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

两会专辑


# 安徽消费者 1

第1期 总第82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
2018.1.18


# 2017安徽消费维权报告



安徽省消费者权益保护委员会

2018.1




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
第1期 总第82期　2018.1.18

## 编委会名单

**主　任**　沈卫国
**副 主 任**　金启建　杭　飞
**编　委**　卫　琳　刘先艾　艾　鸿　丁　涛
吴瑞卿　王　彪　刘　强　李冬冬
赵　锴　万仕好　徐如强　孙庭佐
王晓春　宣海波　马　鸣　徐　慧

**主　编**　吴瑞卿
**编　审**　张路明
**执行主编**　洪敬谱
**编　辑**　王文博　冯微微　韩　峻
孙　初　董　杰　徐琪琪

**主　办：安徽省消费者权益保护委员会**
**地　址：**合肥市宁国路112号工商大厦
**电　话：**0551-64675176
**网　址：**www.ah315.cn
**协办单位：**安徽中消报新媒体有限公司
**联系电话/传真：**0551—64675172
**印刷单位：**合肥美之乐包装印务有限公司
**印刷日期：**2018年1月18日
**印　数：**2300本

**《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。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。本期采用漫画作者除谢正军、韩树坤、韩一民外，均源自网络，请作者与我委联系稿酬事宜。

安徽消费者

# 目录 Contents

**卷首语**

安徽消费维权工作迈向新时代 ---------- P01

寄语消费者 ---------- P02

**专栏**

工作纪实 ---------- P03
人物专访 ---------- P06
红盾执法 ---------- P07
投诉分析 ---------- P09
消费调查 ---------- P10
放心创建 ---------- P18
协作维权 ---------- P20
诚信示范 ---------- P31
典型案例 ---------- P32

**封二**　目录、编委会名单

**封三**　绿色公益骑行，共享美好生活

**封底**　《安徽消费者》微信号

# 安徽消费维权工作迈向新时代

■本刊编辑部

跨越千年的梦幻，绽放精彩的魅力。我们很幸运，赶上了这样一个时代，一个在“中国梦”的引领下一步步迈向辉煌的时代。

站在新时代的门槛前，安徽省6000多万消费者对商品和服务质量、消费环境也提出了更高的要求，这对消费维权组织来说，既是机遇，也是挑战。

1985年12月24日，安徽省消费者协会作为消费者的娘家，经安徽省人民政府批准正式成立，她在调解消费纠纷、开展消费教育、强化对商品和服务的社会监督等方面，做了大量卓有成效的工作，得到了广大消费者和社会各界的广泛认可。

时光荏苒，转眼到了2016年3月15日，在这个特殊的日子里，安徽省消费者协会经安徽省人民政府批准，正式更名为安徽省消费者权益保护委员会。经过华丽的转身，她拥有了更加广泛的工作职能，可以利用约谈、披露、公益诉讼等多种维权方式，更好地维护消费者的合法权益，在新时代的社会大潮中发挥着至关重要的作用。

最美的花缤纷在雨后，最明的月皎洁于深空。安徽省消保委成立以来，时刻把消费者的权益放在心坎上，想方设法地保护好广大消费者的利益。例如，对网购平台不合理规则进行点评披露，提醒消费者擦亮眼睛；对合肥凯巨百脑汇涉嫌侵害消费者权益行为进行约谈，促使该公司作出整改；对文一集团等房产公司进行约谈，督促其退还消费者的预付房款；在调解未果的情况下，支持合肥市一位消费者对销售假钛镁合金门的商家诉讼，使得该商家主动赔偿消费者3万元；开展无障碍设施体验式调查，关心残疾消费者的权益……在安徽省消保委的办公场所里，一面面锦旗上闪耀着熠熠发光的感谢话语，是对维权工作者付出艰辛努力的有力印证和诠释。

肩扛宏伟磅礴之重任，方能成就卓越不朽之远航。业已开启的崭新时代，是发展的新时代，也是消费的大时代，更是消费者的黄金时代。作为消费者的娘家人，全心全意地维护好消费者的合法权益是安徽省消保委肩负的重大使命，也是落实党的十九大精神的具体体现。

新时代、新梦想、新征程！安徽省消保委将扬起维权的风帆，满腔热血，砥砺前行。努力为广大消费者营造放心、安心、舒心的消费环境，切实提升消费者的获得感、幸福感和安全感，为维护社会的公平正义和促进安徽的经济发展做出新的更大的贡献。

# 寄语消费者



■安徽省消费者权益保护委员会主任 沈卫国

安徽省消费者权益保护委员会是由安徽省人民政府依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会公益组织，负有向消费者提供消费信息和咨询服务等八项职能。

2018年，省消保委将坚持以消费者为中心，全面履行各项公益性职责，加强消费者权益保护，强化消费教育引导和社会监督，开展“放心消费在安徽”行动，进一步优化消费环境、提升消费品质、释放消费潜力。

我们将以开展放心消费创建活动为载体，努力构建新时代“政府主导、部门协同、企业主体、社会监督、群众参与”的消费维权长效机制，营造与全面建成小康社会相匹配的安全放心的消费环境和诚信公平的营商环境，促进消费增长、升级，不断满足广大消费者日益增长的美好生活需要，为民生幸福、经济发展提供持续动力。







# 当好消费者的“娘家人”

## 安徽省消费者权益保护委员会两年工作纪实

■张路明 洪敬谱/文 ■韩峻/图

2016年3月16日，安徽省消费者协会经安徽省人民政府批准，正式更名为安徽省消费者权益保护委员会。近两年来，安徽省消保委在调处消费纠纷、强化社会监督、开展消费教育、传播消费知识等方面做了大量的努力，全省消费者权益保护工作迈上了新台阶。



2017年全省消保委系统工作会议




与河北省消费者协会交流工作

### 多元化解消费纠纷

2016、2017两年，我省各级消保委共受理消费者投诉22204件,已解决21177件，为消费者挽回经济损失5607.27万元，接待消费者来访、咨询22.77万人次。

督促经营者建立和解工作机制。以安徽省诚信企业联盟为平台，指导督促企业建立和解、先行赔付工作机制。目前，全省入盟企业已达5000家，每年主动和解各类纠纷5万件以上。另外，在淮北、滁州两市开展智慧3·15试点，探索运用信息化手段更加便利地化解各类消费纠纷。

建立与行政机关的调解协作机制。根据新《条例》规定，消保委可以根据需要将消费者投诉转交有关部门调查处理，对处理情况消保委可以进行查询。

建立与人民法院的诉调衔接工作机制。省消保委与省高院联合下发了《进一步完善消费者权益纠纷诉调对接工作的意见》，全省消保委、法院实现诉调对接，建立了委派调解、委托调解等7项工作机制，完善了调解效力保障机制。

指导各地建立便利消费者投诉的组织网络。指导基层消保委在农村乡镇、村，城市街道、社居委建立“一会两站”，在企业、学校、市场、景区等设立投诉站，为消费者提供便捷服务。

推广中消协“网购投诉直通车”。目前，全省各市县都已开通，消费者网购纠纷可以打破地域管辖局限，由19家加入直



知名企业诚信示范工作会议




开展消费体察活动

通车的大型电商平台先行和解。

支持消费者诉讼。2017年，省消保委支持合肥市消费者汤女士因购买假钛镁合金门诉讼获赔3万元。

## 社会调查适时有效

婴幼儿服装比较试验引导科学合理消费。2016年6月前后，省消保委对29个品牌的婴幼儿服装进行了比较试验，引导消费者明明白白购买婴幼儿服装。

网购系列消费调查引起社会高度关注。2016年4—9月，全省各市、县（区）消保委联合开展了网购服务系列调查。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。为了解大学生网购情况，该年9月份，省消保委还组织合肥、芜湖、黄山、宿州等地高校开展网购服务满意度调查，“双十一”前发布了结果。调查活动新闻媒体全程跟踪报道，有关部门高度重视，相关企业积极整改，社会效果良好。中央电视台每周质量报告栏目作了专题报道。

对快递业服务进行体验式调查。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。




到合肥市12315中心调研

## 积极宣传消费维权法规

2016年3月15日，新修订的《安徽省消费者权益保护条例》正式实施。为了增加广大消费者对新条例的了解，省消保委开展了多形式立体化的宣传。在《中国消费者报》、《安徽日报》等平面媒体开辟专版，在中国消费网、中安在线等网络媒体以及省局、省消保委网站开设专题，在安徽省广播电视台开办专栏，全面解读新《条例》的重点、亮点；编印《条例》宣传漫画16万册，在全省城乡散发；开展各种活动，利用3·15国际消费者权益日等重要时机，推送公益宣传短信上千万条，举办电视晚会、文艺表演120多场。

省消保委联合省工商局举办了一场全省新《条例》知识竞赛，效果十分明显。

另外，省消保委开展了多层次全方位的培训。2016年，全省各市、县（区）消保委基本完成了一轮培训；全省消保委指导、组织与消费者关系较为密切的生产经营者开展新《条例》培训，受训人员已达到1万人次以上。

## 加强监督引导诚信

2017年2月23日，针对合肥市“百脑汇”商场投诉频发的情况，安徽省消保委约谈凯巨百脑汇（合肥）电子信息有限公司负责人。省消保委根据多起涉及“百脑汇”的投诉，向企业列举了有关经营者虚假宣传、不履行三包义务等典型违法行为，指出商场管理中存在的不足，并有针对性的提出五点整改要求。随后，该公司按照省消保委的要求进行了整改。

2017年10月份，省消保委分别约谈了部分房地产开发企业，处理了一批金额大、涉及人数较多的消费者投诉，督促企业退还了投诉人的预付款。省消保委指出：依据《安徽省消费者权益保护条例》第三十七条之规定，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。

省消保委开展了第十一届诚信单位评选，引导企业诚信规范经营；与省电子电器服务行业协会、快递行业协会合作，在行业协会设立维权服务站。

省消保委在全省范围内开展无障碍设施体验式调查和安徽省消费者满意度调查。开展了网购平台不合理规则点评，并提出了修改意见。

## 消费教育有声有色

开展金融消费、老年消费、互联网消费教育引导活动。2016年7月2日上午，安徽省金融消费教育基地首开消费课堂，主题是“如何防范金融诈骗”。来自合肥市的消费者冒雨参加了活动。课后消费者通过教育基地的“金融消费教育信息查阅系统”进行了学习。另外，省消保委在全省各地同步进行金融消费“五进”教育活动，编印金融消费知识读本10万册；重阳节前和双十一前适时发布老年保健品和网络购物消费警示提示。

开展绿色消费体验。组织消费者参观江淮新能源汽车生产车间，并试乘试驾电动汽车。2017年3月17日，安徽省消保委组织消费维权志愿者、省市主流媒体记者、基层消保委工作人员共40余人，走进江淮汽车集团股份有限公司，正式启动“走进诚信企业”消费体察系列活动“走进诚信企业”消费体察系列活动有利于推进社会诚信体系建设、普及消费知识、促进消费者科学合理消费，也给企业提供了展示企业形象、服务公益、履行社会责任的良好契机。

开展与媒体常态化合作。与《中国消费者报》、《新安晚报》、安徽电视台公共频道、移动频道合办3·15栏目，打造消费维权品牌。



安徽省金融消费教育基地消费者课堂首开讲




省消保委开展合肥地铁消费者体验活动



消费体察



普及法规

## 人物专访

# 把维护消费者权益放在市场监管的核心位置

### ——访安徽省工商局党组书记、局长朱斌

**2017年以来，安徽省工商和市场监管部门认真贯彻落实国务院《“十三五”市场监管规划》和省委、省政府决策部署，紧紧围绕营造安全放心的市场消费环境，把维护消费者权益放在市场监管的核心位置，把强化消费维权、改善消费环境，作为推进供给侧结构性改革、实现供给与需求两端发力的重要举措，全面推进消费维权效能建设，不断提高广大消费者的幸福感和获得感。近日，《安徽消费者》对安徽省工商局党组书记、局长朱斌进行了专访。**



朱斌局长（左）为《新安晚报》消费者维权联络站揭牌



与新闻媒体座谈交流

**《安徽消费者》：**消费者在购买商品时最担心的就是买到了假冒伪劣和不合格商品，请问安徽省工商局在2017年对流通领域商品质量的监管方面都开展了哪些工作？

**朱斌：**2017年，安徽省工商局十分重视对流通领域商品质量的监管工作，进一步优化了市场的消费环境。一是积极开展流通领域商品质量抽查检验工作。按照公平、公开、公正原则，对流通领域儿童服装、儿童用品、板材管材、塑料管材、建筑钢筋、电动自行车等重点商品进行抽检部署，对抽查发现的不合格商品，采取责令停止销售、下架等行政措施，对销售不合格商品的经营者由所在地工商或市场监管部门依法进行查处，同时督促销售者做好相同生产者相同规格批次（款）不合格商品的下架退市工作。二是全面加强重点领域商品质量专项整治。开展2017年红盾质量维权行动，强化流通领域商品质量线上线下一体化监管，组织开展了开展流通领域电器，电线电缆，建筑钢筋，食品、保健食品欺诈和虚假宣传等专项整治工作，取得了积极的成效。

**《安徽消费者》：**“当您的消费权益受到侵害，请拨打12315”，这是一句家喻户晓、耳熟能详的宣传语了，您能介绍下安徽省的12315体系建设情况吗？

**朱斌：**安徽省工商局以全面推进12315体系建设为引领，积极推动12315消费者申诉举报中心、“一会两站”和12315“五进”三位一体共同发展，大量的消费纠纷化解在基层、和解在企业、解决在源头，赢得了广大消费者的好评，为服务创新社会管理作出了积极贡献。截止2017年12月18日，2017年全省各级12315机构受理消费者问题共计221787件，其中受理消费者投诉件39897，解决33158件。截止2017年11月，全省共建立“一会两站”12994个，覆盖率达96%；建立12315“五进”消费维权服务站3947个，目前已在全省各市、县建成591个受理消费投诉举报的“绿色通道”。另外，自2017年3月15日国家工商总局开通全国12315网络投诉以来，截止2017年12月18日，12315互联网平台投诉涉及我省的共受理9857件。

**《安徽消费者》：**我们都知道，良好的宣传可以增加消费者对消费维权知识的了解，请问安徽工商系统2107年都开展了哪些宣传工作？

**朱斌：**2017年，全省工商和市场监管部门继续加强与主流媒体和新媒体的合作，充分利用“3·15”国际消费者权益日等重要事件节点，加大宣传力度，深入开展消费教育引导，形成全社会共同参与和关心消费维权工作的良好氛围。一是开展消费维权宣传活动。对全省“3·15”纪念活动进行统一安排和部署，“3·15”期间，省、市、县（区）各级工商和市场监管部门负责同志带头参加中央电视台“3·15”直播晚会值守工作。召开新闻发布会并公布了2016年安徽十大消费维权典型案例和十大打假典型案例，配合“3·15”国际消费维权纪念活动，在省局网站及相关媒体上发布了2016年全小家电等21中商品抽检结果。及时调查处理央视“3·15”晚会披露的安徽润九生物技术有限公司涉嫌高价销售蜂胶胶囊产品案，并跟踪督办案件处理过程。二是深入开展消费教育引导。利用各种媒体加强消费引导，普及消费常识，指导消费者科学消费、文明消费。对侵害消费者权益的典型案例，及时发布消费警示，揭露消费陷阱，提出预防措施。会同省消保委、部分地市工商和市场监管部门与媒体合作，分别开设了“天天3·15”、“百姓3·15”等固定栏目，增加消费教育宣传的持续性和广泛性，增进社会公众对消费维权工作的了解。

**《安徽消费者》：**请问，安徽省工商局在2018年在消费维权方面将开展哪些工作？

**朱斌：**2018年，安徽工商局将深入贯彻落实党的十九大精神，按照十九大报告提出“完善促进消费的体制机制，增强消费对经济发展的基础性作用”要求，认真贯彻落实国务院《“十三五”市场监管规划》，加大消费维权工作力度，营造公平竞争的市场环境和安全放心的消费环境。一是进一步加强消费维权体系建设。严格12315热线







做客安徽广播电视台与消费者互动

节假日值守制度，进一步规范全省12315投诉举报工作，落实消费者投诉举报工作流转责任制，加强消保维权工作的检查、督促和指导。二是进一步加强流通领域商品质量监管工作。突出问题导向，科学制定全省流通领域商品质量年度抽检工作计划，统筹安排全省流通领域商品质量抽检工作，提高抽检工作效能。三是进一步加大消费教育宣传力度。开展2018年“3·15”国际消费者权益日系列宣传系列活动。及时发布涉及国计民生的重点商品抽检结果、消费警示、典型消费侵权案件和消费侵权案件处罚信息。四是进一步推动放心创建活动深入开展。全省各市、县（区）全部开展放心消费创建工作，创建领域向传统服务领域、公共服务、快递服务、预付式消费、金融保险等领域延伸，对象向行业、街区延伸，重点区域向农村和城乡结合部延伸。五是做好消费投诉公示试点工作。选择部分地级市开展消费投诉公示试点工作，将试点地区的消费者投诉信息通过市工商局网站等予以公示。

## 红盾执法

### 合肥仁爱医院

# 发布虚假违法广告被罚40万元

2017年2月，合肥市工商局网监局接到合肥市工商局广告处交办合肥口腔黏膜总院网站广告不实宣传的投诉。

经查明，合肥仁爱医院自2016年12月底在合肥口腔黏膜医院网站、合肥仁爱中医医院网站和合肥附大肝病研究院网站宣传医疗服务并通过百度付费搜索推广。其在合肥仁爱中医医院网站、合肥口腔黏膜总院网站网页中宣传“中国口腔病免疫协会大力推广技术 COR-中西医口腔黏膜康复体系中西结合、3-7天见效、70万患者的共同见证,治愈率高达98.6%，杜绝复发和癌变”等内容。当事人虚构医疗服务主体合肥口腔膜医院和开展的医疗服务、虚构医院医师信息、曾获荣誉、康复患者数据材料以及利用未登记的中国口腔病免疫协会和“肝泰一生基金会”，假借公益活动名义宣传，欺骗、误导患者就医，其行为违反了《广告法》第二十八条第一款、第二款第（一）、（二）项的规定，构成了利用互联网发布虚假广告的行为。当事人在网站宣传“数据由国家卫生部提供”及“卫生部权威认证”的内容，违反了《广告法》第九条第（二）项的规定，构成广告法不得使用国家机关名义宣传的行为。当事人利用自设网站宣传“1-3个疗程康复，治愈率高达98.6%，杜绝复发和癌变”等内容，违反了《广告法》第十六条第一款第（一）、第（二）项的规定，构成违法发布医疗广告的行为。

合肥市工商局网监局依据《广告法》第五十五条第一款、第五十七条第（一）项及第五十八第一款第（一）项的规定责令当事人停止发布虚假违法广告，在相应范围内消除影响，处于罚款400000元。

（安徽省工商局广告处供稿）

## 肥东县市场监管局

# 查处货值110万元“假名酒”

2017年9月15日，合肥市肥东县市场监督管理局接厂家投诉对肥东县经济开发区睿拓物流园的经营场所进行检查。

经查，当事人郑州豪翔物流在肥东县经济开发区睿拓物流园D区189号经营场所存有“贵州茅台酒”白酒56箱672瓶、“五粮液”白酒70箱420瓶、“洋河天之蓝”白酒20箱120瓶待销售，货值约110万元，经厂家鉴定为侵权白酒。

当事人的上述行为违反了《中华人民共和国商标法》第五十七条第（三）项规定，当事人涉案值较大，涉嫌犯罪，根据《行政执法机关移送涉嫌犯罪案件的规定》的相关规定，肥东县市场监管局已于2017年9月18日将该案移交公安部门处理。

当事人的上述行为违反了《中华人民共和国商标法》第五十七条第（三）项规定，当事人涉案值较大，涉嫌犯罪，根据《行政执法机关移送涉嫌犯罪案件的规定》的相关规定，肥东县市场监管局已于2017年9月18日将该案移交公安部门处理。（安徽省工商局商标处供稿）局依据《广告法》第五十五条第一款、第五十七条第（一）项及第五十八第一款第（一）项的规定责令当事人停止发布虚假违法广告，在相应范围内消除影响，处于罚款400000元。 **（安徽省工商局商标处供稿）**

## 合肥汇雪商贸有限公司

# 销售侵权鼠标被罚6万元

2016年12月27日，合肥市包河区市场监管局稽查大队接合肥市工商局网络商品交易监督管理局交办案件，称位于包河区曙光路21号12幢104室的淘宝店铺涉嫌销售侵犯“ASUS（华硕）”、“Lenovo（联想）”等品牌注册商标专用权的商品。

接案后，执法人员立即前往该地点进行现场检查，经查发现，该淘宝店铺持《营业执照》，名称为合肥汇雪商贸有限公司；该公司内存放有标牌为“ASUS” UT220的鼠标1590个，“ASUS”有线光学鼠标（紫盒）325个；标牌为“Lenovo（联想）”的M120光学鼠标914个，“ThinkPad”鼠标495个。执法人员依法扣押上述物品并出具合肥市包河区市场监管局查封（扣押）决定书以及涉案物品清单（（包稽）市监物字［2016］25号）。2016年12月27日经包河区市场监管局批准立案调查。

经查明，合肥汇雪商贸有限公司的涉案鼠标是以淘宝网方式进行销售，该公司有淘宝店铺两家，店铺名称为：“SNOW SHOP”（掌柜会员名：xmanse7en_2007）及“Hu are you?”（掌柜会员名：小雪宝贝02）；根据赵超陈述，执法人员扣押的标牌为“ASUS（华硕）”、“Lenovo（联想）”及“ThinkPad”的鼠标，为赵超从一深圳廖姓男子手中购得；执法人员拨打此号码，该男子对销售此批鼠标的行为予以否认。赵超在未查验供货方经营资质、产品合格证明，未索要购进票据的情况下，于2016年12月份购进。根据赵超陈述，此批鼠标具体购进数量已记不清，且未做进货台账，未索要购进票据，故购进数量无法统计；根据赵超的询问笔录，此批鼠标除了卖出去的一些，剩下全被执法文员查扣，由于未做销售记录，故此批鼠标销售数量无法统计。

2017年1月17日，包河区市场监管局委托华硕电脑（上海）有限公司对此批标牌为“ASUS（华硕）”的鼠标进行技术鉴定，2017年2月10日，华硕电脑（上海）有限公司出具鉴定证明，鉴定标牌为“ASUS（华硕）”的鼠标为侵犯“ASUS（华硕）”注册商标专用权的产品；2017年1月11日，包河区市场监管局委托联想（北京）有限公司对此批标牌为“Lenovo（联想）”及“ThinkPad”的鼠标进行技术鉴定，2017年1月，联想（北京）有限公司出具技术鉴定书，鉴定标牌为“Lenovo（联想）”及“ThinkPad”的鼠标为侵犯“Lenovo”及“ThinkPad”注册商标专用权的产品。




包河区市场监管局认为，当事人的上述行为违反了《中华人民共和国商标法》第五十七条第（三）项的规定，已构成侵犯注册商标专用权的违法行为，责令当事人立即停止侵权行为，并给予以下行政处罚：

1、没收标牌为“ASUS（华硕）”UT220的鼠标1590个，标牌为“ASUS（华硕）”的有线光学鼠标（紫盒）325个；标牌为“Lenovo（联想）” M120的光学鼠标914个，标牌为“ThinkPad”的鼠标495个。

2、罚款人民币60000元。

**（安徽省工商局网监处供稿）**





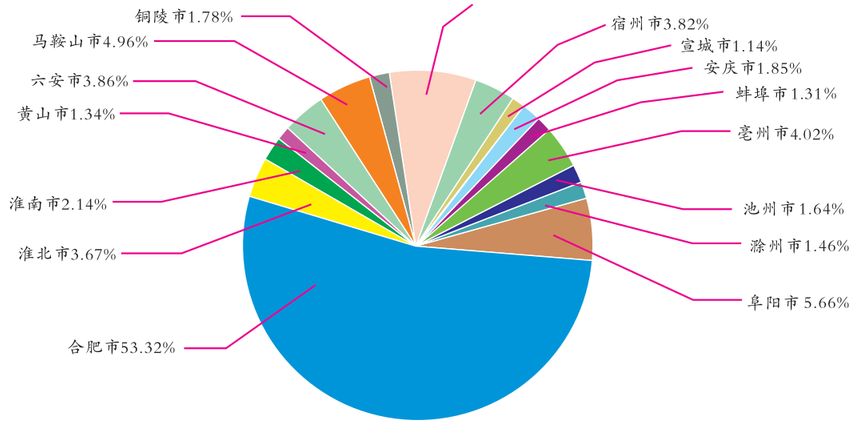
**投诉分析**

全省12315机构共受理消费者问题22万余件

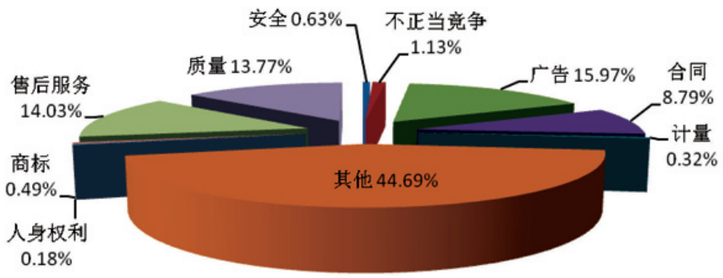
# 广告问题、售后服务、质量问题和安全问题备受关注

2017全年，安徽省各级工商和市场监管部门12315机构共受理消费者问题221787件，日平均受理量635件。其中受理消费者投诉39897件，占受理总量的17.99%，同比增加93.58%；举报3155件，占受理总量的1.42%，同比增加61.38%，咨询176237件，占受理总量的79.46%，同比增加9.89%，其他问题2455件，占受理总量的1.11%。

其中受理量较大的地市有：合肥市（118200件）、芜湖市（17795件）、阜阳市（12554件）、亳州市（11002件）、马鞍山市（8918件）。




全省各地市受理量比例图




投诉性质比例图

2017年全年共受理消费者投诉39897件，解决33158件，同比2016年解决率减少13.05%。按照消费投诉性质分类：属广告问题的6356件，占投诉总量的15.97%；属售后服务问题的5584件，占投诉总量的14.03%；属质量问题5483件，占投诉总量的13.77%；属合同问题的3501件，占投诉总量的8.79%；属不正当竞争及限制竞争问题的449件，占投诉总量的1.13%；属安全问题的250件，占投诉总量的0.63%；属于商标问题的197件，占投诉总量的0.49%；属计量问题的126件，占投诉总量的0.32%；属于人身权利问题的70件，占投诉总量的0.18%；属其他问题的17792件，占投诉总量的44.69%。

按商品服务种类统计，全年投诉量居前十位的依次是：交通工具、服装、鞋帽、家用电器、家居用品、餐饮和住宿服务、通讯产品、电信服务、食品、互联网及相关服务、销售服务。

消费调查

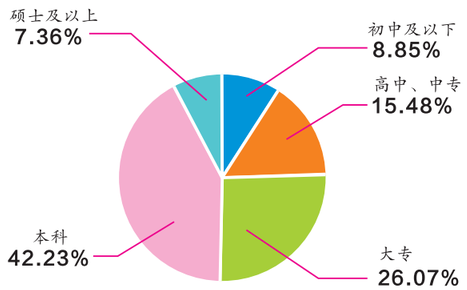
# 2017年安徽省消费者满意度调查报告

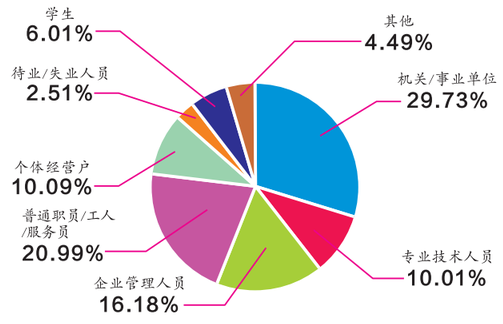
**调查显示，我省2017年消费者对商品和服务消费的总体满意度为67.94%**

党的十九大报告提出，中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。为了了解消费者的消费诉求，挖掘消费潜力、促进消费增长，发挥消费的基础性作用，安徽省消保委于2017年11月份在全省范围内开展了一次消费者满意度调查活动。

本次活动主要围绕着与消费者生活密切相关的七类商品八个服务行业进行了满意度调查，具体包括：家用电子电器、生活日用品、食品、家用交通工具、农用生产资料、房屋及建材、医药及保健用品、医疗卫生服务、餐饮服务、金融服务交通运输服务、水电气等生活服务、旅游服务、装修及物业服务、网购服务等。调查通过网络和实地调查相结合的方式，共收到调查问卷17370份。

## 被调查者的基本情况




## 调查内容及结果

### 一、总体满意度

调查显示，我省2017年消费者对商品和服务消费的总体满意度为67.94%。商品质量问题是当前消费者反映最为强烈的问题。具体情况详见下图：

图1：不同性别消费者满意度

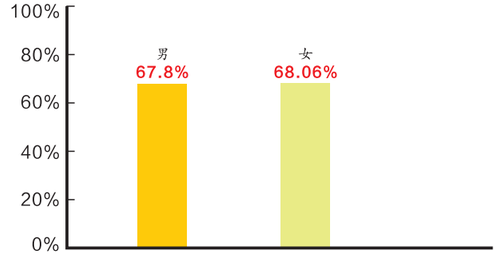



图2：不同年龄消费者满意度

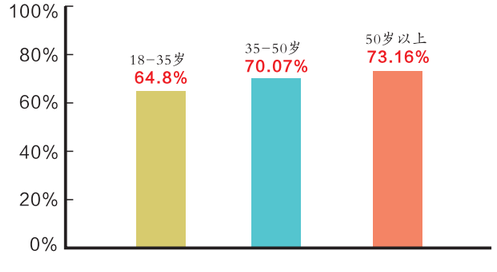







图3：不同学历消费者满意度

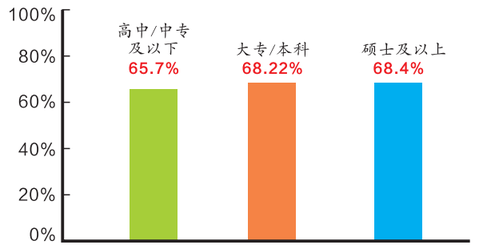



图4：不同职业消费者满意度

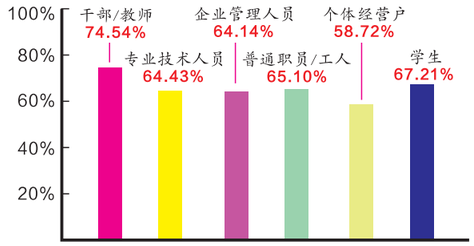
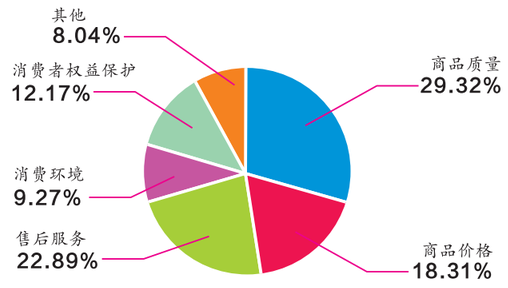



图5：消费者消费不满意的主要方面




### 二、对七类商品八个服务行业的满意度评价

调查显示，消费者对七类商品的综合满意度为64.21%，对八个服务行业的综合满意度为63.95%，服务行业的满意度低于商品类的满意度。究其原因，消费品市场发展较为成熟，行业标准及相关制度较为健全，经营行为有了明确的规范要求，消费者权益得到了应有的保障。服务行业，虽有标准，但人为因素影响较大，消费者的感受随之受到影响。本次调查中，房屋及建材建材、医药及保健用品、装修与物业服务的满意度指数偏低。

图6：消费者对七类商品的满意度评价

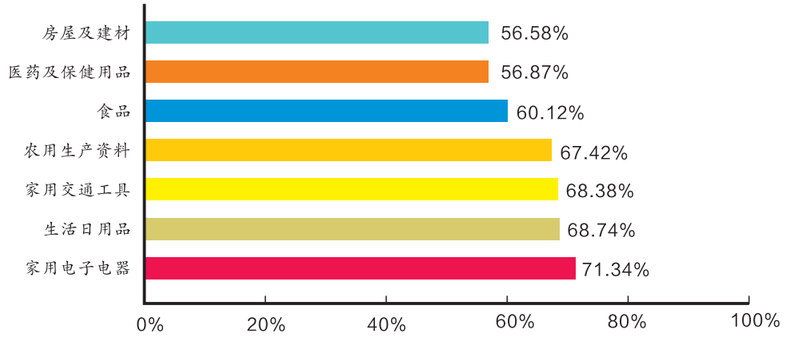
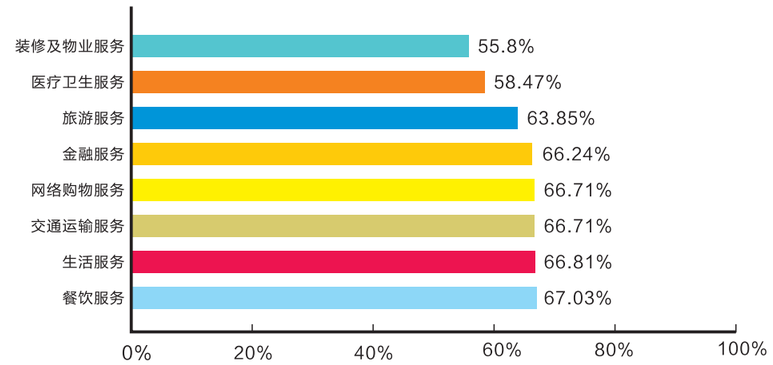


图7：消费者对八类服务的满意度评价




## 不满意的主要问题

图8：商品不满意的主要问题

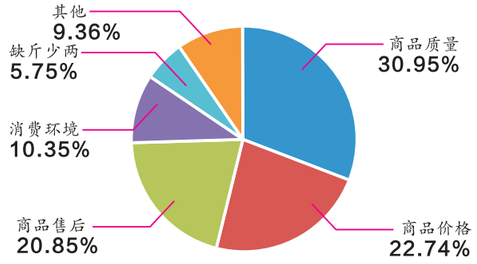



图9：服务不满意的主要问题

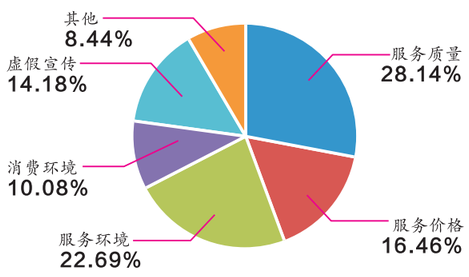



表1：七类商品存在的主要问题

| 问　　题 | 主要涉及的商品 |
|---|---|
| 商品质量 | 农用生产资料、食品、医药及保健用品 |
| 商品价格 | 医药及保健用品、家用电子电器、房屋建材 |
| 商品售后 | 家用电子电器、家用交通工具、医药及保健用品 |
| 消费环境 | 家用交通工具、房屋建材、食品、家用电子电器 |
| 缺斤少两 | 家用电子电器、生活日用品、食品 |
| 虚假宣传 | 医药及保健用品 |





表2：八个服务行业存在的主要问题

| 问　　题 | 主要涉及的服务行业 |
|---|---|
| 服务质量 | 装修及物业服务、旅游服务、金融服务 |
| 服务价格 | 交通运输服务、生活服务、旅游服务 |
| 服务态度 | 医疗卫生服务、网络购物服务、交通运输服务 |
| 消费环境 | 餐饮服务、生活服务、旅游服务、网络购物服务 |
| 虚假宣传 | 网络购物服务、餐饮服务、旅游服务 |

## 三、消费者权益保护满意度

调查显示，近60%的被调查者2017年遇到过消费纠纷或争执；与商家协商无果的情况下，有50.51%的调查者选择向政府相关维权机构投诉。消费者对政府维权机构解决问题的满意度为67.01%。

图10：消费者对经营者和政府的维权满意度

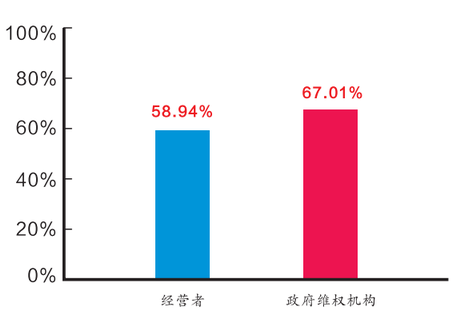



图11：2017年与经营者发生消费纠纷或争执的次数

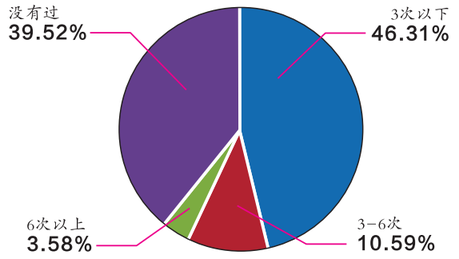



图12：消费者发生纠纷后的处理方法

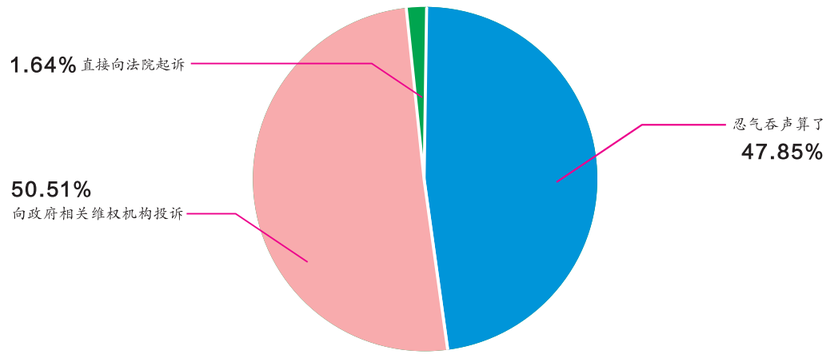
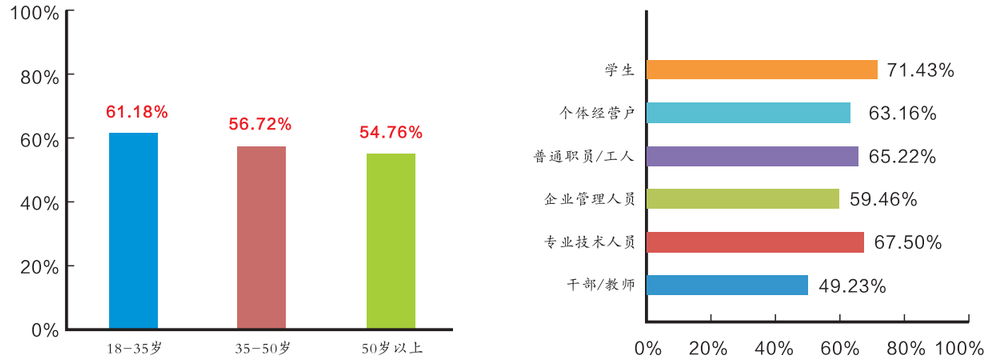


**图13：不同年龄段、不同职业的消费者选择忍气吞声的比例**







# 建议意见

通过调查，安徽省消保委认为，安徽省消费环境总体满意度较好，但部分消费领域的消费满意度指数不高，城乡间的消费环境存在差异。为了贯彻落实党的十九大报告，让人民生活日益美好，解决不平衡不充分的发展之间的矛盾，需要社会各方共同努力，不断提高各行各业的供给能力和服务能力。为此，安徽省消保委提出如下建议：

## 1、加强协作，促进社会共治，营造良好消费环境。

以“放心消费”创建工作为抓手，倡导先进，规范完善对经营者的社会评价体系，积极构建消费者满意度提高的长效机制，大力促进社会共治，营造有利于扩大内需的良好消费环境，充分释放消费者的消费潜力，促进经济增长。

## 2、严格市场监管，加强质量建设，提振消费者消费信心。

开展以打击假劣、虚假广告、价格违法等行为为主的市场监督检查，加大处罚力度，提高违法失信成本，净化消费环境。大力推进质量提升、质量创新和品牌建设，让质量和创新成为企业的生存法则，有效解决人民群众日益增长的消费能力与质量供给不足之间的矛盾，提振消费信心。

## 3、立标立法，细化政策管理。

完善行业标准和政策，特别是新兴消费领域。制定消费促进政策，以不同消费群体需求为导向，保证优质、多样性的消费品和服务供给。

## 4、有针对性的开展消费宣传和教育，提升消费者的消费和维权能力。

以“3·15”国际消费者权益日等活动为契机，开展相关政策、法规、消费知识的宣传、教育，特别是针对农产品、食品、装修装饰、医疗卫生等重点消费领域，和农村地区消费者、老年消费者、学生等重点消费群体，让消费者能消费、会消费、敢消费。

**（省消保委消费指导部供稿）**





# 安徽省消保委调查显示：

# 部分商业场所的盲道变成了停车位

2017年12月下旬，安徽省消保委向社会发布了《安徽省内16市无障碍设施情况调查报告》。调查发现，机场、医院、火车站的整体无障碍设施建设较好，而电信营业厅、供气营业厅、商业中心（商场）无障碍设施建设较弱，部分场所无障碍设施不按照标准建设，甚至出现了盲道变成停车位，无人管理无人问的现状。省消保委建议，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。

## 无障碍卫生间设施不齐备

据了解，此次调查共涉及该省16市221个公共服务单位，调查涉及机场、火车站、汽车站等15类公共服务场所，主要针对该省城市公共设施中的无障碍设施建设及维护使用情况进行了实地暗访，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。此次无障碍设施的整体调查感受得分为6.20分（10分制）。

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。

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%。

## 部分无障碍设施形同虚设

调查结果显示，一些地区的营业场所门前没有盲道。安庆供电公司的人行道到无障碍通道间有台阶，宿州市皖北医院盲道仅到大院门口；部分场所盲道被各种车辆占用，变成停车位了，无人管理无人问；有些呼叫按钮竟是摆设，报警呼叫无人应。

调查发现，一些无障碍设施不按照标准建设，形同虚设。部分地区出入口平台狭窄，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，轮椅很难通过。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。合肥市红星路、马鞍山路和书香门第小区均出现盲道被占的情况。

调查显示，部分场所人为二次“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，残疾消费者欲进无门，部分无障碍卫生间太狭小，轮椅无法进入。

可喜的是，新建的多数服务场所无障碍设施齐备，部分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；而部分场所开通了绿色通道，提供了轮椅等，在入口、卫生间处安置了呼叫按钮及时为残疾消费者做好服务，十分暖心。

## 应加大对占用无障碍设施的处罚力度

针对调查的结果，安徽省消保委提出了以下四点建议：一是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；二是航空、铁路、公共交通、医疗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；三是将无障碍设施日常维护与管理工作纳入到城市管理内容中去，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；四是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。



图为滁州火车北站无障碍出入口被锁

安徽省消保委已经将发现的问题向相关单位提出了整改要求，部分单位已进行了积极的整改。

（胡茵 洪敬谱 徐琪琪）

# 安徽省暨合肥市消保委发布
# 合肥等四市旅游服务消费体验结果

## 部分在线旅游平台的服务信息告知不到位
## 少数景区的出租车不打表且要价高

2017年10月-12月，安徽省暨合肥市消保委组织工作人员和维权志愿者对合肥、黄山、池州、六安四地部分旅游线路开展了一次体验式调查。调查涉及7个旅行社、2个在线旅游服务平台、36个景区。体验的内容包括：行程前的网站信息提供、合同履行情况，行程中的导游、购物、餐饮、住宿、交通、景区服务等。

本次旅游消费体验涉及的旅行社、在线旅游服务平台如下：黄山百事通国际旅行社有限公司、港中旅国际安徽旅行社有限公司、安徽宝中招商国际旅行社（港汇店）、安徽天马国际旅行社有限公司、安徽华谊国际旅行社有限公司、黄山市百事通国际旅行社有限公司、安徽中铁国际旅游有限公司、携程旅行网、欣欣旅游网。

### 合肥市景区体验情况一览表

| | 三河古镇 | 紫蓬山国家森林公园 | 岱山湖旅游度假区 | 渡江战役总前委旧址纪念馆 | 合肥非物质文化遗产园 | 中庙姥山岛景区 | 三瓜公社 | 冶父山风景区 | 金孔雀度假村 | 合肥市植物园 | 合肥市野生动物园 | 合肥科技馆 | 安徽博物院 | 滨湖国家森林公园 | 合肥市包公园 | 安徽名人馆 | 合肥三国遗址公园 | 庐江县白云寺 | 徽园 | 合肥海洋世界 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 景区交通便捷度，是否有公共交通直达？ | 是 | 是 | 否 | 是 | 是 | 是 | 否 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | / | 是 | 是 |
| 景区外部道路交通情况评价？ | 8 | 8 | 6 | 10 | 9 | 8 | 6 | 9 | 8 | 8 | 10 | 10 | 10 | 7 | 10 | 9 | 4 | 6 | 9 | 8 |
| 景区外部道路标识情况？ | 无标识 | 标识明晰 | 标识混乱不明晰 | 标识明晰 | 标识明晰 | 标识明晰 | 标识混乱不明晰 | 标识明晰 | 标识混乱不明晰 | 标识明晰 | 无标识 | 标识明晰 | 标识明晰 | 标识明晰 | 标识明晰 | 标识明晰 | 标识混乱不明晰 | 标识明晰 | 标识明晰 | 标识明晰 |
| 停车场的情况如何？ | 好 | 入口无空位提醒 | 好 | 入口无空位提醒 | 入口无空位提醒 | 到景区入口步行超过一公里 | 入口无空位提醒，无车位线 | 好 | 好 | 入口无空位提醒 | 好 | 好 | 好 | 入口无空位提醒 | 入口无空位提醒 | 好 | 入口无空位提醒 | 好 | 好 | 入口无空位提醒，无收费价格标识 |
| 景区内部道路设计（游览线路）是否合理？ | 否 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 否 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 |
| 景区内部标识是否明晰方便？ | 否 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 否，车库出口无游览图、道路指示牌，参观指南破旧不洁 | 是 | 是 | 是 | 是 | / | 是 | 是 |
| 景区内代步车是否方便？ | 是 | 否 | 无代步车 | 无代步车 | 是 | 否 | 是 | 是 | 是 | 否 | 无代步车 | 无代步车 | 无代步车 | 是 | 是 | 无代步车 | 否 | / | 无代步车 | 无代步车 |
| 交通情况综合评价 | 6 | 8 | 6 | 10 | 8 | 8 | 6 | 9 | 8 | 7 | 5 | 9 | 10 | 9 | 9 | 8 | 5 | 5 | 9 | 8 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 景区内公共卫生间条件如何？ | 好 | 差 | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 差 | 好 | 好 | 好 | 差 | 差 | 好 |
| 景区内公共卫生间内是否有无障碍设施及母婴服务设施？设施的硬件配备及卫生状况？ | 仅有无障碍设施，一般 | 两者均没有 | 仅有无障碍设施，一般 | 两者均没有，一般 | 仅有无障碍设施，很好 | 仅有无障碍设施，一般 | 两者均没有，一般 | 两者均没有，一般 | 两者均有，很好 | 仅有无障碍设施，很好 | 仅有无障碍设施，很好 | 仅有无障碍设施，很好 | 仅有无障碍设施，很好 | 两者均没有，一般 | 仅有无障碍设施，一般 | 仅有无障碍设施，很好 | 两者均没有，一般 | / | 仅有无障碍设施，一般 | 仅有无障碍设施，很好 |
| 景区内垃圾箱情况如何？ | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 数量不足 | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 较好（地下车库垃圾箱设施陈旧） | 好 | 好 | 好 | 好 | 一般 | 数量不足 | 较好（地下车库垃圾箱设施陈旧） |
| 卫生情况综合评价 | 10 | 7 | 8 | 8 | 9 | 8 | 6 | 9 | 9 | 8 | 10 | 9 | 9 | 9 | 8 | 8 | 7 | 6 | 6 | 7 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 游客公共休息设施情况？ | 数量不足 | 好 | 好 | 好 | 数量不足 | 数量不足 | 好 | 好 | 好 | 好 | 设计布局不合理 | 设计布局不合理 | 好 | 好 | 好 | 数量不足 | 设计布局不合理 | 无 | 数量不足 | 数量不足 |
| 景区内是否感觉十分拥挤？ | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 | 是 | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 |
| 景区内是否有智慧导游或电子解说？ | 是 | 否 | 否 | 是 | 是 | 否 | 否 | 是 | 否 | 否 | 否 | 是 | 是（很惊奇自助讲解） | 否 | 否 | 是 | 否 | 否 | 否 | 否 |
| 景区内是否有免费wifi信号覆盖？ | 是 | 否 | 是 | 否 | 是 | 否 | 是 | 否 | 是 | 否 | 否 | 否 | 是 | 是 | 否 | 否 | 是 | 否 | 是 | 是 |
| 景区旅游服务短信推送情况？ | 无欢迎短信，无提示短信 | 无欢迎短信，无提示短信 | 无欢迎短信，无提示短信 | 无欢迎短信，无提示短信 | 无欢迎短信，无提示短信 | 无提示短信 | 无提示短信 | 无欢迎短信，无提示短信 | 两者均有 | 无欢迎短信，无提示短信 | 无欢迎短信 | 无欢迎短信，无提示短信 | 无欢迎短信，无提示短信 | 无欢迎短信，无提示短信 | 无欢迎短信 | 无提示短信 | 无欢迎短信，无提示短信 | 有欢迎短信 | 无欢迎短信，无提示短信 | 无欢迎短信，无提示短信 |
| 景区门口是否有自助售票（取票）机？ | 否 | 否 | 否 | 否 | 是 | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 | 是 | 否 | 否 | / | 否 | / | 否 | 否 |
| 接待情况综合评价 | 9 | 5 | 6 | 8 | 7 | 7 | 7 | 9 | 8 | 5 | 5 | 9 | 10 | 8 | 8 | 9 | 6 | 5 | 5 | 7 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 景区内是否配备有专兼职安保人员？ | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 不涉及 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | / | 是 | 是 |
| 景区内是否有安全警告标志、标识，危险地带是否有安全防护设施 | 不涉及 | 是 | 是 | 是 | 是 | 否 | 是 | 否 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是（设有安检） | 不涉及 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 |
| 安全情况综合评价 | 4 | 8 | 9 | 9 | 8 | 8 | 9 | 9 | 9 | 7 | 6 | 10 | 10 | 9 | 8 | 9 | 7 | 6 | 7 | 8 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 对景区服务的总体评价 | 7 | 8 | 7 | 9 | 7 | 8 | 8 | 9 | 9 | 9 | 6 | 9 | 9 | 9 | 8 | 9 | 6 | 7 | 6 | 7 |

### 体验发现的问题：

1、部分旅游合同、在线旅游平台的服务信息告知不到位。如行程中有进购物店，入住酒店无一次性洗漱用品，网上发布的信息中却没有明示；旅行社为游客代购的旅游意外险，却不告知保险公司名称和保险条款，也无保险公司出具的票据。

2、部分景区导游让游客自由活动，不做景点讲解，有的导游在车上兜售商品；有的导游未佩戴导游证。

3、存在隐性强制消费。有的旅行社在旅游合同上明示景区的交通车、索道费属自费项目，游客可自行决定购买与否。到景区后导游却告知不买交通车、索道票，后面行程其无法陪同，游客为了不脱队被迫买票。

4、行程安排的购物店耗时长，商品价高物不美。

5、团餐质量普遍较低、用餐环境较差。

6、温泉度假服务场所未设置浸脚消毒池；号称“人参汤”温泉池的料包中是木条。

7、一些景区上、下山道路旁扶手少，安全防护有欠缺；景区休息区座椅略少；道路指示图损坏严重；往返景区的出租车存在“不打表、一口价”、且要价较高的现象。

### 安徽省暨合肥市消保委建议：

1、广大旅游服务企业要严格履行法律规定，诚信经营，自觉与消费者签订规范合同文本，加强从业人员法律意识和诚信意识教育，导游及旅游从业人员要恪守职业道德，规范化服务，在提高旅游服务满意度中合法获取正当利益。

2、在线旅游服务平台作为第三方服务平台，信息发布应及时准确，与旅行社的责任划分要清晰，对消费者的诉求要积极协调处理。

3、景区经营者要做好景区内相关产业和服务的管理，在危险地段安置安全护栏，水上拉网；商品与服务要明码实价，保证质量，杜绝以次充好，强制消费。

4、消费者通过在线旅游服务平台订购旅游服务时，要注意甄别在线旅游企业和旅游服务产品的真伪，查看在线企业主页的证照信息，保留付款交费记录。

5、消费者要认清旅行社资质，与旅行社签订旅游合同，对于一些容易引发纠纷的事项在合同中要明确约定，索要和保留好正式发票等有效票据，日后一旦发生消费争议，可作为维权凭证。

6、合肥市有部分景点共享使用联票年卡，价格优惠且与公交卡通用，政策很好，但是宣传不够，联票年卡包含的景点不多，建议增加景点或推出自由组合卡，消费者可自由选择景点、次数、时间等。同时，自由组合卡也适合外地游客游览合肥。

7、合肥市公交线路上应保证各个景点都有公交通行，热门景点和长程景点最好有专线开通，线路清晰，标识准确，易于查询。一些景区的公交车站牌上应注明发车起止时间。

8、建议旅游主管部门或行业协会，将合肥各景点信息整合，包括各景点内部情况、外部交通、周边餐饮、住宿等编印成册，在火车站、机场、酒店等人流密集区域广为散发，也可通过一站式网络平台进行推送宣传。

**（省消保委消费指导部供稿）**






灵芝汤里泡的却是普通木条

### 景区环境及服务调查情况

| 序号 | 调查内容 | 黄山 | | | | | | | | | | 池州 | | | | | 六安 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 宏村 | 新安江山水画廊 | 徽州古城 | 雄村 | 棠樾牌坊群 | 鲍家花园 | 西递 | 塔川 | 新安江滨水景区 | 黄山风景区 | 九华山 | 石台牯牛降龙门景区 | 蓬莱仙洞 | 醉山野黄崖大峡谷 | 杏花文化旅游区 | 天堂寨白马大峡谷 |
| 1 | 景区内公共卫生间条件如何？ | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 | 好 |
| 2 | 景区内公共卫生间内是否有无障碍设施及母婴服务设施？ | 均无 | 均无 | 均无 | 均无 | 均无 | 仅有无障碍 | 仅有无障碍 | 均无 | 均无 | 部分卫生间两个都有 | 部分卫生间两个都有 | 部分卫生间两个都有 | 部分卫生间两个都有 | 部分卫生间两个都有 | 部分卫生间两个都有 | 部分卫生间有无障碍设施 |
| 3 | 景区内垃圾箱情况如何？ | 清理较及时，布局较合理 | 清理较及时布局较合理 | 清理较及时布局较合理 | 清理较及时，布局较合理 | 清理较及时布局较合理 | 清理较及时布局较合理 | 个别清理不及时 | / | 清理较及时，布局较合理 | 清理较及时布局较合理 | 清理较及时布局较合理 | 清理较及时布局较合理 | 清理不及时 | 清理较及时布局较合理 | 清理较及时，布局较合理 | 清理较及时 布局较合理 |
| 4 | 景区内是否有智慧导游或电子解说？ | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 是 | 个别电子解说二维码无效 | / | 是 | 否 | 无 | 是 | 否 | 否 | 否 | 否 |
| 5 | 景区内是否有免费wifi信号覆盖？ | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 | 是 | 是 | 是 | 否 | 否 | 否 | 部分地方有 |
| 6 | 景区旅游服务短信推送情况？ | 有 | 有 | 有 | 有 | 有 | 有 | 有 | 有 | 有 | 有 | 有 | 有 | 有 | 有 | 有 | 有 |
| 7 | 景区内的危险地带是否有安全设施、设备？ | 有 | 有 | 有 | 有 | / | / | / | / | / | 有 | 有 | 有 | 有 | 有 | 有 | 部分地方有 |
| 8 | 景区内是否有安全警告标识？ | 有 | 有 | 有 | 有 | / | / | / | 有 | / | 有 | 有 | 有 | 有 | 有 | 有 | 有 |
| 9 | 对景区服务的总体评价 | 8 | 9 | 8 | 9 | 8 | 9 | 8 | 5 | 7 | 9 | 8 | 7 | 8 | 5 | 7 | 7 |

放心 创建

# 对标沪苏浙
# 深入开展放心消费创建工作

■文/张路明

## 一、开展放心消费创建活动的意义

党的十九大报告指出，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。开展放心消费创建活动是学习贯彻落实十九大精神，不断满足广大消费者日益增长的美好生活需要，推动消费维权事业平衡充分发展，为人民群众敢消费、能消费、愿消费营造良好的消费环境的重要载体。

开展创建活动，优化消费环境是以人民为中心发展思想的生动体现。十九大报告强调要坚持以人民为中心。人人都是消费者，广大人民群众每天都离不开衣食住行，每天都要消费商品或接受服务。以消费者至上为理念开展放心消费创建活动，让人民群众通过放心舒心的消费，在改革发展中享受更多的获得感。

开展创建活动，优化消费环境是促进经济健康发展的重要举措。十九大报告强调要完善促进消费的体制机制，增强消费对经济发展的基础性作用。当前，消费环境的改善与人民群众消费能力的提升、消费意愿的增强还不相匹配，积极开展放心消费创建，提振消费信心，提升消费品质，扩大消费需求，可以更好地为我省经济健康发展提供持续动力。

开展放心消费创建，优化消费环境



全省放心消费创建工作电视电话会议现场

是培育市场竞争力的重要手段。十九大报告强调要加快完善社会主义市场经济体制。开展放心消费创建活动，严肃查处假冒伪劣、虚假广告、价格欺诈等行为，对侵害消费者权益的经营者予以严惩，对诚信守法的经营者予以激励，有利于营造公平的营商环境、维护公平竞争的市场秩序，使我省商品和服务的竞争力显著提升。

开展放心消费创建，优化消费环境是促进社会和谐稳定的现实需要。十九大报告强调要坚持全面依法治国。消费者权益必须依法得到保护，侵害消费者权益行为必须依法给予惩处。开展放心消费创建活动可以更好地化解消费矛盾，依法维护我省发展稳定大局。

## 二、我省消费领域存在的问题和差距

从消费者权益保护的角度看，当前我省消费领域依然存在不利于消费增长的因素，主要表现在：消费者投诉数量逐年上升，全省12315投诉反映问题从2012年的94494件增长到2016年的191006件，2017年1-9月份达到166686件。商品服务质量、售后服务、合同、广告、公平交易、安全等问题比较突出；新型消费领域问题不断显现，如网络购物七日无理由退货、虚假优惠、消费者跨领域维权难，共享单车押金难退等；重点人群中老年消费陷阱多，保健品虚假宣传误导消费问题突出；重点区域中城








合肥市消保委、合肥市工商局部署放心消费创建工作

乡结合部和边远农村地区假冒伪劣商品较多；消费品整体质量抽检合格率不高，2016年，全省工商系统共抽检商品9574组，其中合格5840组，不合格3734组，合格率61%，不合格率39%;消费者对经营者的诚信度和维权效能满意度有待提高，很多消费者因为维权成本高、对维权结果没有信心而放弃维权。

长三角地区总体上走在全国放心消费创建工作前列，我省比较滞后。2007年4月，江苏省政府决定在全省启动放心消费创建活动，明确省政府分管领导负总责，34个职能部门为成员单位，各级参照执行。该省政府连续八年把创建工作列入年度重点工作，并纳入“十二五”规划纲要，各地把创建活动列入政府考核项目。浙江省政府2017年3月14日制定了《全面实施放心消费在浙江行动的意见》，并于5月19日与11个市政府共同签署《2017年度推进落实“放心消费在浙江”行动责任状》，列入政府重点工作清单。上海市消费环境基础较好，创建活动于2017年10月才正式启动，但起点很高，上海市委、市政府要求围绕“诚信兴商　品质消费”的主题，服务上海建设国际消费城市和全球卓越城市，进一步树立“大消保”理念，构建“大维权”格局，推动“大环境”营造，基本形成一套比较科学和完善的放心消费评价指标体系，不断提升消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度，充分发挥消费对经济发展的引领作用。

2017年上半年，江苏全省实现社会消费品零售总额15416.5亿元，同比增长11%，浙江省上半年社会消费品零售总额11185亿元，同比增长9.9%，上海市上半年社会消费品零售总额5670.00亿元，增长8.1%，我省上半年社会消费品零售总额5365.1亿元，增长12%。从上半年消费增长数据来看，我省消费增长领先于江浙沪，消费对经济发展的贡献明显。但由于我省经济总量较小，后发优势较大，消费增长的潜力依然很大，应当着力破除消费环节制约消费增长的不利因素。

## 三、我省放心消费创建工作开展情况

国务院《“十三五”市场监管规划》明确要求把维护消费者权益放在市场监管的核心位置，并强调要推动在全国范围内开展放心消费创建活动，国家工商总局要求今年实现创建活动省级全覆盖。按照国家要求，对标江浙沪，在我省深入持久地开展放心消费创建活动十分必要。2017年9月13日，省政府批复，同意建立省消费者权益保护工作联席会议制度，并将“统筹指导开展放心消费创建等提升消费品质、优化消费环境方面的工作”列入主要职能。经省消费者权益保护联席会议各成员单位一致同意，2017年9月26日，省消保委和省工商局制定印发了《安徽省放心消费创建工作实施方案》，2017年9月30日，召开了创建工作电视电话会，启动了我省创建工作。

创建工作总体目标是：以创建为载体，推动消费维权事业平衡充分发展，构建新时代“政府主导、部门协同、企业主体、社会监督、群众参与”的消费维权长效机制，营造与全面建成小康社会相匹配的安全放心的消费环境和诚信公平的营商环境，促进消费增长、升级，不断满足广大消费者日益增长的美好生活需要，为民生幸福、经济发展提供持续动力。

《方案》制定了近、中、远期工作目标和四项原则、五项创建内容、三种工作方法、三个实施步骤和三项保障措施。工作目标是大力实施“百千万”工程，到“十三五”末，评选认定省级放心消费示范单位百家，市级放心消费示范单位千家，县级放心消费示范单位万家，力争用10年左右的时间，把安徽打造成放心消费先进省份，消费保民生促发展的作用得到充分显现。四项原则是政府主导、部门协同；企业自治、行业参与；突出重点、标本兼治；科学引领，社会共治。五项创建内容是消费安全放心、消费质量放心、消费价格放心、消费服务放心、消费维权放心。三种工作方法是公开承诺、示范带动、动态管理。三个实施步骤是2017年试点先行，2018年全省推广，2019-2020年在全省广泛推开。三项保障措施是加强组织领导、加强部门协作、加强督查考核。

目前，各地正在按要求认真筹备、积极推动。




淮北市放心消费创建工作动员会

协作维权

# 法院系统：

## 努力为消费者的美好生活提供司法保障

2017年，安徽法院紧紧围绕“努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义”的目标，坚持司法为民、公正司法工作主线，充分发挥审判职能作用，不断加强消费者权益保护，为人民群众的美好生活提供有力司法保障。

### 突出重点领域，强化司法审判




基层法院派出人民法庭深入农村审理一起涉农消费维权案件

全省各级法院严厉打击涉食品药品安全犯罪，假种子、假化肥、假农药等坑农害农犯罪，严厉打击通过微信、QQ、淘宝等网络平台非法经营犯罪，以及其他人民群众反映强烈的侵害消费者权益犯罪，共审理各类侵害消费者权益刑事案件500余件。严格执行《消费者权益保护法》、《侵权责任法》、《食品安全法》、《产品质量法》以及《最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的解释》等法律、司法解释，妥善审理“优步”打车资费案等一批典型案件，共审理各类消费者权益民事案件50000余件。加大对消费维权行政执法的监督和支持力度，依法支持监管部门具体行政行为,促进消费维权行政执法更加公平高效，积极保护行政相对人的合法权益，共审理涉及消费者权益行政案件3百余件。通过司法审判促进构建健康有序消费环境，树立依法维权的司法意识，保护人民群众消费安全。

### 提升服务水平，多元化解纷争




安徽法院多元消费维权示意图

全省各级法院以群众需求为导向，打造“面对面”、“线对线”、“键对键”的诉讼服务大厅、诉讼服务网、12368诉讼服务热线，努力为消费者维权提供多维度、多层次，全方位、全覆盖的司法服务。省高院与省工商联、侨联、保监局、消保委、旅游局、证监局、妇联、司法厅等8家单位先后联合印发了诉调对接工作意见，在全国率先制定出台《全省法院进一步完善矛盾纠纷多元化解机制工作意见》《安徽省法院在线调解工作规则（试行）》，全省126个法院依托诉讼服务中心建立诉调对接中心，驻地特邀调解组织1039个，聘请特邀调解员达4630人，尽最大努力满足人民群众多元消费维权司法需求。2017年6月，省高院在桐城市召开“全省法院创新矛盾纠纷多元化解机制暨法院文化建设推进会”，最高法院相关部门、全省三级法院以及十多家省直机关的领导出席会议，为促进多元化解与传统文化相融合、推进多元化纠纷解决机制建设，凝聚共识、创新思路，具有里程碑式的积极意义。安徽法院保障和促进多元消费维权的经验做法在全国推广，诉讼服务中心建设“安徽合肥经验”成为全国法院消费维权窗口建设的标杆和各地学习借鉴的样板。

### 宣传消保法律，倡导理性维权



基层法官向消费维权当事人解释相关法律规定

安徽法院扎根基层、直面群众，大力开展巡回审判，将消费维权案件的审理、调解、宣判搬到群众身边，以鲜活的案例教育广大消费者理性维权。积极借助“3·15”、“12·4”、江淮普法行等活动，利用《今日法苑》、《皖法之声》、《安徽审判》、安徽法院网、政法专网等自有、自办报刊杂志、网站，12368诉讼服务热线、法院官方微博微信等平台，深入开展法律“六进”活动，广泛宣传消费维权法律知识，逐渐形成现场与远程、网上与网下、实体与网络相互协作的为民联动服务机制，不断提升消费维权法律宣传的深度和广度。

（安徽省高级人民法院供稿）





# 农委系统：

## 为农民群众挽回直接经济损失640余万元




开展专家现场咨询活动

2017年，根据省委省政府和农业部的工作部署，安徽省农委高度重视农资打假专项整治行动及消费维权工作，把开展农资打假及消费维权工作作为保障农业生产安全和农产品质量安全的一项重要工作来抓，坚持标本兼治、着力治本，打防结合和综合治理的原则，在春耕备耕、“三夏”和秋冬种关键时期，围绕种子、农药、肥料、兽药、饲料和饲料添加剂等农业投入品，采取了一系列整治措施和打假行动，取得了明显成效。

据不完全统计，2017年，全省农业系统共出动执法监管人员127985人（次），清理整顿农资市场21133个（次），清查农资经营门店99620个（次），共查处违法经营行为426起（其中：立案查处侵权假冒伪劣农资案件306起，结案259起，案件信息公开259件，占公开数100%），查缴各类假劣农资79万多公斤，为农民群众挽回直接经济损失640多万元。依法查处了假种子、不合格肥料等一批农资案件，并移送司法机关立案查处。

为切实维护消费者合法权益，省农委于2017年3月29日在六安市舒城县举办了2017年全省放心农资下乡进村宣传周启动仪式，启动仪式现场设立了专家咨询台、放心农资展示台，组织农技干部、农业执法人员、企业界代表，流通系统代表，广泛宣传农业法律法规，培训普及农资辨假识假知识，接受六安市和所辖县（区）代表、当地群众的咨询和现场答疑，加强技术指导服务。

宣传周活动期间，全省各地农业部门结合农村实用人才带头人示范培训项目、农业技术人员培训、新型职业农民培训、新型农业经营主体电商人才培训、执法专门培训和专家授课等形式开展培训活动。

据不完全统计，全省举办现场咨询培训457场次，参加咨询的执法和科技人员9055人，接待群众咨询解答15万多人次。通过现场咨询培训活动，提高广大农民识假辨假和依法维权能力，为我省支农护农和打假扶优，进一步净化市场，规范市场秩序营造了良好的社会氛围。一是提升了广大农业监管人员、执法人员的管理水平和服务水平，二是提高了广大农民群众对农业法律法规的认识，增强了维权意识，对保证农民用上放心的农业生产投入品起到了积极的作用。三是增强农资企业的诚信意识，促进了全社会关心和支持农资打假的良好氛围。四是营造了春季农资打假的强势，震慑了违法分子，切实维护了农民权益。通过宣传周活动的开展，为维护我省农资市场秩序，保障农业生产和农产品质量安全奠定了基础。全省共受理农资投诉举报91人次，案件回访78件，查处违法经营行为44起，立案查处侵权假冒伪劣农资案件27起，移送司法机关1件，




开展农资打假专项行动

查处了一批典型案件，为保障全省春季农业生产安全发挥了重要作用。

通过开展农资打假专项治理行动，全省农资生产经营行为进一步规范，区域性制售假劣农资行为得到有效遏制，农民的识假、辨假能力和维权意识不断增强，放心农资覆盖面进一步扩大，农资产品质量明显提高，重大坑农害农事件明显减少，农民群众对目前农资市场满意度上升。

（安徽省农业委员会供稿）

# 卫生计生系统：

## 加大监管力度　护卫群众健康

2017年，全省卫生计生行政部门以促进医改和计划生育基本国策落实为中心，以保障群众健康为目标，切实推进监督执法体系建设，健全综合监管机制，加大监管力度，规范执法行为，提升监管能力，有力保障了人民群众的健康权益。

针对社会关注度高、影响群众健康的卫生领域热点问题，省卫生计生委开展了放射卫生、城市二次供水卫生、消毒产品卫生和人类辅助生殖技术应用等四个“护卫健康”专项检查行动。

聚焦卫生计生监管重点难点，印发《2017年全省卫生计生监督抽检计划》，召开全省卫生计生监督工作专题会议，以“双随机 一公开”方式部署开展我省公共卫生、医疗卫生、传染病防治和计划生育重点监督检查工作。

组织开展“邀您看企业，了解‘放心碗’”活动，积极邀请社会各界代表及新闻媒体现场观摩餐饮具集中消毒规范化流程，全省共开展现场体验活动51次，全省共监督检查餐饮具集中消毒企业115家，责令整改56家，立案处罚7家，罚款2.1万元。

监督抽检集中式供水、居民住宅区二次供水的卫生管理和水质现场检测情况，抽检涉水产品卫生质量。对1324家城市集中式供水单位、420家二次供水设施、153家涉水产品生产经营（或使用）单位开展了监督检查，抽检涉水产品37份，立案查处185家，罚款40.5万元。



对餐饮具集中消毒企业进行监督检查



对公共游泳池进行监督检查

修订《安徽省公共场所卫生行政许可及监督范围》，进一步明确监管范围。共对2314家公共场所单位卫生管理制度落实情况实施了监督检查；对298家游泳场所、2116家公共场所顾客用品用具、1457家公共场所空气质量、39家集中空调通风系统开展检测，行政处罚753家，罚款135.1万元。

开展打击非法医疗美容专项行动。省直7部门联合印发《关于印发安徽省严厉打击非法医疗美容专项行动实施方案的通知》，对开展医疗美容和生活美容服务的机构进行全面检查，重点检查麻醉药品处方管理、肉毒毒素及透明质酸钠管理和依法执业情况。全省共检查各类机构7376户次，查处案件87件，罚款金额48.9万元，没收违法所得10.4万元，移送司法机关3 件。

**（安徽省卫计委供稿）**





# 文化系统：

## 规范文化市场综合执法　力推文娱行业转型升级

2017年以来，省文化厅紧紧围绕建立现代文化市场体系，维护意识形态安全工作，认真贯彻落实文化部、省委省政府重点工作部署，积极深化文化市场综合执法改革，进一步简政放权、优化服务，努力做好文化市场各项政策的调整和落地执行，力推文娱行业转型升级，维护了文化市场消费者的合法权益，促进了文化市场的健康发展。

强化执法监管，确保文化市场平安有序。先后部署开展了元旦春节两会期间文化市场和冬季、夏季文化市场消防安全检查等专项整治行动；落实“2017净网”、“2017清源”、“2017秋风”等扫黄打非专项行动；部署开展全省净化文化市场舆论环境专项整治、“一带一路”高峰论坛和金砖国家领导人第九次会晤文化市场专项保障行动。2017年8月14日至9月8日，从各市文化市场综合执法机构抽调业务骨干，组织了4个暗访组，对全省16个市385家文化广场经营场所进行了暗访抽查，其中互联网上网服务营业场所247家，娱乐场所122家，演出场所及艺术品交易场所16家。据实通报暗访问题，要求各地迅速查处。2017年，全省文化广场综合执法机构共出动执法人员50.3万人次，检查各类文化经营单位18.9万家次，责令整改442家次，受理举报292件，立案调查 746件，移送案件1件，办结案件891件，警告795家次，责令停业整顿 46家次，吊销许可证5家，没收违法所得2749家，罚款267.9万元。

转变观念、服务市场，促进传统文化市场转型升级。按照《全省上网服务行业环境整治及转型升级试点工作的实施方案》，持续推进互联网上网服务行业转型升级，推广试点经验，目前，上网服务营业场所环境明显改观，服务水平明显提高，经济效益明显好转，行业形象逐步改善，新型多业态相互融合的网咖不断涌现。目前全省各地正在推进文化娱乐行业（歌舞、游艺游戏）转型升级，部分地区示范场所已经建成，正在发挥示范引领作用，明年将进一步加大推进和引导力度，促进文化娱乐行业健康发展。

努力构建全省文化市场诚信体系。2017年3月份，安徽省文化厅制定下发了《安徽省文化市场信用体系建设实施方案（2017-2020）》，明确信用体系建设的指导思想、工作目标和工作内容；落实文化部文化市场黑名单管理办法，严格按照《安徽省推广文化市场随机抽查 规范文化市场事中事后监管工作实施方案》开展“双随机一公开”工作；联合省发改委、工商局等部门制定下发《失信企业协同监管和联合惩戒合作备忘录》，建立文化市场守信激励和失信惩戒机制，推动文化市场信用体系建设。



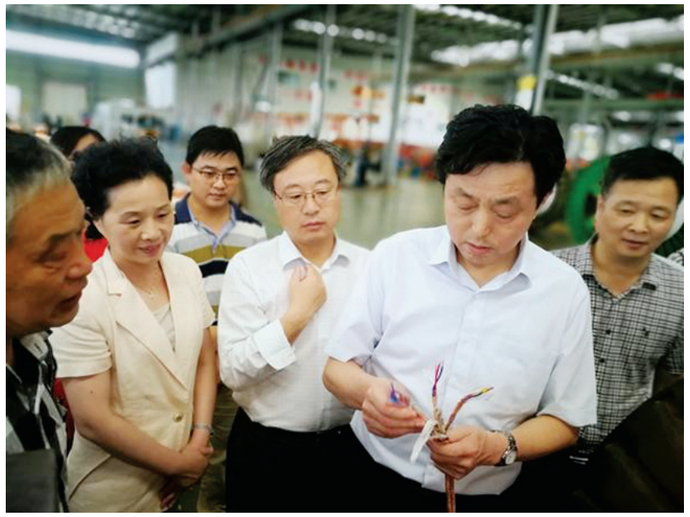
对文化市场经营场所进行检查

扎实开展文化艺术品交易场所清理整顿“回头看”。一是对从事网络艺术品经营企业进行了摸底排查，摸清了我省网络文化企业从事艺术品经营基本情况；二是根据省“清整办”通知要求，我厅及时跟进，制定方案，加强监管，化解风险；三是开展专项巡查，分类施策。在清理整顿期间，我厅对安徽文化艺术品交易中心股份有限公司等2家企业进行了约谈；对安徽邮乾藏品有限公司等5家企业的交易方式提出整改意见；对安徽藤远大宗商品电子商务有限公司等5家网络文化企业和被公安机关查处的安徽安贵大宗商品电子商务现货市场有限公司《网络文化经营许可证》予以注销。

**（安徽省文化厅供稿）**

# 质监系统：

## 严守安全底线 维护群众利益



副省长谢广祥赴无为县检查电线电缆生产企业

2017年，全省质监系统着力维护消费品质量安全，开展重点产品风险监测，加强全省电线电缆、自行车充电器，儿童用品等产品专项整治行动。组织专家深入企业，现场解决质量技术难题。开展“质监利剑4+X”行动，严厉打击各类质量违法行为，为保护消费者合法权益做出了积极贡献。

着力推进地条钢专项整治行动。积极配合省经信委组织的“地条钢”企业拆除行动，全省确定的13家地条钢企业已拆除完毕。切实开展对目录内钢铁铸造企业的执法检查，累计出动执法人员680余人次，检查公布名单内钢铁铸造企业391家，立案查处5家。

着力开展电线电缆产品专项行动。根据质检总局要求，部署开展全省电线电缆产品“质监利剑”执法打假专项行动。重点查处无生产许可证生产和无强制性产品认证出厂销售、以次充好、不符合标准、以不合格产品冒充合格产品、假冒伪造认证标志、冒用他人厂名厂址等违法行为。组织推动电线电缆企业开展质量承诺，对108家电线电缆生产企业开展全覆盖实地检查。目前全系统立案查处电线电缆企业违法行为56起，移送公安机关3起。

着力抓好农资产品打假工作。省质监局专门开展农资产品打假“质监利剑”行动监督抽查活动，共抽检农资产品样品40组，合格率为97.5%；国家联动监督抽查农资产品50组，合格率为94%。全省各级质监和市场监管部门共出动执法人员7360多人次，查处制售假冒伪劣农资产品案件201起，涉案货值170多万元，减少农业损失380多万元，取得了良好的效果。

着力加大区域整治工作力度。一是开展电动自行车充电器集中整治。对天长市6家无证电源线生产企业进行处罚，罚没款30.3万元；查封问题充电器22850个，对伪造或者冒用他人的厂名厂址、产品或者其包装上的标识日期虚标、经检验不合格产品等违法行为立案29件。二是儿童用品集中整治。省质监局就儿童用品质量安全问题约谈了六安市政府和六安市局主要负责人，要求对舒城县儿童用品生产企业开展集中整治工作，确保不发生行业性、区域性质量问题。六安市人民政府随后印发了儿童用品质量安全集中整治工作实施方案，召开儿童用品集中整治工作会议，全面部署专项集中整治工作。整治期间，省质监局先后3次深入企业督查整治工作。整治期间共检查童车、童床、儿童玩具、儿童服装等儿童用品生产企业112户，销售企业627户（网络销售234户）；立案35起，罚没款40.7万元。今年9月下旬，省质监局对童车、童床生产企业开展了监督抽查，合格率达到92.9%。

着力加强缺陷产品召回管理工作。省质监局自主开展缺陷消费品缺陷调查并督促召回共计11批次。其中督促召回缺陷取暖器309台，缺陷空调器304套，缺陷儿童汽车安全座椅30台，缺陷童床198件，缺陷儿童学步车75件；督促充电器企业在区域整治中主动召回缺陷充电器55820个。组织开展了空气净化器、足浴盆、纸杯等共计70个批次产品的市场购检和缺陷风险评估工作。在全省范围内组织执法人员对2010年以来在我省销售的上汽通用和广汽菲亚特两个品牌的7个车型系列、3起召回批次、50家经销商，涉及15个地市，共计101901辆缺陷汽车的召回工作实施现场监督检查，督促汽车经营企业完善服务功能,提高服务质量和效率，维护车主权益。

**（安徽省质监局供稿）**





# 食药系统:

## 主动作为治假劣 守土尽责保民安

2017年，省食品药品监督管理局认真贯彻落实党中央国务院和省委省政府的一系列决策部署，紧紧围绕保障食品药品安全这一核心职能，坚持“四个最严”，落实“四有两责”，主动作为，尽职尽责，确保了人民群众“舌尖上”的安全。

强化“全链条监管”，督促企业落实主体责任。一是继续深化“审批查”改革。自2014年在全国率先开展食品药品“审批查”三分离改革以来，行政审批、技术审评、监管查处三个环节相互监督、相互制约、相互配合的新机制已经形成。事前监管更加高效规范，事中事后监管覆盖面和检查频次明显提升。二是全面开展风险分级管理。自2016年在全国率先实施覆盖食品、药品、医疗器械全品种全环节全过程的风险分级管理制度，配套开发了风险分级监管信息系统，全省目前已经完成了40余万家监管对象的风险等级首次评定，共完成日常监督检查57万家次，促进了企业主体责任落实，有效提升了监管效能，该工作在2017年召开的全国监管工作会议上作了经验交流。

强化“大稽查格局”，严惩违法违规行为。一是推进“行管结合”，省食药监局于2015年底在全国率先出台了《安徽省食品药品监督管理局推进日常监管与稽查处罚衔接工作办法》，保障日常监管与稽查执法有序推进。各市局也依据省局办法制定了相应的制度和措施，有的还制定了监管部门移送稽查案件线索的量化标准，并作为年终考评的重要内容，全省食品药品监管系统初步形成了“案件线索从日常监督检查中来、查处结果运用到日常监督检查中去”的良好局面。二是深化“行刑衔接”。2016年，省食药监局与省公检法等部门联合举办全省食品药品行刑衔接工作培训班，建立了食品药品“行刑衔接”联席会议、案件线索、违法案件新闻信息发布通报机制，定期召开会议，互通全省公安机关自侦食品药品案件情况、全省检察机关开展破坏境资源犯罪专项立案和危害食品药品安全犯罪专项立案监督活动情况、全省食药监系统移交公安机关案件等情况，2017年，省食药监局为全省公安机关办理的符合有关要求的食品药品案件免费检验81批次。三是推进部门协作。与农业、出入境检验检疫等部门建立了协调联动机制，强化食品药品稽查部门合作。5年来，全省食药系统共立一般程序案件近4.3万件，捣毁食品药品制假窝点110多个，移送公安案件近400件。




图为时任省食药监局局长徐恒秋带队检查食品安全

强化“互联网监管”，坚持实地监管与网上监管并重。省食药监局主动应对“互联网+”给食品药品安全带来的新挑战，一是推行“智慧监管”。成立了省局网络安全和信息化工作领导小组，举全局之力加强信息化建设，全面推进食品药品监管和稽查规范化、信息化、网格化、痕迹化“四化”建设。二是开展“网剑行动”。2016年至今，先后开展了7次专项行动，共发现案件线索455起，立案查处55起，当场行政处罚35起，责令改正101起，向公安部门移交案件4起。2017年4月，淮北市张某等生产、销售有毒有害保健品案移送公安部门后，被公安部和最高检定为挂牌督办案件，并依此为线索发起全国集群战役，现已查明案件涉及全国31个省市，查实案值600余万元，抓获涉案人员7名。三是加强“政企协作”。2017年9月底，省食药监局与阿里巴巴集团签署《食品药品安全综合治理合作协议》，充分发挥食品药品监管部门的安全保障体系和阿里巴巴大数据资源优势，强化双方在数据交互、资源共享、协作处理、案件协查、联合打假等方面的深度合作，通过信息互通、数据共享和云计算等先进技术手段，政企联手协作，共同织成一张政企合作的“防护网”，形成打假合力。

**（安徽省食药监局供稿）**

# 出入境检验检疫系统：

## 追求质量高端 守卫安全底线



调研茶叶市场

2017年，安徽出入境检验检疫局认真贯彻落实质检总局质量提升行动计划和安徽省开放发展行动计划，发挥职能作用和技术优势，支持推动安徽提升外贸发展的质量和效益，让更多优质的进出口产品走向市场、惠及百姓。

### 加强指定口岸建设，满足消费需求

安徽出入境检验检疫局立足口岸建设主战场，将建设高层次的承载平台作为推动开放升级的重要抓手，大力支持全省各地结合产业特点申报建设进境商品指定口岸，使安徽从入境货物“终点站”变为“起点站”和“枢纽站”，减少周转环节和时间，让广大消费者可以直接享受到更加物美价廉的进口产品。

截至2017年12月底，安徽已建设进境指定口岸11个，囊括水果、粮食、肉类、冰鲜水产品等多个领域，数量居中部省份首位。其中，有7个指定口岸已建成运营，在扩大直接进口、带动产业聚集等方面的效应逐渐凸显。2017年1-11月，上述口岸共直接进口粮食、猪肉、三文鱼、水果等共计1.77万吨、货值1063.17万美元。

### 推进“同线同标同质”，拉动消费回流

2017年，安徽检验检疫局加大“同线同标同质”工作推进力度，引导出口企业在同一生产线、按照相同标准生产内外销产品，使供应国际国内两个市场的产品达到相同的质量水准，让老百姓充分享受到出口企业在国际市场上优质产品的回馈。积极为“三同”产品进市场、惠民生搭建平台，并与省食药局签署共管共治协议，为“三同”产品进入市场的后续监管建立通道、明确接口。

截至2017年12月底，安徽省已有52家出口食品备案企业入驻国家认监委“同线同标同质”公共服务平台，上线企业数比2016年底增长了67.7%，约占全省出口食品备案企业总数的16.7%。上述企业实施“同线同标同质”以来，内销总额达141.23亿，其中“同线同标同质”产品的内销金额达31.62亿。

### 加强检验检疫监管，守护消费安全

安徽检验检疫局强化风险管理意识，坚守食品安全底线，对进口植物油等高风险敏感产品加大检验监管力度，对进口婴幼儿配方乳粉进行全项目检测，有力保障进口食品质量安全。



对出口食品进行检测

2017年1-11月，共检验进口食品1488批、货值1.15亿美元，同比增长14.02%、12.28%，销毁退运不合格进口食品29批，同时，加强对进口儿童用品等敏感消费品的监管力度，系统整理美、加、澳、新等国家和地区的消费品召回案例，对安徽市场上销售的同类商品组织开展风险排查。针对抽查检验出的牙刷和儿童服装等不安全进口消费品，启动缺陷产品召回程序。

**（安徽出入境检验检疫局供稿）**





# 物价系统：

## 让各种乱收费行为无所遁形

2017年，全省各级价格主管部门充分发挥消费维权主渠道作用，着力加强民生领域价格监管，大力推进反垄断执法，努力维护消费者价格权益。据统计，全年全省共通过1238价格监管平台受理消费者价格举报、投诉、咨询15725件，查办价格举报、投诉2994件，实行经济制裁1536.11万元，其中退还消费者904.95万元，罚款7.7万元，没收违法所得623.46万元。

开展涉企收费检查。印发《安徽省物价局关于进一步加强涉企收费行为监管 优化企业发展环境的通知》，积极树立执法新理念，探索监管新模式，坚持执法检查与宣传、引导、服务相结合，做到面上全覆盖，点上摸清查透。实行主办人员对被查单位监督检查、问题反馈、指导整改、回访巩固，直至规范完善一站式负责制，使各种乱收费行为无所遁形，让各项惠企政策落到实处。据不完全统计，2017年全省各级价格主管部门共检查涉企收费单位1206个，发现涉嫌价格违规案件72起。

开展医药价格重点检查。印发《关于进一步加强全省医药价格监管规范医药价格行为的通知》，组织全省三甲医院和重点药品企业共47家单位召开全省规范医药价格行为提醒告诫会，并对7家省级重点医疗机构实施约谈和随机抽查。全省各地价格主管部门均召开了本辖区的医药价格提醒告诫会，组织当地医疗机构开展自查自纠，并通过重点检查、随机抽查等方式坚决查处有令不行、有禁不止的违规收费行为。

开展教育收费检查。为贯彻落实党的十九大关于“办好人民满意的教育”的精神，印发《关于开展全省教育收费重点检查的通知》，由省价检局组成检查组，对部分高校、中小学校收费情况进行了直接检查。同时，全省各市县价格主管部门按照属地管理原则，结合实际对辖区内的教育收费情况开展了认真抽查。目前，现场检查工作已全部完成，部分涉嫌违规收费问题将依法进入处理程序。



开展市场价格巡查

组织开展全省旅游景区明码标价检查。印发《关于运用“双随机、一公开”方式开展旅游景区明码标价专项检查的通知》，通过随机摇号选择3个5A级旅游景区作为检查对象，再随机派出3个检查组开展直接检查。同时要求各市价格主管部门对辖区内的4A级及以下景区进行随机抽查。通过本次检查，查处并纠正了我省部分旅游景区及旅游行业经营者明码标价不规范、门票价格优惠政策执行不到位等价格违法问题。




接受消费者价费咨询

强化商品房销售领域价格行为监管。根据国家发展改革委、住房城乡建设部的统一部署，选派执法骨干与住建部执法人员组成检查组，赴山东省开展商品房销售价格行为联合检查；全力配合湖南省交叉检查组来我省开展交叉检查；部署、协调、指导各市价检部门与住建部门成立联合检查组，按时、按量完成对市辖区的直接检查和县与县之间的交叉检查工作。据统计，全省共检查在售楼盘315家，房产中介机构门店239家，累计发现涉嫌存在价格违法或违反商品房销售管理规定的问题80余处。

持续推进反垄断执法。印发《关于开展反垄断执法案源搜集和报告工作的通知》，要求全省各级价格主管部门明确专人具体承担反垄断执法案源的搜集、报告工作。2017年以来，省物价局相继对驾驶员培训行业、保险行业、高速公路服务区、机动车检测、白酒、奶粉等行业开展反垄断调查。通过一系列反垄断执法活动，有力维护了市场公平竞争秩序，从源头上维护消费者价格权益。

**（安徽省物价局供稿）**

# 保监系统：

## 牢记使命 保护好消费者合法权益

不忘初心，牢记使命。2017年，安徽保监局坚持把保险消费者的利益放在首位，自觉践行为民监管的要求，紧密围绕保监会相关部署，持续推进保险消费者权益保护工作，全力打造安徽保险放心消费环境。

**“一个核心”：维护消费者合法权益。**

坚决打击侵害保险消费者合法权益的违法违规行为。2017年



与安徽省消保委交流消费维权工作

1-11月，安徽保监局接收保险咨询投诉总量近两万件，共为消费者维护经济利益近4000万元，收到消费者赠送锦旗4面。2015年至2017年连续三年开展打击损害保险消费者合法权益行为的“亮剑行动”，将个案检查与专项检查相结合、严查重处与制度建设相结合，严格执行“机构、人员”双罚制，对查实的侵害消费者权益行为共计罚款过百万。以监管高压态势震慑市场的同时，促进保险公司切实改进服务，做到立足当前、标本兼治。

**“两个严格”：严格责任、严格程序。**

严格保险公司主体责任和监管部门属地责任，严格举报投诉办理的流程。严格执行保监会相关规定，认真办理投诉、信访、举报事项，确保“件件有回音，事事有着落”。

**“三个及时到位”：合理诉求及时解决到位，过高诉求及时引导到位，过分诉求及时稳控到位。**

推动投诉处理标准化建设。在规范接电方面，制定了热线管理办法，规范投诉分类答复用语；在接待来访方面，坚持“热心、耐心、细心、恒心、关心”等五心标准，认真处理每一位来访人的诉求。

**打造维权放心平台，“四位一体”畅通维权渠道。**

不断畅通“信、访、电、网”四位一体的保险消费者维权渠道，投诉方式日趋简便快捷。其中，“12378保险消费者投诉维权热线” 确立了“及时接听、快速转办、限期反馈、定期通报”16字工作原则和“当日接收、当日转办、三日督办”的投诉事项快速处理机制，成为消费者咨询投诉的主渠道。2017年1-10月，共接听电话14489件，转办率100%，三日内处理率100%，消费者满意率达98.8%。

**（安徽保监局供稿）**





# 证监系统：

## 突出市场主体首要责任 投资者保护成效初显




“安徽地区投资者服务周”启动仪式现场

2017年，为深入贯彻落实全国金融工作会议精神，落实好党中央、国务院关于做好金融工作、维护金融安全的决策部署和证监会有关工作安排，持续推进“公平在身边”专项活动，安徽证监局积极探索功能监管。本着为投资者提供更便捷监管服务，为市场稳定夯实基础的原则，坚持以投资者诉求处理为中心，多措并举，以组织协调、培训宣导、监督检查为抓手，不断改进监管方式方法，持续开展投资者保护教育活动，推动建立投资者保护长效机制。通过一系列行之有效的工作措施，显著提升了辖区市场主体投诉处理首要责任意识，投资者保护工作初显成效。

经过多元化的宣传教育和培训宣导，辖区市场主体显著提升了诉求处理首要责任意识。积极主动加强投诉处理工作，力求将矛盾纠纷化解在源头，化解在当地。

一是经营机构投诉处理人员服务意识增强。辖区市场主体在接受我局开展的统一培训后立即行动起来，通过法规学习、合规督导、案例讨论等方式开展集中教育，重点加强了对投诉处理工作人员的培训管理，及时响应客户合理需求，减少客户投诉发生。

二是投诉处理工作机制更加便捷、高效。辖区各机构尤其是证券期货经营机构围绕承担诉求处理首要责任完善投诉纠纷处理工作机制，明确投诉纠纷处理工作中相关业务部门的主体责任、合规管理部门的督导责任和经办人员的直接责任。要求分支机构根据总部制度重新梳理、细化投诉纠纷办理流程并做好公示工作，进一步缩短投诉处理时限，提高投诉处理质量。九成以上的客户投诉通过客服电话直接解决。辖区两家证券公司还主动编写了投诉处理




邀请专家讲授证券知识

指引供内部使用。

三是留痕意识进一步强化。各经营机构真正重视矛盾纠纷处理的及时性和必要性，强化留痕意识，完善投诉纠纷处理台账，采取录音录像等形式将有关客户投诉的内容、处理情况予以保存，加强对投诉处理的过程监督，避免矛盾纠纷升级演化。

四是加强事后救济，多渠道化解矛盾。在我局的不断宣传和推广之下，辖区各机构纷纷建立健全多元化纠纷解决机制，加强事后救济，多渠道化解矛盾纠纷。对于因自身工作不到位造成的投资者利益损失，积极主动与投资者协商解决；遇到较为复杂的投资者投诉，积极寻求专业支持，引导投资者通过第三方调解、仲裁、诉讼等法律途径解决争议。

**（安徽证监局供稿）**

# 邮政系统：
# 强化快递市场监管 提升消费者满意度

全省邮政管理系统开展邮政快递市场监督检查工作，严肃查处侵害消费者合法权益的违法行为。2017年，全省邮政管理部门共计开展邮政市场执法检查2354次，出动检查人数5209人次，查处违法违规行为451次，实施行政处罚334次，罚款金额119万元。

继续强化市场监管和申诉动态联动机制，对在申诉处理过程中发现邮政快递企业涉嫌违法、应给予行政处罚的案件线索，及时移交相关处室，按规定的程序开展处理工作。建立服务质量约谈机制，蚌埠、池州、黄山、六安等局对于有效申诉量多的企业等，对其负责人进行约谈，有的放矢加强重点监管，及时妥善处理申诉转办的案件线索，将问题消灭于萌芽状态。

制定“双随机”抽查工作细则，组织开展“双11”快递业务旺季服务保障期间全省寄递渠道随机督查和跨区域互查。 联合省公安厅印发了《关于健全工作机制切实加强寄递业安全管理的通知》，健全联合工作机制，进一步加强全省寄递渠道安全管理， 严厉打击寄递企业违法违规经营行为，规范寄递企业经营秩序。组织开展对“异地上线”等方式伪造寄递服务信息，协助造假者销售假冒伪劣产品、无证经营、超范围经营、违反有关禁限寄规定收寄快件等违法行为的专项检查。组织开展快递网点标准化和服务质量的第三方专项调查。

安庆局、淮北局和马鞍山局建立邮政行业安全自查、季报制度。蚌埠局招标建设蚌埠市电子商务与物流快递公共信息服务平台，集数据交换共享、企业信息管理、诚信管理、视频监控管理、车辆监控管理等13个子系统为一体；滁州局积极推动视频监控平台建设工作；六安局建立完善案件移交制度，并在调查处理完毕后及时通报。芜湖局印发了《芜湖市寄递渠道安全管理工作考核办法》，明确和细化企业安全责任工作，强化企业安全主体意识。

**（安徽省邮政局供稿）**




开展“诚信快递、你我同行”“3·15”主题宣传活动



快递企业代表进行诚信经营主题宣誓





诚信示范

# 安徽省知名企业诚信示范·消费维权
# 第四次联席会议召开







2017年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。




图为第五次联席会议交接仪式

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。

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。

会议商定，第五次联席会议将于明年在省电力公司召开。

**（省消保委法律与公共事务部供稿）**

**安徽省知名企业诚信示范·消费维权**
**联席会议成员单位自律公约**

诚实守信依法经营，
合同规范公平竞争。
信息披露真实充分，
价格合理明码实价。
产品可靠使用安全，
售后服务方便快捷。
化解纠纷及时公正，
尊重人格保护隐私。
加强自律互相促进，
引领行业健康发展。

典型案例

# 酷骑共享单车押金难退

## 法律人士呼吁出台规定监管

2017年9月19日，《中国消费者报》记者接到安徽省合肥市消费者陶女士投诉称，自己在酷骑单车的APP上申请退298元押金，一个月过去了，迟迟拿不到退款，其客服电话也打不通，截至记者发稿，陶女士仍未收到酷骑单车方面的回应。

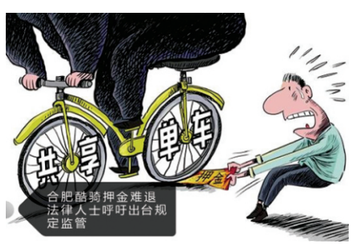



记者调查发现，陶女士的遭遇并非个例。从该年8月中旬开始，除合肥外，北京、长沙、西安、洛阳等地用户也遭遇押金难退的情况。

据了解，酷骑单车是共享单车的一个品牌，于2016年11月由酷骑(北京)科技有限公司创立，该车已经在全国内50多座城市投放。2017年3月7日，酷骑单车入驻合肥，成为第4个进入合肥的共享单车品牌，其醒目的绿色车身和“免费骑10次”的广告曾一度成为焦点。

消费者担心酷骑单车要“跑路”并非无缘由。2017年4月，就已经出现首家“跑路”的共享单车企业，南京的町町单车刚开始也被用户曝光押金难退，直到2017年8月，町町单车办公地点人去楼空，相关监管部门也无法联系上该公司。

记者在酷骑单车官方微博上看到，2017年8月26日，酷骑单车发布《关于退押金问题的声明》称：“酷骑近期集中上线了一批新功能，由于时间短，功能更新频繁，系统不稳定，导致出现部分用户退押金迟缓。酷骑仍旧执行用户协议中1至7个工作日退押金的承诺，大部分用户的退押金申请都能在这个期限内实现，对于超过7个工作日仍旧没有收到押金的用户，请尽快拨打客服电话。”




2017年8月30日，酷骑单车再次发布声明，重申押金不能按时退是近期系统升级过于频繁所致，随着新的CTO和技术团队的入驻，预计9月能解决全部问题。9月中旬，记者多次拨打酷骑单车的400-800-7765的人工客服电话，语音提示一直为“坐席忙”。

安徽远致律师事务所律师吴飞接认为，共享单车企业出现押金难退的问题，有两种可能：一是企业希望押金能沉淀在资金池中，形成更大的现金流而故意拖欠押金;二是企业因经营不善，暂时没有兑付能力。消费者可以向当地工商监管部门和消协投诉，也可以通过诉讼等法律途径进行维权。

吴飞建议，法律对共享单车押金的保管、使用尚未明确规定，相关部门应尽快出台规定对其进行有效监管，以确保广大消费者的权益不受损坏。（来源：《中国消费者报》）

### ●安徽消保委点评：

押金退还难，根本还在与对押金的监管不到位，虽然国家出台政策要求押金交由第三方银行进行监管，可据了解，大多单车企业只是在银行开设一个普通账号，这些资金到底用于何处，广大消费者并不知情。一方面，我们建议政府早日出台具体的监管办法；另一方面，企业要公示与银行签订的监管协议，定期公布押金余额和流向，让押金的监管处于公开、透明之下。





# 消费者签约前反悔

## 开发商拒退82万元预付款

消费者支付了购房预付款，可等待一个月后，却无法签购房合同。一气之下，消费者要求开发商按照相关法律规定退款，却遭到拒绝。

合肥市消费者张女士向《中国消费者报》记者投诉称，2017年7月22日和8月4日，她在开发商为安徽省文一控股集团滨湖置业公司(以下简称文一集团)的文一豪门金地小区售楼部，分两次交了82万多元的购房预付款。一个月后，该小区开发商文一集团的业务经理告知张女士，无法签购房合同。多次沟通未果，张女士要求文一集团退还其预付的购房款，遭到拒绝。张女士认为，文一集团涉嫌强卖房屋，侵害了她的合法权益。

记者在张女士提供的两张收据上看到，一张5万元的收据上写着“定金”，另一张77万元余元的收据上写着“首付”。

2017年9月22日，文一集团品牌战略部汪经理告诉记者，合肥目前实行限价政策，文一豪门金地小区还未在房产局备案，导致不能与消费者签合同。汪经理还称，消费者可以按照正常手续去提交申请退款。可10月上旬汪经理又对记者否认了消费者可退款的说法，并表示，消费者能否退款要根据签订的预售合同来。

张女士告诉记者，文一集团给她的答复是“必须得买该房屋”，如果不买，开发商不予退款。

安徽省消保委律师团律师、安徽皖大律师事务所主任律师范士明和安徽省承义律师事务所合伙人律师孙卫东认为，《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。张女士与开发商之间的主要合同条款尚未确定，其交付的定金和首付款本质上还是预付款。若张女士不愿再购房，开发商应按《安徽消保条例》规定退还预付款。




记者从安徽省消保委了解到，2016年前，全省消协系统接到大量关于开发商不退购房人预付款的投诉。安徽省消保委投诉部主任罗勇表示，购房人最终是否购房，并未对房屋造成损失，其交付的预付款理应归购房人所有，开发商以“定金”不退的做法不合理。为了从法规层面破解这一难题，去年实施的《安徽省消费者权益保护条例》对此进行了规定，只要消费者没有正式与开发商签订购房合同，就有权要求开发商退还其预付的购房款。

罗勇说，该省消保委近期接到了多起关于文一集团的投诉。安徽省消保委将对文一集团进行约谈，若该公司存有严重的违规行为，也将向社会进行披露。（来源：《中国消费网》）

### ●安徽省消保委点评：

目前在我国的商品房买卖过程中，比较常见的情况是购房者先与房地产开发商订立一份认购性质的预购协议，购房者要交给房地产开发商一定数额的定金或认购金，往往都具有为签订正式商品房买卖合同提供保证的作用。这种为担保主合同成立的定金为立约定金，但其成立必须通过书面形式约定定金的性质——“给付定金的一方拒绝订立主合同的，无权要求返还定金；收受定金的一方拒绝订立合同的，应当双倍返还定金。”生活中，开发商在收取定金时，往往对定金的性质约定不明确，有的只写“定金”两个字，有的定金只约束消费者一方。《根据最高人民法院关于《担保法》司法解释》第一百一十八条：“当事人交付留置金、担保金、保证金、订约金、押金或者订金等，但没有约定定金性质的，当事人主张定金权利的，人民法院不予支持。”因而，如果预购协议没有就定金性质明确约定，消费者所预交的“定金”或“认购金”就应当认定为预付款。《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。”

# 合肥：4S店强卖车险调查

日前，商务部印发《汽车销售管理办法》，规定经销商销售汽车时不得强制消费者购买保险或者强制为其提供代办车辆注册登记等服务。该办法将于7月1日起施行。近期，《中国消费者报》记者根据消费者反映的情况，对安徽省合肥市3个行政区域的8家汽车4S店展开调查，发现经销商强制消费的现象十分突出。

## 4S店强制收费

2017年3月下旬，合肥市消费者王先生向《中国消费者报》记者反映，他在合肥市包河区几家汽车4S店选车时发现，无论是全款还是按揭购车，都必须在4S店买保险，并且必须按照4S店的要求购买不低于5个险种，否则商家不卖车。商家宣称消费者可以免息贷款购车，实际上商家会收数额不等的“手续费”。如果消费者确定购车，还要交纳少则几百元多则1000多元的服务费。

2017年4月13日，记者来到位于合肥市包河区包河工业区长春街29号的安徽通源丰田汽车销售服务有限公司。销售顾问陈某告诉记者，购车必须在4S店买保险。“购买新车的第一年，顾客必须在店内购买保险。顾客若选择全款购车，必须购买机动车交通事故责任强制保险、车辆损失险、第三者责任险等5项险种，其他商业险可自由选择。若贷款购车，必须在4S店内购买两年的保险，且还要额外购买盗抢险。”陈某说。

陈某介绍说，消费者若贷款购车可享受两年免息政策，4S店要收5000元手续费。另外，消费者购车时还要额外支付1000元上牌、出库等服务费。

2017年4月17日，记者来到瑶海区国际汽车城进行调查，发现位于该区的合肥新海和信汽车公司与北京现代合肥伟光特约销售服务店规定，消费者全款购车第一年须在店内购买保险，贷款购车则是按照按揭的年限购买保险。安徽致远汽车销售服务公司要求贷款、全款购车第一年都要在店内购买保险。3家公司收取的贷款手续费均为3000元，上牌服务费分别收取600元、1500元和200元。

2017年4月18日，记者调查发现，蜀山区安徽亚夏汽车城的3家4S店也存在同样情况，其中安徽亚特汽车销售服务有限公司、合肥亚夏北京现代4S店要求顾客全款购车时购买一年保险，贷款购车则按照贷款的年限购买保险。安徽奔飞汽车销售服务有限公司要求顾客全款、贷款购车第一年都要在店内购买保险。3家公司收取的贷款手续费分别为3000元、3000元和4000元。安徽奔飞汽车销售服务公司销售员王某说：“顾客全款购车也要交纳500元服务费，用于银行备案。”在收取上牌、出库费方面，安徽亚特汽车销售服务公司收取的费用较高，分别为600元和800元。

2017年4月19日，记者在包河区广本安田高铁南站店调查时了解到，消费者在该店全款购车第一年必须在店内购买保险，贷款购车须按照贷款年限在该店购买保险。该店对贷款购车要收取4000元手续费，全款购车要收1500元服务费。

## 侵犯消费者权益

2017年4月19日，安徽省律师协会消费维权专委会副主任、安徽远致律师事务所主任方爱国在接受《中国消费者报》记者采访时说，这些汽车4S店的行为属于强制消费，侵害了消费者的公平交易权和自由选择权。

方爱国说，《消费者权益保护法》规定，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，自主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；消费者享有公平交易的权利，有权拒绝经营者的强制交易行为。《安徽省消费者权益保护条例》规定，经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平的原则，遵守商业道德，诚实守信。经营者不得对商品或者服务作虚假广告或者虚假宣传，不得欺骗或者强迫消费者购买商品或者接受服务，不得以任何形式搭售商品、服务或者附加其他不合理条件。《价格违法行为行政处罚规定》第七条规定，经营者强制或者变相强制服务并收费的、自立收费项目或者自定标准收费的要受到相应行政处罚。

“消费者遇到这种现象应积极维护自己的合法权益，可以向工商、市场监管部门或者消费者组织投诉和举报，在签订购车合同后也可以向人民法院起诉。”方爱国说。




## 工商已介入调查

2017年4月25日，合肥市工商局市场规范局局长丁剑在接受《中国消费者报》记者采访时表示，该局高度重视汽车4S店违规收费现象，对于记者调查的这8家汽车4S店，在核实情况后会严厉查处，并向记者反馈处理结果。

合肥市工商局市场规范局副局长张云告诉记者，该局已于2017年3月份在全市开展为期半年的汽车4S店及二手车市场专项整治行动，目前是宣传动员和调查摸底阶段，从5月15日开始对摸底的情况进行督查整改。本次专项行动重点检查汽车4S店有无利用霸王条款欺诈消费者、合同违法等行为;有无利用为消费者办理汽车按揭贷款、汽车保险等服务之便，违法收取金融服务公司、保险公司返利、服务费等不正当竞争违法行为;有无存在收取违背消费者意愿搭售保险或商品，强制收取车辆出库费、上牌服务费等侵害消费者权益的违法行为等。（来源：《中国消费者报》）

### ●相关链接：

《汽车销售管理办法》规定，不得限定消费者户籍，厂商区域保护或将打破；经销商应当在交付汽车的同时交付合格证；不得强制搭售保险、上牌服务；售后维修提供非原厂件，要求予以提醒和说明。

此外，办法将供应商、经销商作为售后服务责任的双主体，明确要求在境内销售汽车的供应商、经销商，应当建立完善汽车销售和服务体系，保证相应的配件供应，提供及时、有效的售后服务，严格遵守汽车产品“三包”、召回等规定，确保消费者合法权益。

### ●安徽省消保委点评：

消费者有权选择保险卖家和保险品种（交强险除外），有权决定自办贷款还是委托他人代办，强制消费者购买保险和强制代办贷款等服务，是一种强制交易，侵害了消费者的自主选择权。

经营者收费项目应公开透明、公平合理，消费者购买汽车，主要支付购车款，在购车款之外收取手续费、服务费，其收费不透明、不合理，侵害了消费者的知情权和公平交易权，也违反了国家关于价格的强制性规定。

# 充值话费“失踪”9天
## 移动公司说不清“去哪儿了”

不久前，安徽省合肥市民胡先生遇到了一件蹊跷事儿：自己通过银行卡充值的移动手机话费“失踪”9天后“失而复得”，而对于话费为何“失踪”及“去哪儿了”，移动方面也未能给出令人信服的原因。

## 充值话费不翼而飞

2017年8月21日胡先生向《中国消费者报》投诉称，其于8月21日早上6点之前在光大银行合肥滨湖新区书香门第支行自助缴费机上充话费，随后自助缴费机上的银行借记卡显示扣费118元，手机也收到了中国移动官方号码10086发来的短信，通知胡先生交费成功。

第二天，意外的事情发生了：胡先生再次收到中国移动发来的短信，提示他手机欠费需要继续交费。

“刚刚交的话费怎么就欠费了呢?”胡先生很是不解，他的移动话费是118元包月，以前从未欠过费。

带着疑问，胡先生于2017年8月13日中午在中国移动公司官方网站上进行查询，发现网站的账户上显示“管理员平账冲正”字样。不明就里的胡先生随即拨打了10086客服电话，客服人员在了解具体情况后，告知胡先生其所充话费退回了。

“根据10086的说法，话费没有缴纳成功，照常理应该退回到我的光大银行卡上。”胡先生说，他查询光大银行缴费银行卡记录发现，118元用于充值话费后并没有退还的记录。

## 9天后不翼而“归”

2017年8月22日上午，《中国消费者报》记者在胡先生的手机上看到，其于8月21日早晨5点53分收到中国移动官方号码10086的交费提醒，称其成功交费118元，预存款为113.13元，未出账话费为42.26元。8月13日中午12点22分，胡先生又收到号码为10086015发来的短信，上面显示胡先生欠费48.95元。也就是说，仅仅一天，118元话费就消失了。

胡先生说，自8月13日以来，他多次找到合肥移动客服天鹅湖万达网点，要求工作人员说明退还话费的去向，工作人员只是表示，将找光大银行交涉并向上级反映。截至8月21日，他一直未收到移动公司关于充值话费去向的说明。

为了解事情的真相，2017年8月22日下午，《中国消费者报》记者拨打了中国移动客服电话10086，向客服人员介绍了记者了解到的上述情况。

该客服人员告诉记者，胡先生账户上显示的“管理员平账冲正”是指账户之前充值的钱又被撤销，并没有交易成功。

该客服人员说，合肥移动方面查询胡先生账户信息时发现，其充入的118元话费在2017年8月13日被平台系统“冲正”了，不过在8月21日中午两点半左右，这消失的118元又被光大银行“人工手动”平账，交费成功了。

“这几天里，这笔费用应该在光

# 安徽合肥160余名大学生深陷分期购骗局

想要兼职成为校园的移动销售代理，必须先替公司按揭贷款购买苹果手机。2017年8月中旬，《中国消费者报》记者接到安徽职业技术学院、安徽中医药大学等高校的多名大学生投诉，称他们被一家名叫安徽征途移动通信有限公司（以下简称征途移动公司）的企业骗了数千元购机款，现在每个月都要为这家企业垫付数百元的按揭款。记者随即对该事件进行了调查。

## 替人刷单购机摊上债务

安徽职业技术学院小吴（化名）告诉《中国消费者报》记者，2017年3月，他兼职代理了征途移动公司代销手机卡的业务，想赚点生活费。该公司的校园经理孙某要求用小吴的身份证在一家名叫“分期乐”的网络购物平台上按揭贷款购买一部苹果手机。孙某表示，征途移动公司与“分期乐”有合作关系，这只是简单的刷单行为，不用小吴承担费用，并承诺公司每个月会在还款日前将钱打给他。

在孙某的极力保证下，小吴零首付分12期按揭购买了一部总价为6599元的iPhone7plus，每月还贷549.92元。“手机刚寄到学校就被孙经理拿走了。”小吴说，前两个月，征途移动公司还按约定每月还按揭款，但从2017年5月开始就拖欠费

（接上页）

大银行那里，不然他们不会‘人工手动’平账，又给充值上的。”客服人员告诉记者。

当天下午，胡先生查询其移动账户，果然发现钱已到账。

《中国消费者报》记者随后拨打光大银行合肥滨湖新区书香门第支行的客服电话进行了采访，客服人员告诉记者，此前该支行已经通知该银行科技部门进行调查，发现胡先生充值的118元费用自8月12日就已经进入移动公司账户，并无退款记录。“我们并没有所谓的‘人工手动’交费，我们也没有这个权限”。

## 合肥移动称正在调查

“谁能给我一个合理的解释呢?”虽然不翼而飞的话费9天后“失而复得”，但胡先生一点也高兴不起来。

2017年8月22日上午，记者联系合肥移动进行采访。该公司负责媒体宣传的方先生提供了这样的解释：“光大银行包括其他第三方在向移动方面充值话费时要提供一份对账文件，之前移动方面一直没有收到对账




文件，所以系统自动把钱退回了，8月21日收到了对账文件，系统就自动把这118元充值到胡先生的账户上了。”

对于该笔钱款消失期间的去向，2017年9月11日上午，合肥移动公司给本报记者回复称，报道刊发后，该公司高度重视，立即展开了深入调查。经查，出现上述情况主要是该公司与光大银行第三方代收费渠道所用协议接口出现乱码所致。

合肥移动在回复中称，该公司与光大银行等第三方代收费渠道所用的协议接口存在信息流、资金流两个系统，系统流转包括实时缴费、日对账、月对账3个环节。2017年8月12日，胡先生的缴费记录完成了实时缴费，但在13日的日对账环节中，日对账文件中的该条缴费记录在传输过程中出现了乱码，被系统判定为异常，故缴费被自动退回。

对于为何9天后胡先生的话费账户才收到该笔费用，合肥移动公司解释称，该缴费记录出现乱码后，该公司启动人工稽查机制，需要联系光大银行重新获取对账文件，并根据稽查结果进行补缴或者回款操作，一般需要7—15个工作日。根据稽查结果，2017年8月21日，该公司对该笔费用进行了补缴，因此该笔缴费款于当天进入胡先生账户。由于日对账、月对账程序均在夜间进行，并且可能会出现其他未知情况，故该公司未对用户发短信提醒。

合肥移动公司表示，将继续优化缴费系统及第三方代收费渠道的接口协议与处理流程，在保证资金可靠的基础上提升系统信息流转的及时性，避免此类事件的发生。（来源：《中国消费者报》）

## ●安徽消保委点评：

经营者有保障消费者财产安全的义务，消费者充值话费不知去向，是由于移动公司的缴费系统出现了问题，这说明合肥移动在保障消费者资金安全方面存在漏洞，没有尽到安全保障义务，合肥移动应当承担相应的责任。





用，并让他先行垫款，理由是“公司资金周转不开”。

考虑到违约金和个人信用，小吴不得不自行垫付了一期的按揭款。随后，公司把该期按揭款转给了小吴。然而到了该年6月，小吴突然联系不上征途移动的员工了。之前的校园经理孙某称自己已离职，还贷的事情要找该公司老板汪某某。汪某某的电话却始终无法接通。看着自己还有4949元的未还按揭款，小吴不知如何是好。

经开区一所高校的大学生小路（化名）跟小吴有同样的遭遇。“我们有QQ群，到还款日的前一天晚上，征途移动公司的会计会联系我们，把钱转到支付宝上。”小路说，直到2017年6月，再也联系不到征途移动公司的员工了，而征途移动公司一共欠她6371.69元。

记者了解到，征途移动公司在合肥多所高校开展代售移动卡的业务，这些高校主要分布在瑶海区、经开区和蜀山区，受骗大学生分别来自安徽中医药大学、安徽职业技术学院、安徽涉外经济学院、安徽城市管理学院、安徽农业大学经济学院等高校。根据投诉学生的统计，目前合肥市有160余名学生受骗，涉案总金额达数十万余元。

## 征途移动仅是一家个体户

事情发生后，记者来到征途移动公司的办公地点合肥市紫云路亚坤大厦的26楼，只看到办公室上挂着“征途移动通信”牌子，办公室里空无一人。这个征途移动公司究竟是个什么公司?

记者在国家企业信用信息公示系统中查询征途移动公司的注册信息，发现并无此企业。

记者在58同城上看到征途移动公司的招聘信息，内容为“安徽征途移动通信一一大学事业中心是由安徽移动通信集团作为业务支撑，由征途通讯器材经营部批设成立。在国家工商管理部门备案/注册（单位注册号：341491600004911），该公司主要经营移动手机卡等业务，现在主要致力于发展各大校园团队建设，招募校园团队开展季度校园活动”。

根据58同城提供的单位注册号，记者再次在国家企业信用信息公示系统中查询该公司，结果显示为“巢湖经济开发区征途通讯器材经营部”。该个体户经营者为汪某某，也就是校园经理孙某此前提到的征途移动公司的老板。

至此真相大白，征途移动公司的身份只是一家个体户，并未进行企业注册。

那么，与征途移动公司有合作关系的“分期乐”是否与该事件有瓜葛呢？“分期乐”的客服人员向记者表示，他们合作的商家为中国移动通信集团终端有限公司广东分公司，并非征途移动公司。

对于学生受骗还款的问题，该客服人员称，客户遇到这种情况应该报警处理。但目前为客户本人亲自操作购买手机，需要客户先行承担还款责任，逾期不还，须根据按揭贷款金额支付违约金。




2017年8月17日，中国移动安徽公司合肥分公司媒体事务工作负责人方柳建在接受记者采访时承认，征途移动公司的汪某某确实代理了移动的手机卡销售业务，目前移动公司也已知晓汪某某欠大学生购机款一事。移动公司曾劝汪某某，希望他能将大学生透支的费用补上。移动公司也将继续联系汪某某，劝说其承担相关责任。

## 合肥公安已正式立案

安徽省消保委律师团律师、安徽大学法学院副教授吕斌在接受记者采访时认为，征途移动公司打着本不存在的公司旗号，表面是招聘大学生从事移动校园卡销售业务，实际上是骗取大学生用自己的身份信息透支刷单购买数千元的手机，最后占为己有。这是用虚构事实或者隐瞒真相的方法，骗取数额较大的公私财物的行为。

根据《最高人民法院关于审理诈骗案件具体应用法律的若干问题的解释》第一条，诈骗公私财物价值三千元至一万元以上、三万元至十万元以上、五十万元以上的，应当分别认定为《刑法》第二百六十六条规定的“数额较大”“数额巨大”“数额特别巨大”。显然，征途移动公司的行为已构成犯罪立案的标准。而根据《刑法》第二百六十六条规定诈骗公私财物，数额巨大或者有其他严重情节的，处三年以上十年以下有期徒刑，并处罚金。

2017年8月29日，记者将相关材料转给了安徽省公安厅和合肥市公安局。9月7日上午，记者从合肥市公安局获悉，合肥市公安部门对此事高度重视，目前已经将相关资料转交给了合肥市公安局新站分局。目前，合肥市公安局新站分局已经正式立案。（来源：《中国消费者报》）

## ●安徽消保委点评：

孙某等“征途移动”工作人员，以招聘学生做兼职为诱饵，骗取学生身份证，利用学生的身份信息贷款为自己购买手机，金额高达十多万元，其行为已经涉嫌诈刑事诈骗。

# 开发商欠税债 业主难办证

安徽省涡阳县紫光大厦花苑小区300余户业主反映，购新房入住4年一直拿不到房产证。近日，《中国消费者报》记者调查了解到，业主拿不到房产证，主要是因为开发商欠税债所致。

## 业主盼证多年

程先生是涡阳县紫光大厦花苑小区1号楼的业主，2013年5月份，他花53万元购买了一套133平方米的房屋。

2017年6月22日程先生向《中国消费者报》记者反映，该小区由安徽继华置业有限公司开发，售楼时五证齐全，“签订合同时，开发商承诺业主在半年之内把房产证办齐”。

但在此后的半年内，房产证却迟迟没有着落，一些业主便去房产局申请办证。“房产局工作人员说开发商没缴




税所以不给办证，我们去找开发商讨说法，已经找不到他了。”程先生说。

《中国消费者报》记者采访了解到，像程先生这样入住4年一直办不下房产证的业主有328户，业主们联系不上开发商之后就找当地政府，截至目前仍没有解决。

没有房产证给业主生活带来了不小的麻烦。紫光大厦花苑小区业主王先生对记者说：“我的户口签不过来，导致小孩没法上学。”记者了解到，该小区有不少业主都来自涡阳县的乡下，当初之所以在城里买房就是为了让小孩上学，没想到房子买了，房产证却办不了，孩子自然无法就近上学。

一些业主反映，不仅是孩子无法就近上学，办不了房产证还导致房子无法在市场上出售，甚至有些业主想用房子抵押贷款做点生意也无法实现。

## 开发商欠税债千余万元

近日，《中国消费者报》记者多次拨打安徽继华置业有限公司法定代表人张某的手机，但一直联系不上。开发商售楼时五证齐全，为何紫光大厦花苑小区的业主办理不了房产证呢?

2017年6月27日，《中国消费者报》记者采访了涡阳县地税局相关负责人徐东。徐东说，紫光大厦花苑小区业主办不了房产证主要是两方面的原因，一是开发商与还原户（该小区本来的土地所有人）的债务问题，该小区的房子是开发商与还原户联合建的，与其有一些债务纠纷；二是开发商欠政府税收大约600多万元，加上债务方面共计1200余万元。

徐东说，政府在税收方面会逐渐采取几种办法解决，第一，开发商在涡阳县其他房地产处投资了一些项目，政府将清理这些项目与开发商之间的债务关系，之后补齐税收。第二，理清开发商与还原户之间的债务纠纷。徐东称，政府现在实行先税后证，必须拿到完税证明后才能给业主办理房产证。

2017年6月27日，《中国消费者报》记者向涡阳县委宣传部发出采访函，咨询紫光大厦花苑小区对外售房时是否证件齐全、该县房产局未给业主办理房产证的原因、该县房产局将采取什么办法解决等问题。截至记者发稿时，未收到涡阳县房产局的答复。

## 业主可诉讼维权

近日，《中国消费者报》记者采访了安徽远致律师事务所律师吴飞。吴飞说，开发商没有在约定的期限内办理房产证，侵害了消费者的知情权及公平交易权，属于违约，应当承担违约责任。“如果开发商存在故意偷税漏税的行为，则有可能涉嫌刑事犯罪。”吴飞说。

吴飞建议，遇到类似情况，消费者可以要求主管部门勒令开发商立即办理房产证，也可以起诉要求开发商承担违约责任并赔偿损失。在政府追缴地税不可行的情况下，消费者最可行的方法是通过诉讼方式，要求开发商承担违约责任，胜诉后可强制执行开发商的待售房屋，缴纳税费后，可赔偿业主损失，业主拿生效法律文书可以直接去房管部门要求办证。

此外，吴飞提醒消费者，在买房时首先要看开发商是否五证齐全，然后仔细审查房屋买卖合同中的手写约定部分是否存在陷阱，特别注意的是，要求开发商将口头承诺的事项书面记载在合同中。（来源：《中国消费者报》）

## ●安徽省消保委点评：

开发商应该按照合同约定全面履行义务，因为开发商欠税无法办理房产证，开发商已经违约并且侵害了消费者的公平交易权。对此，消费者可以要求开发商履行义务并给予赔偿。





# 钛镁合金门 实为铝合金门

## 少写个“铝”字商家赔3万

“订购时注明是钛镁合金门，实际上厂家检测报告显示钛、镁含量加一起才占0.57%，而铝占90%以上。”近日，安徽省合肥市消费者汤女士向《中国消费者报》反映了她的遭遇。

## 投诉—钛镁合金门实为铝合金

2017年4月下旬，汤女士向《中国消费者报》记者投诉称，她于2015年11月10日在该市望湖美家居唯家五金经营部（以下简称唯家经营部）订购了6樘门，总价1.6万多远，型材约定为钛镁合金。

汤女士说，门装上后，她和孩子进入房间时，眼睛都感觉不适，孩子的皮肤甚至还起了湿疹。“我向唯家经营部及厂家反映情况，对方总是相互推诿，不肯解决问题。房子已经装修了一年多了，到现在我和家人都不敢住进去。”

汤女士表示，怀疑门的质量有问题后，她要求唯家经营部提供钛镁合金门检验合格证及其表面挥发物检测




标准，但唯家经营部仅在后来提供了型材成分表，上面显示钛含量仅为0.01%、镁含量为0.56%，而铝含量占90%以上。

汤女士告诉记者，后来她又将门自行送检，得出的结论与上述检测报告基本一致。汤女士提供了一份由广东省佛山市南海区精美检测技术服务有限公司于2017年4月7日出具的检测报告，上面显示该门“铝含量为98.40%，镁含量为0.56%，钛含量为0.02%”，结论为：“该样品化学组成符合6063牌号铝合金的成分要求，其主要成分为铝，钛和镁不是其主要成分，是铝合金。”

“我与商家约定订购的是钛镁合金门，检测结果却显示为铝合金门，商家涉嫌虚假宣传，其销售行为涉嫌欺诈，我要求商家退货并作出相应的赔偿。”汤女士说。

由于与商家无法就售后问题达成一致，不久前，汤女士向安徽省消保委进行了投诉。

## 商家—少写了个“铝”字

2017年5月上旬，安徽省消保委就该投诉约谈了合肥市望湖美家居唯家五金经营部的负责人赵女士。

赵女士表示，当时消费者买门的时候，她已经明确告知，该门是含钛、镁成分的铝合金，该经营部提供的门也是按照当时消费者选定的样品定制的。“这些门都有检测报告，而且报告上显示均为合格产品，检测成分表上也确实含有钛和镁元素，我们没有欺骗消费者。”赵女士说。

赵女士对《中国消费者报》记者说，消费者的订购单上的“钛镁合金”几个字是确实是她所写，自己当时少写了一个“铝”字。

赵女士表示，该经营部愿意向消费者补偿2000元钱，但不能接受退货及其他赔偿要求。

## 消保委—商家涉嫌虚假宣传

记者从安徽省消保委获悉，由于双方未能就相关问题达成一致，调解未能取得成功。

安徽省消保委投诉部主任罗勇在接受《中国消费者报》记者采访时说，该商家在订购单上注明是“钛镁合金”，而检测报告显示是“铝合金”，商家的行为涉嫌虚假宣传，理应承担相应的法律责任。

## 律师—消费者可索惩罚性赔偿

针对上述投诉，安徽远致律师事务所律师吴飞在接受《中国消费者报》记者采访时说，唯家经营部的销售行为涉嫌以假充真的欺诈行为，侵害了消费者的知情权。

吴律师说，唯家经营部在订购单上标注的是钛镁合金门，经鉴定并非钛镁合金门，而是铝合金门，其行为侵犯了《消费者权益保护法》第八条所规定的消费者的知情权，应当按照《消法》第五十五条承担赔偿责任，即应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的3倍。

另外，唯家经营部所在的望湖美家居商场，作为承租人，对商场内商家的销售行为有监督义务，应与商家承担连带赔偿责任。

“消费者遭遇经营者侵权行为时，可以首先与经营者协商和解，还可以到工商、市场监管部门或者消费者权益保护组织进行投诉或举报，或者根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁。如果以上途径都不能解决问题，消费者可以向人民法院提起诉讼。”吴飞说。

## ●进展

### 庭外和解商家赔3万

2017年5月下旬，汤女士向合肥市包河区人民法院提起诉讼，要求商家退货并增加赔偿。记者发稿前从汤女士处获悉，2017年5月25日，她与商家接受了包河区人民法院的庭外调解并达成协议。目前，她已拿到商家支付的3万元赔偿款，并撤回了起诉。（来源：《中国消费者报》）

## ●安徽省消保委点评：

商家明知门的主要成分为铝，却告知消费者为“钛镁合金”，故意隐瞒商品的真实信息误导消费者，其行为已涉嫌欺诈，消费者有权要求3倍的惩罚性赔偿。

# “奥妙” 商标侵权案

**【案情简介】**

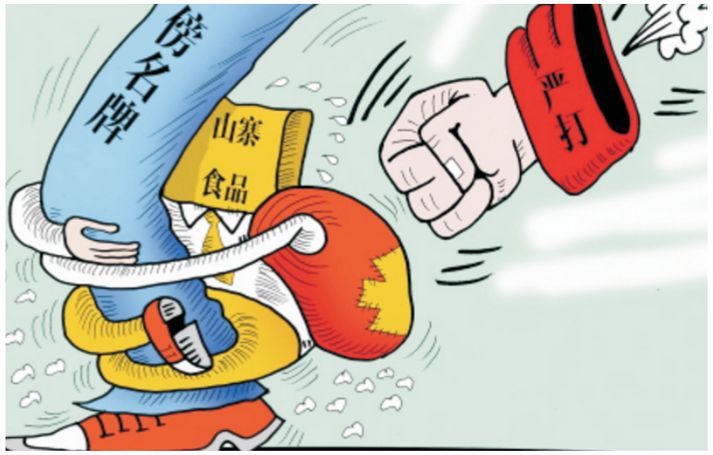
2017年1月9日，消费者吴女士来到马鞍山市当涂县消保委，声称其在当涂县某便利店购买的“奥妙”净蓝全效洗衣粉疑似假冒产品，因此到消保委投诉。

**【处理过程及结果】**

接到投诉后，消保委工作人员立即联系当涂县市场监管姑孰分局，分局执法人员依职权对该便利店销售的“奥妙”净蓝全效洗衣粉进行了检查，根据联合利华（中国）有限公司的鉴定报告显示：1、包装：印刷、外型尺寸、标贴；2、皂体/料体：理化指标与我公司标样不一致。判定该便利店销售的“奥妙”净蓝全效洗衣粉不是联合利华（中国）有限公司产品，而系假冒产品，且构成了商标侵权。由此确定了消费者吴女士反映的情况属实，便利店经营者也承认其销售的“奥妙”净蓝全效洗衣粉的确为假冒产品。最终达成一致处理意见：经营者就自己的行为向消费者进行道歉，并按购买金额的三倍赔偿给消费者。同时对于经营者商标侵权的事实给予行政处罚：没收该便利店侵权的所有“奥妙”净蓝全效洗衣粉并处以人民币2000元整的行政处罚。

**【案例评析】**

依据国家工商行政管理总局令第73号《侵害消费者权益行为处罚办法》规定：经营者销售伪造或冒用知名商标特有的名称、包装、装璜的商品，属于欺诈消费者行为。在本案例中，该便利店行为构成欺诈，应承担相应的法律后果。根据《消费者权益保护法》第五十五条：经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿金额为消费者购买商品价款或者服务费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。”同时，这又是一起严重的商标侵权案，该便利店违反了《中华人民共和国商标法》第五十七条第（三）项的规定：销售侵犯注册商标专用权的商品的行为属侵犯注册商标专用权。应当依据《中华人民共和国商标法》第六十条给予行政处罚：有本法第五十七条所列侵犯注册商标专用权行为之一，引起纠纷的，由当事人协商解决；不愿协商或者协商不成的，商标注册人或者利害关系人可以向人民法院起诉，也可以请求工商行政管理部门处理。工商行政管理部门处理时，认定侵权行为成立的，责令立即停止侵权行为，没收、销毁侵权商品和主要用于制造侵权商品、伪造注册商标标识的工具，违法经营额五万元以上的，可以处违法经营额五倍以下的罚款，没有违法经营额或者违法经营额不足五万元的，可以处二十五万元以下的罚款。




**（当涂县消保委供稿）**





# 新车二次喷漆 消保委助力和解

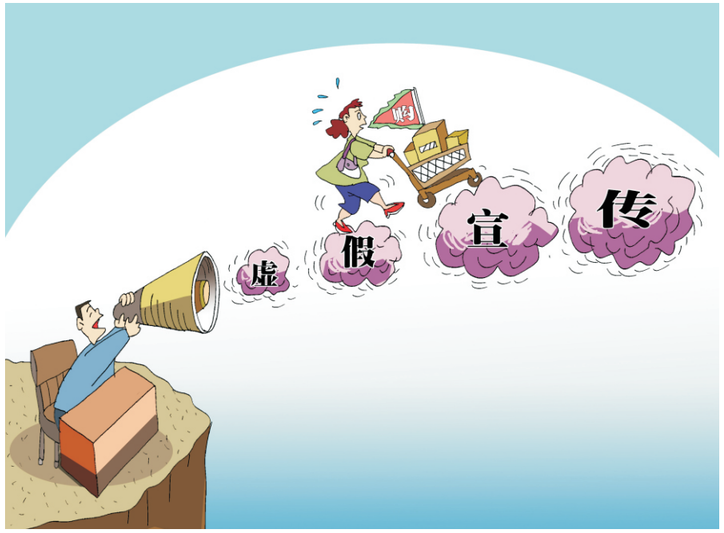
**【案情简介】**

消费者张先生于2017年6月从六安市某4S店买了一辆某品牌轿车，提车第三天上午发现轿车左后门疑似二次喷漆。张先生找到4S店要求退换车，4S店工作人员查看后认可左后门确实存在二次喷漆，但是认为提车时没有发现车子有异样，责任方不在4S店，对于张先生提出的要求无法满足。张先生认为4S店故意隐瞒二次喷漆的事实，左后门的喷漆做的很细致，如果不是专业人士根本无法发现。遂投诉至六安市消保委，要求4S店给出合理的解决方案。

**【处理过程及结果】**

六安市消保委工作人员接到投诉后，为了进一步弄清事实经过，立即与4S店负责人取得联系。据4S店负责人介绍，张先生的轿车并不是直接从4S店提的，而是从一家汽贸公司提的。这辆轿车，4S店并未直接交给张先生，而是交给汽贸公司的，并且出示了交车时汽贸公司以张先生的名义签字的材料，但是发票是该4S店开给张先生的。

6月19日，市消保委组织4S店、汽贸公司和消费者三方进行现场调解。据汽贸公司范经理介绍，张先生一开始是直接去4S店看车的，因为价格没谈好，就委托汽贸公司去买车。汽贸公司是6月5日下午1点多从4S店提的车，提车时简单查看了一下轿车的外观，那天正好下雨，视线也不好，未发现明显异常，所以就签字了。张先生是下午2点多从汽贸公司提车的。据张先生介绍，提车后，他在汽贸公司的陪同下去上牌、买购置税。6月6日到汽贸公司介绍的汽车装潢店进行装潢。当天没装完，就把车子开回家了，6月7日早晨继续装潢，8点钟装好后，他就开着车去淮北出差了。6月8日上午，他遇到一位从事轿车喷漆的朋友，在其朋友的观察下，才发现左后门的漆是重做的。为了尽快向4S店讨要说法，6月9日张先生驱车赶回六安。




6月10日向4S店反映问题。另外，为了更好地证明自己的判断，张先生又去专业的鉴定机构做了鉴定，鉴定结果是“左后门重新喷漆”。张先生认为4S店故意隐瞒二次喷漆的事实，存在欺诈，要求退换车或给予10万元赔偿，并保留诉讼的权利。4S店马经理当场未能给出明确答复，消保委工作人员要求4S店尽快拿出解决方案，并向其介绍了《消费者权益保护法》第55条之规定，马经理承诺尽快向领导汇报后给予答复。6月22日，双方协商一致，4S店给予张先生4万元赔偿。此件投诉得到圆满解决。

**【案例评析】**

本案中，张先生新买的轿车左后门存在二次喷漆，双方并无争议。双方争议的焦点是谁是责任方，提车时经过验车并签字，证明车子完好，所以4S店认为自己并无责任。但是消费者和汽贸公司对于如此大面积的喷漆没有作案时间，又因为该喷漆非专业人士很难识别，4S店不能以签字作为完全推卸责任的理由。根据《消费者权益保护法》第55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。”最后，4S店给予消费者4万元补偿的方案比较合理，所以双方达成和解。

**（六安市消保委供稿）**

# 抽奖购买玉石 纠纷维权案




**【案情简介】**

2017年4月，一名消费者向芜湖市消保委反映，在该市一家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。

**【处理过程及结果】**

芜湖市消保委接到消费者投诉后，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。经消保委大力宣传和调解，最终经营者承诺予以换货处理，消费者表示满意。

**【案例评析】**

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”后打折购买的珠宝玉石，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……”虽然珠宝玉石未限制定价，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。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，但目前珠宝玉石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。

**（芜湖市消保委供稿）**

# 儿童游乐器材致伤维权案

**【案情简介】**

2016年12月底，消费者陶先生夫妇带着8岁的女儿来到天长市12315投诉中心投诉天长市天发广场某儿童游乐园。陶先生称自己女儿11月份在天发广场的一家游乐园乘坐旋转自行车时，头发被搅进旋转自行车中间的驱动轴，导致小孩的头上的头发连同头皮被拔掉，面积达到整个头部的三分之二左右。这次事故虽然经医治脱离生命危险，但是孩子头皮受伤部位的毛囊有20%左右受伤后期无法长出。陶先生夫妇与商家就赔偿及医疗费的事情一直未谈妥，无奈此事投诉到天长市消保委。

**【处理过程及结果】**

天长市消保委在受理陶先生夫妇的投诉后，因涉及到儿童的权益，非常重视，立即与被诉方核实纠纷情况。经了解，陶先生所诉情况属实。商家称自己游乐场的游乐设施定期检修没有问题，是监护人没有尽到监护的义务，故商家既不愿意负担医院的医疗费，更不愿意承担后期的治疗费用。投诉中心工作人员向经营者普及了《消费者权益保护法》和《侵权责任法》的相关规定，经过几番调解，最终，商家一次性赔付消费者陶先生女儿的医疗费、后期治疗费及营养费等相关费用20000元，投诉人对调解结果表示满意，并对消保委工作人员认真负责和客观公正的工作态度表示感谢。这是一起因儿童游乐设施致伤而引起的纠纷，在天长市消保委工作人员的努力下，终于划上圆满的句号。

**【案例评析】**

随着经济的发展、生活条件的提高，儿童游乐场在商业区、居民区遍地开花。儿童游乐场在给儿童们带来快乐的同时，由于管理的不规范和制度的缺失，游乐设施致伤的案例时常见诸报端。根据《侵权责任法》第三十七条规定：宾馆、商场、银行、车站、娱乐场所等公共场所的管理人或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。在本起游乐设施伤害案中，儿童游乐场未尽到安全保障义务，造成儿童受伤，应当承担侵权责任。《消费者权益保护法》第十一条规定：消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。第四十九条规定：经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。在本起投诉中儿童游乐场提供游乐服务致陶先生的女儿受伤，故游乐场有义务赔偿陶先生女儿的医疗费、护理费及后期治疗费的费用。

**（滁州市消保委员供稿）**





# 老人轻信宣传 花30万元买保健品

**【案情简介】**

2017年12月1日，合肥市庐阳区逍遥津市场监管成功调解了一起老人因高价购买保健品发生的消费纠纷，最终帮助消费者挽回30余万元经济损失。

**【处理过程及结果】**

2017年11月8日，逍遥津市场监管所接到一位91岁老人的投诉，称其于2017年9月底参加了某保健品经营部组织的讲座等活动，在营销人员的鼓吹下，其于该年10月22日、11月3日两次共花费30万元购买了大量保健品。老人食用后因感觉无明显疗效，要求退货。

市场监管人员向被投诉的保健品经营部了解情况，证实老人反映的情况属实。经该所3次组织调解，该保健品经营部将30万元全部退给了老人。




事后，逍遥津市场监管所约谈了该保健品经营部负责人和营销主管，要求必须销售有正规批文、质量可靠的保健食品，在经营活动中对保健食品功能不能进行虚假、夸大宣传，不得采取任何手段误导消费者购买保健食品。

合肥市庐阳区市场监管部门提醒中老年消费者，不要轻信街头散发的各类传单、海报上保健品的相关信息，尽量到证照齐全、有固定经营地点的正规销售场所购买，购买时认准保健品“蓝帽”标志，并索要正式发票等有效凭据，警惕专家义诊、权威证明等营销陷阱，科学理性消费，一旦权益受到侵害，可向食品药品监管部门或者消费者组织投诉，及时维护自己的合法权益。

**【案例评析】**

《广告法》规定，保健食品广告不得含有表示功效、安全性的断言或者保证；不得涉及疾病预防、治疗。当前很多商家利用老年人对身体健康的关注，通过讲座、促销活动等形式对老年人夸大宣传，高价推销各种保健品，不仅侵害消费者的知情权，而且对老年人的身体健康产生威胁，对这种虚假宣传的行为主管部门应严厉打击，涉嫌欺诈的，消费者可要求惩罚性赔偿。

**（合肥市消保委供稿）**

# 保险到期不能兑现 消费者维权终胜诉

**【案情简介】**

2017年5月10日，定远县消费者李某到县消保委投诉，反映其于1997年11月，在保险公司签订的协议，购买该保险公司的养老金还本保险业务，双方约定一次性交纳保险费用3383元，养老金领取期自2013年11月，月领取100元。可是，已经到了2017年，李某还没有领上养老金。自2013年至今，李某多次与保险公司就养老金领取问题多次交涉，均无结果。

**【处理过程及结果】**

已经走在维权路上3年的李某拿着当年的保险证和缴费凭证，来到了定远县消保委。在工作人员了解了情况后，立即向该保险公司出具投诉查询函，要求五日内给出处理结果。保险公司回复，根据当时的条款应该是55岁，即到2018年11月才能领取养老金，领取年龄存在五年的差距。因为时隔久远，很多原始投保资料已经无从查证。保险公司多次查证，是因为消费者合同领取日与保险公司系统领取日不一致。经过县消保委的多次调解，以及跟省、市保险公司的沟通，终于在今年的4月10日为李某办理了领取养老金的相关手续，并于4月11日将4200元养老金打入李某账户。

**【案例评析】**

根据《合同法》第三十二条规定：当事人采用合同书形式订立合同的，自双方当事人签字或者盖章时合同成立。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。




本案中消费者李某，按照合同的约定，缴纳足额的保险费用，但是保险公司没有按照合同在约定的时间返还保险费用，按照《合同法》相关规定，消费者的合法权益受到侵害，在县消保委的多次调解下，成功的解决了此事，对这样的处理结果，李某表示非常满意。

**（滁州市消保委供稿）**

# 购房后悔要退遭拒 诉调对接最终退款

**【案情简介】**

2017年9月26日，定远县定城消费者李某到县消保委投诉，反映其与家人辛辛苦苦赚了一笔钱想购买住房，通过反复走访比较，其于9月17日与定城某房产开发公司签订了一份选房确认单，确认单上确认李某在该公司选定了一套房屋，并缴纳了2万元购房意向金。但选房后第3天，李某与家人商量后感觉该房价格偏高产生悔意，找该公司要求退回其缴纳的2万元意向金，开发公司以购房意向金即定金为由拒绝李某要求。李某万般无奈下进行投诉。

**【处理过程及结果】**

投诉举报中心工作人员联系到该房产开发公司相关负责人，指出《安徽省消费者权益保护条例》第三十七条明确规定：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。开发公司相关负责人口头同意退款但一拖再拖，迟迟不将2万元意向金退还李某，10月10日，在催促无果情况下，定远县消保委启动诉调对接程序，支持消费者李某向县法院就该起消费纠纷提起诉讼，10月16日，县法院依法开庭审理该案，最终经审判法官民事调解房产开发公司同意退还李某意向金，10月17日，该房产开发公司将2万元意向金退还李某。县消保委依法维护了消费者权益。。




**【案例分析】**

《安徽省消费者权益保护条例》第三十七条明确规定：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。该案中，消费者李某缴纳的2万元购房意向金即属于该法第三十七条的商品房开发经营者预收费用，李某在正式签订购房合同前因房屋价格产生悔意要求开发商退还预收费用，按《安徽省消费者权益保护条例》的规定，其权益理应受到保护，县消保委在调解无果情况下果断启动诉调对接，依法维护了消费者权益，受到了消费者赞誉。

**（定远县消保委供稿）**

# 经营者强制收取刷卡手续费纠纷维权案

**【案情简介】**

2017年7月7日，一名消费者向芜湖市消保委反映，其当天在该市一家汽车4S店维修车辆，用信用卡支付维修费用时商家却要求收取刷卡手续费，消费者认为不合理，因此产生纠纷。

**【处理过程及结果】**

芜湖市消保委接到消费者投诉后，立即联系双方当事人了解情况，经核实消费者所反映情况基本属实。后经调解，双方当事人达成了协商意见，4S店不收取刷卡手续费，消费者满意。

**【案例评析】**

刷卡消费已经成为时下相当流行的支付方式，但看似提供消费便利的银行卡实际上却暗藏各种潜规则，持卡的消费者如果不多加小心，就容易掉进一些可能出现的陷阱，一些商家要求消费者承担刷卡手续费就是其中之一。当下，各发卡行和商户签订合约，负责商家刷卡机服务，并按类别向商家索要手续费用，刷卡时直接扣除，消费者不承担相应费用。中国银联表示，在每一份银商集团与商户签订的特约协议中，都明确规定商户不可向消费者收取或变相转嫁手续费。银商集团向商户收取手续费，凭借的是双方签订的一纸协议，而消费者与银商集团未签协议，因此刷卡手续费是银商集团向签约商户收取，与消费者无关。显然，商户要求消费者支付刷卡手续费没有任何依据。




《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，有权拒绝经营者的强制交易行为。”本案中，4S店强制向消费者收取手续费的行为是不合理的，违反了银联与商户签订的入网协议，属违约行为，侵害了消费者的公平交易权，消费者有权拒付或者向银联投诉。

**（芜湖市消保委供稿）**





# 快递物品损坏维权案

**【案情简介】**

2017年7 月11 日，消费者张女士来到亳州市利辛县消保委投诉称，其于2017年7月初将一瓶价值1600元的“兰蔻小黑瓶”通过一家快递公司寄到外地。物品投递到目的地后，收件人发现“兰蔻小黑瓶”瓶体破裂，瓶内液体全部漏尽。张女士认为该邮寄公司应该赔偿其损失，向消保委请求援助。

**【处理过程及结果】**

接到投诉后，消保委工作人员认真查看了消费者提供的购物发票及快递相关票据，确定消费者反映的情况属实后，约定双方当事人到消协进行调解和处理。快递公司负责人承认其公司工作人员没有提及保价服务也没有尽到易损物品提醒告知义务。消保委工作人员依据我国《消费者权益保护法》第十八条的规定进行调解经调解，双方达成和解，快递公司向张女士赔礼道歉并赔偿其损失1300元。

**【案例评析】**

这是一起侵犯了消费者知情权利的案例。《中华人民共和国消费者权益保护法》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”。《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”该案中快递公司没有尽到提醒告知义务，应当承当赔偿责任。




**（亳州市消保委供稿）**

# 美容服务人身伤害纠纷维权案

**【案情简介】**

消费者李女士自2016年8月开始使用某美容店购买的某美肤系列产品，该店工作人员让消费者排脸部激素，使用期间皮肤反反复复出现红肿现象，直到2017年4月份面部变得越来越严重，皮肤角质层被严重破坏。后消费者就直接去了合肥等医院就诊，医生诊断为接触性皮炎，经治疗，明显好转，红肿消除了很多。消费者要求美容店退消费款并赔偿治疗费等损失。双方协商解决无果，消费者遂向无为县消保委投诉。

**【处理过程及结果】**

无为县消保委对投诉反映的情况进行核实，查检消费者提供的美容过程资料、美容前后照片及合肥等医院就诊材料等证据资料，确认了医生诊断为接触性皮炎这一结果，据此认为消费者在美容后患有接触性皮炎这一结果与美容过程有一定的关系，美容店也不能就此举证证明与己无关。经该县消保委多次调解，双方协商并达成谅解协议，美容店赔偿消费者医疗费等相关费用1万元。




**【案例评析】**

这是一起消费者在接受服务时人身受到损害的案例。消保委依据《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。”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。”和第四十九条“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应当赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金。造成死亡的，还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。”规定调解了此投诉。在调解投诉过程中，消费者保留了必要的相关证据。同时鉴于经营者的服务过程中服务态度好，加上出现纠纷后能主动积极同消费者协商解决，取得消费者谅解，据此双方达成调解协议。

**（无为县消保委供稿）**

# 女童游乐园受伤 消保委维权获赔偿

**【 案情简介 】**

投诉人安女士于2017年8月5日带女儿去宿州市某广场三楼宝贝总动员儿童乐园玩，在场内玩耍时，面部人中处被水床上裸露的破损物体戳伤，造成1厘米左右的伤口。事发后，投诉人安女士带其女儿到医院就诊，并要求被投诉儿童乐园的工作人员陪同，工作人员不同意，无奈之下安女士拨打了110报警电话，到达医院后，因伤口很深，医院无法治疗，建议安女士带其女儿去美容院缝美容针。为此，双方发生纠纷，协商无果后，安女士投诉至埇桥区消保委。

**【 处理过程及结果 】**

埇桥区消保委工作人员到现场进行调查了解之后，确认投诉人安女士反映情况属实，宿州市某广场宝贝总动员儿童乐园违反《消法》第七条、第十一条和第十八条。儿童乐园设施破损，经营者并未在醒目位置进行提醒，造成儿童受伤，经营者其提供的服务危及了消费者人身安全，必须承担责任，而且根据《消法》第四十九条相关规定，经营者提供的服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。经埇桥区消保委调解：由被诉方一次性向投诉人赔付医疗、护理及相关费用6000元整。双方另无其他争议。

**【 案例评析 】**

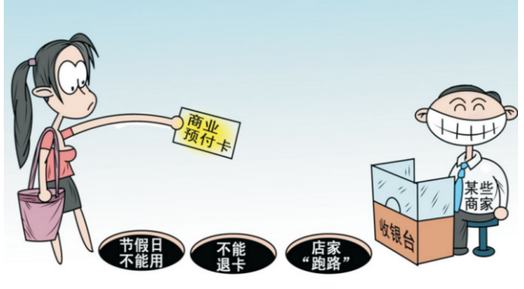
《消法》第二章消费者的权利第七条“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。”第十一条“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。”第十八条“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”儿童乐园设施破损，经营者并未在醒目位置进行提醒，造成儿童受伤，经营者其提供的服务危及了消费者人身安全，必须承担责任。根据《消法》第四十九条相关规定：“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。”埇桥区消保委提醒广大家长：家长带小孩到游乐场所玩，也要依法履行监护人的职责。在正当维护自身权益时，也需对自身及商家的过失有一个客观全面的认识，找到事实和法律依据，合理维权，只有这样，才能真正做到有效维权。

（宿州市消保委供稿）

# 预付卡消费维权案

**【 案情简介 】**

“办了张蛋糕店的预付卡，谁知道蛋糕店突然关门了，卡里还剩300多块呢！”2017年8月15日，利辛县消保委接到消费者投诉，投诉称在县城某蛋糕店办理了一张预付卡，2017年7月25日该店突然关门停业，至今未接到该蛋糕店预付卡余额处理的消息，要求维权。




**【 处理过程及结果 】**

接到投诉后，利辛县消保委对投诉进行调查处理，消费者反映问题属实。经县消保委和城西市场监管所调解，最终店方认识到自身存在的问题，同意将尚未消费的预付卡余额300余元全部退还，同时店方承诺为其他未办理退卡手续的消费者办理退费，共计退费5200余元。

**【 案例评析 】**

这是一起侵犯消费者权利的案例。根据《安徽省消保条例》相关规定：“以预收款方式提供商品或者服务，经营者不能正常或者继续提供商品、服务的，应当提前三十日以电话、短信、电子邮件、公告等形式告知消费者。经营者提供的商品或者服务不符合约定要求，消费者要求退款的，经营者应当退款，不得无故拖延。”该蛋糕店停业后未能及时与办卡消费者沟通并妥善处理预付卡余额问题，店方存在过错应当承担责任。

（亳州市消保委供稿）





# 消保委为民维权见实效 消费者赠送锦旗致谢意

**【 案情简介 】**

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。

**【 处理过程及结果 】**

六安市消保委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，厂家给予六安市消保委回复说，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。4月26日，消费者张




本付向六安市消保委赠送锦旗，上书“秉公执法维民意，勤政廉明颂功德”，表达对工作人员为民维权工作的肯定和诚挚谢意。

**【 案例评析 】**

本案是由拖拉机宣传引发的纠纷，《消法》第六十二条规定：“农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照本法执行。”消费者张先生当初之所以选择购买此台拖拉机就是看中了它的宣传——“配备100L大容量油箱，能够保证长时间连续作业”，但是在实际作业时不仅动力不足，而且油耗很高。通过做比较试验，也证明此机器确实比同类拖拉机油耗高，这一点厂家也未予以否认。《广告法》第十一条第二款规定：“广告使用数据、统计资料、调查结果、文摘、引用语等引证内容的，应当真实、准确，并表明出处。”厂家在没有试验数据支撑的情况下，宣传此拖拉机“能够保证长时间连续作业”，缺乏事实依据。《消法》第二十四条规定：“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。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。”据此，经营者应当按照消费者的要求予以退机。

（六安市消保委供稿）

## 《天天315》

# 以新闻的力量维护消费安全





《天天315》栏目是安徽广播电视台联合省消保委、省工商局，共同打造的安徽省内首档消费维权电视新闻栏目。栏目时长30分钟，每周六、日晚间21:30—22:00在安徽广播电视台公共频道播出。

栏目自2017年3月4日开播，截至2017年底，已播出80期，累计播出节目时长2400分钟，栏目热线0551-63412315目前每天接到全省观众投诉量达20多条。

《天天315》栏目始终坚持正确导向与真实原则，以记者调查、维权行动、警示服务、权威发布为主要手段，提炼新闻、法治、服务节目的优势，致力维护消费者权益，不断提升消费质量，营造放心消费、安全消费、文明消费的良好消费环境。自开播以来，栏目累计播发稿件近千条，反映维权案列500多件；关注案例主要有：房产销售、商品房质量、美容整形、会员卡消费、中小学生食品安全、校园网贷、网络金融诈骗、居民电梯安全、农村消费市场乱象、老年人保健品骗局以及日常消费纠纷，如餐饮、家具行业销售潜规则等等。截至2017年底，通过报道，累计为老百姓解决消费问题、成功维权100余例。






## 安徽电视台移动电视

# 《百姓315》介绍

安徽电视台移动电视《百姓315》开办于2017年10月，节目以消费现象为主要内容，从行政主管单位、消费者、经营者等不同角度，向移动电视群体展现消费热点、普及消费知识的大众基层节目。

节目分为消费动态、图说消费、消费热点、消费提示四个板块，聆听消费心声，曝光消费陷阱，让群众说话，为百姓维权。节目旨在引导消费者理性消费、科学消费，督促经营者诚信经营、规范经营。节目播出后，受到了广大消费者的广泛关注和好评。

# 安徽省消保委公开征集2018年比较试验项目

为了贯彻落实十九大精神，促进消费品的提质升级，让消费者更好地享有知情权和自主选择权，安徽省消费者权益保护委员会向广大消费者公开征集2018年比较试验项目。“比较试验”是消费者权益保护委员会履行法定职责，站在消费者的立场和角度，对商品或服务的性能、安全性、可靠性、适应性、经济性以及具有可比性的其他特征进行测试（评价），从而对同类商品或者服务不同品牌之间的特性进行比较，指导消费者合理选择商品或者服务的一项工作。

请将您认为最值得做、最想了解的衣、食、住、行等方面的商品和服务名称告诉我们。

征集活动联系邮箱：ah4675115@163.com

