仔细阅读，并向客服人员询问清楚。

3、商品的选择勿盲目

购买商品时，不要被低价迷惑而盲目下单，在比较价格的同时，还要特别查看经营者的真实信息、信誉度、商品生产者信息、商品品质描述、商品评价等综合信息。

4、商品验视不可省

一些消费者在收到商品时，不进行开箱验视就签收，造成了消费纠纷，也为自身维权举证造成了困难。

5、证据保留不可忘

消费者不要忘了索要购买发票或收据，还应对网上商家的宣传、活动、聊天记录、订单详情等截屏，做好证据保留，以防一些不良商家私自取消订单、更改活动规则、交付商品与承诺不符等。网购出现问题，可先和平台或网店沟通解决，也可向 12315 以及各级消费者权益保护委员会进行申诉、投诉，维护自身的合法权益。

（本调查报告中的数据仅对本次调查负责，任何企业未经许可不得引用。本调查报告的所有引用信息截止于 2016 年 9 月 10 日）

电商消费维权直通车暨全国消协组织投诉咨询信息系统培训会在北京召开

2016 年 9 月 13 日，中国消费者协会在北京召开“电商消费维权直通车暨全国消协组织投诉咨询信息系统培训会”。来自全国 46 个副省级以上消协组织分管投诉工作的秘书长、投诉部负责人等共 100 多人参加了此次培训。会议由中国消费者协会投诉部主任张德治主持。中国消费者协会副会长兼秘书长常宇、副秘书长董祝礼出席会议并讲话。

会上常宇秘书长传达了中消协第五届理事会二次会议精神，强调要适应新常态，应对新挑战。回顾了自电商直通车投诉信息系统开通以来整体运行的情况，重点介绍广东、安徽及宁波消保委在使用直通车和受理投诉方面上好的经验和做法。同时也请处理直通车较好的电商企业进行了经验交流。会上，还请有关专家针对旧版电商消费维权直通车平台与新版电商消费维权直通车平台的内容进行二次培训，并对投诉咨询信息系统及投诉疑难问题展开了讨论。



加强“电商消费维权直通车”建设为“双11”网络消费维权护航

一年一度的“双 11”即将来临，伴随网络购物进入年度高峰，网络消费纠纷也将增加。为快速有效处理远程消费纠纷，保护消费者合法权益，近期，中国消费者协会及全国各级消协组织进一步加强电商消费维权直通车平台建设，为消费者“双 11”网络消费维权保驾护航。

电商消费维权直通车平台是全国性网络消费维权平台，由中消协于今年 3.15 期间宣布启动，并于 4 月份正式上线运行。截至目前，包括广东、安徽、湖北、浙江、四川、山东、黑龙江、河南、云南、福建、江西、湖南、辽宁、山西、贵州、河北、吉林、内蒙古、天津市、广西、甘肃、陕西、上海、青海、江苏、重庆等 26 个省（自治区、直辖市）在内的 150 个消协组织开通并使用了电商直通车平台，平台共受理消费者投诉案件 830 件，其中，已经结案 697 件，电商回复处理率达 100%，平台整体结案率为 83.98%，涉案金额约 80 万元，挽回经济损失约 12.5 万元。

各地消协组织重视发挥电商消费维权直通车的作用，为加快推广电商直通车的使用，河南、四川、宁波、内蒙古、云南、湖北、青海、江西等地消协组织已针对该平台举办了业务及操作专项培训。9 月中旬，中消协投诉部举办电商直通车平台运行情况专题会议，再次对全国副省级以上消协组织投诉部负责人进行培训。10 月份以来，使用电商直通车平台的各级消协组织增速明显提升，月增加 30 余个，特别是基层消协组织使用量增多。武汉市消费者协会还针对电商直通车做了专题的发布，主动受理消费者投诉。



目前，中消协正组织各级消协组织加速推广电商直通车平台工作，同时，中消协要求入驻平台的电商企业加派人员处理平台投诉，严格执行一般投诉 7 个工作日办结的规定，及时高效处理消费者投诉。

电商直通车平台目前覆盖了国内 17 家市场占有率较高的一线电商企业，这 17 家电商包括淘宝网、京东商城、苏宁易购、唯品会、亚马逊、1 号店、聚美优品、国美在线、携程网、去哪儿网、优酷土豆网、风行网、美团网、大众点评网、饿了么、网易考拉海购和滴滴出行。没有电商直通车之前，网络消费的维权方式是按辖区管理规定进行维权。消费者异地投诉电商，往往要在多地消协间转办，而电商直通车平台正式开通以后，消费者有涉及上述 17 家电商企业的消费争议，就可通过已加入电商直通车平台的各级消协组织进行投诉，受理案件的消费者协会将投诉直接移转给电商企业，真正实现了网购消费者、消协与电商三者之间的无缝对接，大大降低了消费者的维权成本。中国消费者协会在加速消协系统电商直通车使用的同时，也将着手发展更多符合资质的电商企业（平台）加入直通车，方便更多的消费者维权。

38家维权单位启动“构筑移动互联网应用安全防线全国行”活动

为加强移动互联网领域的消费教育和引导，强化消费者的风险防范意识，确保广大消费者的消费安全，38 家维权单位决定联手开展“构筑移动互联网应用安全防线全国行”活动。

您手机中的应用软件安全吗？您手机被恶意吸费了吗？流量被盗取了吗？个人隐私被泄露了吗？12 月 6 日，由中国消费者报社与北京等全国 37 省市区消协（消委会、消保委），联合全国移动互联网安全测评中心共同开展的“严防信息泄露 强化风险防范——构筑移动互联网应用安全防线全国行”活动在京启动。这



一活动将会使生活在移动互联网中的您更加安全。

据了解，近年来，一些不法商家在用户不知情或未授权的情况下，通过在手机 APP 等应用软件中植入木马等恶意应用，肆意窃取用户个人信息、盗取流量、恶意“吸费”、篡改通信录、截取短信邮件、强行捆绑推广其他无关应用软件等，严重侵害了广大消费者的合法权益；但另一方面，这些恶意应用日益呈现复杂性、多变性和隐蔽性的特点。一些恶意应用为了躲避安全扫描工具的检查，甚至使用了加壳、变种以及云控插件等技术手段，而传统的静态扫描检测模式，又存在误报、漏报等诸多缺陷，导致目前的移动互联网应用安全形势无法得到有效控制，危害极为严重。

为加强移动互联网领域的消费教育和引导，强化消费者的风险防范意识，确保广大消费者的消费安全，38 家维权单位决定联手开展此次活动，以规范网络安全行为，杜绝恶意应用，强化对经营者的监督管理，净化移动互联网生态环境，促进移动互联网应用健康发展。而联合开展此次活动的 37 省市区消协组织则分别为北京、天津、河北、山西、吉林、黑龙江、上海、江苏、浙江、安徽、福建、江西、山东、河南、湖北、湖南、广东、广西、重庆、四川、西藏、陕西、大连、厦门、青岛、深圳、沈阳、长春、哈尔滨、南京、杭州、济南、武汉、广州、成都、西安、昆明等 37 省市区的消协（消委会、消保委）；同时，全国移动互联网安全测评中心将为此次活动提供有力支持和技术保障。

在此次活动中，主办方将在中国消费网（www.ccn.com.cn）及各主办单位的官方网站设立统一的投诉举报和免费检测平台。消费者需要投诉举报或需要检测手机应用软件安全性的，可拨打电话 010-58772357、18311093707 进行联系，全国移动互联网安全测评中心将会为您提供方便快捷的免费安全检测服务，并会将检测结果及时回复消费者。下一步，主办方还将开通微信受理平台，方便消费者申请免费安全检测。同时，主办方还将对当地销售终端的手机预装软件以及推广各种 APP 等应用软件的各大网上商城进行抽检。对于检测中发现的突出问题及重大侵害消费者合法权益行为，主办方将以消费警示等形式予以曝光，以不断强化消费者的风险防范意识。对于出现问题的商家，消协组织将进行约谈；涉嫌违法的，将移送有关行政执法部门处理，以强化对经营者的监督管理。



▲图：活动启动仪式现场（从左至右分别为：中国消费者报社社长朱剑桥、河南省消费者协会副会长兼秘书长王伟、江苏省消费者协会副秘书长陆惜春、全国移动互联网安全测评中心副主任杨澄宇）

同时，主办方将免费提供部分移动应用安全检测设备，分发到相关问题商家及其他手机销售终端摆放，供消费者在选购手机时免费自行检测。

叫板“水龙王”是公益诉讼好样本

中国消费者报·中国消费网



“用水人逾期不缴纳水费，应当从逾期之日起每日缴纳0.5%违约金。”这个看似小小的0.5%，在江苏省消费者协会看来是太高了。近日，江苏省消协已就此向南京水务集团提起消费民事公益诉讼，请求法院确认供水合同中“每日缴纳0.5%违约金”条款无效。南京市中级人民法院已正式受理此案。这是全国首例针对消费领域垄断行业提起的公益诉讼，也是江苏省第一起向垄断行业霸王条款叫板的民事公益诉讼。

城市供水、供电、供气既是公用事业，也是垄断行业。作为公用事业，本应具有公益属性；而作为垄断行业，又极易存在各种霸王条款。普通民众面对公用事业中的霸王条款，几乎无力反抗，而且没法用脚投票。即使打官司，能不能赢另说，单个消费者维权成本之高，就足以让人望而却步。在此情况下，迫切需要一个机构或组织代表消费者维权。消费者协会是合法的公益诉讼主体——依据2013年修订的《消费者权益保护法》：“对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼。”

消费者（用水人）逾期不缴纳水费，每日按欠费总额的0.5%缴纳违约金，一年就是182%，用户拖欠100元水费，一年违约金就高达182元，明显高于因逾期付款给供水方造成的损失，极不合理，显失公平。依照国家有关规定，城市供水企业可以通过与用户协商，约定逾期付款的违约金标准；没有约定的，按照最高法院的司法解释，可参照中国人民银行规定的金融机构计收逾期利息的标准计算逾期付款违约金。南京水务集团在没有与消费者协商的情况下，单方面设立每日0.5%的违约金，远远高出银行计收逾期利息的标准，既是一种明显违规的土政策，又属于典型的霸王条款。

这起公益诉讼的最大亮点，在于它是全国首例针对消费领域垄断行业提起的公益诉讼，是首次针对公用事业中的霸王条款提起的公益诉讼。实际上，由于缺乏市场竞争的压力，缺少消费者用脚投票的倒逼，垄断行业更可能存在霸王条款，更可能存在侵犯消费者权益的行为，而且消费者更加处于弱势地位，维权能力更加孱弱。垄断行业的霸王条款，不只体现为高额违约金，也不只存在于供水行业，城市供电、供气等行业同样存在各式各样的霸王条款。因此，消协理应将垄断行业作为公益诉讼的重点领域，勇于向垄断行业的霸王条款亮剑。在这个意义上，此次江苏省消协对南京水务集团提起公益诉讼，具有某种“开先河”的意味，具有重要的样本价值和引领作用。



当然，破除垄断行业的霸王条款，不能仅寄希望于消协提起公益诉讼。对于那些不合法、不合规的霸王条款，政府相关监管部门应负起清理、规范之责。

亚马逊海淘只退不换 律师：剥夺消费者选择权

北京晨报

近半个月来，消费者高先生一直在为两个月前通过亚马逊“海外购”购买的一款拼图玩具维权，先是过海关遇到问题，很长时间没有收到货物，后来又收到破损商品，他想要换货却被告知“只退不换”。高先生不仅要将商品自行寄往美国退货，想要再下单时却又发现商品因汇率波动已经上涨了数百元，与商家几经沟通至今仍未解决问题。律师表示，退货或换货的选择权在消费者手中，商家无权剥夺。



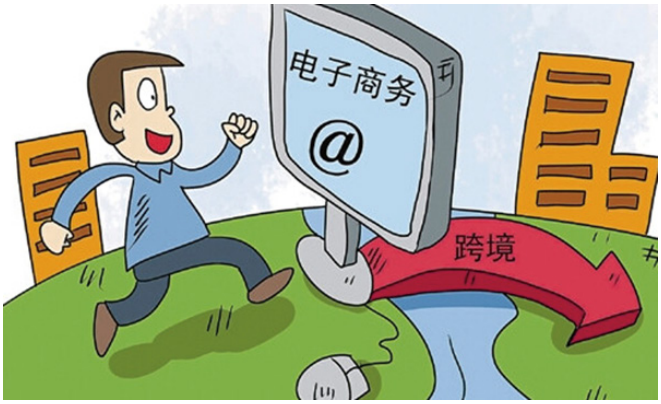
收到商品包装破损

消费者高先生告诉记者，今年 10 月，他通过亚马逊“海外购”平台下单购买了 9 件平台自营的拼图玩具，平台显示商品将从美国发货。经过一段时间，高先生陆续收到了其中的 6 件商品，但有 3 件一直没有收到。

直到 11 月初，高先生查询后竟看见亚马逊页面显示剩余包裹多次尝试与他联系配送失败，商品将进行退货处理，并提醒他如果有需要，只能重新下单。“亚马逊一次都没与我联系过配送，我也不知道为什么会这么显示，可他们答复说不用管，钱会退回来让我放心。”他说，在等待了 20 天后，他终于收到退款。“我觉得这是物流原因，所以也就没再找亚马逊理论过。”

11 月 25 日，高先生再次下单购买这款拼图，而此时商品相较于第一次购买时，价格上涨了十几元，因为钱不多他也并未在意。12 月 1 日，高先生终于如愿收到了从美国发过来的商品，但打开之后他却傻了眼，拼图的外包装已经都烂掉了。

“盒子里面有 18000 块拼图，外包装坏的挺严重，总不能让我一块一块自己数缺不缺吧？”高先生认为，其购买的商品存在质量问题，便联系亚马逊客服，要求再次发来一件新的商品。



“只退不换”麻烦不断

“我不想退货，只要求换个新的。”高先生说，他一再向亚马逊售后人员表达自己的诉求，但对方始终只给出一种解决方案，那就是退货再下单。“他们还要求我把商品必须寄到美国，等重新入美国的仓库后才能退给我钱。”

让高先生更加无法接受的是，他再次登录亚马逊查询这款商品后，发现因近期汇率浮动较大，当初800多元的拼图，已经涨价到了1000多元。“这不坑人嘛，想要买里外里又得多掏好几百块。”高先生此后又几次与亚马逊方面沟通，希望能够妥善解决，但至今没有得到满意答案。“他们说只同意给我补偿30元代金券，我接受不了这个方案。”

记者在亚马逊官方网站见到，其“海外购”平台的“退货流程及退款说明”写有“海外购商品目前只提供退货服务。暂不支持换货服务。”而亚马逊客服售后人员同样向记者表示，“海外购”平台商品确实是“只退不换”。

律师：剥夺消费者选择权

高先生的遭遇并非个案，因国与国之间存在政策法规上的区别，加之物流、过关等繁杂程序，海淘来的商品一旦出现质量问题，想要售后换货往往困难重重。对此，也有消费者产生疑问，海淘商品出现质量问题，到底适不适用于我国“消法”来解决问题？

对此，北京百瑞律师事务所李晓震律师表示，海淘维权是否适用于我国“消法”，先是要看消费者与商家的买卖合同关系是否建立在国内。“具体到此案，消费者是与亚马逊中国建立的合同关系，而消费者也将钱支付给了亚马逊中国，美国亚马逊只是供货渠道，那应当认定适用于我国‘消法’。”

李晓震表示，我国“消法”明确规定，如经营者提供的商品不符合规定质量要求，消费者有权要求更换、退货等。“换言之，商家如果有‘只退不换’的规定，那将排除消费者选择换货的权利，这样对于消费者是不公平、不合理的。”

中国消法研究会副秘书长陈音江则认为，无论是海淘商品还是境内网购，消费者购买商品后，商家就有义务将完整完好的商品交付到消费者手中。“如果不是消费者原因导致的产品问题，商家也应承担相应的责任，造成消费者损失的，应当给予补偿。”





铜陵陈女士：

今年，在爵色理发店办了一张300元的预付卡，一直没用，最近去消费，发现该店牌匾更名为：志合，但是看到里面的师傅还是爵色的师傅。我要求持卡消费，对方称，该店换老板，美发的价格比以前要贵，而且还不建议用老卡，称等合肥总公司成立改系统了，该老卡就不能使用了，让再充值500元办个新卡，可以将老卡的钱转到新卡上去。我要求店家还是按以前的价格理发，否则就退掉余款，店家不同意，遂投诉。

义安区消保委：

经了解得知，陈女士反应属实。店家告知，陈女士在原爵色理发店办的300元的预付卡，如不重新换卡再充值至500元，就不能在转让后的志合理发店正常消费，店家也不同意退还卡内结余的钱款。

经过我工作人员的再三调解，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十一条的规定：消费者在购买、使用商品或者接受服务时，其合法权益受到损害，因原企业分立、合并的，可以向变更后承受其权利义务的企业要求赔偿。

最终，双方达成如下意见：1、等更新了管理系统后，投诉人持有的原预付卡可继续使用，直至消费完卡内的余额，勿需另行再充值；2、因之前理发店收费过低，对持原预付卡理发消费的，在老卡优惠的基础上加收5元／次。

南陵县张先生：

8月份在南陵县某电器城购买一台液晶电视机，安装后发现电视机间歇性地出现雪花点现象，长时间观看电视出现头昏眼花，身体不适，遂联系商家处理。商家派售后人员上门检查后口头告知，电视机不存在质量问题，不同意退换货。该电视机外包装上明确标明15日内无理由退换货，因此到县消协投诉。

南陵县消协：

接诉后，县消协工作人员立即联系商家一同到消费者家中查看处理，经网络线路查看、优盘视频播放、频道切换对比等程序，确认电视机存在雪花点现象。但客服人员表示，即便如此，也不能适用商家作出的“15日内无理由退换货”的承诺。因为电视机外包装盒已被拆开，不属于商品完好的情形。

消协人员当场指出，商家的解释有悖新《消法》规定，不打开外包装盒如何检验电视机是否存在质量问题呢。经工作人员多次调解，最终商家同意给消费者重新调换了一台其他品牌的电视机。

铜陵市许先生：

2011年，我在铜陵市顺安金陵水暖经营部买了一台油烟机，2016年6月11日油烟机钢化玻璃爆炸，碎片轻微刮伤胳膊。随后来到该经营店，要求店家赔偿处理，对方称已过保，不处理，我认为还在安全使用期限，店家有义务赔偿，双方僵持不下，只好投诉请求解决。

义安区消保委：

经了解，投诉人投诉情况属实。被投诉人表示已经过三包期限，并且该型号的抽油烟机已经停产，不予处理。我工作人员经过反复调解，根据《中华人民共和国产品质量法》规定：因产品存在缺陷造成损害要求赔偿的请求权，在造成损害的缺陷产品交付最初消费者满十年丧失；但是，尚未超过明示的安全使用期的除外。最终，经营者愿意赔偿投诉人300元，并用该油烟机折抵更换一台新油烟机。投诉人表示接受。

明光市焦先生：

在明光市某超市购买一盒烧饼，回家食用时发现已经霉变，并且食用人为孕妇，由于怕对胎儿产生不好的影响，遂投诉到消保委，要求进行赔偿。

明光市消保委：

工作人员接到投诉后，立即查看了该产品，发现确实出现了霉变的情况，根据消费者的要求，工作人员召集双方当事人进行调解，根据《食品安全法》相关规定，双方达成调解协议：同意按照《食品安全法》进行赔偿，赔偿金额1000元，检查费用360元，后期检查费2000元，共计3360元。消费者表示满意。





猝死应急知识

猝死是指人在正常工作、生活或运动时，自然发生、出乎意料地突然死亡。

猝死最常见的原因是冠心病、急性心肌梗死和心律失常。

应急要点：

1、立即就地将病人平放在硬板或地上，进行心肺复苏法抢救，同时拨打 120 急救电话。

2、施救者用食指及是指指尖触及病人喉部气管正中部位，对男病人可先触及喉结，然后向施救病人喉部气管正中方向滑移 2 至 3 厘米，在气管旁软组织处轻轻触摸颈部动脉，检查有无搏动。检查时间不要超过 10 秒钟。不要用力过大，不要同时触摸两侧，不要压迫气管。

3、紧急服用急救药物。心绞痛病人舌下含服硝酸甘油或服用硝酸异山梨酯（消心痛）、速效救心丸等。

专家提示：

1、千万不要随意搬动病人。

2、运送病人必须使用急救车，不要用出租车或其他车辆。

3、不要惊慌失措、大喊大叫，避免加重病人病情。

骨折应急知识

骨折不论在平时或运动时都可发生，骨折的原因可分为外伤性和病理性两大类，

外伤性骨折较为常见。

应急要点：

1、用双手稳定及承托受伤部位，限制骨折处的活动，并放置软垫，用绷带、夹板或替代品妥善固定伤肢。

2、如上肢受伤，则将伤肢固定于胸部；前臂受伤可用书本等托起悬吊于颈部，起临时保护作用。下肢骨折时不要试着站立，将受伤肢体与健侧肢体并拢，用宽带绑扎在一起；担架上，平卧搬运，不要让病人在弯腰姿势下搬动，以免损伤脊髓。

3、应垫高伤肢，减轻肿胀。

4、如伤肢已扭曲，可用牵引法将伤肢轻沿骨骼轴心拉直；若牵引时引起伤者剧痛或皮肤变白，应立即停止。

5、完成包扎后，如伤者出现伤肢麻痹或脉搏消失等情况，应立即松解绷带。

6、如伤口中已有脏物，不要用水冲洗，不要使用药物，也不要试图将裸露在伤口外的断骨复位。







应在伤口上覆盖灭菌纱布，然后适度包扎固定。

7、如伤口中嵌入异物，不要拔除。可在异物两旁加上敷料，直接压迫止血，并将受伤部位抬高，在异物周围用绷带包扎。千万注意不要将异物压入伤口，造成更大伤害。

8、拨打 120 急救电话求救。

专家提示：

1、千万注意救助动作，不要加重伤者损伤。

2、注意灭菌消毒，不要使伤口感染或导致破伤风。



居家生活指南 教你灯具清理小窍门

家庭灯具勿忘清洁

其实，家里灯具如果不是特别复杂（复式房子里特别大的吊灯），下面这些方法可以帮你解决清洗的问题。吸顶灯和吊灯都挂在高处，拆卸不方便，而且灯罩、灯泡又容易破碎，可用浅色棉袜或者双层洗澡巾翻过来套在手上，轻轻地擦拭。如果灯具很脏，可以在棉袜上倒一点厨用洗洁精，最后再用干净的旧棉袜擦拭一次即可。清洗高处的灯具应该两个人配合，注意安全。

灯罩的形状和材质不同，有不同的清洗方法：

1、布质灯罩：可以先用小吸尘器把表面灰尘吸走，然后把洗洁精或者家具专用洗涤剂倒一些在抹布上，边擦边替换抹布的位置。若灯罩内侧是纸质材料，应避免直接使用洗涤剂，以防破损。

2、磨砂玻璃灯罩：用适合清洗玻璃的软布，小心擦洗；或者用软布蘸牙膏擦洗，不平整的地方可用软布包裹筷子或牙签处理。

3、树脂灯罩：可用化纤掸子或专用掸子进行清洁。清洁后应喷上防静电喷雾，因为树脂材料易产生静电。

4、褶皱灯罩：用棉签蘸水耐心地一点一点擦洗，如果特别脏的话，可用中性洗涤剂。

5、水晶串珠灯罩：做工细致精美，清洁很麻烦。如果灯罩由水晶串珠和金属制成，可直接用中性洗涤剂清洗。清洗后，把表面的水擦干，让其自然阴干。如果水晶串珠是用线穿上的，最好不把线弄湿，可用软布蘸中性洗涤剂擦洗。金属灯座上的污垢，先把表面灰尘擦掉后，再在棉布上挤一点牙膏进行擦洗。

（来源 中国吉林网）



欢迎关注

安徽省消费者权益保护委员会 微信公众号

名称“安徽消费者”，微信号“ahxfz315”

“安徽消费者”微信公众平台开设消费教育、权威发布、投诉受理等栏目，及时通报消费维权信息，接受消费者咨询、投诉，更好地履行法定职责，维护消费者合法权益。

消费者可以通过微信号或扫描二维码关注。



关注消费 合理诉求

