安徽省放心消费创建
The creation of trustworthy consumer market in Anhui

营造放心安全消费环境

促进经济持续健康发展

放心消费创建单位公开承诺

安全放心、质量放心、价格放心

服务放心、维权放心

安徽消费者

AN HUI CONSUMERS

6

2017. 12. 31

总第 81 期

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

安徽省知名企业诚信示范·消费维权第四次联席会议在安徽商之都召开



安徽省消费者权益保护委员会
ANHUI CONSUMERS ASSOCIATION

安徽省知名企业诚信示范·消费维权第四次联席会议在安徽商之都召开

12月1日下午，安徽省知名企业诚信示范·消费维权第四次联席会议在安徽商之都召开。省消保委主任沈卫国、省工商局党组书记、局长朱斌、徽商集团董事长潘友华、省消保委副秘书长吴瑞卿出席会议。安徽商之都、安徽电力公司、省工商银行、安徽电信公司、中石化安徽公司、江汽集团公司、古井贡酒股份公司、太平洋财产保险安徽公司、惠而浦（中国）公司、安徽汽贸公司、华信生物药业公司等11家企业代表分别结合自身企业发展，就如何进一步营造诚信和谐的消费环境作了交流发言。

沈卫国主任介绍了省消保委今年以来的工作情况，着重要求参会的11家省级诚信企业要做诚信守法的表率，品质提升的表率，公平竞争的表率，消费维权的表率，建立完善消费者权益首问负责制，倾听消费者的合理化建议，构建新时代企业与消费者和谐友好的利益共同体关系。

朱斌局长介绍了安徽省放心消费创建工作情况，他指出我省消费增长的潜力依然很大，后发优势明显，要以放心消费创建为载体，着力破除消费环节中制约消费增长的不利因素，他希望与会的企业积极争当创建示范。

会议商定，第五次联席会议将于明年在省电力公司召开。









安徽省放心消费创建活动标识征集活动揭晓



11月9日下午，省消保委组织召开放心消费创建活动标识评审会。省消保委副主任、省人大常委会预算工委主任张万方出席会议，省财政厅、省工商局、安徽卫视、安徽日报等单位专家参与评审，会议由省工商局副局长程胤主持。

放心消费创建活动标志征集活动开展以来，共收到社会各界近100件参选作品。很多作品突出了放心消费创建主题，寓意生动贴切，设计新颖大方，获得与会专家好评。

根据评审工作程序，专家评选出一等奖作品2个，二等奖3个，三等奖5个，鼓励奖20个。

省消保委邀请专业人士在吸收获奖作品创意成果的基础上，最终形成了安徽省放心消费创建活动标识。



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　杭　飞
编　　委　丁　涛　吴瑞卿　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　凤元华　陈　波　王晓震
万冬鸣　兰文军

主　　编　吴瑞卿
编　　审　张路明
责 任 编 辑　王文博
编　　辑　孙　初　董　杰　金小武　王　灿
刘　勖

《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12月31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 安徽省放心消费创建活动标识征集活动揭晓

■ 维权前沿

04 省消保委约谈恒大文一等房地产开发企业
04 一面锦旗表谢意
05 六安市金安区消费者权益保护委员会成立大会暨第一届全体委员会一次会议召开
05 蚌埠市消保委调解一起净水机有异响消费纠纷
06 “匡扶正义 高风亮节”蚌埠市消保委解决保健品消费纠纷消费者送锦旗感谢
06 淮南市消保委约谈家乐福超市
07 开展餐饮业专项检查促消费者放心消费
07 商场抽奖低折买玉器珠宝应警惕
08 卖车强制搭售车险　消费者有权说“不”
08 淮北市召开放心消费创建工作动员会

■ 消费提示

09 谨慎参加医疗器械“体验式销售”
10 例说网购纠纷

■ 信息速递

13 儿童手表家长最关注的8大问题有望出标准
15 揭智能家居盗卖隐私灰链：家里这些设备可能是间谍
17 进口生鲜质量问题频现 21种进口农产品被处理
18 食药监总局发布网络餐饮新规网民：为“舌尖安全”保驾护航

■ 消费调查

19 安徽省消费者权益保护委员会省内16市无障碍设施情况调查报告
20 调查的总体情况
26 调查发现的亮点与问题
35 意见和建议

■ 消费热点

36 共享单车押金难退？专家:不属破产财产应优先偿还
38 舆论点赞免押金信用租房互联网企业试水租房市场

■ 法律法规

42 对《网络商品和服务集中促销活动管理暂行规定》的解读

■ 有诉必应

44 投诉回音



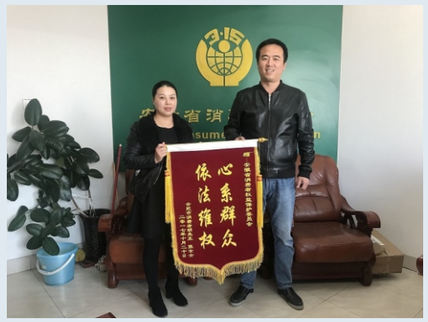


封一　安徽省知名企业诚信示范·消费维权 第四次联席会议在安徽商之都召开
封二　安徽省知名企业诚信示范·消费维权 第四次联席会议在安徽商之都召开
封三　投诉回音
封底　放心消费创建标识和放心消费创建单位公开承诺



省消保委约谈恒大文一等房地产开发企业

10月份，省消保委分别约谈了恒大、文一等房地产开发企业，处理了一批金额大、涉及人数较多的消费者投诉。



省消保委依法帮助消费者退回房款82万元　消费者送来锦旗

一面锦旗表谢意

“没想到，咱消保委把我的事情办得这么快、这么好，真心实意为我们老百姓维权！”11月10日上午，农民李某将一面绣有“为民解忧　高效维权”八个大字的锦旗送给阜南县消保委，以表达对消保委工作人员为消费者排扰解难、办实事的感激之情。

2017年9月27日，李某经人介绍在阜南县某农机有限公司购买了一台轮式拖拉机，并配备有旋耕机、犁和篓等农机产品，共计40000元整。原想着忙完农活，好去外地打工，结果机器却频出故障，让李某烦恼不已，无奈之下于10月31日到阜南县消保委投诉。接到投诉后，消保委工作人员立即展开调查，多次前往农户家中查验机器。经过反复与销售者协调、沟通，最终，销售者于11月3日在消保委工作人员的见证下将40000元购机款退给农民李某。

为此，李某特意送锦旗表示谢意，希望消保委在日后的工作中能够再接再厉，全心全意为消费者服务，维护消费者的合法权益。

阜南县消保委　冯利军



六安市金安区消费者权益保护委员会成立大会暨第一届全体委员会一次会议召开

11月23日下午，六安市金安区消费者权益保护委员会（简称区消保委）成立大会暨第一届全体委员会一次会议召开。区人大常委会副主任马德云、副区长高宗保出席会议，区消保委组成人员、区诚信企业联盟代表、新闻媒体记者等120余人参加了会议，会议由区政府办主任江仲贤主持。

会上，区市场监管局党组书记、局长陆平代表原六安市金安区消费者协会第二届理事会作工作报告；宣读区政府关于区消费者协会改制更名为区消费者权益保护委员会的批复文件；选举产生了区消保委第一届全委会，选举马德云为第一届消保委主任，江仲贤为第一副主任，陆平为常务副主任，以及其他常务委员、委员人选；审议通过了《六安市金安区消费者权益保护委员会章程》（草案）；安徽绿篮子超市有限公司董事长董晓青代表区诚信企业联盟宣读自律公约。

大会还进行了隆重的揭牌仪式，区人大常委会副主任马德云和副区长高宗保为区消保委揭牌，标志着区消保委正式成立。

六安市金安区消保委



蚌埠市消保委调解一起净水机有异响消费纠纷

市民凌先生11月4日在我市一家电器城花4700元购买了一台某品牌的净水器，净水器安装后，凌先生就发现机器有异响，于是凌先生就到该电器城咨询异响问题，维修人员也先后2次上门维修，但是任然没有解决问题，最后，给凌先生的答复却是机器没有质量问题响声属于正常情况。不久凌先生的女儿回家发现父亲买的净水器有异响就告诉父亲，净水器不应该有异响，自己家的净水器就没有任何异响声。感觉不对劲的凌先生于是又打电话找该品牌净水器的客服，反映自己购买的净水器的情况，客服人员再次上门检查净水器说要更换电脑板才行。但是，该品牌客服人员却告诉凌先生他的净水器已经超过退换时限，现在只能维修。凌先生觉得净水器一开始就有问题，现在只能维修，认为很不合理。12月18日，无奈的凌先生来到蚌埠市消保委，希望市消保委出面维护自己的合法权益。

接到凌先生反映的情况后，蚌埠市消保委先后和凌先生购买净水器的商场和该品牌的客服总部联系，核实凌先生反映的情况，协商解决凌先生现在遇到的问题，最终，经市消保委调解，该品牌净水器给凌先生更换一台同型号的新净水器，凌先生对处理结果表示非常满意。

蚌埠市消保委

“匡扶正义 高风亮节”
蚌埠市消保委解决保健品
消费纠纷消费者送锦旗感谢

11月9日上午， 70高龄的市民席老太太和老伴将一面写着“匡扶正义 高风亮节”的锦旗送到蚌埠市消保委秘书长钱扬平的手中，感谢市消保委鼎力相助为自己解决购买保健品产生的消费纠纷，挽回近三万元的大额损失。

席老太太受到保健品销售公司送小礼品、请吃饭、开会洗脑等虚假宣传的方式欺骗，盲目购买了那么多保健品，在此蚌埠市消保委特别提醒老年消费者谨慎购买保健品， 不要轻信保健品营销的虚假宣传、为贪小便宜购买保健品，如果有病还是要到正规医院治疗。

蚌埠市消保委 李洁



淮南市消保委
约谈家乐福超市



近日，有消费者向淮南市消保委投诉，称其前往淮南家乐福超市购物，发现超市货架空空荡荡，怀疑是否该超市要关门歇业，询问超市工作人员，却得不到明确回复。消费者担心自己手里的储值卡会因超市关门导致无法消费，遂投诉至淮南市消保委。

我委接到投诉后，立即联系田家庵区消保委，请其现场调处。田区消保委反馈称，消费者反映情况属实，但超市对待消费者投诉态度冷淡，不愿接受调解。我委遂决定约谈该超市负责人。

12月1日上午，市消保委联合田区市场局、田区消保委、朝阳市场所共同约谈家乐福超市。约谈会上，我委提出四点要求，一是尽快将超市的经营情况告知消费者，二是加强管理，正确对待消费者投诉，三是多学习多了解法律规范，四是多向监管部门交流情况。

该企业负责人表示，目前超市经营在调整中，并非消费者担心的会突然关门歇业，并且如果超市因经营不善关门，其公司会有妥善处理消费者储值卡的方案，不会漠视消费者权益。针对投诉调解中存在的对待调解纠纷态度冷漠等服务问题，一定会加强整改。

淮南市消保委要求超市于近期拿出书面整改材料。

淮南市消保委

开展餐饮业专项检查
促消费者放心消费

元旦将到，为保护辖区广大消费者“舌尖上的安全”，进一步规范餐饮行业经营行为，提高餐饮行业从业人员的食品安全意识，安徽省阜南县食品药品监督管理局苗集所根据县局“两节”的文件要求，对辖区餐饮饭店开展了专项整治检查。

此次专项整治检查包括辖区所有餐饮经营单位，检查内容为是否持有《餐饮服务许可证》从事餐饮活动、从业人员是否持有有效的健康合格证、环境卫生是否达标、 “三防”设施是否符合要求、餐具消毒是否符合要求、店内所进食品原材料索证索票登记是否履行等，通过近日检查发现：部分餐饮单位的从业人员健康合格证过期；没有 “三防”设施；经验场所卫生保洁不及时；未履行进货查验义务等。

根据检查中发现问题，执法人员对存在问题的餐饮单位，要求其现场整改，现场不能整改的，按照监督人员下达的意见书要求其负责人在规定时间内进行整改，如果再次检查不达标的餐饮饭店将按照法律法规进行处罚。

阜南县消保委 唐波

商场抽奖低折
买玉器珠宝应警惕

11月30日，市民杨先生在商场购物后，遭遇了抽中一等奖，花1680元购买一件玉器，后经鉴定，根本不值那么多钱。杨先生找到蚌埠市消保委要求维护自己的权益，最终在市消保委的调解下退还了1680元，杨先生对处理结果表示非常满意。

相信不少消费者都会遇到，在商场购物抽奖可低折购买价值不菲的玉器，在此，蚌埠市消保委建议不懂玉器的市民不要相信此类“中奖优惠”。消费者在参与超市商场“抽奖”“中奖消费”活动时要特别注意：一是不要因为“中奖”而进行不理智消费，花钱买些不实用的商品；二是建议不懂玉器珠宝的消费者不要轻易相信此类“中奖”；三是玉器珠宝低折扣销售，是馅饼还是陷阱，消费者一定要多留个心眼；最后记住保存好购物凭证，方便维权。

蚌埠市消保委 李洁

卖车强制搭售车险 消费者有权说“不”

近日，阜南县市场监管局城北所成功调解一起卖车搭售车险案件。为消费者挽回经济损失2000元，并对阜南县某汽车销售公司立案查处。

2017年11月6日，阜南县市场监督管理局消费者投诉中心接举报称阜南县某汽车销售有限公司销售汽车扣押投诉人刘先生2000元保险押金，认为不合理，多次要求退还遭到拒绝。

2017年12月11，执法人员调查证实了阜南县某汽车销售有限公司收取投诉人保险押金的事实。消费者刘先生于2014年12月29日在阜南县某汽车销售有限公司购买北京现代牌轿车一辆，购买时做的消费分期，当时车辆保险在阜南县起源汽车销售有限公司购买，保险金额6967.72元，阜南县某汽车销售有限公司另外要求投诉人缴纳2000元保险押金，该公司经理李某告知投诉人从该公司购买汽车，做分期消费必须从我们这里买保险，第一次要交2000元保险押金，且第二年仍要在该公司购买，该公司方可给予抵扣保险押金1000元，第三年在该公司购买车辆保险将押金剩余部分从购买车辆保险金额总价中扣除。调查发现，投诉人第一次保险是在该汽车销售有限公司购买，保险总金额人民币6967.72元。第二次、第三次均是消费者自己去保险公司所购。消费者2015年起多次到该公司协商退还保险押金，被无理拒绝。

依据《消费者权益保护法》第九条规定：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商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。显然，阜南县某汽车销售有限公司强制消费者在该公司购买保险属于违法行为，消费者的诉求是正当的。执法人员责令销售者退还消费者押金2000元，并对该汽车销售公司进行立案查处。

阜南县市场监管局城北所 张洪侠

淮北市召开放心消费创建工作动员会



12月27日上午，淮北市放心消费创建工作动员会在淮北市供电公司三楼会议室召开，标志着淮北市放心消费创建工作拉开帷幕。来自市放心消费创建工作领导小组成员单位负责同志，县区政府分管负责同志，县区市场监管局、消保委负责人以及有关行业协会负责人和各类经营户代表近百人参加会议。省工商局副巡视员、消保处长杭飞，省工商局消保处副调研员汪乙敏，省消保委副秘书长吴瑞卿，市政府副市长王莉莉出席会议。会议由市工商局党组书记、局长赵健主持。

会上，市消保委秘书长樊具山宣读淮北市人民政府办公室《关于开展放心消费创建工作的实施意见》。食品药品监督管理局副局长司晓飞和市供电公司副总工程师李峰分别代表监管执法部门和市场经营企业表态发言。市保险行业协会会长、中国太平洋财产保险股份有限公司淮北市中心支公司总经理陈杰宣读《文明诚信经营倡议书》。

杭飞强调开展放心消费创建工作，是以人民为中心发展思想的生动体现；是促进经济健康发展的重要举措；是培育市场竞争力的重要手段；是促进社会和谐稳定的现实需要。在介绍我省开展放心消费创建工作的同时，为创建工作提出具体目标。

王莉莉指出在放心消费创建工作中，各县区、各部门要准确把握工作目标，把握消费者投诉相对集中的热点问题和重点行业，加强部门协作联动，综合运用各种监管手段，严厉打击制假售假、质次价高、欺诈消费、虚假广告、霸王条款等侵害消费者权益的违法行为。各部门在难题面前要敢闯敢试、大胆创新、敢为人先，在矛盾面前敢抓敢管、主动作为、敢于担当。

淮北市消保委

谨慎参加医疗器械“体验式销售”



免费体验的医疗器械是医疗器械经营企业采用“免费体验，自愿购买”来推销医疗器械的一种营销方式。一些企业为追求效益，通过“健康讲座”、“现身说法”等方式，夸大医疗器械的治疗作用和适应范围，忽略产品使用禁忌，将产品宣传成可以医治百病的万能医疗器械，诱导消费者购买。一些不法商贩还利用消费者对“获奖”、“专利”知识不了解、迷信权威的心理，虚构一些荣誉自抬身价，或者将一些外观设计专利宣传成医疗器械的专利，对消费者形成误导，损害消费者的利益。商家设置的临时免费体验点一般都在市场出入口、居民小区等区域，活动时间短、流动性大，售后服务无保证，现场推销人员往往没有医学专业背景和相关医学基础知识，不能正确指导患者使用，在操作上存在很大的安全隐患，如出现不良反应事件或其它病变，消费者难以追溯维权。

县消保委提醒消费者，对于“体验式销售”医疗器械，一定要注意以下几点：

1、经营第三类医疗器械需要取得《医疗器械经营许可证》，经营第二类医疗器械需要取得《医疗器械经营备案凭证》，无证经营属于违法行为。

2、购买医疗器械要仔细查看《医疗器械生产许可证》、《医疗器械注册证》等产品注册相关信息，证明产品是否具有合法资质。

3、医疗器械说明书和标签不得有下列内容：

（一）含有“疗效最佳”、“保证治愈”、“包治”、“根治”、“即刻见效”、“完全无毒副作用”等表示功效的断言或者保证的；

（二）含有“最高技术”、“最科学”、“最先进”、“最佳”等绝对化语言和表示的；

（三）说明治愈率或者有效率的；

（四）与其他企业产品的功效和安全性相比较的；

（五）含有“保险公司保险”、“无效退款”等承诺性语言的；

（六）利用任何单位或者个人的名义、形象作证明或者推荐的；

（七）含有误导性说明，使人感到已经患某种疾病，或者使人误解不使用该医疗器械会患某种疾病或者加重病情的表述，以及其他虚假、夸大、误导性的内容；

（八）法律、法规规定禁止的其他内容。

5、购买医疗器械产品，特别售价格高昂的产品，消费者应根据自身消费能力理性消费，并索取相关票据。

凤阳县消保委

例说网购纠纷

“双十一”倒计时一天，各大网购平台展开了新一轮的促销。“网购党”们在大展拳脚的同时，也须注意自身权益的保护，面对商家的“狂轰滥炸”，消费者须保持理性。在此，我们提醒广大消费者：下单前擦亮双眼，谨防被“忽悠”；下单后注意保存相关凭证，做到心中有数；收货后及时核对、检查，发现问题及时投诉、举报，维护好自身权益。

一、警惕虚假宣传

为了促销商品，网络卖家常常作一些夸大性的虚假宣传。有些虚假宣传含有一些绝对话用语或者过于武断的语言，从字面上就可判断违法，为避免事后纠纷，消费者看到使用下面宣传用语的，可果断放弃购买。

1、以“最高级”“国家级”等广告法明确禁止的绝对化用语故意夸大宣传

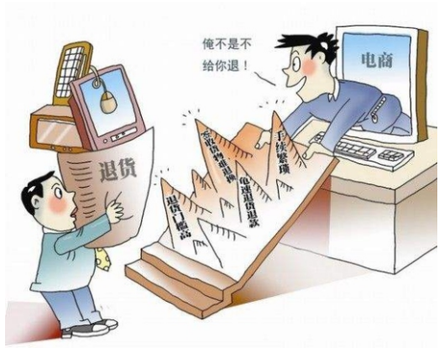
丁某在网上购买飞利浦剃须刀一件，人民币249元，该商家在广告中宣称该产品具有最新的功能，极致贴合，极致顺滑，消费者收到货物后，却发现只是一般的剃须刀，并没有其宣传的效果。“最新”“极致”是《广告法》明确禁止的绝对化用语，该行为故意夸大宣传该商品的品质。

《广告法》规定，广告用语不得使用“国家级”、“最高级”、“最佳”等用语，如果出现上述绝对用语，我们可判定为其宣传不实，其所售商品切忌购买。

2、医疗用品说明治愈率或者有效率或含有表示功效、安全性的保证

朱先生在网店给妻子购买了三盒单价为398元的“保姿莲之养排毒养元贴”（即女士用护垫）。收货后，朱先生查询到养元贴的卫生许可证号对应的是“普通消毒产品”，他联想到购买时，网店的宣传页面宣称“世界首创、全球独家、三分钟消炎止痒、30分钟–7天产生大量毒素、一个月改善因宫寒而引起的原发性痛经……”

《广告法》规定，医疗、药品、医疗器械广告不得含有表示功效、安全性的断言或者保证，不得说明治愈率或者有效率；不得与其他药品、医疗器械的功效和安全性者其他医疗机构比较；不得利用广告代言人作推荐、证明。



3、食品涉及疾病预防、治疗功能

陈某从D公司设立的网店花费3926.16元购买韩国红醋进口饮品，该饮料公司在网站上介绍红醋饮品具有治疗便秘、减轻消化不良、缓解精神压力、排毒养颜、补肝健胃等功能。事实上这款饮品并无以上功效，其仅是普通食品不是药品，也未获得保健品批号。

《中华人民共和国食品安全法》和其他法律、法规的相关规定履行义务，食品广告的内容应当真实合法，不得含有虚假内容，不得涉及疾病预防、治疗功能，不得出现与药品相混淆的用语，不得直接或者间接地宣传治疗作用，也不得借助宣传某些成分的作用明示或者暗示该食品的治疗作用。

二、注意欺诈行为

网上购物，有的卖家伪造商品品牌，伪造规格，性能等等，有的服务吹得天花乱坠，等实际提供服务时却完全变了样，这些行为在消费者下单前，单纯从字面宣传上无法判断真假。面对这种现象,消费者要拿起法律的武器，勇于维权。

《最高人民法院关于贯彻执行＜中华人民共和国民法通则）若干问题的意见》规定，一方当事人故意告知对方虚假情况，或者故意隐瞒真实情况，诱使对方当事人作出错误意思表示的，可以认定为欺诈行为。《侵害消费者权益行为处罚办法》规定，夸大或隐瞒所提供的商品或者服务的数量、质量、性能等与消费者有重大利害关系的信息误导消费者的，属于欺诈。

消费者遇到卖家欺诈的，应注意保留证据，特别是卖家承诺与实际不符的证据，及时向消费者协会投诉或者向工商部门举报，积极维权。根据《消费者权益保护法》的规定，经营者有欺诈行为的，消费者可以要求“退一赔三”，最低赔偿额为500元；工商部门可对经营者予以行政处罚。

1、商品的型号与实际不符

2016年12月26日，消费者赵先生在网上购买了一台BenQW1070+型号的投影仪，到货后发现该投影仪实际上是W750型号，而在投影仪底部仍然标注为W1070+型号，经营者称发错了货，但消费者发现该投影仪保修凭证上的型号一项存在人为涂抹的痕迹。

《广告法》第二十八条规定，商品的性能、功能、产地、用途、质量、规格、成分、价格、生产者、有效期限、销售状况、曾获荣誉等信息与实际情况不符，对购买行为有实质性影响的，广告含有上述内容的，为虚假广告。

2、免费服务变“收费”

消费者在京东网上购买跑步机商品，卖家宣传称：注册该跑步机的会员可以享受一年内免费实景跑步。可是根本不到一年，商家客服就开始对客户进行扣费。原来消费者注册的是“商家客服”，商家客服发了一份说明书告知客户如何操作，但没有告知客户如何收费，也就是说，商家客服的收费标准与网络卖家承诺的一年免费服务不符。



《广告法》第二十八条规定，服务的内容、提供者、形式、质量、价格、销售状况、曾获荣誉等信息，以及者服务有关的允诺等信息与实际情况不





符，对购买行为有实质性影响的，广告含有上述内容的，为虚假广告。

三、留心售后服务

对“七日无理由退货”和“三包义务”设置种种限制，以各种理由拒绝退、换货，是网络卖家常见的问题，而“重商品轻售后”是中国消费者购物时普遍存在的现象。网购时，消费者不仅要看商品价格、质量、性能，也要看售后服务，特别是商家关于“七日无理由退货的承诺”和“三包承诺”，对有疑问的地方，消费者一定要事先询问清楚，并注意保留证据，索要三包凭证。

1、商品到货后又降价

消费者龚先生反映在网上购买了一台净水器，但是到货后消费者发现经营者调整了该商品的价格，降价达到500元。消费者开始与其协商退回商品的差价，但是经营者不同意。因为刚刚到货，所以消费者又要求发起无理由退货，但是经营者也一直没有同意。

《消费者权益保护法》第二十五条规定，经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由。

经营者正常开展优惠活动对商品进行降价销售并无不妥，且也未做出保价承诺，所以对退回商品差价并没有相应的义务。但是，消费者发起无理由退货的申请，是按照《消费者权益保护法》的规定进行的，经营者并无理由予以推诿。

2、商品不予三包

一消费者在网上购买的美的破壁料理机，还没使用就坏了，要求商家给予换货但一直未得到处理。

根据《消费者权益保护法》规定，三包没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货，七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。对拒不承担三包义务的经营者，消费者可以向消费者协会投诉,经营者拒不承担三包义务超过十五日的，消费者可以向工商部门举报，由工商部门予以行政处罚。

安徽省消费者权益保护委员会

儿童手表家长最关注的8大问题有望出标准



11月1日，《深圳市儿童智能手表技术标准文件》意见征求会在深圳市消费者委员会召开

如今，儿童智能手表几乎已成小学生的标配，行业前景非常广阔。据了解，国内的儿童智能手表有9成以上产自深圳，无论是在线上的天猫、京东还是线下的数码城、专卖店，“深圳制造”的儿童智能手表几乎随处可见，深圳是名副其实的“儿童智能手表制造之都”。但遗憾的是，国内尚未出台针对儿童智能手表的标准，标准的缺席与飞速发展的产业不相匹配。

今年3月，深圳市消费者委员会在儿童智能手表比较试验的基础上，联合多家单位牵头制定国内首个儿童智能手表标准—《深圳市儿童智能手表技术标准文件》。

11月1日，《深圳市儿童智能手表技术标准文件》意见征求会在深圳市消费者委员会顺利召开。本次会议共有25家单位的40多位专家出席，包括深圳市品质消费研究院、深圳市计量质量检测研究院、华测检测认证集团股份有限公司、深圳天祥质量技术服务有限公司、深圳市摩尔环宇通信技术有限公司、小天才、华为、360、小米、阿巴町、读书郎、搜狗、深圳市智能穿戴产业联合会、深圳市智能穿戴行业协会等单位。

“目前国内没有儿童智能手表相关行业标准，我们非常乐于看到由深圳市消费者委员会牵头制定《深圳市儿童智能手表技术标准文件》的出台，并愿意秉承对消费者负责的态度参与其中，协助进一步规范儿童智能手表行业的产品技术要求，为消费者能体验到更优质的产品和服务贡献力量”。

——华为企业代表

“对于由深圳市消费者委员会牵头制定《深圳市儿童智能手表技术标准文件》，我们进行了认真的研读与学习。对于该标准从多维度提出的生产要求，我公司深度认同并坚决贯彻实施。这一标准的出台，有利于儿童智能手表市场的规范，帮助企业标准化生产、提高产品质量的同时还能促进企业完善服务，帮助企业成长并保障消费者利益，获得儿童智能手表业‘双心’——即行业责任心与消费者放心”。

——小米的企业

《深圳市儿童智能手表技术标准文件》涵盖了家长们关心的方方面面。今年3月进行的标准调研结果显示，家长们最关注辐射危害、定位准不准、电池是否会爆炸、手表能用多长时间、个人信息泄露、表带材质是否有危害、手表发热是否有危害及手表能否防水等。这些内容在本次标准制定过程中均有涉及。

《深圳市儿童智能手表技术标准文件》填补了国内空白，比肩国际先进水平。例如，仅材料安全方面，本标准就包括了7项指标：“镍释放量、邻苯二甲酸酯（DBP,BBP,DEHP,DNOP,DINP,DIDP）、多环芳烃PAHs、特定可迁移元素、皮肤过敏和刺激、偶氮染料和偶氮、游离甲醛”；测试标准还综合考虑了国内外相关标准，多以欧盟先进标准为主。；辐射危害测试采用了欧盟标准EN 62209–2，相比国标测试，欧盟这一标准更适合儿童智能手表的测试，更消费者的实际需求；另外，标准还设置了防水指标，要求达到国标GB/T4208 IPX5的水平，这样能够满足日常生活中洗手、下雨天等特殊情况下手表的正常使用。

深圳市消费者委员会秘书长冯念文指出：《深圳市儿童智能手表技术标准文件》是第一个由消费者组织牵头制定的地方标准，非常契合当下的消费需求的。刚刚闭幕的十九大报告中明确指出，必须坚持质量第一，建设质量强国。对于消费者来说，质量就是品质。新时期的消费发展，应当更加重视消费品质。消费者对品质的选择也是企业对质量的追求，下来这个标准的实施和监督也要充分发挥消费者的作用，标准让消费者可感知、可识别、可受益、可监督。

中国消费者网 刘京玲



揭智能家居盗卖隐私灰链：家里这些设备可能是间谍



家里的智能扫地机器人在你眼皮底下工作，“看不见的客人”通过内置的感应摄像头却在看着你……近日，韩国某品牌的智能扫地机器人被曝存在安全漏洞，黑客可以远程操控其在用户家中自由行动，窥探个人隐私。

智能家居设备在给我们带来更舒适生活体验的同时，其安全性一直令人担忧。记者调查后，为你挖出潜伏在我们身边、有可能被人利用的“小间谍”。

细思极恐!家里的这些设备可能成为“间谍”

在实验室中，工程师们正在演示“破解”家用摄像头和智能门锁。经过在电脑上的一系列操作，摄像头被成功“黑入”，其所拍摄的画面实时传回工程师的电脑中。系统显示，视频存储量逐渐增大。

在另一个实验中，工程师利用手机的NFC功能(无需接触即可实现互联互通的通讯技术)，拿预设好的手机轻刷一下门卡，匹配信息便存储到手机中，再用手机对着门锁一刷，锁就打开了。

360信息安全部云安全团队负责人王阳东介绍说，如果存在安全隐患，家用摄像头、智能网关、带摄像头的扫地机器人、智能电视、游戏主机等设备容易变成“耳目类”间谍，在被远程入侵后容易泄露用户家中的隐私画面，还可能造成包括银行卡密码、社交软件账户等信息泄露;具有一定功能的智能电饭煲、微波炉等则有可能成为“攻击类”间谍，在被远程控制后可能造成火灾等破坏性事故;而当下逐步普及的智能门锁等安防设备，则有可能沦为“策应类”间谍，为上门实施犯罪行为的不法分子“打开方便之门”。

在某品牌的智能网关论坛上，有一些用户发帖称“自己的网关经常‘自己’把家里的灯打开”，也有不少用户跟帖吐槽说“下班回家，总看到灯亮着，而且是‘长亮状态’”“一觉醒来，不知道灯什么时候亮了，请把控制权还给消费者”。

记者在采访中了解到，一些用户在使用智能家居设备时也遇到了诸如家用摄像头“自主”转动起来、智能电视“自动”开机等诡谲现象，最终不得不放弃使用。

扎心追问!智能设备如何沦为犯罪助手

在智能家居设备频遭入侵的背后，是一个逐渐形成的盗卖个人隐私黑灰产业。

记者在调查中发现，尽管一些智能家居设备的产品漏洞反复见诸媒体，但是部分用户仍不知情或不在意，其生活状态有可能长期处在他人监视之下。

记者曾于今年9月浏览百度贴吧、腾讯QQ群等网络社交空间，发现多个贴吧、群组存在倒卖被破解的智能家居设备账号密码的行为，随后将有关信息移交警方。记者11月再次核查时发现，不少贴吧、群组仍存在活跃行为，甚至有一些贴吧公然兜售破解有关智能家居设备的教程。

在一个名为“家庭摄像头”的QQ群中，群主和管理员不定期贴出被破解的家用摄像头所拍摄的画面。为了躲避执法部门的侦查，其成员使用“闪照”功能展示用户隐私画面，该画面必须使用手机

QQ查看，在查看时无法截屏，且查看后自动销毁。

因为智能家居设备破解难度低、用户使用率高、隐私信息集中，“黑入”智能家居设备盗卖个人隐私渐成“产业”。从已经侦破的相关案件来看，破解、搜集、兜售这一系列不法行为往往由一个人完成，在通过QQ群、百度贴吧等渠道将售卖信息发布后，来自各地的买家就会主动与之联系，所耗费的时间和金钱成本极低。

敲黑板!安全性是智能家居设备生命线

针对当前智能家居设备泄露用户个人隐私的情况，有关专家呼吁，智能家居设备制造业应尽快设立行业标准，有关部门的监管也亟待上线。

王阳东建议，应在智能家居设备的设计阶段即将安全性作为重要考量因素纳入，产品研发也应遵循代码安全开发规范进行。

家电设备智能化和网络化已成大势所趋，诸多曾从事传统家电制造的企业纷纷投身智能设备领域。国内某知名家电制造企业相关负责人认为，随着越来越多的传统家电制造企业“抢滩”智能家居设备制造，层出不穷的“功能性大战”也应进入冷思考期，企业应注重研究在智能化道路上如何保护好用户的个人隐私，而不是一味强调甚至夸大功能性。他建议，应尽快出台智能家居产品的安全规范，进一步加强对市面上在售产品的安全性测试，探索建立企业隐私保护的信用机制。

网络安全专家同时提醒用户，在选购智能家居设备时，应尽可能选择大品牌和大厂商生产的正规产品。对于诸如家用摄像头之类可收集用户画面、声音等隐私信息的设备，当用户在家时，可切断电源，离家后再重新打开，以避免隐私信息泄露。

在上海信息安全行业协会专委会副主任张威看来，当前智能家居设备频繁泄露用户隐私与执法缺失有一定关系。“一来是网络犯罪取证难度大，二来此类犯罪人员位置分散，不仅对执法者的网络调查能力提出挑战，还对执法者的执行意识做出拷问。”张威说，国家针对互联网的个人隐私已有相关立法，在涉及隐私权益上的“执法必严、违法必究”仍需进一步强化。

新华社



家中“小间谍” 新华社发 翟桂溪 作



“危机”四伏 新华社发 朱慧卿 作

进口生鲜质量问题频现 21种进口农产品被处理

国内销售的进口农产品品类渐增，但质量安全问题频出。11月20日，国家质量监督检验检疫总局(以下简称“质检总局”)公布了10月进口不合格农产品信息，其中来自18个国家或地区的21种农产品因检出质量安全问题被销毁或退运。

根据质检总局信息显示，在公布的10月进口不合格农产品信息中，被销毁的商品多因被检测出有害因素。如来自越南的鲜火龙果、哥伦比亚的上千只玫瑰鲜切花等，均因被检出检疫性有害生物被要求销毁。

据悉，在越南主要种植火龙果的3个省份中，年产鲜果约63万吨。其中，75%的火龙果会出口国外，出口的火龙果中有80%主要通过广西凭祥、云南河口等地口岸以边贸形式出口中国。

这并不是进口生鲜农产品首次被查验出质量问题。根据此前质检总局公布的8月进口不合格农产品信息显示，来自越南、美国、澳大利亚等10个国家或地区的57批次不同品类的进口农产品因质量问题，被退运或销毁。

对于进口农产品的质安监管，今年3月，质检总局局长支树平公开表示，境外的企业想要向中国出口食品，质检总局会对相关企业的食品管理体系进行评估。同时，质检总局对向中国出口食品的企业进行备案，并要求企业附带出口国家(地区)的官方证书，将监管延伸至源头。此外，质检总局建立了食品进口销售记录平台，用于严格食品进口后的监管。北京工商大学经济研究所所长洪涛认为，进口农产品因运程远、损耗大，销售企业难以掌控种植质量以及产品质量。同时，企业可以尝试将产品质检交由第三方机构进行检测。如果产品出现质量问题，平台可以根据检测证明，追究出口方责任。

北京商报





食药监总局发布网络餐饮新规 网民：为“舌尖安全”保驾护航



近日，国家食品药品监督管理总局发布《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》，该办法于2018年1月1日起施行。《办法》规定，网上外卖商户应有实体经营门店并取得食品经营许可证，保证“线上线下一致”，还明确了第三方网络平台的监管职责。

网民“米思佳”：《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》的发布，对黑心餐套牢了“紧箍咒”，将倒逼商家与平台整改、重视食品安全，以消除公众“舌尖上的焦虑”，保障消费者的“舌尖上的安全”。

@中国经济时报：实际上，这已经不是有关部门在互联网快速发展背景下针对餐饮服务跟进监管的第一次部署，此次《办法》的发布显然意在凸显对网络餐饮服务的监管再升级。

@长江网：规范网络餐饮行业，商家应严格落实《办法》规定，并建立“安全卫生责任制”，引入“食品安全+互联网”透明共治体系，将“明厨亮灶”的视频全部接入网络。

@中经网：下一步，应加快这一规定的落地实施，建立网络餐饮经营行为的准入和监管机制，在法律之下对网络餐饮规范管理。

新华网



安徽省消费者权益保护委员会 省内16市无障碍设施情况调查报告

几个台阶，对于健全人不算什么，对残疾人来说就是一座大山；一句字幕、一个手势语，对健全人来说可有可无，对残疾人来说就是打开了解世界的一扇窗户。无障碍设施不仅方便、消除了残疾人在信息、移动和操作上的障碍，同时也为失能老年人、儿童、妇女等一切行动不便者创造了安全、方便的社会生活环境。无障碍环境建设是社会文明进步的重要标志。2012 年8月1日，国务院颁布实施了《无障碍环境建设条例》，9 月1 日国标《无障碍设计规范》随即出台实行。该规范对城市道路，城市广场，城市绿地，居住区、居住建筑，公共建筑的无障碍建设与改造，铁路、航空、城市轨道交通以及水运交通相关设施的无障碍设计做出了相应的要求。

为维护残疾消费者的安全保障权益，落实《残疾人保障法》、《消费者权益保护法》、《无障碍环境建设条例》等法律法规的规定，按照中国消费者协会的部署，安徽省消费者权益保护委员会联合16市消保委在全省省辖城市开展了一次“无障碍设施体验式调查”。

调查场所与调查内容

调查场所：

机场、火车站、汽车站、地铁站、医院、商业中心（商场）、餐饮住宿、银行、邮政营业厅、移动营业厅、联通营业厅、电信营业厅、供水营业厅、供电营业厅、供气营业厅。

调查范围：

调查在全省16市市区进行。每一类调查场所选择了该市较大的营业门店。



调查内容：

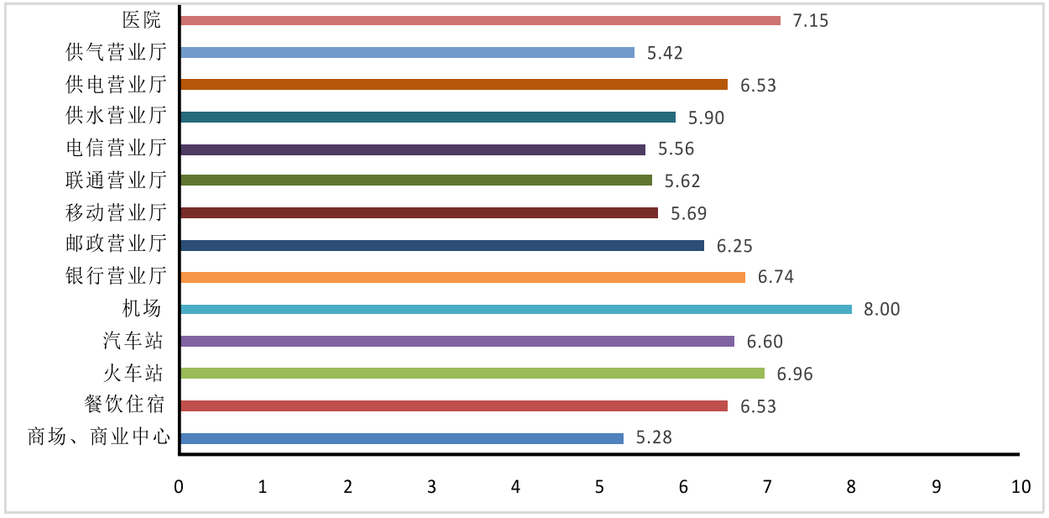
主要针对城市公共设施中的无障碍设施建设及维护使用情况，具体包括无障碍出入口、无障碍扶手、无障碍电梯、无障碍洗手间(厕所)、盲道、无障碍柜台等。

调查方式：

以实地暗访的形式，每组2名调查人员，或是消保委工作人员，或是消保委工作人员+消费维权志愿者组成。

调查的总体情况

本次调查共涉及16市221个公共服务单位。无障碍设施的整体调查感受得分为6.20分（10分制）。
调查发现，我省无障碍设施建设与运维有待进一步提高。
机场、医院、火车站的整体无障碍设施建设较好。
电信营业厅、供气营业厅、商业中心（商场）无障碍设施建设较弱。



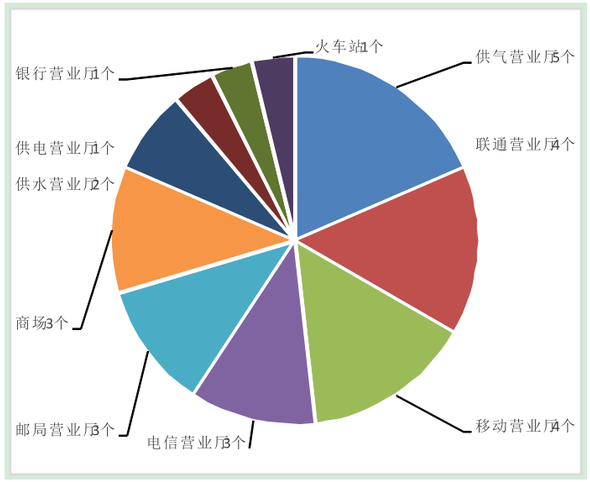
各类公共服务场所无障碍设施感受评价

无障碍设施具体建设情况

一、无障碍出入口和盲道设置

国标《无障碍设计规范》规定，建筑物的无障碍出入口有三种:平坡出入口、同时设置台阶和轮椅坡道的出入口、同时设置台阶和升降平台的出入口。本次调查中，未见到第三种台阶和升降平台式的出入口，仅有前两种无障碍出入口。调查的221个营业场中，有205个场所根据地形需要设置无障碍出入口，但调查发现，有178个营业场所设置了无障碍出入口，还有27个营业场所出入口只见楼梯，不见无障碍坡道。其中供气营业厅5个，联通公司营业厅4个，移动公司营业厅4个，电信公司营业厅3个，邮局营业厅3个，商场3个，供水营业厅2个，供电营业厅1个，银行营业厅1个、火车站1个。

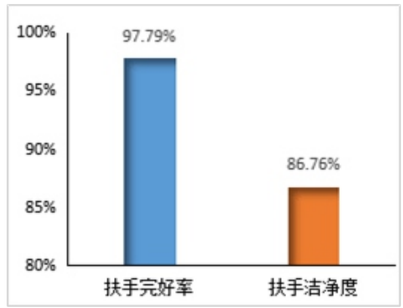
盲道，按使用功能可分为行进盲道和提示盲道。本次调查发现，城市主要道路，商业街、人行道基本设置了盲道，一些公共服务企业营业场所的门口、电梯前、大厅内设置提示盲道的较少。



未设置无障碍出入口的营业场所分类

二、无障碍扶手

扶手是协助人们通行的重要辅助设施，可以保持身体平衡和协助使用者的行进，避免发生摔倒的危险。通常建筑物的出入口两侧、过道走廊两侧、卫生间等处可根据需要安装无障碍扶手。调查发现，221个场所中有195处安置了无障碍扶手，其中无障碍卫生间内都有扶手，扶手完好率达到了97.79%，洁净度达到了86.76%。



无障碍扶手情况

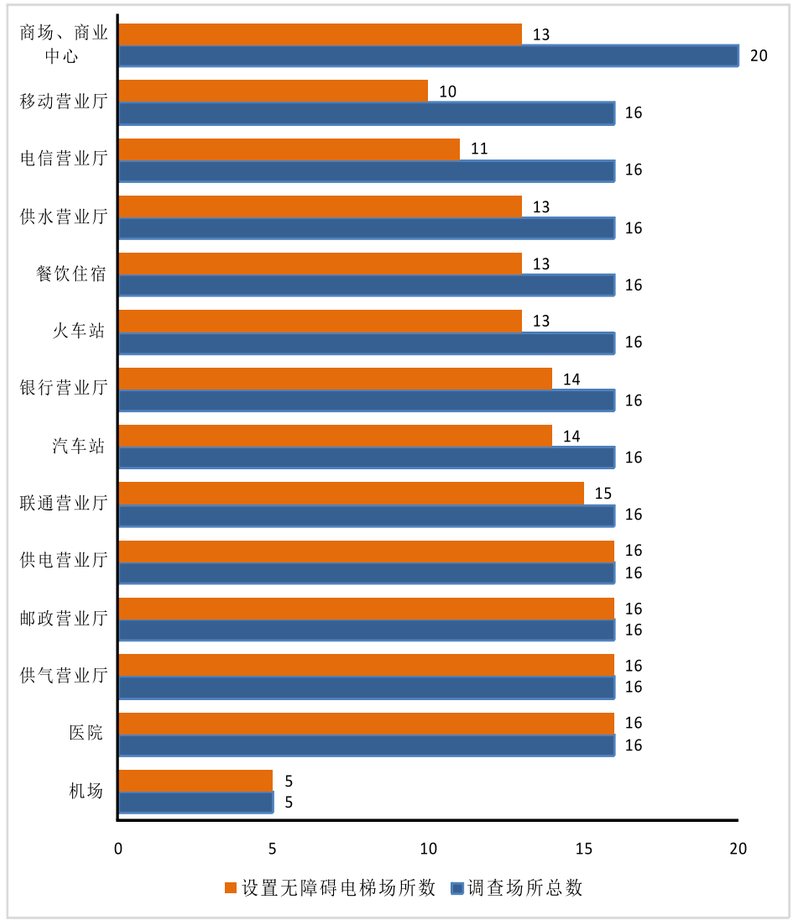
三、无障碍电梯

国标《无障碍设计规范》规定，无障碍电梯要符合行动障碍者和视觉障碍者进出和使用。电梯出入口处宜设提示盲道，候梯厅应设电梯运行显示装置和抵达音响；为方便弱视者了解电梯运行情况，电梯运行显示屏的规格不应小于50mm×50mm；无障碍电梯的轿厢门开启净宽度不应小于800mm；轿厢侧壁上应设不高于 1.10m带盲文的选层按钮，轿厢的三面壁上应设扶手。

本次调查的221个营业场所中，有47个场所设置了无障碍电梯，有34个场所未设置无障碍电梯。

机场、地铁站、新建的火车站、汽车站、医院、酒店的无障碍电梯较为完善。

不符合无障碍电梯标准的问题主要有：无标示、无盲文按钮、电梯出入口处没有提示盲道、轿厢内没有报层音响、轿厢深度与宽度不达标等。



各场所设置无障碍电梯情况

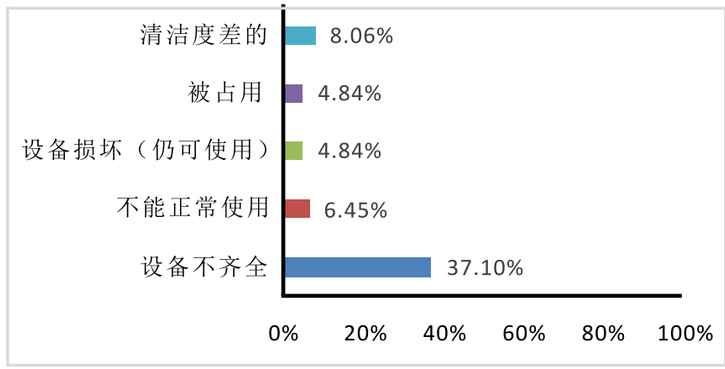
四、无障碍卫生间

《无障碍设计规范》规定，无障碍卫生间入口应设置无障碍标志，无障碍厕位应方便乘轮椅者到达和进出，门宜向外开启，厕位应设坐便器，厕位两侧应设水平和垂直安全抓杆，坐便器旁的墙面上应设救助呼叫按钮等。

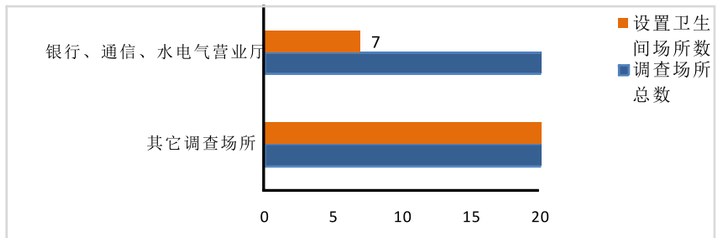
本次调查的火车站、机场、汽车站、医院、商业中心（商场）共计88个，全部设有公共卫生间，其中无障碍卫生间只有68个。

银行、水电气、通信类营业场所128个，设有消费者用的卫生间仅7个，其中无障碍卫生间仅2个。

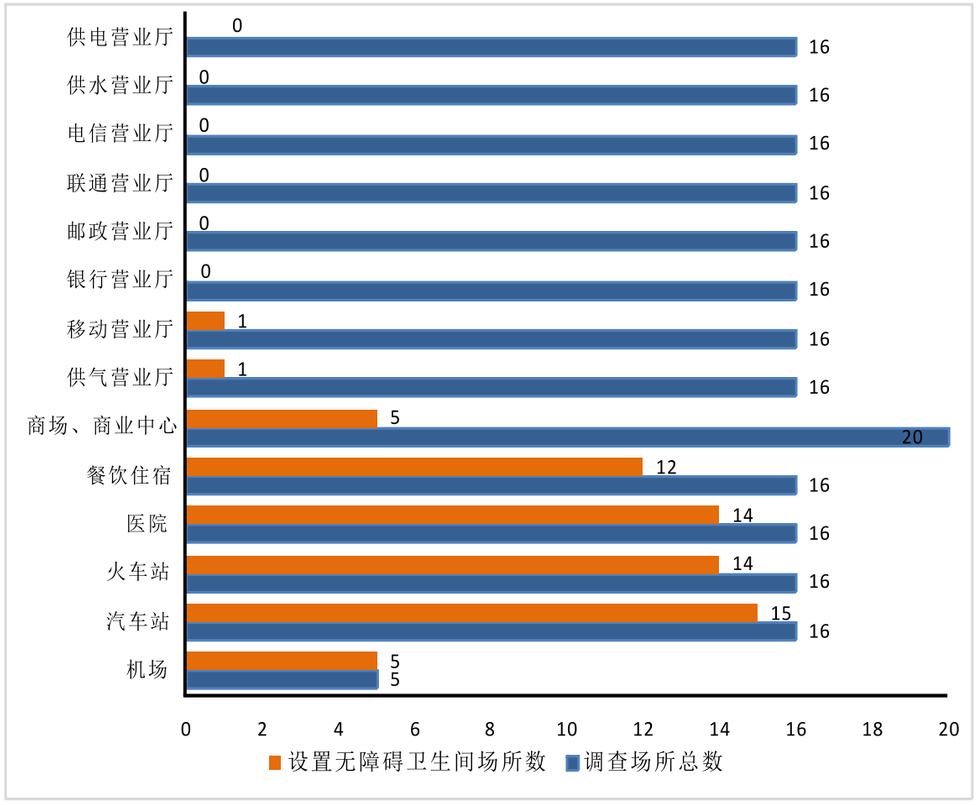
70个无障碍卫生间中，单独的无障碍卫生间54个，无障碍卫生间存在的主要问题是设施不齐备。



无障碍卫生间存在的问题



各场所设置卫生间情况



各场所设置无障碍卫生间情况

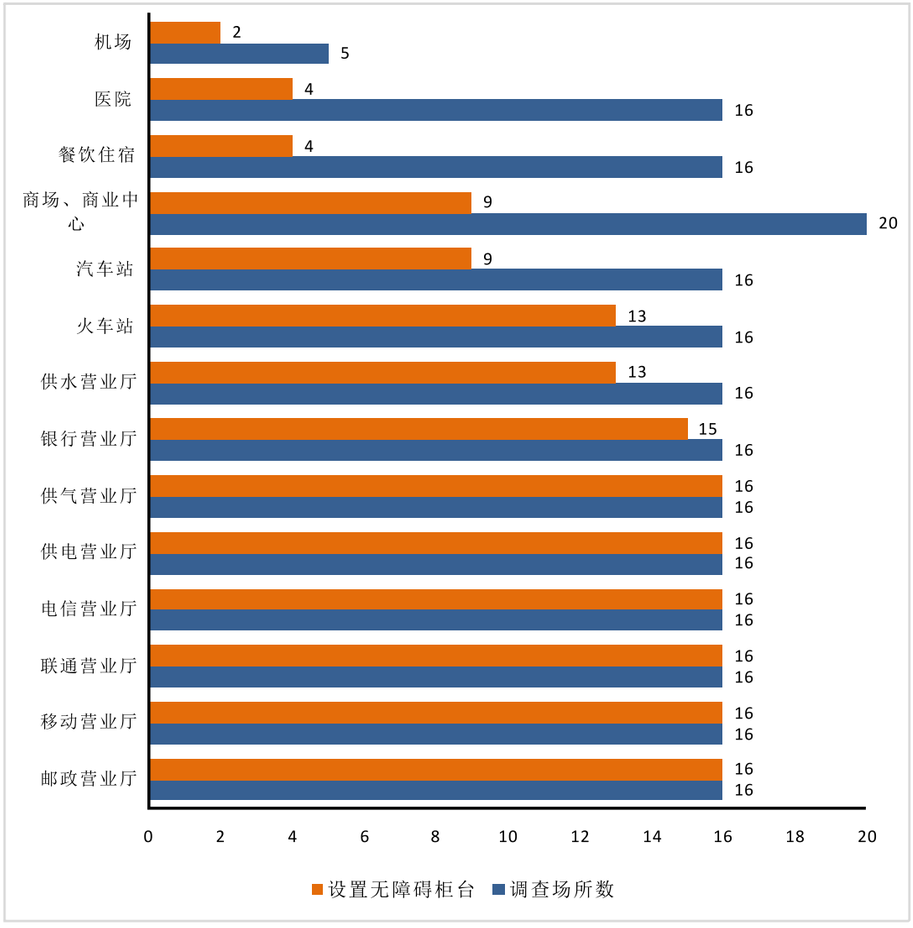
五、无障碍柜台和无障碍客房

《无障碍设计规范》规定，设置低位服务设施的范围包括问询台、服务窗口、电话台、安检验证台、行李托运台、各种业务台等。低位服务设施可以使乘轮椅人士或身材较矮的人士方便地接触和使用各种服务设施。

本次调查的221个场所中，有196个场所设置了低位服务窗口。其中机场、电信、移动、联通、供电、供气类经营场所全部是低位服务柜台，银行、火车站、供水企业中有80%以上的经营场所设置了低位服务窗口，汽车站设置低位服务窗口的占56.25%，宾馆总台、医院的收费窗口普遍是高柜台，设置低位服务窗口的仅占25%。

根据《旅游涉外饭店星级的划分与评定》，三星以上宾馆应该有残疾人客房即无障碍客房。本次调查中三星以上宾馆10个，其中五星级宾馆6个，四星级宾馆4个。调查发现，4个四星级宾馆都没有无

障碍客房。6个五星宾馆的无障碍客房与其他客房价格一致，无障碍设施基本达到无障碍要求。



各场所设置无障碍柜台情况

调查发现的亮点与问题

亮点一 新建的多数服务场所无障碍设施齐备



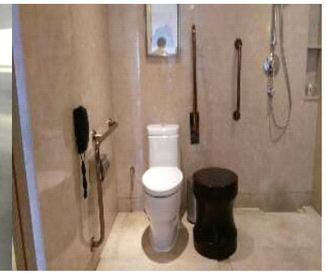
合肥地铁1号线无障碍电梯口提示盲道



淮北汽车站室内盲道



带盲文的电梯



无障碍客房内的卫生间

亮点二 “先天不足”服务补

一些老旧服务场所建造时没有无障碍设施，现因地制宜进行了改造。



合肥一些商场使用的无障碍柜台



蚌埠汽车站的无障碍窗口



黄山市人民医院的无障碍服务台

亮点三 助残服务暖人心

一些场所开通绿色通道，提供轮椅，在入口、卫生间处安置呼叫按钮及时为残疾消费者做好服务。



合肥联通提供的自助轮椅



芜湖工行窗口设置导盲犬安置处



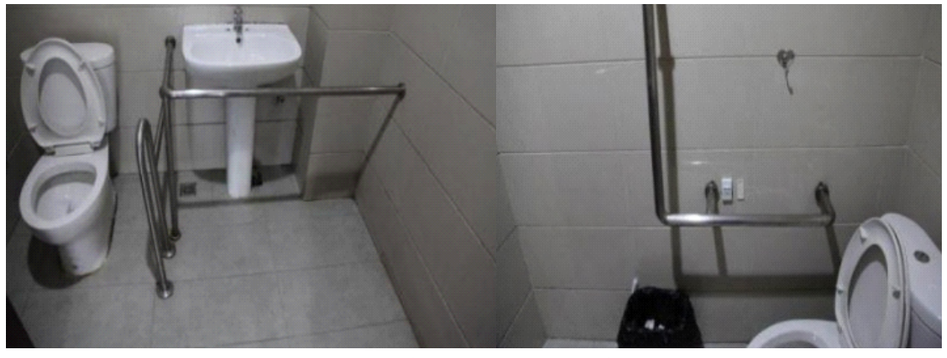
芜湖火车站特别通道



蚌埠光大银行前无障碍停车位



宿州工商银行在无障碍通道上设置呼叫按钮



合肥燃气无障碍卫生间呼叫按钮快速有效

问题一　一些营业场所门前没有盲道



安庆供电人行道到无障碍通道间有台阶



宣城燃气盲道与营业厅隔停车场



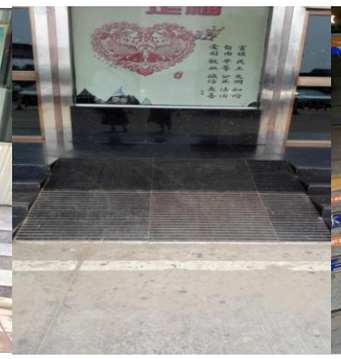
宿州皖北医院盲道仅到大院门口

问题二　一些无障碍设施不按照标准建设，形同虚设

出入口平台狭窄，坡道太陡。一些场所出入口虽然有无障碍坡道，但坡道平台净深度小于国家标准（1.5米）要求，有的坡道短且陡，又没有扶手，轮椅很难通过。



安庆集贤南路农商行出入口



阜阳机场大厅无障碍通道



芜湖联通黄山西路营业厅坡道

盲道设计不合理，存在安全隐患

一些树木(穴〉、石球、售货亭占用盲道。





六安市人民医院门前一段盲道，一头被大楼墙壁遮挡，另一头不仅断头，还有水泥球墩遮挡。



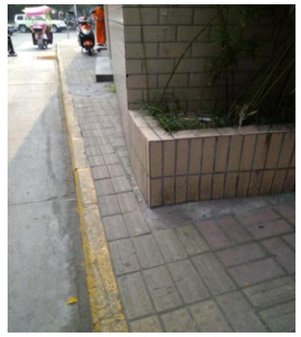
安庆纺织南路书报亭占道



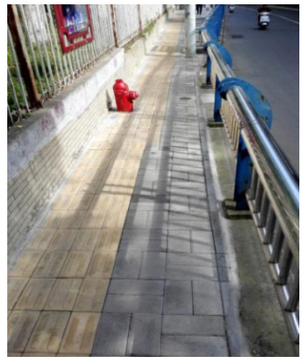
安庆菱湖南路窨井、大树占道且盲道距离台阶近



淮南中燃燃气公司变电器占道



合肥红星路建筑占盲道

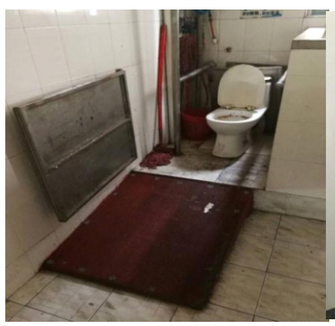


合肥市马鞍山路消防栓占道



合肥市书香门第小区电线杆、窨井占道

无障碍卫生间太狭小，轮椅无法进入为方便乘轮椅者进出，无障碍厕位应宜做到2.00mX1.50m，芜湖汽车站卫生间空间太小且堆有杂物；安庆市客运中心卫生间虽有残疾人专用标志，但设施简陋且有台阶，残疾人使用非常困难。



芜湖市汽车站卫生间



安庆市客运中心卫生间有台阶

专用窗口柜台高于标准，使用不便

调查发现很多医院、银行的无障碍柜台只是张贴了无障碍标识，却不是按照国标要求的低位设置，与普通柜台同高。



池州火车站专用窗口非无障碍柜台



芜湖汽车站专用窗口非无障碍柜台



六安市人民医院优先窗口为高柜台



宿州皖北医院专用柜台是高柜台

问题三 为残疾人服务的意识淡漠，人为二次“设障”

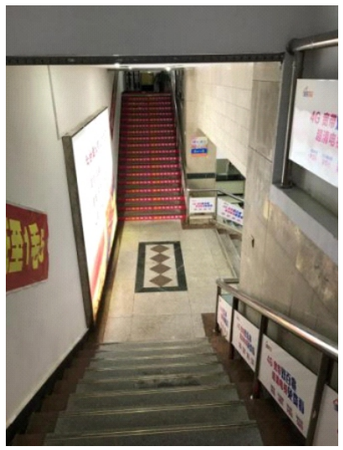
服务柜台布局不够合理，残疾消费者望楼兴叹。一些通信企业的营业厅一楼为手机卖场，二楼为业务办理窗口，残疾消费者想要办理通信业务，却被楼梯阻挡无法上楼。



亳州联通营业厅

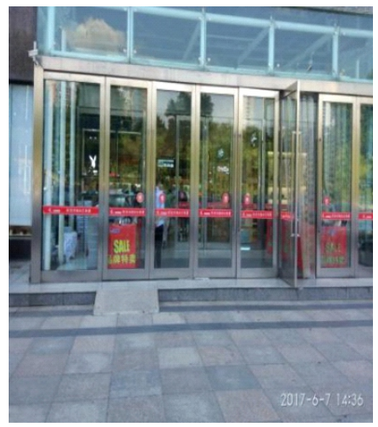


淮北电信营业厅

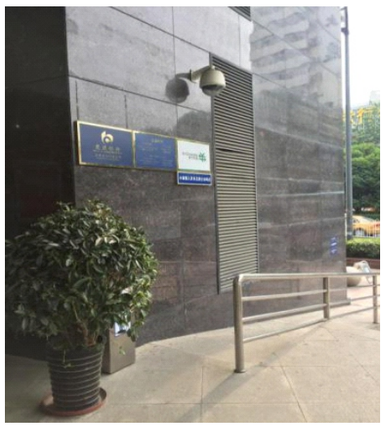


安庆电信人民路营业厅

无障碍出入口被遮挡，残疾消费者欲进无门。一些场所无障碍出入口（通道）会被一些绿植、雕塑、车辆等占用，有些甚至直接被关闭。



六安白云商厦无障碍出入口被物品占用

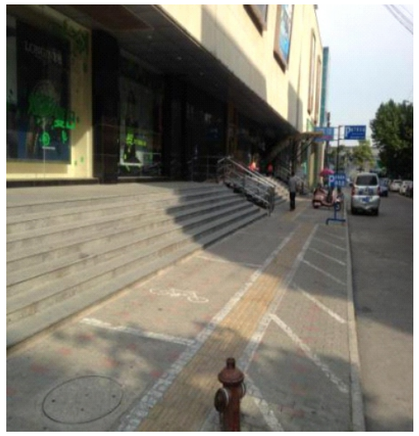


合肥交通银行省行出入口有绿植遮挡

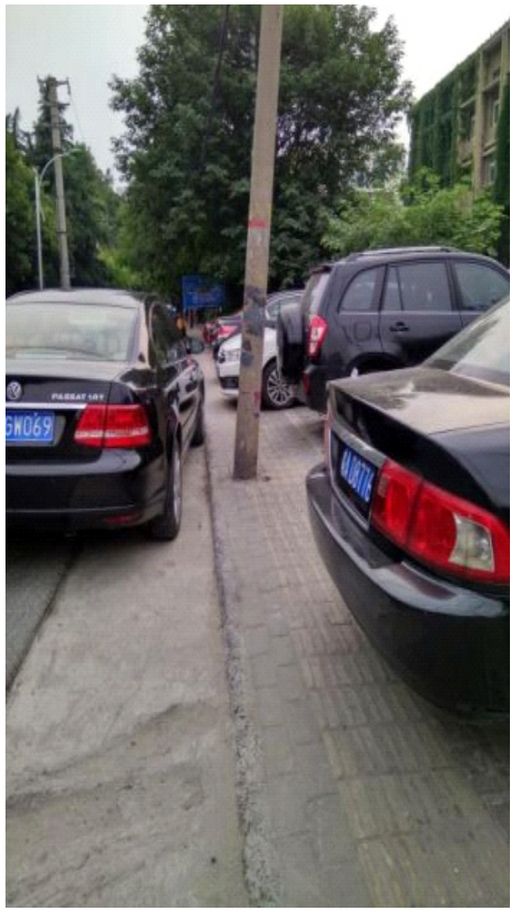


滁州火车北站无障碍出入口被锁

盲道变成停车位，无人管理无人问。一些商场周边和街道盲道被各种车辆占用，成为了停车场，却无人问津。



蚌埠天洋新世纪商场



合肥市环城路



阜阳中国银行门前

呼叫按钮是摆设，报警呼叫无人应。

对无障碍设施旁紧急呼叫按钮测试时，发现有的呼叫按钮只是摆设，呼叫了20分钟，既无人应答也无人赶到现场处置。



黄山昱城皇冠假日酒店

意见和建议

从本次调查看，全社会无障碍意识有待进一步提高。一些新建无障碍设施不规范、不系统，老旧建筑设施未进行无障碍改造，无障碍设施管理不到位等问题亟待改善。调查中，安徽省消保委针对发现的一些问题当即向相关单位提出了整改要求，一些单位已积极进行了整改。为了全面提升城乡无障碍环境建设水平，保障有残疾以及一切行动不便人群的无障碍出行，安徽省消保委提出以下建议：

（一）加大无障碍建设与改造力度，按照无障碍设施工程建设相关标准和规范要求，对新建、改建设施的规划、设计、施工、验收严格监管，进一步提高无障碍设施的系统化、规范化与标准化。

（二）航空、铁路、公共交通、医疗、金融、商业、通信等公共服务业要将无障碍建设纳入各行业的建设内容中去，与行业公共服务设施建设同步推进。学校、社区、旅游景区也应加快无障碍设施的改造。

（三）无障碍设施日常维护与管理应纳入城市管理内容，建立城市无障碍设施电子数据库，加大对占用、破坏无障碍设施等违法行为的处罚力度，确保无障碍设施发挥功能。

（四）残联组织要积极收集残疾人意见，反映其需求，主动和消费者权益保护委员会、新闻媒体等单位联系，共同开展残疾人权益保护的宣传教育活动，让残疾人切实感受到全社会对残疾人的关爱和温暖。

本调查报告已征徇安徽省残联意见，调查体验中发现的问题将提供给政府有关部门作决策参考。

共享单车押金难退？专家:不属破产财产应优先偿还

共享单车企业押金难退如何破解

专家：消费者押金不属破产财产应优先偿还

□ 本报记者 万静

近期，多家共享单车企业相继倒闭，大量用户押金难以退回，引起社会广泛关注。

据媒体报道，深陷“倒闭”“跑路”传闻的酷骑单车，就“退押金事宜”发出通知称，北京的办公室将暂停办理押金退还业务，用户退押金都要去位于成都的公司。而另一家以“体验好、管理精细”自居的小蓝单车近日也陷入崩盘危机。据初步梳理发现，目前公开已知的有6家共享单车企业倒闭，据业内粗略统计发现，造成用户押金损失预计超过10多亿元，亟需尽快拿出应急解决方案。

在11月22日中国消费者协会召开的“《电子商务法(二审稿)》与消费者权益保护问题座谈会”上，多名专家建议在电子商务法中规定，消费者押金不属于破产财产，如果被挪用，应该优先第一顺位还给消费者。

在23日召开的交通运输部例行新闻发布会上，新闻发言人吴春耕表示，交通运输部将联合相关部门妥善应对处置，提前采取针对性措施，防止出现相关风险。

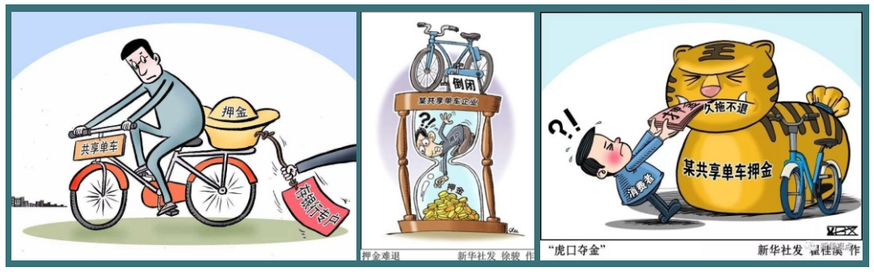
交通部密切关注跟踪

吴春耕说，互联网租赁自行车的快速发展，为社会公众出行提供了一种新的便利选择的同时，也出现一些问题。一些中小型运营企业在激烈的市场竞争中没有找到盈利模式，经营效益不佳，出现了经营困难。最近一段时间已有多家企业相继倒闭，个别企业也传出用户押金退还困难等情况。

吴春耕介绍，针对这些问题，交通运输部将提前采取针对性措施，防止出现相关风险。同时，会同国家发展改革委、住建部、人民银行、银监会等有关部门深入北京、广州、成都、常州等城市，对共享单车运营企业和自行车制造企业等进行了调研，全面了解掌握有关情况。在深入调研的基础上，系统分析行业发展存在的问题，在《关于鼓励和规范互联网租赁自行车发展的指导意见》的政策框架下，研究制定相关配套政策措施，落实地方政府主体责任，保护消费者利益，促进行业健康有序发展。

中消协将提修法建议

中消协法律与理论研究部主任陈剑介绍，各地消协收到的共享单车押金不退投诉大概有数千起，目前都在集中精力帮消费者清退，但还是有大量消费者因押金无法退还受到财产损失。消协的工作人员担心企业一旦破产了，根本无法替消费者要回押金，作为资金的安全问题，必须有法律这一层级的立法规定，否则很难实际处置。



11月22日，中消协召开《电子商务法(二审稿)》与消费者权益保护座谈会，十几位专家、律师建言献策。多位专家就共享单车押金难退发表了意见：预付款和押金应第三方托管；建议在电子商务法中规定，消费者押金不属于破产财产，如果被挪用，应该优先第一顺位地先还给消费者。

中消协副秘书长董祝礼介绍说，电子商务立法于2016年12月25日经全国人大常委会进行了一审，今年11月4日进行了二审，将维护权益特别是维护消费者权益这样一个指导思想贯穿了立法的全过程。他表示，中消协将综合专家意见和网络消费中的主要问题，向全国人大法工委提出对二审稿的修改建议。

押金优先清偿消费者

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍建议，在电子商务法中规定，消费者押金不属于破产财产，涉及到企业破产清算时，被企业挪用的押金也应被放到财产中清算。

中国社会科学院大学教授张严方提出，可否在《电子商务法》里增加有关资金的存管规定。电子商务经营者应当对预收资金进行银行账户存管，存管资金比例为预收资金的20%到25%。经营者为主营业务发展可申请支取存管资金，消费者要求提供预收资金存管相关信息，经营者不得拒绝。

除了押金问题，用户的预付款问题也引起了专家的热议。“预付费在电子商务领域产生的问题很多，一旦不按照约定提供商品服务，或者商户跑了、平台垮了，最后往往造成预付费无法退还。”中国政法大学开放教育办公室主任吴景明说。

吴景明认为，应该将预付款进行第三方托管。第三方托管和在第三方开的银行账户存储并不是一个概念。账户存储可以随时提取，而第三方托管必须有条件才能提取，应该是凭单据提取。

涉嫌格式合同霸王条款

张严方认为，共享单车平台押金的交付，更多地属于一种消保法里所说的格式条款，甚至可称之为霸王条款，因为消费者如果不交押金就无法用这个车。

对于“平台对押金的占有”这个问题，很多与会专家认为这是一种吸储行为，对于企业实施这种行为有没有资格，是否在政府监管下进行，如何防控风险等问题，都没有明确答案。

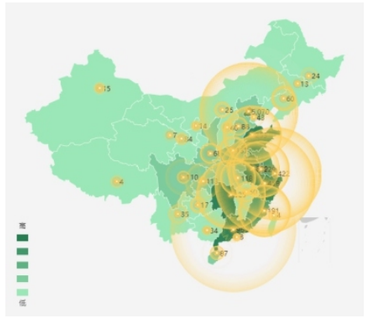
张严方说，注册用户没有租赁使用单车期间，单车平台占有注册用户押金的行为涉嫌未经批准吸储，可以定性为金融机构里的严重违规行为。不管是监管局还是工商执法大队，都可以对其进行执法。

法制日报

舆论点赞免押金信用租房
互联网企业试水租房市场

近期，支付宝、京东等互联网企业试水租房市场，推广信用租房，引发广泛关注。面对新出台的租房政策和巨大的市场份额，阿里、京东等互联网企业迅速将目光瞄准了租房市场，全新的租赁时代正在到来。

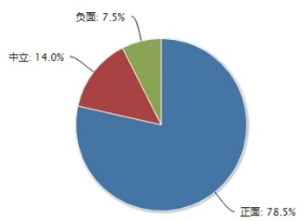
图1：舆情情感分布



（注：数据来源于新华网网络舆情监测系统，采集时间：2017年11月28日17:00）

舆论对互联网企业进军房屋租赁市场，试水信用租房一事大多为支持态度。多数网民认为免押金的租房方式能减轻租房者的经济压力，信用租房也能更好地保障租客与房东双方的权益，表示愿意尝试这种租赁方式。也有网民认为信用评级方式尚待完善，房源短缺等问题也亟待解决。

图2：舆情热度地图



（注：数据来源于新华网网络舆情监测系统，采集时间：2017年11月28日17:00）

租房需求旺盛的东南沿海舆情热度普遍较高，热度排行前五的是北京、广东、浙江、上海、安徽，而北京的舆情热度又远远高出第二名广东。一方面，是由于这些地方外来人口占比大，租客数量庞大；



另一方面，也与北京、广东等地有影响力的媒体较多有关。

“信用＋租赁”模式的探索，或可解决租房行业的痛点。

在互联网企业信用租房项目和官方的住房租赁监管平台开始运作之前，因缺乏标准体系，以及各个环节的不规范，租房行业多年顽疾难以解决。一方面，租客经常面临着黑中介，假房源，房东恶意变相逐客等诸多风险；另一方面，房东也可能遭遇租客的违约、逃租等恶意行为损害，权益得不到保障。许多人期待，互联网企业利用自身平台和大数据优势推出的“信用租房”等线上新模式，能推动破解信息不对称，权责不明晰等租房市场痛点。

中国电子商务研究中心主任曹磊指出，阿里、京东等互联网巨头进入房屋租赁市场，一方面是看到了整个行业的痛点，亟待互联网优化、提升；另一方面也是互联网企业内生业务拓展的需求，房屋作为商品的一种，电商化是一种趋势。根据易居研究院智库中心研究总监严跃进的预判，到2027年中国将形成71亿平方米的租赁需求规模，而随着个人出租房源和租赁用地房源的较快发展，未来10年租赁房源的供应规模将翻一番。开启“信用＋租赁”模式，为租赁市场消费行为的规范和激励探索了好的机制。

网民“山寨卡里克”表示看好这种模式，信用租赁省去了中间环节，希望黑中介、不良房主和低素质租户在这种体系下越来越少。这种模式如果能完善和成功推广，将解决租房多年来无法解决的顽疾。

免押金租房或成新趋势，会对传统租房模式有一定冲击。

舆论认为，互联网技术和信用体系的加入，正在重构中国居民的租房体验。在租房交易中引入信用评价体系，已是大势所趋。免押金租房对用户的价值点和吸引力都很显然，对租房成交的带动也会很大，但此前大家不知道能给哪些用户免押金，也不知道风险多大，引入信用后，这个问题就可以迎刃而解。平台对双方来说都有信用约束机制，以前租客在租房过程中所遇到的乱收中介费，被迫涨房租等问题时权益难以保障，现在依托于信用体系和评价功能可以对房东行为进行约束。另一方面，房客登记真

实身份也可避免恶意损坏房屋，偷盗室内财产等问题。

网友“围脖Roc”表示，这是互联网入侵传统行业的表现，信用租房将改写租房市场规则。在这种租房模式下，中介发挥作用的场景减少，这一职业可能会逐渐消失。

新模式也“上线”新问题，信用评级和奖惩机制还需完善。

免押金租房的新选择，让许多租客跃跃欲试。但也有业内人士提出担忧，对房东而言，租客逃避水电费、破坏家电不赔偿就退租怎么办？租客方面，黑中介利用个人账户继续发布虚假房源又怎么办？

舆论认为，住房租赁是个对各方信用依赖都很高的行业，对于出租方来说，信用好可以提高出租率，降低管理成本；对租客来说，选择信用好的房东、中介公司，可以避免被骗，同时按时履约，有助于个人信用的积累，未来获得更好的服务。但也有网友指出，信用评分标准尚不够丰富。以芝麻信用分作为唯一标准，并不健全和客观。用以信用评级的大数据应该更丰富，需给应用企业提供更多的数据支持。此外，要想使信用扮演的角色功能完全发挥出来，可以引进奖惩机制，提高用户对信用制度的重视程度。

网民“跌落红尘的砖头”认为，社会应逐步建立信用体制，让诚信的人在各领域得到实惠和便利，让信用破产者寸步难行。网民“何琳来了”也表示，如果租客拖欠水电物业费，以及损坏东西，免押金模式谁来赔付的问题无法回避，相关机制应该更加明确和具体。

房源少、价格高问题难解，成为制约信用租房发展的桎梏。

有专家指出，目前的租赁市场，最大的痛点并不是押金，而是供需结构导致的市场供需失衡。据支付宝方面消息，目前免押金的房源占比只有15%左右。房源少就意味着租户可选择的空间非常狭窄。房源是开拓租赁市场重中之重的环节，这就需要大量租赁房源的供给，供给也不能只靠新建的部分，更重要的是将个人手里的闲置资源交到租赁机构供给到市场。

有用户指出，信用租房的覆盖率太低，可选房源少；还存在免了押金却要额外收取手续费等问题。网友“Rebecca__青”说，看过支付宝里的信用租房，房子很少，性价比不高，条件也一般。租房者最想要物美价廉高性价比的房子。

各方利益诉求复杂，租房市场秩序重构仍需时日。

舆论认为，“互联网+”攻破了一个又一个传统行业，对消费者而言，最直接的效果就是市场透明度更高、选择更多。但房屋租赁有其特殊性，如何满足各方利益诉求仍然是一个值得更深入探讨的命题。

互联网企业与公寓房源所有者：目前，大量房源掌握在个人房东和中介公司手中，要赢得更广阔的生存空间，互联网巨头还需要和中介进行合作。在这种情况下，互联网企业想通过合作顺势切入到房屋租赁这个庞大市场，但公寓房源方目前能和互联网企业合作的，多是很难租出去或者出租难度比普通租赁大一些的房源。

出租者与承租者：从租客的角度来说，目前支付宝平台推出的租房业务可以保证获取到真实房源，并且可以通过芝麻信用免押金租房，减轻了资金压力。但对与租房另一端的房东或者第三方公寓平台来说与传统的付款方式相比，免押金或押一付一的方式延长了房东的收租周期。

中科院城市发展与环境研究所所长助理李学锋指出，阿里巴巴等有巨大平台和海量数据的互联网巨头，其介入住房租赁市场是有天然优势的。但如果产品和服务做不好，附加值做不上去，很有可能刚开始热闹，但到最后平台流量很难导入到地产业务板块，难以形成有效需求。

还有业内人士认为，阿里、京东入局房屋租赁行业，后续也可能会带动包括百度、网易、腾讯等互联网企业的加入。租房市场的各种问题存在已久，互联网企业的入局给这个市场带来了新的活力，整个市场的秩序重构值得期待，但还需要时间。

新华网舆情分析师 贵婷



对《网络商品和服务集中促销活动管理暂行规定》的解读

《网络商品和服务集中促销活动管理暂行规定》(以下简称《规定》)，已于9月2日经国家工商总局审议通过并公布，自2015年10月1日起施行。为了认真做好《规定》的宣传贯彻落实工作，结合工商部门的职能实际，现对《规定》相关内容解读如下：

一、《规定》的出台背景

网络集中促销是当前网络交易市场的重要经营形式。2014年“双十一”期间，全国网购市场销售额超过800亿元，较2013年增长近一倍，但涉及“双十一”网络集中促销的消费投诉同比增长超3倍，“假宣传”“假网站”“假打折”“假优惠”等问题较以往更为突出。随着移动互联网购物市场的飞速发展，大型电商企业向三四线城市甚至农村市场的扩张及国际化战略布局，据相关机构预测，未来几年网络购物市场仍将保持27%左右的复合增长率。为了进一步规范网络集中促销活动，维护消费者合法权益，推动网络购物市场发展，国家工商总局于近期出台了《规定》，一方面，表明了国家工商总局高度重视网络交易监管工作；另一方面，也表明了当前网络集中促销活动较为混乱，亟需通过法律层面进行有效规范。

二、《规定》的出台意义

(一)规范信息披露，有利于增强消费信心。信息不对称是制约网络经济发展的重要因素。通过规范网络集中促销经营行为，将在一定程度上改善消费者信息劣势地位，增强消费者对网络购物市场的信心。

(二)促进优胜劣汰，有利于净化网络交易环境。通过规范网络集中促销行为，将有利于清理网络交易中不法行为和不良商家，有效解决遏制“劣币驱逐良币”现象发生，净化网购市场环境。

(三)提升交易效率，有利于扩大网络消费规模。消费者信心增强和市场环境净化，将提升网购市场的交易效率，进一步扩大网络交易市场规模，刺激消费，拉动内需，带动实体经济回升。

三、《规定》内容解读

(一)日常网络促销不受限制。《规定》所指的网络商品和服务集中促销活动，是指在特定时间内，网络集中促销组织者组织网络集中促销经营者在同一网络交易平台内，通过提供优惠条件开展销售商品或提供服务的经营活动。经营者以折扣销售、限时优惠等形式自行开展的日常网络促销活动，以及政府部门、行业协会组织的网络促销活动除外。

(二)网络集中促销组织者义务。

1.审查义务。主要是对网络集中促销经营者的身份资格进行审查和登记(第六条，网络集中促销组织者应当按照《网络交易管理办法》的规定，记录、保存促销活动期间在其平台上发布的商品和服务信息内容及其发布时间)；经营者活动审查(第七条，应当对网络集中促销经营者的促销活动进行检查监控，发现有违反工商行政管理法律、法规、规章的行为的，应当向平台经营者所在地工商行政管理部门报告，并及时采取措施制止，必要时可以停止对其提供第三方交易平台服务，并予公示)。

2.信息披露义务。事前披露(第八条，应当在网站显著位置并以显著方式，事先公示网络集中促销的期限、方式和规则等信息)；事后披露(第十条，应当依据可以查验的统计结果公布网络集中促销的成交量、成交额，不得对成交量、成交额进行虚假宣传，不得直接或者间接为网络集中促销经营者虚构交易、成交量或者虚假用户评价)。

(三)网络集中促销经营者义务。

1.信息披露义务。(第十二条，应当依照《网络交易管理办法》第十一条的规定提供商品或者服务的信息外，还应当在网店页面显著位置并以显著方式公示网络集中促销的期限、方式和规则；第十三条，广告应当真实、准确，不得含有虚假内容，不得欺骗和误导消费者。附条件的促销广告，应当将附加条件在促销广告页面上一并清晰完整表述)。

2.规范赠品义务。(第十六、十七条，附赠的商品应当符合《产品质量法》的规定，不得销售、附赠国家明令禁止销售的商品，不得因促销降低商品质量；应当依照《消费者权益保护法》和《产品质量法》的规定提供“三包”服务；消费积分或优惠券需明示使用条件、方法和期限，且不得单方更改)。

3.禁止不正当竞争。(第十四、第十八条，不得虚构产品相关信息、虚假宣传与消费者有重大利害关系的信息，虚构商誉损害消费者和其他经营者合法权益；开展有奖促销的，应当符合《反不正当竞争法》的规定并公示可查验的抽奖方法，不得虚构奖品数量和质量，不得进行虚假抽奖或者操纵抽奖)。

(四)法律责任。

1.网络集中促销组织者限制或排除平台内的促销经营者参加其他第三方平台的促销活动的行为，工商部门将按照《反垄断法》《反不正当竞争法》《湖北省反不正当竞争条例》等进行查处。

2.网络集中促销组织者虚构成交量和成交额行为，工商管理部门将按照《反不正当竞争法》《侵害消费者权益行为处罚办法》等进行查处。

3.网络集中促销组织者利用格式条款设置订金不退、预售商品不适用七日无理由退货等限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等行为，工商部门将按照《合同违法行为监督处理办法》等进行查处。

4.网络集中促销组织者未记录、保存促销活动期间在平台上发布商品和服务信息内容及其发布时间，工商部门将按照《网络交易管理办法》等进行查处。

5.网络集中促销经营者发布虚假广告或违法广告行为，工商部门将按照《广告法》等进行查处。

6.网络集中促销经营者销售产品(含赠品)不符合《产品质量法》行为，工商部门将按照《产品质量法》《消费者权益保护法》等进行查处。

7.网络集中促销经营者在有奖促销时虚假宣传、捏造和散布虚假事实损害消费者和其他经营者合法权益、虚构中奖、借用有奖销售质次价高商品、最高奖金超过五千元等行为，工商管理部门将按照《反不正当竞争法》等进行查处。

湖北省网络交易监管服务网

投诉回音

案例1

今年9月，家住天长市区的陈女士为庆祝孙女周岁生日，在某连锁食品店购买了100多份食品大礼包送给亲朋好友，拆开几袋发现里面的一款单独包装的手撕面包已经严重霉变。现100多份大礼品已散发给亲朋好友，里面肯定也有发霉的面包，这让陈女士气愤不已，立即向天长市消保委投诉反映此事。

接到陈女士投诉后，天长市消保委非常重视，立即联合天长市市场监督管理局进行调查，从陈女士提供的购物小票及实物来看，其所称基本属实，几袋单独包装的手撕面包虽然都在保质期内，但从外观看均出现不同程度的霉变，由于食品店管理不严，在未认真查验食品的情况下就和其他预包装食品一起包装成大礼包销售给陈女士，违反了《食品安全法》的相关规定。经天长市消保委调解，双方达成协议：食品店赔偿陈女士3000元。同时，食品店的行为也违反了《食品安全法》的相关规定，天长市市场监督管理局对其作出罚款50000元的处罚。

天长市消保委

案例2

胡先生于2017年9月10日，在铜陵市义安区城北某摩托车配件经营部购买了一辆价值3000元的金捷牌摩托车，使用后发现码表不准，经营者给调试了一次，还是不准，9月14日，消费者胡先生来到该经营部要求换车，对方不同意，无奈只好投诉，请求帮助解决。

我区消保委工作人员接到投诉后，立即和经营者沟通，了解情况。经营者解释说码表虽然不准，问题不是很严重，只同意维修，但胡先生认为已经维修了一次，还是不准，这样骑车会带来很多安全隐患，坚持要换车，双方又陷入和解僵局。经过工作人员反复耐心的调解，向经营者宣传《消法》和《产品质量法》等相关知识，最终，经营者同意为胡先生调换了一辆同型号的摩托车，胡先生很是满意。

铜陵市消保委

案例3

9月27日，李某经人介绍在阜南县某农机有限公司购买了一台轮式拖拉机，并配备有旋耕机、犁和篓等农机产品，共计40000元整。李某刚使用就发现档位有问题，挂不上档，经商家维修后，档位能正常使用了，但不久，马达出现故障，启动无力，设备坏在地里，联系商家，商家给更换了台马达，正常使用时间不长，发动机又出现高温，熄火后热机不能打火，又不能正常工作了。李某找到商家要求退机，商家说机器已经没有问题，是操作人员技术差，操作不当造成的。于是，李某找到阜南县消保委，希望消保委维护其合法权益。

接到投诉后，阜南县消保委工作人员首先到农民家中了解情况，并对农民购买的机器进行详细勘验，调查得知李某购买的是天津拖拉机厂制造的TN354轮式拖拉机，2013年8月制造，却无安全合格证及“三包”凭证，销售者也未有出具财政部门统一印制的税务发票；其次，消保委工作人员及时对销售者进行调查，销售者无法提供该机安全合格证及“三包”凭证。 消保委工作人员指出销售者交付农机产品时要提供财政税务部门统一监制的购机发票、三包凭证、中文产品使用说明书及其它随附文件，但本案中的轮式拖拉机却无购机发票、三包凭证、使用说明书。销售者没有履行提供发票、三包凭证等票据的义务，违反了《消费者权益保护法》及相关法律规定，经过反复调解，被投诉方最终同意全额退款给消费者。

阜南县消保委

案例4

国庆黄金周期间，老梅在村里的杂货店购买了数件烟花爆竹，用以接待亲家上门来“看人家”的酒席席间助兴。当天，老梅在自家的院子中间点燃引信往屋角跑时，烟花原地爆炸，飞溅的火苗冲到了老梅身上，当场就烧穿了两层衣服。经过医生确诊，老梅眼睛、脖颈、肩膀多处皮肤灼伤，耳道充血，耳膜穿孔。一段时间治疗后，老梅找到杂货店老板理论，认为其出售的烟花爆竹有质量问题，要求其给予合理的解释和相应的赔偿。杂货店老板表示上级经销商只愿意赔偿5000元，他也没有什么办法。无奈之下，手足无措的老梅找到12315工作人员，请求帮助解决问题。

消保委工作人员接到投诉后，核查了事发现场、生产厂家、产品标签、经销商资质、购货票据等信息，确认涉事烟花爆竹属于不合格产品。杂货店老板出售的烟花爆竹给老梅造成了人身、财产损害，根据《消费者权益保护法》规定，消费者有权向杂货店老板和厂家要求赔偿。经消保委组织当事人双方进行调解，最终确定由老梅先行自己垫付相关费用，待伤病痊愈后由杂货店老板、经销商和厂家共同赔偿。

泾县消保委