安徽消费者 2

第2期 总第83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
2018.4.10

2018年3·15专刊

安徽省消费者权益保护委员会
2018.2

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2期 总第83期　2018.4.10

编委会名单

主　任　沈卫国
副主任　金启建
编　委　丁　涛　吴瑞卿　张路明　罗　勇
胡　茵　周　鹏　洪敬谱　王　张
樊具山　金　雷　余　兵　钱扬平
候建华　黄华纯　杨　勇　朱　伟
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
执行主编　洪敬谱
编　　辑　王文博　韩　峻　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4月10日
印刷数量：1000本

《安徽省消费者》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，《安徽省消费者》编辑部保留所有权.示经书面许可，不得以任何形式复制、翻印、使用《安徽省消费者》的任何图文。本期采用漫画作者除谢正军外，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

愿我们的生活越来越美好 …… P01

专栏

3·15文化 …… P02
3·15年主题 …… P03
3·15人物报道 …… P05
3·15典型工作 …… P07
3·15协作维权 …… P11
3·15各地活动 …… P16
3·15典型案件 …… P35
3·15调解案例 …… P42

封二　目录、编委会名单

封三　媒体报道

封底　《安徽消费者》微信号

愿我们的生活越来越美好

■ 吴瑞卿

1983 年 3 月 15 日，国际消费者联盟确定，每年 3 月 15 日为国际消费者权益日。联盟组织主席罗达房·帕金所说：“每个国家的消费者组织应列入世界范围的为消费者权利的保障而斗争的行列。”

1987 年，中国正式加入了国际消费者联盟。从那一年起，通过每年确定一个主题的方式，开展“年主题”活动，向消费者提供信息，对消费者进行教育，提高消费者维护自身权益的意识和能力，伴随社会发展进步，“3·15”被注入了更多时代新鲜元素。

2018 年，消费维权年主题为“品质消费，美好生活”。“品质消费，美好生活”，有着丰富内涵。首先，倡导经营者以品质消费为指引，倾听消费者声音，重视消费者诉求，不断提升产品和服务品质，满足消费者对品质消费的需求。其次，引导广大消费者树立品质消费理念，追求绿色、协调、共享的消费观念，摒弃追求奢华、浪费资源、破坏环境的落后消费行为，为经济社会高质量发展提供动力。再者，完善消费维权共治格局，发挥消费维权组织社会监督和桥梁纽带作用，强化消费维权工作，维护消费者的权益，促使经营者不断提升产品和服务品质，让消费者在便捷安全放心的消费环境中逐步提高幸福感和获得感，实现对美好生活的向往。

在倡导消费者合法权益至上的 3·15 旗帜下，我们欢声雀跃，因为党的十九大提出的“永远把人民对美好生活的向往作为奋斗目标”的话语坚定铿锵；我们在“增强消费对经济发展的基础性作用的”战鼓声中信心满满，因为“给优质产品点赞，把不良奸商拉黑”的叮嘱殷切有力。

美好生活，离不开品质消费；站在新时代新起点上，我们应当有新作为，“古来青史谁不见，今见功名胜古人”。

因此，在又一个消费者倾心合唱的春天里，我们精心制作了本期以 3·15 为主题的杂志，旨在为更多的消费者鼓舞呐喊，让更多的消费者读懂消费者权益保护工作的真谛。

大船必能远航！“潮平两岸阔，风正一帆悬”。我们在新时代的春天里放声歌唱，祝福公平与正义之花灼灼绽放；我们在新时代的春天里放声歌唱，祝福新时代的梦想灿烂光明。我们在新时代的春天里向着美好奋力奔跑，只争朝夕，永不停步；我们在新时代的春天里疾行如飞，呐喊品质消费与美好生活的愿景扬帆起航。

315 消费者权益日的由来及简介

国际消费者联盟组织为了扩大人们对于消费者权益的保护宣传，使之在世界的范围内得到重视，更是促进各国和地区消费者之间的合作与交往。在国际范围内更好的保护消费者权益，因此由来的消费者权益日。

一、消费者权益日

为了扩大消费者权益保护的宣传，使之在世界范围内得到广泛重视，促进各个国家、地区消费者组织的合作与交往，更好地开展保护消费者权益工作，1983 年国际消费者联盟组织确定每年 3 月 15 日为“国际消费者权益日”。

从 1983 年以来，每年 3 月 15 日，全球各地的消费者组织都举行大规模的活动，宣传消费者的权利，显示消费者的强大力量。其中包括发布新闻公报、向公众介绍消费者组织的活动；告诉人们消费者组织将为保护消费者权益做哪些工作；通过报纸、刊物、电台和电视节目进行宣传，在学校发放宣传材料或消费者刊物。组织消费者权利的演说，努力提高消费者的保护意识。有的国家的消费者组织在这一天向公众征集"消费权益歌"，有的组织演讲比赛、保护消费者知识竞赛或进行" 一年最严重的损害消费者利益事件"的评定活动；奖励为保护消费者合法权益工作作出贡献的人；举办各种展览；举办消费教育讲座；有些国家的消费者组织还开展对保护消费者权益有关法律法规的执行情况检查；举行集会、演出、现场宣传咨询投诉和义务服务等活动。

我国自 1987 年开始，每年的 3 月 15 日，全国各地消费者组织都联合各有关部门共同举办隆重的纪念活动，运用各种形式宣传保护消费者权益的有关法律法规及其成果，促进全社会都关心、支持消费者权益保护工作。“3·15 国际消费者权益日”的宣传活动已成为具有广泛社会影响、意义深远的社会性活动。

二、3·15 及 3·15 标志由来

1960 年，美国、英国、澳大利亚、比利时和荷兰等 5 个国家的消费者发起成立了独立的、不以盈利为目的的、无政治倾向的世界消费者联盟，总部设在海牙，现已迁至英国的伦敦。目前，它的成员已有来自近百个国家和地区的三百多个消费者组织。

“3·15”“即国际消费者权益日”(international day for protecting consumers´ rights)。1983 年，国际消费者联盟组织把每年的 3 月 15 日定为国际消费者权益日，并规定消费者享有获得安全保障、获得产品正确资料、自由决定选择以及要求赔偿和要求保障有益的健康环境等权利。

中国消费者协会于 1984 年 12 月经国务院批准成立，是对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的全体性社会团体。它的宗旨是：对商品和服务进行社会监督，保护消费者的合法权益，引导广大消费者合理、科学消费，促进社会主义市场经济健康发展。

1987 年 9 月，中国消费者协会被国际消费者联盟组织接受为正式成员。从这一年开始，每年的 3 月 15 日，中国消费者协会及地方各级协会也都要联合各有关部门共同举办大规模的宣传活动，运用各种方式介绍消费知识和有关法律知识，宣传消费者的权利；唤醒、提高消费者的自我保护意识；促进全社会都来关心、支持消费者合法权益保护工作。

2000 年“3·15”标志的期间，中国消费者协会推出“3·15 标志”。它是中消协推出的一种信誉认证，是对所有行业，商品、服务质量上乘，接受消费者协会调节的骨干企业的认可和证明。任何产品申请使用“3·15 标志”，都必须经过严格的考察审核程序，从而确保“3·15 标志”的权威性和公正性。

“3·15 标志” 以中国消费者协会会徽图形为上方图形，同时加注“3·15”字样。此标志包含两方面的含义：一是对优质商品或服务的一种认可和证明，二是使企业履行做出的承诺：即发生小额消费者权益争议时，消费者与经营者双方协商不成，经经营者自愿接受消费者协会的调节意见，以避免小额争议久拖不决。

三、我国的 315

我国自 1987 年开始，每年的 3 月 15 日，全国各地消费者组织都联合各有关部门共同举办隆重的纪念活动，运用各种形式宣传保护消费者权益的有关法律法规及其成果，促进全社会都关心、支持消费者权益保护工作。“3·15 国际消费者权益日”的宣传活动已成为具有广泛社会影响、意义深远的社会性活动。

中消协历届3·15年主题

●1997 讲诚信 反欺诈

鉴于在生产和流通领域制售假冒伪劣商品，欺诈消费者行为有增无减，1997年中国消费者协会在全国范围内开展了“讲诚信，反欺诈”年主题活动，这是中国消费者协会历史上第一个年主题。

●1998 为了农村消费者

中国是个农业大国，保护消费者合法权益就不能不考虑占人口大多数的农村消费者。"为了农村消费者"年主题的确定，旨在有针对性地解决假冒伪劣农用生产资料对农民权益损害严重的问题。

●1999 安全健康消费

针对现实中损害消费者权益最严重、消费者反映最强烈的安全健康权益问题，中消协将1999年的年主题确定为“安全健康消费”。呼吁社会各方面都要为消费者创造安全健康的消费环境。

●2000 明明白白消费

中消协将“知情权”作为2000年的年主题，并用"明明白白消费"表述。实质是：“明明白白消费”是消费者的权利；是经营者的义务；是政府的责任；是启动消费的前提；是消费观念的升华。

●2001 绿色消费

“绿色消费”的概念是广义的，主要是指在社会消费中，不仅要满足我们这一代人的消费需求和安全、健康，还要满足子孙万代的消费需求和安全、健康。

●2002 科学消费

科学的消费观念是指根据经济文化发展水平，从实际出发，自觉地运用科学知识进行合理消费，以促进人的身心健康和全面发展为最高标准。

●2003 营造放心消费环境

广义的消费环境由影响消费行为的一切外在因素构成。中国消费者协会“营造放心消费环境”年主题活动特别强调改善消费行为的经济、社会环境方面。

●2004 诚信·维权

“诚信”，就是要求经营者及市场中介机构在市场活动中以诚实信用原则作为基本的商业道德标准和根本的行为准则，切实履行《消费者权益保护法》等法律、法规规定的义务。

● 2005 健康·维权

“健康”指的是生命健康权，既包括广大消费者的生命安全，也包括消费者的心理健康。“维权”就是要维护消费者生命健康权益，这既是消费者协会工作的重中之重，也是衡量消费者协会工作的主要标准。

●2006 消费与环境

中国消费者协会将“消费与环境”确定为2006年的年主题，就是寄希望于通过开展"消费与环境"年主题活动，促进市场秩序的规范，营造安全放心的消费环境，保障消费者的安全权；倡导健康、文明的消费方式，节约资源；减少消费对环境的负面影响，促进人与自然和谐相处。

●2007 消费和谐

所谓“消费和谐”，就是在消费领域中全社会要树立一种“消费和谐”的理念，经营者、消费者、政府和相关部门要履行应尽的社会责任，营造一个“消费和谐”的市场环境，推动扩大内需。

●2008 消费与责任

企业是市场的经营主体，是消费维权的第一责任人，应诚信经营，守法经营。各级政府及有关部门是市场监管的主体，应认真履行市场监管的职责。消费者要依法维护自身的合法权益。

●2009 消费与发展

强调“消费”是社会再生产过程的重要环节；强调“发展”在经济社会生活中的重要作用；强调“维权”是扩内需促发展的重要手段。宣传消费政策，推进消费维权，提高消费信心。

●2010 消费与服务

在市场经济条件下，“消费”是经济增长的恒久动力。扩大内需，特别是增加居民消费需求是调整经济结构、提高经济发展质量和效益的重点，是促进经济平稳较快发展的前提和保障。

●2011 消费与民生

强调消费需求是保持经济增长的恒久动力；强调改善民生是经济社会发展的根本目的；强调消费维权是扩大消费需求的重要手段。充分认识消费与民生之间相辅相成、相互促进的关系。

●2012 消费与安全

提高企业消费维权的意识和水平，确保消费者的权益不受到损害；增强节约资源和环保意识，维护消费者的长远利益；要特别注重对弱势群体的保护，采取措施；树立科学、合理的消费观念。

●2013 让消费者更有力量

主旨是改善民生，提升消费幸福指数；更好地服务和谐社会，促进构建和谐消费环境；更好地服务经济发展，增强消费意愿，释放消费需求。提高消费者科学消费观念，让自己更有力量。

●2014 新消法 新权益 新责任

“新消法 新权益 新责任”是消费者协会以深化改革和贯彻落实新《消法》为契机，向全社会吹起的保护消费者权益的号角。它是对全社会共同关注和落实保护消费者责任的倡导。

●2015 携手共治 畅享消费

面对经济社会发展新常态，消协组织充分发挥纽带作用，开创消费维权新局面；消协组织动员和推动社会各界，依法履行《消法》所规定的各项责任、义务；让消费者畅享消费。

●2016 新消费 我做主

树立“消费者优先”理念，重视消费者诉求，满足消费者需要；创新消费者权益保护机制；引导科学理性消费，呼唤维权自觉，提倡依法维权，让消费者主动做新消费的支持者。

●2017 网络诚信 消费无忧

“网络诚信 消费无忧”，是对网络经济中损害消费者权益不诚信经营行为的抵制，也是对建设放心无忧网络消费环境的呼唤。

●2018 品质消费 美好生活

随着经济的发展，商品日益丰富，消费选择越来越多样化，消费水平不断提高。人们的消费观念正在发生变化，消费需求不再仅限于满足基本生活需要，而是更加注重商品和服务质量，更加注重品牌和美誉度，更加注重消费体验和精神愉悦，更加注重人与自然和谐共生，更加注重文明进步和环境保护，更加注重公平、公正、法治。

中消协秘书长朱剑桥详解 2018 年主题

1 月 18 日，中国消费者协会发布 2018 年的消费维权年主题：品质消费 美好生活。中国消费者协会秘书长朱剑桥接受中国消费者报记者采访，深度解析了年主题，并透露了中消协 2018 年工作计划。

满足消费者对品质消费的需求

中国消费者报：朱秘书长您好，今年中消协的年主题是“品质消费 美好生活”，有哪些含义？中消协为什么要选定这个年主题？

朱剑桥：我国经过改革开放 40 年来的高速发展，人民生活水平大幅提升，消费者的消费需求发生深刻变化，消费升级趋势显著。消费需求从“温饱型”向“品质型”跃升，“品质消费”成为消费新需求。人们的消费需求不再只限于满足基本生活需要，而是更加注重商品和服务质量，更加注重品牌和美誉度，更加注重消费体验和精神愉悦，更加注重人与自然和谐共生，更加注重文明进步和环境保护，更加注重公平、公正、法治。

2018 年消费维权年主题“品质消费 美好生活”是呼吁全社会崇尚品质消费理念，适应品质消费需求，创造品质消费环境，以品质消费需求倒逼供给侧品质提升，为释放中高端消费潜力创造条件，为经济社会高质量发展、满足消费者日益增长的美好生活需要而努力。

“品质消费 美好生活”具有以下三个方面的涵义：

1、倡导经营者以品质消费为指引，倾听消费者声音，重视消费者诉求，不断提升产品和服务品质，满足消费者对品质消费的需求；

2、引导广大消费者树立品质消费理念，追求绿色、协调、共享的消费观念，摒弃追求奢华、浪费资源、破坏环境的落后消费行为，为经济社会高质量发展提供动力；

3、完善消费维权共治格局，发挥消协组织社会监督和桥梁纽带作用，强化消费维权工作，维护消费者

的权益，促使经营者不断提升产品和服务品质，让消费者在便捷安全放心的消费环境中逐步提高幸福感和获得感，实现对美好生活的向往。

消除和改善消费领域中的不平衡不充分

中国消费者报：确定这个年主题，有哪些依据？

朱剑桥：我们确定这个年主题，主要有三方面的依据。

首先，品质消费是美好生活的应有之义。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。消费是现代生活的重要组成部分，人们对品质消费的追求，是美好生活需要的重要内容。人民对美好生活的向往是我们的奋斗目标，以提升消费品质为目标，积极推动消除和改善消费领域中的不平衡不充分，是消费维权工作的重要使命。

其次，品质消费是新发展理念内涵的具体体现。品质消费是消费者在生活形态和服务模式中新的消费符号，是对消费质量、安全、绿色、共享、公平、文明、理性等的新追求，超越满足生存需要的基本消费需求，与创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念高度契合。消协组织倡导树立"品质消费"理念，推动完善“品质消费”标准，共同营造“品质消费”环境，符合新发展理念的要求，有利于促进生态文明社会的发展。

最后，品质消费是深化供给侧结构性改革的动力源泉，也是消协组织依法履职的根本要求。当前在消费领域，一方面，消费者对消费质量、安全、服务、环境等需求日渐提升，对消费维权要求更高；另一方面，中高端消费供给相对不足，众多经营新业态新模式飞速发展而缺乏完善规制，消费维权在区域之间、城乡之间也存在着不平衡不充分。解决新矛盾，消协组织应从履行法定职责着手，发现阻碍消费升级的理念误点、制度盲点、产品缺点、服务弱点，发挥消费引领作用，促进供给侧结构性改革，形成适合消费品质提升的新供给，为经济社会高质量发展提供新动力。

推动消除影响消费升级的制度障碍

中国消费者报：中消协将围绕年主题开展哪些工作？

朱剑桥：围绕“品质消费　美好生活”年主题，中消协将联合全国消协组织开展以下工作：

1.围绕年主题大力开展宣传活动，结合3·15国际消费者权益日及年主题专项活动，倡导品质消费理念，营造品质消费氛围。

2.加强对消费政策、价格政策和相关法规标准的研究，着力解决理念误点、制度盲点、消费痛点，推动消除影响消费升级的制度障碍，更好服务消费品质提升。

3.大力开展消费教育活动，尤其是针对农村消费市场、老年消费、网络消费等突出问题，持续开展多种形式的消费教育系列活动。

4.充分发挥全国消协组织消费维权志愿者作用，在消费热点领域开展体验式调查，打击假冒伪劣和虚假不实宣传，净化农村集贸市场环境，让品质消费惠及广大农村消费者。

5.结合当前的消费热点，选取面向消费升级的绿色化、智能化、中高端化等新型前沿产品开展比较试验，为品质消费提供选择。

6.扩展维权渠道，通过搭建和畅通电话、微信、网络等渠道，方便消费者投诉、咨询。推进投诉和解平台建设，拓展电商消费维权绿色通道（直通车），为消费者提供更加周到的维权服务。

以消费需求倒逼供给侧提升品质

中国消费者报：中消协希望通过这一年主题达成什么样的目标？

朱剑桥：我们希望达成四个方面的目标：

一是通过广泛宣传，倡导品质消费理念，引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式，营造品质消费的良好风尚。

二是履行法定公益性职责，反映消费者呼声，推动清除阻碍实现品质消费的障碍，完善品质消费标准和制度保障，更好满足消费者对品质消费的需求。

三是搭建沟通平台，发挥桥梁纽带作用，引导各行业倾听消费者声音、了解消费者需求，发挥消费需求倒逼供给侧提升品质的重要作用。

四是畅通消费者诉求反映渠道，丰富消费者投诉受理方式，为消费者提供更加高效有力的维权服务。

省政府副省长杨光荣出席淮北市3·15国际消费者权益日现场活动

杨光荣副省长出席淮北市举办的3·15活动

3月15日上午，淮北市3·15国际消费者权益日现场活动在相王广场举行，省政府副省长杨光荣出席活动。省工商局党组书记、局长朱斌，淮北市委书记、市人大常委会主任黄晓武及相关市直单位负责同志陪同参加。

活动现场，杨光荣副省长看望慰问了现场工作人员，并与广大消费者亲切交流。他要求现场工作人员细致耐心、主动热情地为广大消费者服务，对于消费者的投诉要认真受理，倾听消费者的诉求，依法予以妥善解决。

随后，杨光荣副省长查看了消费者权益保护联席会议成员单位及部分企业的咨询服务展台，并就消费维权问题进行了详细询问。杨光荣副省长指出，经营者要始终坚持服务消费者、方便消费者的原则。各级消费维权部门也要畅通投诉举报渠道，对投诉举报的线索要立查立办，努力形成消费维权工作的强大合力，维护消费者合法权益，积极营造“品质消费　美好生活”的良好氛围。

（省工商局消保处）

省工商局局长朱斌率队作客安徽交通广播电台与听众交流

3月14日，省工商局党组书记、局长朱斌率网络市场监管处、反垄断与不正当竞争执法局、消费者权益保护处、市场监督管理处、企业信用监管处、广告处、省消费者权益保护委员会等相关部门负责人走进安徽交通广播电台直播间，参加“维权908”特别节目，与听众朋友进行交流，回答了听众的咨询和投诉。

（省工商局消保处）

安徽省举办 2018 年 3·15 年主题宣传暨放心消费创建活动

出席活动的领导启动水晶球

沈卫国主任与消费者亲切交谈

省消保委副秘书长吴瑞卿接受记者采访

2018 年 3 月 15 日上午 10 点，由安徽省消费者权益保护委员会主办，合肥市消费者权益保护委员会、合肥瑶海区和平路街道承担的安徽省 2018 年 3·15 年主题宣传暨放心消费创建活动启动仪式，在瑶海区华源国际城内瑶海法制广场举行，由此拉开了 2018 年 3·15 年主题宣传暨放心消费创建活动的大幕。

安徽省消费者权益保护委员会主任沈卫国、省工商行政管理局党组成员、副局长程胤、省旅游发展委员会副主任、党组成员王靖、省消费者权益保护委员会副秘书长吴瑞卿等参与了 3·15 年主题宣传暨放心消费创建活动启动仪式。

启动仪式上，安徽省消费者权益保护委员会主任沈卫国说，希望广大生产经营者以品质消费为指引，倾听消费者声音，重视消费者诉求，不断提升产品和服务品质，满足消费者对品质消费的需求；积极参与到放心消费创建活动中来，自觉强化主体责任意识，自觉遵守法律法规，自觉开展诚信承诺，自觉完善质量管理体系和消费安全保障体系，自觉完善消费维权制度，自觉接受社会监督，让消费者真正做到安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心。

启动仪式后，安徽省消费者权益保护委员会主任沈卫国等 16 位嘉宾巡视咨询了服务现场，并参观了社区老年消费教育示范点。

（省消保委消费指导部）

安徽省 3·15 纪念活动实现十个“首次”

2018 年 3·15 期间，安徽省工商局、省消保委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，认真落实党的十九大精神和省委省政府重点工作部署。围绕"放心消费在安徽"创建活动，突出“品质消费 美好生活”消费维权年主题，精心组织开展了 2018 年 3·15 系列宣传纪念活动，今年的 3·15 活动实现十个“首次”。

全省共组织普法活动 830 场次，召开各类会议 312 场次，开展大型咨询活动 430 场次，组织新闻发布会 78 场次。播放公益广告 7500 条，印发各类宣传资料 735000 册（份），消费者参与活动数量 456200 人次，经营者参与数量 14500 户次。

1.首次编印《安徽消费者》两会专辑

省消保委联合《中国消费者报》安徽记者站认真策划，编辑出版《安徽消费者》"两会专辑"，作为 2018 年举办的省人大和省政协十二届一次会议赠阅材料走进安徽“两会”。

省人大代表和政协委员人手一册，专辑内容包括安徽省放心消费创建、消费者满意度调查报告、省消保委及其相关成员单位 2017 年维权工作情况，年度消费者投诉分析和 2018 年消费维权举措等。

人大代表、政协委员对全省消费者权益保护工作有了更全面深入的了解，对消保工作更加关注，进一步夯实了消费维权工作的社会基础。

2.首次编印 315 公益宣传读本和《消费维权蓝皮书》

省工商局商请原国家工商总局消保局和中国消费者报社，联合编印了 6000 本《消费维权攻略》和《维权之剑》，在全省工商部门开展的各项 3·15 活动现场进行免费发放。

3 月 13 日，安徽省工商局首次向社会发布了《2017 年安徽省消费维权蓝皮书》。

蓝皮书显示，2017 年，安徽各级 12315 机构受理消费者投诉举报咨询共计 233366 件，解决 226860 件，日平均受理量 639 件。其中合肥市受理量最大，超过全省受理量的一半，达到 53.55%；芜湖市、阜阳市、马鞍山市、亳州市、六安市受理量也较大。

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、通讯商品、食品、电信服务、互联网服务、销售服务。

3.首次以省政府名义召开 3·15 新闻发布会

为扩大 3·15 纪念活动影响，在省工商局的精心安排下，经省政府同意，3 月 13 日上午，省政府新闻办召开 2018 年 3·15 新闻发布会，邀请省工商局、省旅发委、省质监局领导作权威发布。

省工商局副局长张志宏发布了全省工商和市场监管部门、消保委维权工作成果及典型案例，并回答了记者提问。省消费者权益保护联席会议 33 家成员单位代表参加发布会。中央驻皖暨省市 30 余家主流媒体对发布内容进行了广泛宣传。3·15 宣传纪念活动上升为政府行为，全社会关注参与消费维权工作的氛围更加浓厚。

4.首次举行大规模进社区活动

省消保委 3·15 期间组织开展了消费维权进社区（合肥瑶海区和平社区）、进农村（宁国市港口镇）、进企业（安徽商之都）、进校园（中科大）、进军营（合肥警备区）活动。其中，在城市社区举行大规模现场服务活动尚属首次。

3 月 15 日上午，安徽省 2018 年 3·15 年主题宣传暨放心消费创建活动启动仪式在合肥市瑶海区和平路街道华源小区广场举行。来自省消保委 12 家成员单位和诚信企业代表为社区居民提供面对面的咨询

服务，吸引了千余名居民参与，深受群众欢迎。

5.首次举办老年消费教育讲堂

老年消费维权成为近年来维权热点难点，老年消费教育列入省消保委今年工作重点之一。

3 月 15 日，安徽省首家老年消费教育示范点（讲堂）在合肥市瑶海区当涂路社居委揭牌，省消保

委邀请中医养生专家、金融理财专家举办专题讲座，引导老年朋友理性购买保健品、理财产品，学员们深受启发。

以此为起点，今年省消保委将在全省各市建立老年消费教育示范点（讲堂）10 个。

6.首次开展消费维权进军营活动

为加强军民共建，丰富官兵消费维权知识，3 月 23 日下午，省消保委开展五进系列活动之进军营，走进合肥警备区，作消费维权宣讲报告。

消保委工作人员以案说法，使官兵们深受启发。合肥警备区领导表示，省消保委走进军营宣讲消费维权知识，是军民共建的好形式，大大增强了官兵们的消费维权意识和能力。送法进军营，这在省消保委历史上是第一次。

7.首次制作发布电视公益广告

省工商局和省消保委联合制作了 30 秒和 3 分钟的两个视频公益广告，以宣传放心消费创建和“品质消费 美好生活”年主题为主要内容。从 3 月 13 日起分别在安徽卫视及各地面频道、移动频道及相关大屏幕每天滚动播出。受众近千万人次，树立了良好的消费维权形象，营造了浓厚的舆论氛围。

8.首次制作发布立体式户外公益广告

省工商局和省消保委共同创意，委托设计了 60

幅放心消费创建和年主题宣传漫画、宣传口号。委托制作了 100 幅 3.8*1.9 米宣传画，在合肥地铁 3、5 号线人流集中的围挡上展示。

6 幅地铁公益宣传画，在合肥地铁 1 号线大东门、望湖城、塘西河三个站点置放 18 块 13 封宣传灯箱。100 幅 3.5*1.5 米宣传画，在合肥市多个公交车站牌张贴展示。在合肥公交 1 路、97 路、129 路、166 路等四条线路 8 辆公交车身喷绘公益广告，进行流动宣传。商请将 30 秒和 3 分钟的公益宣传小片在省委省政府、省人大、省政协及合肥市政府、市人大、市政协办公楼宇进行滚动播放。

5 幅大屏公益宣传画在安徽国际会展中心液晶大屏进行滚动播出；立体化的户外宣传使消费维权更加深入人心。

9.首次与新媒体全方位合作

今年省工商局在推出《中国消费者报》、《安徽日报》、《新安晚报》、《安徽商报》、《市场星报》、《合肥晚报》、《江淮晨报》等宣传专题专版的同时，更注重发挥新媒体的宣传作用。

3 月 9 日–3 月 16 日，《中国消费者报》安徽记者站的今日头条号、网易号、百度百家号、腾讯企鹅号、阿里大鱼号，新浪微博、腾讯安徽及《安徽消费者》、《安徽新消费》微信公众号每天刊发 1–3 条关于消费维权相关工作和案例。

3 月 13 日，人民网安徽频道、新华网安徽频道、中国消费网安徽新闻、中安在线等分别对 3·15 新闻发布会作了全面报道，广大网民及时了解了 3·15 各项活动动态。

在省通信管理局的支持配合下，省工商局和省消保委与省电信、移动、联通三大运营商合作，3 月 13 日–15 日 3 天连续发送消费维权公益短信，累计达到 3000 万条以上。

10.首次举办 3·15 活动大型现场直播

3 月 14 日上午，安徽省工商局局长朱斌率消保处、消保委秘书处、网监处、竞争执法局等处室相关负责人做客安徽交通广播，与广大网民交流消费维权工作。

安徽电视台公共频道首次推出 3·15 活动现场直播，派 3 路记者分别对省城 3·15 活动主会场（瑶海区）、蜀山区咨询服务现场、销假现场和市烟草局销假现场进行采访报道，与活动主办方、观众互动。

省消保委工作人员作为嘉宾走进直播间，现场解析消费维权典型案例，3·15 当天活动受众人数上百万人次。

（张路明 洪敬谱）

安徽省工商局：

强化经济发展内生动力 促进经济转型升级

消费者权益保护事关广大人民群众切身利益，事关经济社会持续健康发展。加强消费者权益保护，既是全面推进依法治国的重要内容，也是促进消费，扩大内需，强化经济发展内生动力，促进经济转型升级的必然要求和重要举措。

2017 年，消费维权工作列入省政府对各市目标管理绩效考核内容。经省政府批准，建立由省工商局牵头、34 个部门参加的安徽省消费者权益保护工作联席会议制度。全省工商和市场监管部门紧紧围绕全省经济社会发展大局和省委、省政府的决策部署，把维护消费者权益放在市场监管的核心位置，消费维权新格局逐步形成。

消费投诉举报便捷高效。全省 12315 电话座席实现向县（市）延伸，受理消费者投诉举报咨询 23.34 万件，解决率达 97.21%。大力促进消费维权城乡均衡化发展，加强基层消费维权网络建设，全省建立“一会两站”2994 个、12315“五进”消费维权服务站 3947 个、消费者投诉“绿色通道”591 个。大量消费纠纷化解在基层、和解在企业、解决在源头。

消费教育引导深入人心。以 3·15 活动为载体，召开新闻发布会，举办大型咨询活动，公布典型案例，调查处理央视 3·15 晚会曝光问题，与媒体合作开设“天天 3·15”“百姓 3·15”等固定栏目，经营者的守法诚信经营意识、消费者的依法维权意识显著提升。

消费环境净化持续发力。着力优化消费环境，全年查处各类经济违法案件 6612 件，案件查办数居全国第 7 位。流通领域商品质量监管力度进一步加大，开展电线电缆、建筑钢材、汽车配件等 20 多类商品质量抽检及相关专项整治，查处案件 2771 件。开展元旦春节期间打假专项行动、捣毁制假售假窝点 45 个。开展网络市场专项行动、查处违法案件 657 件。开展互联网金融广告、含“特供”“专供”国家机关等内容广告专项行动、查处案件 847 件。加强公用企业合同格式条款监管、查处违法合同案件 175 件。开展打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品专项行动、打击商标侵权“溯源行动”，查处案件 5339 件、移送司法机关案件 14 件、捣毁制假售假窝点 8 个，查办案件数量居全国前列。开展红盾护农行动，查处坑农害农违法案件 1271 件、罚没金额 709 万元。整治不正当竞争突出问题，查处不正当竞争案件 1011 件、垄断案件 2 起。积极履行食品安全、安全生产、环境保护、“扫黄打非”、地条钢专项检查、非法集资排查等职责，促进全省经济社会持续健康发展，维护广大消费者合法权益。

2017 年 1 月，国务院印发《“十三五”市场监管规划》，明确提出要把维护消费者权益放在市场监管的核心位置，并提出要在全国范围内开展放心消费创建活动。9 月，安徽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》，在全省全面启动了放心消费创建工作。12 月，国家工商总局等 27 部门联合印发《关于开展放心消费创建活动，营造安全放心消费环境的指导意见》，提出全面提升消费品和服务质量，完善消费者权益保护机制，加强重点行业和领域放心消费创建工作。

安徽省委、省政府对加强消费者权益保护工作高度重视，在今年的省委有关文件和省政府工作报告中，明确提出要在全省开展放心消费创建工作。为贯彻落实好省委省政府部署，在广泛征求意见的基础上，今年初，安徽省消费者权益保护联席会议成员单位联合起草了《关于开展放心消费创建活动，营造安全放心消费环境的实施意见》，并在这次新闻发布会上予以发布。

《实施意见》提出的工作目标是：到 2020 年，放心消费示范单位覆盖全省；经营者诚信守法意识普遍提高；商品和服务质量明显提升；消费纠纷处理机制更加完善；消费领域违法经营行为得到有效遏制。主要内容是：让消费者购买、使用商品和接受服务安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心，重点在 12 个领域或行业开展放心消费创建活动。《实施意见》要求各地要高度重视消费维权工作，制定具体实施方案，细化政策措施，将放心消费创建活动纳入当地经济社会发展总体规划，确保工作责任到位、措施到位、保障到位、落实到位。

中国特色社会主义进入新时代，人民对美好生活的需要日益多样化、多层次、多方面，不仅对物质文化生活提出更高要求，也对消费环境有了更高要求和期待。今后，全省工商和市场监管部门将更加自觉地贯彻新思想、践行新理念，围绕提升消费环境与品质，组织实施消费维权提效行动，加大消费执法力度、消费维权力度和社会共治力度，进一步提高经营者诚信度、消费环境安全度和消费者满意度，更好发挥消费对经济发展的基础性作用，更好满足人民日益增长的美好生活需要。 **（省工商局供稿）**

安徽省质监局：

严厉打击社会危害严重的制假售假行为

打击假冒伪劣是整顿和规范市场经济秩序、维护人民群众消费利益的重要内容。一直以来，安徽省质监局从老百姓关心、关注的热点问题入手，以服务经济发展和民生安全为主线，深入开展执法打假工作，2017 年全省质监系统共查处生产领域违法案件 1917 起，同比上升 35.6%，涉案货值 1282 万元，同比上升 43.5%。

“质监利剑”行动深入开展

省质监局与相关部门一起开展“地条钢”专项行动，出动执法人员 680 余人次，检查钢铁铸造企业 391 家，拆除 13 条地条钢生产线，立案查处 5 起。开展电线电缆产品专项行动，全省立案查处违法电线电缆企业 56 起，涉案货值 130 多万元。开展春、秋季农资打假集中月行动，全系统共出动执法人员 7360 多人次，查处假冒伪劣农资产品案件 201 起，涉案货值 170 多万元。开展成品油专项行动，全系统出动执法人员 3040 人次，参与多部门联合执法 224 次，立案 16 起，没收成品油 61.1 吨。

区域集中整治稳步推进

省质监局指导天长市开展电动车充电器生产企业质量提升行动，严厉整治生产伪劣产品的生产企业，立案打击违法行为 29 起，查封问题充电器 22850 个，处罚违法生产企业 6 家。加大对六安市及舒城县儿童用品生产企业的集中整治力度，检查儿童用品生产企业 112 家，立案查处 44 起，移送公安部门 3 起，涉案货值 141.4 万元，没收不合格童床 2483 张，查扣涉嫌质量问题的童车 25 辆、童床 12092 张。经过集中整治后，两地的相关产品质量都持续保持 95%以上的合格率。

缺陷产品召回成效明显

汽车产品方面，对 2012 年以来在安徽省销售的上汽通用和广汽菲亚特两个品牌 7 个车型系列，共 101901 辆缺陷汽车产品召回情况开展现场监督检查。督促我省 3 家汽车生产企业完成信息备案工作。消费

品方面，督促企业召回缺陷取暖器 309 台、儿童学步车 75 台、空调器 304 套、儿童汽车座椅 30 台、电动车充电器 55820 个。

12365 服务热线便民高效

2017 年，全省 12365 服务热线共受理举报、投诉 1739 起，其中特种设备类 675 起，产品质量类 446 起，认证认评类 96 起，计量类 96 起，标准化类 15 起，其他 411 起 。举报、投诉查处率 100%，有效推动了“人人关注质量”的社会氛围形成，促进了产品质量不断提升。

产品质量监督不断加强

坚持“以质量安全为本”的工作理念，大力实施质量强省战略，全省产品质量整体水平稳步提升，去年省级产品质量监督抽查合格率达 93.7%，重点消费品合格率达 94.8 %、食品相关产品合格率达 98.6%，质量安全形势平稳向好，质量基础进一步夯实，制造业质量竞争力指数达到 86.68，产品质量竞争力持续提高。

今后，安徽省质监局将继续坚持把实现和维护广大消费者的利益作为工作的出发点和落脚点，深入开展“质监利剑 4+X”行动（“4”是指春、夏、秋、冬四季），不断加大产品监督、执法打假、区域集中整治、缺陷产品召回等工作力度，严厉打击人民群众反响强烈、社会危害严重的制假售假行为，更好地维护消费者的合法权益。

（省质监局供稿）

安徽省旅发委：

深化依法治旅 推动优质旅游

2017 年，安徽省旅发委高度重视消费者权益，一手抓诚信品质，一手抓市场整治，取得良好成效，旅游市场秩序进一步规范，旅游监管效率进一步提升，旅游诚信氛围进一步浓厚，旅游法治建设进一步推进，游客满意度持续提升。

“依法治旅，依法兴旅”成为广泛共识。安徽省人大常委会修订施行《安徽省旅游条例》。黄山市在全国率先启动旅游管理领域相对集中行政处罚权改革；黄山仲裁委员会旅游仲裁院挂牌成立。池州市全境初步形成“1+N”旅游综合管理架构，九华山风景区人民法院旅游纠纷在线调解平台正式启动。南谯区、寿县等旅游巡回法庭挂牌成立；金寨县成立县旅游警察大队，在县旅游综合行政执法局挂牌。

安徽省在全国率先创设“旅游诚信日”11 月 11 日），发布“2017 安徽旅游诚信品质榜”，涵盖旅行社、酒店、导游、景区、农家乐五大范畴，485 家企业和个人登榜；安徽省旅游协会及其专业协会、分会联合发起并签署《安徽旅游诚信品质公约》，数百家旅游企业和个人签署《安徽旅游诚信品质承诺书》。全省组织开展“美丽安徽行 诚信在我心”五进宣传咨询活动。安徽省推出的“旅游诚信菜单”已其本实现 4A 以上旅游景区全覆盖。

省旅发委明确发布“12301”为旅游投诉统一受理渠道，引导游客文明出行、理性消费、依法维权；全年无重大旅游投诉，受理一般旅游投诉 895 件、1913 人次，调解赔付 617573 元，按期结案率 100%。相继打响旅游市场秩序综合整治“春季行动”、“暑期整顿”和“秋冬会战”，共出动检查人员 9863 人次，检查旅游企业及分支机构 4799 家，处理违法违规企业和个人 90 件。

2018 年，安徽省旅发委将继续围绕消费者权益维护，进一步提升队伍、规范市场、强化引导、扩大宣传，按照高质量发展要求，深化依法治旅，推动优质旅游，在我国进入全面建成小康社会决胜阶段的关键之年打好我省旅游升温战，为群众提供更加满意的产品和服务。 **（省旅发委供稿）**

安徽省物价局：

严厉打击各类价格违法行为

2017年，安徽省各级价格主管部门按照国家发展改革委的统一部署，在各级党委政府的领导下，充分发挥12358价格监管平台消费者价格维权的主渠道作用，不断提高价格举报处理专业化和规范化水平，切实加强值班值守、举报处理和应急处置工作，12358价格监管平台的知名度和影响力得到进一步提升。

2017年，全省各级价格主管部门共受理价格投诉、举报、咨询共15725件，同比增长967件，增长6.5%，其中投诉、举报2994件，同比增长587件，增长24%。实行经济制裁1536.11万元，其中没收违法所得623.46万元，罚款7.7万元，退还消费者904.95万元。

2017年价格举报投诉咨询数量排名前五位的行业分别是停车收费（2431件）、物业管理（1907件）、网络购物（1878件）、商品零售（1317件）和交通运输（1157件）。除此之外，医药、房地产、教育、资源价格和社会服务等方面社会关注较多，位列省举报投诉的六到十位。

2017年全省共受理价格举报、投诉、咨询15725件，同比上升967件，上升6.5%。其中，四季度价格、投诉、咨询受理总量3669件，同比下降2.7%，与一季度同比上升13.8%、二季度同比上升16.8%、三季度同比上升1%相比，呈现一、二、三季度同比上升，但升幅由逐渐扩大到收窄，四季度转为微幅下降的态势；四季度环比上升1.7%，与一季度环比上升6.5%、二季度环比上升1.3%、三季度环比下降14%相比，呈现一、二季度环比上升，但升幅收窄，三季度转为大幅下降，四季度又微幅上升的态势。

从行业类别看，2017年停车收费同比上升595件，上升32%；物业管理同比下降31件，下降1.5%；网络购物同比上升456件，上升32%；商品零售同比上升73件，上升6%；交通运输同比上升15件，上升1.3%；此外，医药同比上升66件，上升6.7%；房地产同比下降342件，下降25%。

2017年停车收费、网络购物同比涨幅较大，物业管理微幅下降，而房地产降幅较大。分季度看，停车收费前三季度同环比双双上升，四季度同比上升，环比微幅下降，与城市规模扩大，吸纳人口增多，机动车数量增加，新建道路、景区、小区、商贸城、购物中心（超市）、写字楼、医院等不断涌现，但停车收费管理相对滞后等相关；网络购物呈现前高后低态势，前两个季度基本是同环比双双上升，而后两个季度转为同环比双双下降，并降幅逐渐扩大，与各级价格主管部门持续给予关注，加强宣传、引导和规范网络销售经营者价格行为，加大监管力度有关；物业管理同比由降幅收窄到小幅上升并升幅有所扩大，环比由下降到上升再转为下降，然后到大幅上升；而房地产变化特点比较明显，同比呈下降态势，由大幅下降到降幅趋缓，再转为大幅下降，环比由大幅下降转为大幅上升，然后又下降但幅度收窄，至四季度转为微幅上升，与今年以来国家及安徽省加强房地产市场调控，出台限购、限贷和限签等相关措施，商品房销售面积增速明显回落有一定关系。

另外，交通运输2017年同比微幅上升1.3%，分季度看，同比呈现前低后高态势，由下降到逐渐扩大转为上升，并升幅扩大，环比由大幅上升转为下降但降幅收窄转为上升，并微幅扩大，反映出一、四季度数量较多，主要恰逢国庆、元旦、春节假期，是群众出行高峰，车流量陡增，呈现明显季节性特点；商品零售2017年同比小幅上升6%，从季度看，同比由上升转为下降并趋缓，然后大幅上升，环比由上升到下降再转为上升，然后微幅上升；医药2017年同比上升6.7%，分季度看，同比由连续两个季度小幅下降转为大幅上升，然后升幅收窄，环比前三季度由上升到升幅收窄到进一步收窄，然后四季度大幅下降。

安徽省物价局提醒广大消费者，在任何场所消费或交纳任何费用时，要认真核对交费清单，索要正规票据，并妥善保存。出现价格纠纷时，要利用电子设备及时取证和固定证据，可以通过拨打“12358”价格举报电话、登录12358全国网上价格举报系统、来信、来访、APP等形式，进行投诉举报。全省各级价格主管部门将继续发挥好12358价格监管平台作用，强化事中事后监管，严厉打击各类价格违法行为，更好地为广大消费者服务。

（省物价局供稿）

安徽保监局：

打造维权放心平台

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，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。

树立为民服务理念

“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。“两个严格”：严格公司主体责任、严格监管责任。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。2017 年，安徽保监局接收保险咨询投诉总量为 20174 件，共为消费者维护经济利益 4035 余万元，收到消费者赠送锦旗 4 面，被安徽广播电视台交通广播频道评为“2017 年度听众满意的职能部门”。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”，对查实的侵害消费者权益行为共计罚款过百万。

打造维权放心平台

畅通维权渠道。畅通“信、访、电、网”四位一体保险消费者维权渠道。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。2017 年共接听电话 19135 件，转办率 100%，三日内处理率 100%，消费者满意率达 99.28%。强化维权制度保障。通过重大疑难投诉件排查、投诉处理考评、信息披露三项机制，多维度全面考评保险公司投诉处理的工作质量和时效，突出保险公司的主体责任，通过社会监督，倒逼保险公司及时高效处理投诉，维护消费者知情权和选择权。稳控重大投诉风险。自 2011 年以来，安徽保监局坚持在每月的第四个周五开展局长接待日活动，迄今为止已开展 80 余期，处理了大量热点、焦点、难点保险问题。针对可能引发群访群诉的重大疑难投诉件及时预警报告，针对异常投诉指标及时约谈保险机构，整治市场失信行为，基本做到“控制矛盾在基层、化解问题在本地”。

凝聚多方维权合力

诉调对接快速化解保险纠纷。与省高级人民法院等部门联合推动保险纠纷诉调对接，逐步形成法院、保险行业协会、保险公司、保险消费者等四方参与的调解模式。2017 年，安徽省保险诉调处理案件 8142 件，调解成功案件 5109 件，成功调解金额 1.96 亿元。实现保险反欺诈常态化管理。与公安机关合作建立“保险反欺诈中心”，共同打击保险欺诈行为。配合安徽省公安厅破获了保监会与公安部联合督办的欧亚国际保险诈骗案等一系列重点案件，打击力度明显加强。打击市场失信行为。与省发改委、人行合肥中支、省高院、食药监局等单位联合签订关于对失信被执行人实施联合惩戒合作备忘录，通过建立联席会议框架、共享公共信用信息、实施联合惩戒，有效加强失信行为联合打击力度。

推动维权重心前移

发布保险服务承诺。3·15 期间公开发布车辆保险、农业保险和人身保险等三项服务承诺，承诺范围更加宽泛，服务时效更加明确，农业保险服务承诺属全国首创，体现了安徽保险业保护农民消费者合法权益、服务美好安徽的积极性和创造力。发布保险消费提示。以《保险销售行为可回溯管理办法》实施为契机，在安徽保监局微信公众号连续发布四期消费提示，加大政策宣传力度，提高保险消费者政策知晓度。发布理赔典型案例。以“服务美好安徽大爱守护江淮”为主题发布“2016 年度安徽保险业十大理赔典型案例”，传播安徽保险业积极提供理赔服务、勇于承担社会责任的正能量。

增强消费者获得感

安徽保监局投诉处理的特点是“初信初访效率高、矛盾纠纷化解快、投诉事项处理好”。2017 年未发生因消费者对投诉处理不满而引发行政复议和行政诉讼案件。在保护消费者合法权益的同时，安徽保监局着力推动与消费者利益密切相关的民生保险发展，其中，农业保险在黟县开展转型升级试点，在全国首创“基本+补充+商业”三段式保障方案，满足农户和新型农业经营主体差异化保险需求。基本医保经办在 21 个试点统筹地区实现对接或完成招标，经办医保基金规模超过 70 亿元，覆盖人群 1700 多万人。

（省保监局供稿）

合肥：

开展“品质消费 美好生活”消费体察活动

在3·15国际消费者权益日到来之际，合肥市各地举办多种活动，关注消费市场，维护消费者权益。

由市工商局市场规范管理局、合肥市消费者权益保护委员会主办，安徽省汽车经销商商会承办的“自约自律签约及实施仪式”在安徽国际会展中心举行。来自全省的近五十家汽车经销企业代表先后在《安徽省汽车经销商商会行业信用承诺制度》和《安徽省汽车经销商商会行业自约自律规则》上签字，表示将严格自律自约，诚信经营。

在3·15国际消费者权益日到来之际，合肥市各地举办多种活动，关注消费市场，维护消费者权益。

肥西县举办主题为“品质消费，美好生活”的消费者权益日纪念活动，市场监督、商务、物价等30多个部门现场接受消费者咨询投诉。鼓励消费者积极举报违法经营行为。

在庐江县，市场监督管理局公开集中销毁一批案值100多万元的假冒伪劣商品。

此次销毁的假冒伪劣商品涉及酒类、食品、日化品、药品4大类50多个品种。为该县近四年来销毁假冒伪劣商品案值最大的一次。**（合肥市消保委供稿）**

合肥市消保委组织开展“品质消费 美好生活”消费体察活动

合肥市消保委组织开展“品质消费 美好生活”消费体察活动

合肥市消保委走进企业普法培训

肥西举行消费者权益日纪念活动

淮北：

举办 315 晚会

3 月 15 日上午，省政府副省长、党组成员杨光荣，省工商局党组书记、局长朱斌，市委书记、市人大常委会主任黄晓武视察了淮北市 3·15 活动现场。

今年 3·15 系列活动由市消保委、市工商局牵头组织，市编办、市中院、市发改委、市质监、市食药、市卫计委、市邮政、市银监、市农委、市商务、市文旅体委、人民银行及 9 家商业银行，保险协会及 30 家保险公司，水电气、电信、移动、联通及诚信企业共同参与，在相王广场开展的以“放心消费、诚信淮北”为主题的大型户外系列宣传咨询、志愿者服务、真假商品鉴别等活动如火如荼，吸引了众多市民参与其中。

（淮北市消保委供稿）

淮北市召开 3·15 纪念活动暨消费维权工作会议

2018 年淮北市 3·15 晚会举行

濉溪县活动现场

濉溪县活动现场

相山区活动现场

亳州：

销毁一批商标侵权白酒

3月15日上午，亳州市工商局、市消保委在市区魏武广场举行以“品质消费、美好生活”为主题的3·15国际消费权益日宣传咨询活动，现场接受群众投诉举报，为群众提供法律咨询、消费维权、假冒伪劣商品鉴别等服务，提高群众依法维权的意识和水平。

亳州市消防支队、市邮政管理局等职能部门和部分电信、金融、保险企业也在现场设立咨询台，通过发放宣传资料、现场提供服务等方式，宣传2018年消费主题、消防安全及金融保险等知识。此次活动共发放各类宣传资料和宣传手册6000余份，现场接受群众咨询800余人次。

当日上午，亳州市工商局还公开销毁一批商标侵权白酒，无害化销毁了近年来该局在政企联手打假行动中查扣没收的侵权假冒白酒，其中包括茅台、五粮液、剑南春、国窖1573等多家知名白酒，标签价格总值为30.04万元。 （亳州市消保委供稿）

亳州市工商局3·15消费维权宣传活动丰富多彩

亳州市开展放心消费示范单位法律知识培训

利辛县开展3·15宣传咨询活动

宿州：

组织消费维权志愿者参与 3·15 宣传活动

3 月 15 日上午，由宿州市人民政府主办，市工商局和市消费者权益保护委员会承办的 3·15 国际消费者权益日纪念大会在市银河广场隆重召开。市人大、市政府、市政协领导和市质监局、市食药局等行政部门负责人参加，会议由市政府副秘书长盛长春主持。

会上，市政府副市长马杰充分肯定了该市的消费维权工作，根据“品质消费　美好生活”年主题，她强调全市上下要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，牢固树立五大发展理念，顺应消费规模扩大、结构升级和模式变化的新趋势，不断健全完善“大维权”社会化协同共治机制，推动保护消费者合法权益在全社会蔚然成风；广大经营者要彰显商家的企业责任，诚实守信，依法经营；行业组织要强化行业自律，完善行业规范与相关标准；新闻媒体要围绕主题，加大宣传，切实履行舆论监督职责，推动消费者反映强烈、社会各方面关注的消费维权问题及时妥善得到解决，共同营造绿色、安全、和谐的消费环境。随后市人大常委会副主任、市消保委主任侯家春宣布活动启动。

纪念活动现场，30 余家行政执法部门和企事业单位设立投诉咨询台，现场发放消费维权手册，宣传法律法规，普及消费常识，受理消费者咨询、投诉。

（宿州市消保委供稿）

宿州市召开 2018 年 3·15 国际消费者权益日纪念大会

宿州市消保委志愿者积极参与 3·15 宣传活动

泗县消保委召开 2018 年 3·15 国际消费者权益日纪念大会

灵璧县消保委召开 2018 年 3·15 国际消费者权益日纪念大会

蚌埠：

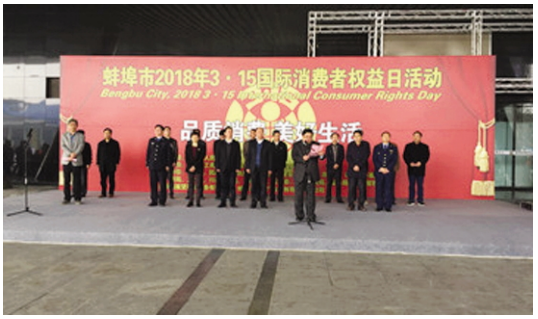
走进企业开展新《消法》知识培训

3月15日上午，由蚌埠市人民政府主办，蚌埠市工商质监局、蚌埠市消费者权益保护委员会承办的2018年3·15国际消费者权益日大型宣传活动在淮河文化广场隆重举行。市人大副主任周刚民、市政府副市长陈忠卫、市政协副主席洪斌、以及发改委、公安、民政、司法、住建委、食药监局等协办单位分管负责人出席宣传活动。市政府陈忠卫副市长作重要讲话并宣布活动开始。

蚌埠市消保委副主任、市工商质监局副局长王智就过去一年蚌埠市消保维权工作所取得的成果和今年蚌埠市消费维权工作向与会人员汇报。过去的一年，蚌埠市工商质监局、蚌埠市消费者权益保护委员会以社会关注、问题突出的商品为重点，开展了农资、建材等多项打假行动。共立案查处各类案件1153起，办结1012起，案值290.63万元，移送司法机关案件4件。持续开展非法经营成品油专项整治行动，整改非法加油站点330个。严厉查处违法广告，清理违法户外广告300余块，查处各类违法广告案件25件。全力维护消费者合法权益，在194个单位建立“消费维权服务站”，在22家企业建立了网络直通的消费维权绿色通道。全年共受理各类消费者投诉举报咨询共9391起，挽回经济损失约262万元，市消保委被评为2016–2017年度全国消协组织先进集体。

王智副局长表示，今年，蚌埠市消保委将紧紧围绕中消协确定的“品质消费美好生活”年主题，大力开展消费维权宣传，不断完善消费维权网络，加大“一会两站”建设，充分发挥大型商场、超市、市场12315维权联络站的基础性作用，努力把消费纠纷解决在源头。继续加大产品源头监管，大力开展各类市场专项整治，严厉查处经销不合格商品行为，及时公布消费维权信息和典型事例以及消费提示警示，努力营造安全、健康、放心的消费环境。

活动现场，工商质监、发改委、公安、卫计委、交通、食药、烟草专卖等行政执法单位还设立了法律、法规宣传台、真假商品识别台，受理消费投诉台，现场解答消费咨询台，发放宣传资料；蚌埠新闻综合广播《政风行风热线》特别节目也来到了活动现场开展直播，原生态听取民意，零距离了解民生；市水、电、气公共服务企业和电信、移动，联通、市百大、新世纪、华联、百惠等商贸企业在活动现场设置服务台，宣传消费承诺，提供便民服务。三县、禹会区、淮上区也设置了分会场，组织开展了丰富多彩的纪念活动和丰富多彩的便民活动。参加宣传活动的市领导及有关部门的负责同志巡视主会场及分会场，慰问参加宣传活动的工作人员。今年的广场活动还特别准备了精彩的文艺演出，吸引过往的群众驻足观看。**（蚌埠市消保委供稿）**



蚌埠市隆重举行2018年3·15国际消费者权益日宣传活动

蚌埠市消保委走进万达嘉华酒店开展新《消法》知识培训

怀远县隆重举行2018年3·15国际消费者权益日宣传活动

阜阳：

向消费者免费发放消费维权公益读本

3月15日上午，阜阳市3·15国际消费者权益日纪念活动在阜阳商厦时代广场隆重举行。市人大副主任王长安、常务副市长陈军、市政协副主席葛阳等市政府领导在市工商局党组书记、局长贾光明的陪同下巡视了现场，并看望了参加活动的工作人员。

阜阳市工商局、市消保委联合市司法局、食药监局、质监局、物价局、烟草专卖局等30多家组委会成员单位在现场设立了宣传咨询点，围绕“品质消费　美好生活”年主题，向消费者宣传《消费者权益保护法》、《食品安全法》、《烟草专卖法》、《网络交易管理办法》等法律法规，来自金融、银行、食品等行业的80余家企业在现场设置了展台，展示企业形象及名优产品。各行政执法部门展示部分查获的假冒伪劣产品，并向过往群众介绍如何识别假冒、伪劣、过期、三无商品，提高了消费者鉴别真假商品的能力。

活动中，阜阳市消保委及其律师团现场接待消费者咨询200余人次，受理消费者投诉8件，发放《维权之剑》、《消费维权知识攻略》口袋书等资料数百份。现场还举办了形式多样、内容丰富的文艺演出活动。为达到寓教于乐的目的，市消保委在节目中穿插消费维权知识有奖竞猜环节，吸引了现场市民的参与，使市民在欣赏节目的同时受到了消费维权知识教育。活动现场还抽出了“供电杯”保护消费者合法权益知识竞赛获奖人员名单。

同时，为营造阜阳市3·15宣传活动浓厚氛围，扩大宣传效果，阜阳市三区及开发区分别在颍州万达、香港财富广场、百货大楼、颍泉万达、阜阳市南站等人流密集地设立了宣传点，同步开展了宣传纪念活动。

（阜阳市消保委供稿）

阜阳市隆重举行纪念3·15国际消费者权益日活动

阜阳市召开2018年3·15消费维权工作新闻发布会

淮南：

向消费者传授识假辨假技巧

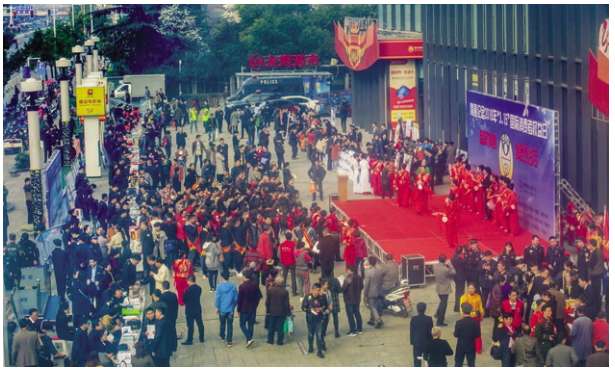
3月15日上午，淮南市2018年3·15国际消费者权益日大型户外宣传活动在淮南市新世界休闲生活广场隆重举行。此次活动由市政府主办，市消保委、市工商局承办，市人大副主任李国利、市政府副市长陆晞、市政协副主席李雪莲、市消保委主任张云廷莅临现场指导宣传活动。市工商局等18个行政单位，市保险业协会等16个行业协会，首创水务等12家服务企业，淮南联合大学等5家志愿者单位和市仲裁委等5家相关单位参加了现场活动。

活动围绕“品质消费　美好生活”年主题进行，市消保委首先发表纪念活动致辞，对2018年消费年主题进行了解读。随后，经营者代表、市放心消费创建示范企业代表分别上台发言表态。随后，经营者代表结合年主题发表了诚信经营承诺，并作了提高商品和服务品质的表态发言。放心消费创建示范单位代表结合参与放心消费创建工作情况，向广大消费者承诺会发挥好示范单位的带头标杆作用，为全市放心消费创建工作贡献力量，为广大消费者提供安全放心的高品质消费环境。最后，市消保委结合当前投诉的热点，发布了预付式消费、老年 保健品消费及手机APP使用的消费警示，提醒消费者远离消费陷阱。

各参加单位在活动现场向消费者发放宣传资料，宣传法律法规，传授辨别假冒伪劣商品的知识，开展便民服务，接受消费者的咨询、投诉。据统计，主会场参加现场活动的消费者约1000人，共发放宣传资料8000余份，接受消费者投诉咨询500余人次。

为了增添宣传活动氛围，组织表演了《消费维权宣传快板》、《歌唱祖国》等一系列民间文艺节目，吸引了众多市民，达到了很好的宣传效果。

各县区政府、市场监管局和消保委当天也在各自辖区内设立分会场，开展活动宣传消费维权法律法规，接受消费者咨询投诉。**（淮南市消保委供稿）**



淮南市3·15户外宣传活动现场

淮南市领导莅临现场指导

淮南市工商局工作人员介绍识假辨假技巧

淮南市消保委发布消费警示

淮南市消保委受理投诉(拍照留存消费凭证)

淮南市消保委联合市委老干局等单位开展老年消费教育活动

淮南市消保委应邀开展放心消费创建及法律知识讲座

淮南市消保委组织召开消保委专家座谈会

淮南市召开2018年3·15国际消费者权益日纪念大会

淮南市消保委组织召开消保委专家座谈会

淮南市谢家集区宣传活动分会场

滁州：

开展放心消费参创企业公开承诺活动

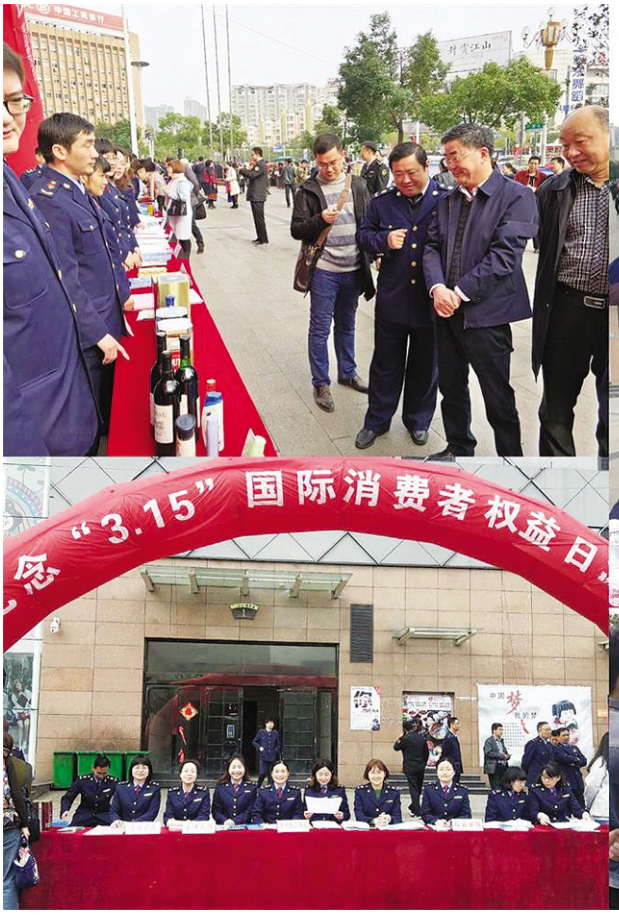
3月15日上午，滁州市消保委、市工商局在乐彩城广场开展大型3·15广场宣传咨询活动，16个彩虹门，100余块展板将纪念活动的气氛衬托的格外浓厚。市人大常委会党组副书记、副主任、市消保委主任沈中林，市政府副秘书长谭启源等领导莅临现场指导并看望参加活动的部门和企业工作人员。

围绕“品质消费　美好生活”年主题，市工商局、质监局、食药监局、公安局、烟草专卖局等10余家行政执法部门在活动现场设置了展台，现场向消费者介绍假冒伪劣商品识别方式，帮助消费者增强辨别真假能力，向广大消费者宣传年主题、消费维权知识、法律法规，并热情接待、认真受理消费者的咨询、投诉；供电、邮政、银行、保险公司等近50家大型公用服务企业及诚信承诺联盟企业，向社会公开承诺参加放心消费创建活动，展示企业形象。滁州市保险协会、银行业协会和市仲裁委员会也积极参加此次活动。

活动当天，除在乐彩城设置主会场外，还在白云商厦、商之都、大润发、金鹏99广场等商场设立25个分会场，开展街头宣传活动，形成了市县联动、城乡互动、社会共动的活动格局。同时，还组织了工商红盾维权志愿队30名志愿者在主会场开展法律法规资料宣传，解答广大市民的消费疑惑，增强市民消费维权意识，营造放心消费良好氛围。

据统计，活动当天共设立咨询点60个，接待消费者咨询1500余人次，受理投诉数百件，向消费者散发宣传材料15000余份。皖东晨刊开辟48个版面专版介绍维权工作，曝光典型案例，滁州日报、滁州广播电视台等新闻媒体对活动现场进行了采访报道。

（滁州市消保委供稿）



滁州市开展大型3·15广场宣传咨询活动

滁州市3·15在行动在滁州大剧院举办

滁州市工商局走进《政风行风热线》节目

滁州市16家放心消费参创企业代表公开承诺

滁州市举办 3·15 公益晚会

滁州市消保委、工商局召开创建放心消费企业承诺动员会

发布十大打假典型案例

发布十大消费投诉热点

定远县举行 3·15 广场宣传咨询活动

来安县举行 3·15 广场宣传咨询活动

明光市举行 3·15 纪念活动新闻发布会

六安：

举行现场活动为消费者答疑解惑

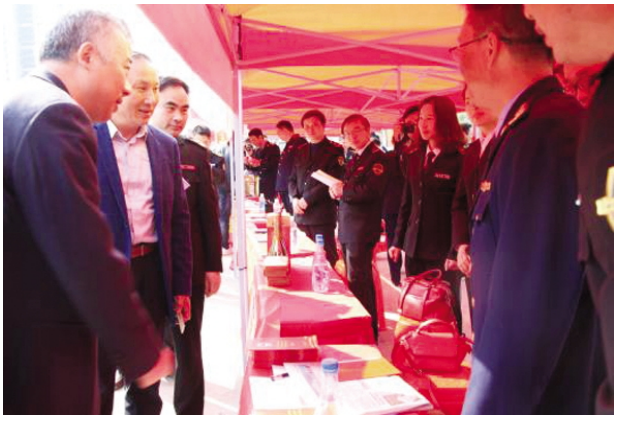
为倡导品质消费理念，营造放心消费环境，展示消费维权成果，3 月 15 日上午，由六安市人民政府主办，六安市消保委、六安市工商质监局承办的 2018 年纪念 3·15 国际消费者权益日暨放心消费创建宣传活动在城区万达广场隆重举行。市消保委主任李建民，市工商质监局局长、市消保委常务副主任程刚等消保委成员单位负责同志出席现场活动。

80 余家市直单位及公共服务企业、本地部分与消费密切相关的生产经营企业参与当天现场活动，面对面为群众答疑解惑。参加活动的单位，通过设立宣传台、展板等形式，进行现场讲解法律法规、发放宣传资料、进行真假商品辨别等，切实引导消费者知法、懂法、用法，树立健康、科学、绿色消费理念。活动的现场，还首次采用电子屏方式滚动播放老年人消费教育宣传片、放心消费创建、消费维权展示等宣传视频，吸引广大消费者驻足观看，引起群众高度共鸣。

活动后，市消保委还组织相关成员单位负责同志进行座谈交流，就全市消费维权工作集思广益，听取意见和建议。市消保委主任李建民要求市消保委及其成员单位要强化责任担当，依法履职尽责；凝聚社会共识，调动各方力量；动员公众参与，强化舆论引导；加强学习培训，提高履职能力，切实提升消保委组织的社会影响力和公信力，通过完善消费维权共治格局，促使产品和服务品质不断提升，实现对美好生活的向往。

全市各县区设立活动分会场，开展形式多样的现场主题活动，提升广大消费者的科学理性消费素质和依法维权能力，全力营造品质消费氛围。

（六安市消保委供稿）



六安市 3·15 纪念活动现场

六安市 3·15 纪念活动现场

马鞍山：

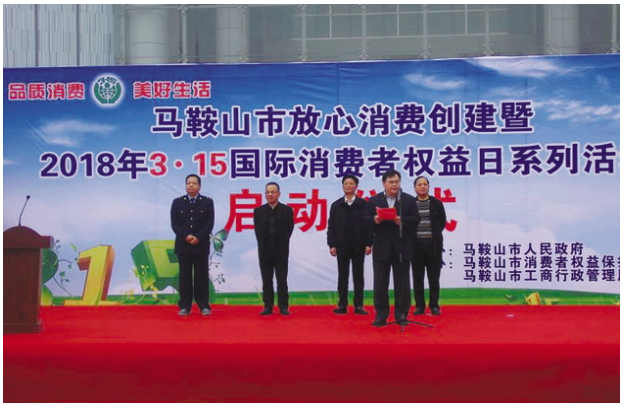
为放心消费（试点）示范企业授牌

3 月 15 日上午，由马鞍山市政府主办，市工商局、市消保委承办的马鞍山市放心消费创建暨 2018 年 3·15 国际消费者权益日系列活动启动仪式在大华时代广场隆重举行。市政府副市长李强、市政协副主席王青松、市政府副秘书长刘观林、市消保委主任高晓平、市消保委副主任、市工商局局长王庆荣以及有关部门负责同志、执法维权人员和宣传咨询人员；有关企业维权、咨询人员，新闻媒体等共 300 余人出席了此次活动。

仪式开始由市消保委主任高晓平代表市消保委致辞。他简要介绍了 2017 年马鞍山市消保委的工作成果以及 2018 年的工作计划。过去的一年里，各级消保委切实做好了消费投诉受理和日常监督维权工作，为维护马鞍山市消费者合法权益做出了较大贡献。之后，在场领导为 5 家放心消费（试点）示范企业颁发了牌匾。花山美居总经理欧敬国代表市放心消费（试点）示范企业发言，表达了今后积极发挥放心消费示范单位的示范带头作用，维护消费者权益的决心。之后市政府李强副市长作了讲话，对全市消费维权及放心消费创建工作做了指示。

启动仪式结束后，市政府、政协等领导同志在市消保委主任高晓平、市工商局局长王庆荣的陪同下到各行政及企事业单位咨询台前进行了慰问。市工商局、市消保委等 40 余家机关及企事业单位通过开展假冒伪劣商品识别展示、法律咨询、设立现场消费投诉台、发放宣传资料等一系列活动，现场为消费者提供服务。本次活动现场共接待群众咨询 3000 余人次，发放宣传资料 1 万余份，现场受理消费纠纷 20 余件。

（马鞍山市消保委供稿）



马鞍山市开展放心消费创建暨 2018 年 3·15 国际消费者权益日系列活动启动仪式

马鞍山市消保委与市广电台联合举办 2018 年 3·15 电视晚会

马鞍山市 2018 年 3·15 系列活动新闻发布会召开

芜湖：

消费维权社会共治组织成立

为隆重纪念3·15国际消费者权益日，贯彻落实“品质消费 美好生活”消费维权年主题，芜湖市消保委开展了一系列3·15纪念活动，精彩纷呈。

（一）芜湖市政府召开保护消费者合法权益第十八次办公会议暨2018年3·15活动组委会会议

2月26日下午，芜湖市政府召开保护消费者合法权益第十八次办公会议暨2018年3·15活动组委会会议，会议宣传了2018年消费维权年主题，听取了市消保委2017年度工作报告、消费维权典型案例以及2018年度工作计划和3·15系列活动实施意见，并围绕3·15活动安排进行了认真讨论。

（二）举办消费维权社会共治组织成立仪式暨消费维权论坛

3月9日上午，芜湖市消保委举办消费维权社会共治组织成立仪式暨消费维权论坛会，市相关行政部门、老干部督导团的代表以及各行业专家、律师、消费维权志愿者等30余人齐聚一堂，共话“提高消费品质、共建美好生活”消费维权主题。

（芜湖市消保委供稿）

芜湖市2018年3·15系列活动新闻发布会

芜湖市政府召开保护消费者合法权益第十八次办公会议暨2018年3·15活动组委会会议

芜湖市“品质消费、美好生活”消费宣传教育“五进”活动

芜湖市消保委召开消费者投诉及抽检情况行政约谈会

芜湖市消保委在老年大学首开老年消费教育课堂

芜湖举行放心消费创建工作全面启动仪式

宣城：

开展消费教育进企业活动

3 月 13 日上午，由市政府主办，市工商质监局、市消保委承办的 3·15 国际消费者权益日大型广场纪念活动在市府山广场举行。

市人大常委会副主任杨业峰、市政府副市长郭金友、市政协副主席唐佑文、市工商质监局局长刘富贵等出席纪念大会。市工商质监局局长刘富贵宣读了“宣城市放心消费示范店”表彰决定；市政府副市长郭金友就认真开展消费维权工作发表讲话；参会领导对获得"宣城市放心消费示范店"荣誉称号单位进行授牌并慰问参加咨询活动的工作人员。

活动现场有市工商质监局、市消保委、市公安局、市食药监局、市卫计委、市农委、市物价局、市出入境检验检疫局、市人民银行、市烟草专卖局、区市场监管局、区消保委等单位设立宣传台，现场受理消费投诉，解答消费咨询。供水、供电、燃气、移动、电信、工商银行、农业银行、中国人寿保险公司、平安保险、华安证券等企业也设立咨询台，为广大消费者答疑解惑。

数千名群众参加现场活动，各单位共发放 2 万余份宣传材料，接受数百名消费者现场咨询。

当日，府山广场还举办丰富多彩的文艺表演活动。 **（宣城市消保委供稿）**

宣城市开展纪念 3·15 国际消费者权益日活动

宣城市消保委开展消费教育进企业活动

宣城市召开消费者权益保护工作新闻发布会

绩溪县消保委开展 3·15 大型宣传活动

铜陵：

发放宣传材料 7000 余册

3 月 15 日上午 8 点，由市工商局、市消保委主办的铜陵市 3·15 国际消费者权益日大型广场宣传咨询活动，在铜陵市合百商厦门前广场举行。合百商厦电子大屏幕上打着消费维权年主题" 品质消费 美好生活"醒目夺人。活动现场，场面状观，人头攒动，热闹非凡。市人大副主任汪宜武、市政府副市长吴强、市政协副主席程金林等领导出席活动现场，市工商局党组书记、局长王书春率领副局长陆峰、张辉等陪同。

上午，参与活动的共有 30 多家单位，包括：市发改委（物价局）、市公安局、市司法局、市环保局、市住建委、市交通局、市商务局、市文旅委、市卫计委、市工商局、市质监局、市食药局、市烟草局、市银监局 14 家行政执法部门，他们设置展台、制作展牌、发放宣传材料，耐心受理、解答消费者的投诉和咨询。其中：市工商局、市烟草局、市食药监局展台前开展的假冒伪劣产品展示和真假辨别活动更是吸引了很多消费者，工作人员将消费者难以辨别的真假烟酒、药品等进行了现场比对，面对面教授消费者鉴别方法。市工商局还派出了一支党员志愿者队伍，在活动现场发放的《消法》、《条例》等宣传手册，热情为消费者零距离服务。

活动现场，水、电、气、移动、联通、电信等企业以及安广网络等一些诚信承诺联盟企业也积极参与活动，积极主动向社会作出服务承诺，树立企业诚信形象。市人民医院也积极开展了服务活动，免费为消费者测量血压。来自铜陵学院的 20 多名法学院大学生志愿者带来了一股青春活力，他们走向社会体验活

铜陵市隆重举办 3·15 国际消费者权益日纪念活动

动，向消费者发放宣传材料、宣传所学的一系列法律知识。法律援助中心的援助律师、安徽众佳和景旺律师事务所的律师志愿者也参与了活动。身披红色绶带的银行业协会的宣传方阵成了一道亮丽的风景，她们热情的向消费者介绍真假币识别等常识。保险行业协会以及一些保险公司等也纷纷参加宣传活动。

据不完全统计，活动现场共发放宣传材料 7000 余册，受理消费者咨询 50 余人次，市消保委当场受理消费者投诉 4 件。

铜陵日报社、铜陵广播电视台等新闻媒体对现场活动进行了跟踪报道，陆峰副局长现场接受了记者采访。王书春局长还带队前往铜官区、义安区、郊区、开发区活动现场进行了巡视指导。

（铜陵市消保委供稿）

铜陵市隆重举办 3·15 国际消费者权益日纪念活动

铜陵市召开 2018 年 3·15 新闻发布会

铜陵市隆重举办 3·15 国际消费者权益日纪念活动

铜陵市义安区举办 3·15 国际消费者权益日纪念活动

铜陵市召开首批市级放心消费示范单位座谈会暨授牌仪式

铜陵市召开首批市级放心消费示范单位座谈会暨授牌仪式

枞阳县在麒麟镇组织开展“品质消费教育乡村行”启动仪式暨宣传活动

池州：

集中开展侵害消费者权益行为执法专项行动

3 月 13 日，贵池区市场监管局、区消保委联合市工商质监局、市消保委在秀山门通达广场举办了2018 年消费维权年主题“品质消费，美好生活”咨询服务活动，以及“品质消费教育乡村行”活动启动仪式。

活动中，区市场监管局通过设置假冒伪劣商品展示台，向广大市民推介了 2017 年消费维权成果，介绍了酒类、洗化用品、食品药品等大众消费品识假辨假知识。该局所属 15 个基层监管所也同步在镇街所在地开展了咨询服务活动，活动期间，共悬挂消费维权宣传标语 20 条，发放各类宣传资料近 5000 份，受理群众咨询 700 多人次。

在此期间，该局将以近年来消费投诉相对集中的家用小电器、通讯产品、儿童用品、老年人用品、服装鞋帽、建筑装修材制等商品，以及美容美发业、通信服务业、汽车销售维修业等服务领域为重心，以商场、超市、专业市场、专卖店、城乡结合部和农村市场等为重点区域，集中开展侵害消费者权益行为执法专项行动，强化执法办案力度，推进线上线下一体化监管，震慑违法经营者，维护消费者合法权益。

同时，该局联合池州人网共同举办了消费维权知识网上答题竞赛活动；联合各基层消保委组织开展了网络消费调查活动；并将开展"品质消费教育乡村行"系列活动，进一步提升广大人民群众消费维权意识和消费维权能力。

（池州市消保委供稿）

池州市 2018 年 3·15 活动新闻发布会

青阳县举行 3·15 国际消费者权益保护日活动

东至县开展丰富多彩的 3·15 国际消费者权益日活动

石台县 3·15 国际消费者权益日纪念活动精彩纷呈

安庆：

举行“放心消费 我们承诺”电商签名活动

由安庆市人民政府主办，安庆市工商行政和质量技术监督管理局、安庆市消费者权益保护委员会、安庆广播电视台、大观区人民政府联合承办的 2018 年安庆市纪念 3·15 国际消费者权益日主题活动于 2018 年 3 月 13 日上午 9 时在八佰伴广场隆重举行。

市工商质监局局长张黎明、市广播电视台台长陈燚、市工商质监局副局长陶永生、市工商质监局副局长方世江、市工商质监局副局长洪焱生、安庆广播电视台副台长陈庆玲、市商务局副调研员周传祥、市烟草局副局长林晓跃、大观区人民政府常务副区长吴曙出席活动。市商务局、市工商质监局、市食品药品监管局、市烟草局、大观区市场监管局和诚信企业代表组成的方阵参与了活动。

活动现场，张黎明局长发表了致辞；陶永生副局长公布了 2017 年安庆市度有关行政部门十大消费维权典型案例、安庆市各级消保委十大消费维权典型案例、安庆市首批放心消费创建示范店名单和第十一届安庆市诚信单位名单；吴曙副区长发表了讲话；方世江副局长发布 2017 年度电梯维保质量十佳单位名单；洪焱生副局长宣读安庆市 2017 年度“电子商务诚信示范企业”名单。诚信商家代表做了诚信承诺宣言。

市公安局、市商务局、市食品药品监管局、市物价局、市工商质监局、市邮政管理局、市烟草局、人民银行安庆支行、市消保委、市保险行业协会、大观区市场监管局、大观区科协在活动现场设立了咨询台，发放宣传资料，面对面帮助市民解答消费维权方面疑问。

张黎明在接受媒体采访时表示，希望通过此次活动，能在安庆营造放心消费、安全消费的环境，天天成为 315，市工商质监局、市消保委下一步将做好以下几个方面工作：一是通过宣传引导普法，号召广大企业成为守法企业，号召广大经营者成为诚信经营者，号召广大消费者成为合格理性消费者；二是市消保委将在市委市政府的领导下，加强依法打假制假专项行动，以法律作为后盾，让广大消费者能够安全消费、放心消费；三是通过宣传，通过执法打假，在安庆营造一个良好的消费环境。 **（安庆市消保委供稿）**

安庆市消保委举办 2018 年纪念 3·15 国际消费者权益日主题活动

安庆市工商质监局、市消保委开展法律法规培训活动

安庆“放心消费 我们承诺”安庆电商签名活动

黄山：

举行诚信企业代表进行放心消费宣誓活动

3月13日上午，由市政府、屯溪区政府共同主办的3·15国际消费者权益日纪念活动在中心城区徽州大剧院广场举行，市人大常委会副主任徐健玲、副市长李高峰、市政协副主席汪潇溪、市政协秘书长、市工商局局长李江出席活动启动仪式，21家市直单位、45家企业参加活动。

活动通报了黄山市2017年度消费维权工作情况，并为荣获首批黄山市、屯溪区“放心消费”示范单位现场授牌，诚信企业代表进行了放心消费宣誓。

李高峰纪念活动致辞中指出，做好消费维权工作要坚持以人民为中心，努力营造安全、放心的消费环境，实现好、维护好、发展好最广大消费者的合法权益，不断服务消费品质提升，不断促进高质量发展，不断满足人民的美好生活需要；各经营者要履行好责任，各职能部门要依法履责，各消费者保护组织要切实发挥作用，以实际行动谱写新时代消费维权新篇章，为促进黄山市经济持续健康发展和社会和谐稳定做出新的更大贡献。

今年3·15国际消费者权益日的主题为“品质消费 美好生活”，活动现场设置了咨询投诉台，接受群众咨询、投诉，普及法律法规和消费知识，同时还在现场设置了酒类、食品类、电器类等商品的真假样品展示，现场教授大家防假辩假知识，帮助市民树立正确的消费观念。活动现场共发放宣传材料5805份；接受消费投诉咨询642件，均在核实处理中。

（黄山市消保委供稿）

黄山市举办3·15国际消费者权益日纪念活动

黄山市休宁县举行3·15国际消费者权益日纪念活动

黄山市消费维权情况新闻发布会召开

安徽省工商局发布 2017 年八大典型投诉案件

中国消费网合肥讯（**徐琪琪记者洪敬谱**）3 月 13 日上午，安徽省工商局向社会发布了 2017 年八大典型投诉案件。据分析，该省 2017 年交通工具消费投诉仍居商品质量投诉首位，为 2990 件，比上年同期增长 33.72%。

安徽斯蒂诺汽车销售“无证车”

2017 年 6 月，安徽斯蒂诺汽车销售服务有限公司将 1 辆维修过且无任何手续的柴油大切诺基卖给贵州一消费者，导致消费者所购车辆无法上牌。该局受理了消费者投诉，但因该公司法人涉嫌刑事犯罪被拘役，此案至今未予结案。

国外上牌车翻新后作新车卖

2017 年 11 月，天津市滨海新区一汽车销售商将 1 辆在美国上过牌照且行驶 2000 多公里的价值 100 多万元的奥迪轿车卖给安徽消费者，消费者投诉后，该经销商态度强硬，不愿意退货。此案经我局与天津市市场监督管理委员会 12315 中心协调沟通，已成功调解。

保健品虚假宣传 食品误导为药品

2017 年 12 月，马鞍山市雨山市场监管所陆续接到数起有关保健品的投诉，几位老年消费者来到该市雨山市场监管所，咨询自己购买的标称为“蜂胶”软胶囊是药品还是食品。随后，工作人员在网上查验该商品信息，发现该软胶囊为保健食品，主要用于调节血脂。消费者觉得商家广告宣传有问题，严重误导消费者，当即投诉要求维权。

炒作高科技概念吸引老年消费者

2017 年 12 月，霍山县市场监管局 12315 投诉举报中心接到安徽电视台记者反映，称位于霍山县衡山镇的霍山乐之邦百货经营部销售所谓可以包治百病的“胶原蛋白肽”固体饮料，涉嫌虚假宣传。经查：当事人采取会销模式，以养生专家的身份对意向顾客进行亲情式关怀和涉嫌虚假高价格隐匿式销售。“胶原蛋白肽”固体饮料价格为 680 元/盒，立案调查时已有 20 余老年人购买该商品，总价值 5 万余元。

电器大卖场以样机当新机卖

安庆市某消费者于 2014 年在某电器大卖场购买多台家用电器，其中一台某品牌冰箱于 2015 年出现故障，已维修一次，在 2016 年 5 月份又出现故障，维修时得知该冰箱竟然是 2012 年样机。售后及区域经销商称商品为样机，厂家不予更换。消费者对商家以样机当新机卖的行为表示不满。经调解，商家已给消费者办理了更换。

电器质量问题售后拖延维修

马鞍山市消费者潘先生反映，2017 年 9 月在市区解放路上某电器商城购买的一台品牌空调，售价 2490 元，没过几天就出现质量问题，潘先生找到销售商和该品牌服务部，售后人员一直说缺少零件，1 个多月没有维修好，到工商局 12315 投诉举报中心投诉。经过多次协商调解，最终商家答应为潘先生作退货处理。

征婚对象不满意百合婚恋网拒绝退款

2017 年 12 月，合肥市民黄女士到省工商局投诉，称其在百合婚恋网征婚，交了 6800 元，因婚介公司提供的征婚对象不符合她提出的条件，要求退款。婚介公司百般推脱，且将她登记的网页删除，使其维权无证据。

美容店预付卡消费问题多

2017 年 8 月，东至县市场监管局 12315 投诉举报中心接消费者赵某投诉：称其 2014 年 8 月中旬经同学程某介绍，在东至县某美容店预付 16100 元购买店内美容护肤商品（享受商品 5 折优惠），商品可以任意时间去拿，从 2014 年 8 月至 2015 年 6 月底，她陆续拿了几次商品，累计消费 8953 元。到 2015 年 10 月准备再次去店内拿商品时发现店已转让，经营者左某去了外地。赵某通过手机联系了左某，但左某一直推脱不处理，造成赵某剩余 7147 元无法消费。经多次与左某沟通无果，后左某关闭手机，无奈之下投诉请求帮助维权。

安徽省旅游发展委发布五大典型案件

中国消费者报合肥讯（**徐琪琪记者洪敬谱**）中国消费者报记者3月13日从安徽省3·15新闻发布会上获悉，2017年，该省旅游发展委员会受理一般旅游投诉895件、1913人次，调解赔付617573元，按期结案率100%。检查旅游企业及分支机构4799家，处理违法违规企业和个人90件。以下是该省旅游发展委员会2017年五大维权典型案例。

不合理低价组织旅游拿购物回扣

安徽省国泰国际旅行社有限责任公司以1300元/人的价格招徕、组织严怀俊等19名旅游者，于2017年6月13日至19日赴泰国7日游，经查实，旅游行程开始前，该公司未告知旅游者旅游行程中有另行付费的旅游项目，在获取的该公司与泰王国好运旅游有限责任公司签订的《团队确认单》中，双方就购物佣金与自费佣金支付方式进行了约定，领队通过安排旅游者参加购物和另行付费旅游项目直接领取佣金。同时查实，该旅行社安排的领队人员不符合出境旅游领队的法定条件。该公司的上述行为违反了《旅游法》第35条第1款、36条之规定规定。合肥市旅游局依据《旅游法》第98条、96条第2项，合并做出罚款35000元，并责令停业整顿1个月的行政处罚。对直接负责的主管人员作出4000元罚款的行政处罚。

未经许可经营出境旅游业务案

2017年9月26日，合肥市旅游局与合肥市物价局执法人员到安徽踏浪游国际旅行社有限公司办公场所进行"不合理低价招徕"专项整治突击检查时，发现该公司网站有"新泰度"曼谷芭提雅沙美岛6日游旅游线路产品。经查实，该公司不具备经营出境旅游业务资质。

安徽踏浪游国际旅行社有限公司违法了《旅游法》第29条之规定，合肥市旅游局依据《旅游法》第95条，做出罚款10000元，并责令停业整顿1个月的行政处罚。对直接负责的主管人员做出罚款2000元的行政处罚。

假借俱乐部名义组织招徕旅游者案

蚌埠市旅游局从蚌埠玩商俱乐部微信朋友圈发现案件线索，在市场检查中，确认了邵帮好以蚌埠玩商俱乐部名义，擅自招徕29名游客，并以蚌埠玩商俱乐部名义与安徽康辉国际旅行社有限责任公司签订“韩国邮轮7日游”团队出境旅游合同。执法人员在调查中，还发现了蚌埠玩商俱乐部发布的宣传单页、邵帮好书写的《"韩国东明明珠8号邮轮7日游"费用明细》等证据，邵帮好从中获利290元。

邵帮好违反了《旅游法》第28条之规定，蚌埠市旅游局依据《旅游法》第95条，做出没收违法所得290元，罚款10000元的行政处罚。

淮南银泰旅行社有限公司虚假宣传案

淮南市旅游局接群众举报，反映淮南市银泰旅行社有限公司存在低价虚假宣传招徕旅游者，并提供了微信聊天记录及宣传广告截图一份。经查实，该公司于2017年2月13日通过微信朋友圈发布了齐云山两日游旅游线路产品，团费每人28元，执法人员在调查中，除了微信聊天记录外，未发现该旅行社组团前往齐云山的情况，该旅行社负责人承认了其虚假宣传的违法事实。淮南市银泰旅行社有限公司违反了《旅游法》第32条之规定，淮南市旅游局依据《旅游法》第97条第1项，做出罚款5000元的行政处罚，同时，对

该旅行社负责人做出罚款2000元的行政处罚。

旅游公司租用不具备旅游营运资质车辆案

黄山星火国际旅游有限公司组织的"西递、宏村一日游"旅游团，11名游客为散客拼团，计调员朱雪珍汇总了散客团的人员名单后，具体行程安排交由程克明负责。6月10日早，因为程克明计划调用的旅游车辆临时出现故障，所以就使用了其朋友洪国宏的皖J80445车辆，从福满楼酒店和鼎徽精品酒店接到游客后，送至宏村、西递游览。该公司实际收取游客车费每人28元，共计308元。

经查验皖J80445车辆的机动车行驶证，发现该车辆的使用性质为非营运，不具有旅游营运资质。黄山星火国际旅行社有限公司违反了《旅游法》第34条之规定，黄山市旅游委员会依据《旅游法》第97条第2项，做出罚款5000元的行政处罚。对直接负责的主管人员做出罚款2000元的行政处罚。

合肥市工商局发布 2017 年网络消费维权十大案件

合肥同济泌尿专科医院因虚假宣传被立案查处

中国消费者报合肥讯(**徐琪琪记者洪敬谱**)中国消费者报记者从合肥市 2018 年 3·15 国际消费者权益日纪念活动新闻发布会获悉，该市工商局发布了 2017 网络消费维权十大案例。其中，合肥同济泌尿专科医院利用互联网发布虚假违法广告的行为被该局立案查处。

广告宣传有虚假 误导消费严查处

2017 年 10 月，合肥市工商局网监局接到某消费者投诉举报，称其看到合肥同济泌尿专科医院广告宣传“3-5 天彻底根治”相关疾病误导患者，因被广告吸引到医院接受治疗，但花费大量医药费用依然反反复复发作，因此引发纠纷。工作人员接到投诉举报后，进行全面调查，依法进行调解，同时对该院利用互联网发布虚假违法广告的行为立案查处。

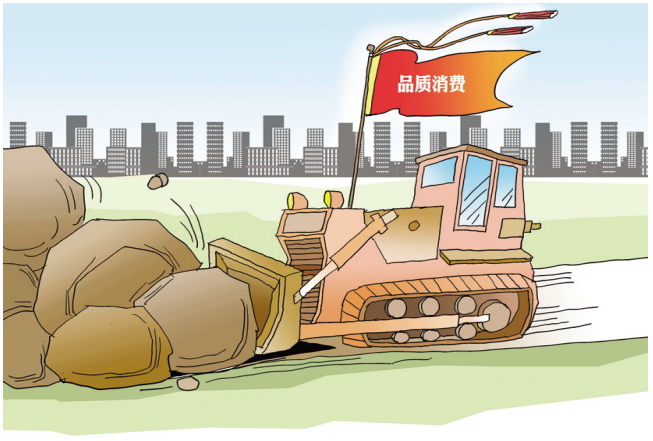
工商点评：虚假医疗广告不仅严重扰乱了医疗服务市场的正常秩序，而且对消费者造成了比一般虚假广告更严重的影响，危害到消费者的健康甚至生命。医疗机构违反《广告法》规定，发布虚假广告，欺骗、误导消费者的，工商部门依法处以广告费用三倍以上五倍以下的罚款，广告费用无法计算或者明显偏低的，处以二十万元上以一百万元以下的罚款，情节严重的，卫生行政部门可以吊销诊疗科目或者吊销医疗机构执业许可证；发布虚假广告使购买商品或者接受服务的消费者的合法权益受到损害的，由广告主依法承担民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。提醒消费者擦亮双眼辨别虚假医疗广告，不要轻信所谓"神奇疗效"，以免上当受骗。如果发现是虚假违法广告的，一定要勇敢地拿起法律武器维护自身权益。

预付货款定买卖 信守承诺需始终

2017 年 11 月 10 日，合肥市蜀山区市场监管局接到李女士投诉，称其 9 月 30 日在鲜丰水果网上商城购买了榴莲并支付了货款，但商家称没有现货。李女士等待一个月后，榴莲到货，但商家表示现在榴莲涨价，需要李女士补差价。李女士认为，是自己付款后商家无货才造成延迟拿货，不能以现在的市场价为准，希望工商部门协调解决。蜀山区市场监管局工作人员接到投诉后，及时联系当事双方了解情况。经调解，商家最终表示不需要李女士补差价，双方达成和解。

工商点评：买家付款后，交易已经达成。卖家因自身原因，导致履行承诺延迟，消费者有权要求卖家继续履行合同约定，差价损失应由卖家承担。《合同法》第六十三条规定，逾期交付标的物的，遇价格上涨时，按照原价格执行；《消费者权益保护法》第五十三条规定，经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。

网购七日欲退货 适用范围先弄清



2017 年 7 月，合肥市庐江县市场监管局接到消费者夏先生投诉，称其于 2017 年 6 月 15 日在淘宝网通过代购购买的爱步鞋因为尺码偏大想要退货，商家以代购为由拒绝退货。工作人员接到投诉后，及时联系消费者，同时了解商家在网上标注及消费者确认情况，向商家宣传了《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》，商家认识到自身问题给予退货处理。

工商点评：网络商品销售者不得擅自扩大不适用无理由退货的商品范围，代购商品如属于消费者定作商品的，应当如实标注。2017 年 3 月 15 日起施行的《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》第二十条规定，网络商品销售者应当采取技术手段或者其他措施，对于属于消费者定作商品不适用七日无理由退货的应当进行明确标注。符合本办法第七条规定的商

品，网络商品销售者应当在商品销售必经流程中设置显著的确认程序，供消费者对单次购买行为进行确认。如无确认，网络商品销售者不得拒绝七日无理由退货。

商品安装出问题 商家全责应赔偿

2017 年 12 月 17 日，巢湖市市场监管局接到某消费者投诉，称其在 TCL 京东直营店购买一台价值 699 元的洗衣机。当日，商家派师傅上门安装，12 月 19 日该消费者发现水龙头漏水，并损坏了家具、地板，经多次与商家协商未果，投诉至工商部门，要求商家进行赔偿。经工作人员多次调解，2018 年 1 月 29 日双方达成一致协议，商家一次性赔偿消费者家具损失 3600 元。

工商点评：随着网络商品交易的普及，越来越多的消费者选择从网上购买家电等需要上门安装的商品。网络商品经营者应当遵守《消费者权益保护法》和《产品质量法》等法律、法规的规定，不得损害消费者合法权益。《消费者权益保护法》第五十二条规定，经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。

共享汽车助出行 服务保障需跟上

2017 年 12 月，合肥市高新区市场监管局接到消费者王先生投诉，称其通过一步用车 APP 租用了一辆共享汽车，行驶途中汽车抛锚，联系商家后，对方要求其原地等待，因等待时间过长，导致王先生归校太晚，被全校通报批评。王先生遂要求商家赔偿一天免费使用券，商家拒绝后，王先生投诉至工商部门。工作人员接到投诉后，及时与王先生及商家取得联系，了解具体情况后，工作人员对双方当事人进行调解。最终，双方达成一致意见，该公司为王先生免去了事故当天共享汽车使用费用。

工商点评：共享汽车为人们的出行带来了便利，是当前共享经济的一种体现。商家在提供共享汽车服务时，理应保证所提供车辆的各项性能完好，降低车辆故障发生率。《消费者权益保护法》规定，经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限。消费者在接受服务时，其合法权益受到损害的，可以向服务者要求赔偿。

网站承诺有出入 退还费用加赔付

2017 年 3 月，合肥市工商局网监局接到某消费者投诉，称其在春节期间前往三亚出游，在美团网上预订当地公寓形式酒店入住，预订金额为 1400 元，当晚到店后发现与宣传承诺的内容不符，随即与该网站联系取消预定并入住其他酒店。回合肥后多次与网站联系退款，网站均拒绝全额退款，仅承诺赔付 500 元券下次消费使用。网监局工作人员在接到投诉后，及时与该网站负责人联系，经多次协商，最终该网站与消费者达成退款协议，退还预订费用及赔付相应损失。

工商点评：假期出游预订酒店，应当仔细了解酒店提供的服务范畴及取消订单的退款事项。在实际入住时，遇到问题应当及时与网站沟通，并保存凭证，便于维权。《消费者权益保护法》第五十三条规定，经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

合同约定谨遵守 履约未成要补偿

2017 年 2 月 14 日，合肥市庐阳区市场监管局接到消费者戚先生投诉，称其通过某外卖平台订购“幸福花艺”门店的 11 朵价值 133 元玫瑰花送到约定地点，但是收花人也未能如约收到鲜花，商家订单却显示完成，联系商家未果。戚先生“美好的浪漫”之举成空，极为失望和不满，投诉商家欺诈消费者。工作人员接诉后，及时到"幸福花艺"门店了解情况，该店负责人承认是自身过错，表示愿意退还消费者全款并给予相应补偿，同时对消费者表达了歉意。

工商点评：商家在保证商品质量的同时，应当按照事先约定履行承诺。《消费者权益保护法》第五十三条规定，经营者以预收款方式提供商品或者服务的，

应当按照约定提供。未按要求提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款，并应当承担利息及消费者必须支付的合理费用。

网购商品退款难 工商出手解烦忧

2017 年 4 月，合肥市长丰县市场监管局接到消费者莫先生投诉，称其从网上订购了格美公司的橙汁自动榨汁机 4 台，每台 45800 元，实际只收到商家的两台自动榨汁机，剩余两台一直没有发货，莫先生于 2017 年 1 月 9 日提交了两台机器 9 万多元的退款申请，但是商家因诸多理由，迟迟未退款，莫先生为此很烦恼。工作人员接到投诉后，及时与商家取得联系，宣传了《消费者权益保护法》等法律法规，商家认识到自身管理中存在的问题，退回投诉人 9 万多元的购货款。

工商点评：商家应按照消费者订单需求履行约定，《侵害消费者权益行为处罚办法》第十条规定，经营者以预收款方式提供商品或者服务，应当与消费者明确约定商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式等内容。未按约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款，并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。经营者对消费者提出的合理退款要求，明确表示不予退款，或者自约定期满之日起、无约定期限的自消费者提出退款要求之日起超过十五日未退款的，视为故意拖延或者无理拒绝，工商部门可以依法处理，维护消费者合法权益。

平台交易享便利 规范经营应牢记

2017 年 12 月 23 日，合肥市工商局网监局接到消费者黄先生投诉，称其通过某网购车平台签订三方购车合同，缴纳购车服务费 2000 元及购车押金 500 元，后因卖家违约，该网同意返还购车服务费及购车押金但未履行，消费者联系未果投诉至工商部门。网监局执法人员接到投诉后，及时与该网合肥分公司联系，该公司反馈卖家单方违约且有跑单嫌疑，但没有有效的证据。执法人员“送法上门”开展普法宣传，并多次沟通，最终该网合肥地区负责人愿意按照合同约定返还购车服务费 2000 元以及买卖双方购车押金各 500 元，共计 3000 元。消费者表示满意。

工商点评：第三方交易平台作为买卖双方网上交易的沟通桥梁，在电商服务业发展中起到了重要作用。为维护交易秩序，平台应当加强自身服务规范，注重履约。《消费者权益保护法》规定，消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿；网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。

市场竞争须公平 刷单炒信不可为

2017 年 12 月，合肥市工商局网监局接到消费者魏先生举报，称合肥驿路电子商务有限公司虚假宣传欺骗学员，淘宝刷单。工作人员接到举报后，及时联系消费者了解详细情况，并展开初步调查。经查，该公司为其学员提供刷单服务以获取利益，属于损害其他经营者合法权益、扰乱市场经济秩序的不正当竞争行为，工商部门依法予以查处。

工商点评：网络经营者在生产经营活动中，应当遵循自愿、平等、公平、诚信的原则，遵守法律和商业道德，但一直以来商家刷单现象成为难以根除的“毒瘤”。新修订的《反不正当竞争法》已经于 2018 年 1 月 1 日开始实施，新法规定" 经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者"，若经营者对其商品作虚假或者引人误解的商业宣传，或者通过组织虚假交易等方式帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传的，由监督检查部门责令停止违法行为，处二十万元以上一百万元以下的罚款；情节严重的，处一百万元以上二百万元以下的罚款，可以吊销营业执照。刷单风险性也越来越大，一味刷单的操作模式，并不能带来长久利益。新修订的《反不正当竞争法》通过重拳打击刷单，做为网络经营者，也应当严以自律，坚守底线，诚信经营，才能让企业持续健康发展。

315
典型
案件

合肥食品药品2017年消费维权案件

一、上海拉扎斯信息科技有限公司合肥分公司对未取得《食品经营许可证》的食品经营者提供网络交易平台服务案

2017年5月19日，合肥市蜀山区食品药品监督管理局接举报称有包子铺在未取得《食品经营许可证》的情况下便通过网络外卖许可证审查，在“饿了么”外卖平台上进行对外销售。经查，2017年3月下旬，上海拉扎斯信息科技有限公司合肥分公司在明知"反手鲜包"的包子铺未取得《食品经营许可证》的情况下，仍让其在公司的网络交易平台上进行销售活动。至案发时止，包子铺在网络交易平台“饿了么”上共销售26单包子，营业额共计431.5元。当事人的行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第六十二条第一款的规定，依据《中华人民共和国食品安全法》第一百三十一条第一款的规定，合肥市蜀山区食品药品监督管理局依法对当事人作出责令改正违法行为、罚款10万元的行政处罚。

二、褚作武销售标签不符合法律规定牛肉及未按照法律规定履行进货查验制度案

合肥市瑶海区食品药品监督管理局接投诉后，在监督检查中发现，当事人褚作武（合肥市瑶海区德运食品商行）于2016年分别于9月、10月份购进标注有“ibp”、“EXCEL”字样的牛肉，当事人均未能提供有效的检验检疫证明及销售清单，两种牛肉均没有中文标签，且在购进上述牛肉时未履行查验制度。两种牛肉的违法经营额为4983.2元，违法所得为184.2元。当事人的上述违法行为违反了《中华人民共和国食品安全法》和《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》的相关规定。2017年11月10日，合肥市瑶海区食品药品监督管理局依法给予当事人下列行政处罚：1、对当事人经营标签不符合法律规定食品的行为及未按照法律规定履行进货查验制度的行为责令改正、给予警告；2、没收两板标注有“EXCEL”字样的牛肉；3、没收违法所得184.2元；4、罚款130000元。当事人在法定期限内未履行行政处罚决定，2018年1月16日，合肥市瑶海区食品药品监督管理局申请人民法院强制执行。

三、何金龙生产、销售有毒、有害食品罪案

2017年3月3日，合肥经济技术开发区食品药品监督管理局对辖区内业主为何金龙的香香卤熟食店的卤汤进行抽样检验，经检测其卤汤含罂粟碱35μg/kg，那可丁31μg/kg。当事人何金龙在制作卤汤时为增加卤汤的口感，在卤汤中添加罂粟碱等非食用物质，违反了《中华人民共和国刑法》第一百四十四条规定，当事人的行为构成生产、销售有毒、有害食品罪。经法院判决，何金龙被处以7个月的有期徒刑。

四、安徽省立药业有限公司医药分公司非法销售药品案

合肥市食品药品监督管理局对安徽省立药业有限公司进行日常监管飞行检查时发现，安徽省立药业有限公司医药分公司在销售含特殊药品复方制剂时，未按照要求建立客户档案核实采购方相关资质，未签订买卖合同等，未严格执行出库复核制度，并且违反规定使用现金进行含特殊药品复方制剂交易。以至造成药品的去向不明，为他人可能的非法经营行为提供了药品、票据等便利并且造成药品流弊。安徽省立药业有限公司医药分公司的行为违反了《药品经营质量管理规范》第九十一条、第九十二条、第九十三条、第九十五条和第九十八条及《药品流通监督管理办法》第十三条的规定。依据《药品流通监督管理办法》第三十五条的规定，合肥市食药监局对安徽省立药业有限公司医药分公司处以警告、罚款3万元的行政处罚。目前，该公司的《药品经营许可证》和《药品经营质量管理规范认证证书》已注销。

五、王佳伟（合肥瑶海区大胃麻母婴用品商行）销售假药案

2017年9月19日，根据相关线索，合肥市食品药品监督管理局联合公安机关对淘宝店铺大胃麻麻爱海淘的地址合肥瑶海区大胃麻母婴用品商行进行现场检查。发现存放大量外文标示的产品，经具有翻译资质的合肥译心翻译公司进行翻译后，合肥市食药监局依法认定后，确定其中MUCOSOLVANP、entofryl宝宝腹泻糖浆等24种境外产品均按假药论处。目前合肥市公安局瑶海分局已立案调查，已对当事人采取控制措施。

近年来，随着电子商务的兴起，没有场地成本、占

用资金量小、可以克服传统市场信息不对称问题，通过互联网销售假药的犯罪行为呈现增多趋势。我们提示消费者在网上购物时，要从具有合法资格的网店购买药品，注意索取发票，发现有问题的产品及时向食药监部门举报；同时，警示网络销售药品的经营者要严格执行相关法律法规，不能心存侥幸，网络销售违法同样难逃惩处。

六、安徽艺术职业学校食堂生产经营含致病性微生物食品案

2017 年 2 月 16 日，5 名考生在安徽艺术职业学院食堂就餐后发生腹泻，经调查，原因为金黄色葡萄球菌污染火腿肉而引起的食源性疾病暴发事件。当事人生产经营含有金黄色葡萄球菌火腿肉熟制品的行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第一款第（二）项的规定，依据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十四条规定，合肥市经济技术开发区食品药品监督局依法对当事人处以 10 万元行政处罚。

七、合肥花亭湖畔餐饮管理有限公司未按规定实施生产经营过程控制要求及未取得食品经营许可擅自从事食品经营活动案

2017 年 9 月 16 日，合肥市蜀山区食品药品监督管理局对合肥花亭湖畔餐饮管理有限公司进行检查时，发现当事人餐厅后厨操作间不符合食品安全标准，不具备合理的设备布局和工艺流程，待加工食品与直接入口食品、原料与成品存在交叉污染；当事人未取得冷食类食品制售许可从事冷食类食品制售。当事人的上述行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十三条第一款和第三十五条第一款的规定。依据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十二条的规定依法对当事人作出没收违法所得 1200 元、罚款 5 万元的行政处罚。

八、合肥悦家商业有限公司肥西名邦店销售过期食品案

2017 年 4 月 1 日，肥西县食品药品监督管理局接举报后对合肥悦家商业有限公司肥西名邦店依法检查时发现，在该店面包部操作间冷冻库存放有过期的蛋散、笑口枣等食品原料；在该店熟食部柜台上存放有使用过期原料炸制的成品蛋散及成品笑口枣。当事人使用过期的原料生产食品行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第一款第三项的规定，依据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十四条的规定，肥西县食品药品监督管理局对当事人依法作出没收违法生产经营的食品原料及食品，罚款 9 万元的行政处罚。

九、巢湖市食药监局和公安局联合查获销售假药复方甘草片系列案

巢湖市食品药品监督管理局在日常检查中发现巢湖市孙氏大药房有限公司销售的标示生产单位为桂林南药股份有限公司、国药准字 H45020332、批号为 2015.09.05 的复方甘草片可疑。该药品经合肥市食品药品检验中心检验，鉴别项[1]不符合规定；经向桂林市食药监局协查，桂林南药股份有限公司在 2015 年 9 月未生产复方甘草片。依据《中华人民共和国药品安全法》第四十八条第二款（一）项之规定为假药。

巢湖市食药监局和公安局联合对假药来源进行追踪溯源。经查，假药来源为王洋、孙斌从微信群中购买。经巢湖市人民检察院提起公诉，巢湖市人民法院审理认定，被告王洋、孙斌销售假药罪成立，依法追究刑事责任。分别判处被告人王洋有期徒刑九个月，并处罚金人民币 1 万元；判处被告人孙斌有期徒刑六个月，并处罚金人民币 3 千元；依法没收被告人王洋退出的违法所得 800 元，上交国库；责令被告人王洋、孙斌收回其销售的尚未被使用的假药，以消除危险，并在安徽省级公开媒体上向社会公众赔礼道歉。目前该案正在合肥中院二审审理中。巢湖市食品药品监督管理局责令巢湖市孙氏大药房有限公司改正，并给予下列行政处罚：1.没收复方甘草片 42 瓶；2.没收违法所得 98.4 元；3.罚款 6100.6 元。

十、刘浪无证生产经营标签含有虚假内容的食品案

2017 年 9 月 13 日，合肥市经济技术开发区食品药品监督管理局接投诉举报后监督检查发现，刘浪（合肥市经济技术开发区致朴食品店负责人）自 2017 年 7 月以来，在未取得《食品生产许可证》的情况下，擅自通过淘宝店铺"致朴手作美食"销售自己加工制作的“川贝枇杷膏”，标签标注内容为：产品名称：川贝枇杷膏；配料：川贝母、枇杷果、枇杷叶、冰糖；生产商：致朴手作美食等信息。经查该食品未加入川贝母，是其为了提高售价而虚假标注。当事人刘浪未取得食品生产许可证生产川贝枇杷膏并在产品的名称和配料表中虚假标注未添加的川贝母的行为，违反了《网络食品安全违法行为查处办法》第十六条第一款、《中华人民共和国食品安全法》第七十一条第一款的规定。合肥市经济技术开发区食品药品监督管理局依法对当事人进行了下列行政处罚：1、没收违法所得 72 元；2、没收用于违法生产经营的 250ML 玻璃瓶 81 瓶；3、罚款 1 万元。

安徽省消保委系统 2017 年十大维权典型案例

2017 年全年，该省各级消保委共受理消费者投诉 11106 件，已解决 10604 件，解决率 95.48%，为消费者挽回经济损失 2923.32 万元，共接待消费者来访、咨询 11.87 万人次。以下是安徽省消保委系统 2017 年十大维权典型案例。

商品房预售维权案

合肥市消费者张某于 2017 年 7 月 22 日在某房地产公司缴纳了 50000 元认筹定金，并在 8 月 22 日交了 777416 元房屋首付款，但随后两个月房产公司都没有与消费者签订购房合同。消费者与开发商协商退还首付款无果后，于 9 月 20 日向安徽省消保委投诉。

该省消保委接投诉后立即约谈房产公司，经过多次协商后，房产公司退还消费者购房款 827416 元。

火锅店液体酒精致伤维权案

天长市消保委接到胡某投诉，称其和朋友一行四人去天长市区某火锅店就餐，在就餐途中因服务员操作不慎致胡某面部、颈部、手臂及腿部被酒精烧伤。商家虽然积极承担了前期治疗费用 26000 元，但由于消费者后期还需要继续治疗、康复，向被诉方索要费用被拒。

接诉后，天长市消保委高度重视，立即查看了消费者提交的证据。在了解清楚缘由后，工作人员组织双方进行调解。

最终，经过两次调解，被诉方同意一次性赔偿投诉人后期治疗费、误工费、护工费、营养费等共计 60000 元。

婚纱摄影群体纠纷维权案

2017 年 5 月下旬，淮南市谢家集区消保委陆续接到消费者对某婚纱摄影店的集中投诉，主要反映该店以预约拍摄照片为名，收取消费者多为 200 到 500 元不等的保证金（个别收取 3000 到 8000 元），到期后既未能按合同履约且又不及时退还保证金，直到 5 月 27 号发现该店已人去楼空，无法联系经营者。

部分消费者遂向区消保委投诉，要求追回保证金。接到投诉后，谢家集区消保委工作人员一边安抚消费者的情绪，一边积极联系商家负责人，最终通过公安机关帮助联系上了负责人段某。

经过沟通、协商，最终，经营者认识到了问题的严重性，在该区消保委办公室现场退款 154 人，退款金额 47750 元。

中央空调质量维权案

2 月 24 日，消费者李某向淮南市消保委投诉，称其家中安装了价值 3 万余元的中央空调，使用过程中出现了故障。而在售后上门维修时，李某发现空调外机内部较旧，维修部位与售后报称部位也不一致，还有机器上人工编号与机器保修证编号不一致等问题，怀疑购买到了翻新机。

该市消保委接到投诉后，立即着手调查。经该品牌安徽区售后确认，消费者的空调外机是厂家生产，而其他问题无法当即解答。

消费者对安徽区售后作出的回复不予认可，坚决要求退机。为有效化解消费纠纷，该市消保委与消费者、经销商进行数十次耐心沟通，最终由经销商免费更换空调外机，并补偿人民币 9000 元。

保健品夸大宣传维权案

2017 年 3 月 21 日，消费者陶某到阜阳市临泉县消保委投诉称，临泉县的权健公司工作人员张某，让其购买产品作为投资，可以赚取高利润。

又宣称通过火疗和药物相配合的方法可以治疗风湿病。消费者预付给张玲 22400 元，陆续购买了

13400 元产品后还剩余 9000 元还没有购买。

在治疗及药物服用后并没有效果，双方在协商退款未果的情况下，陶某诉至该县消保委。接投诉后，该县消保委工作人员积极展开调查，经了解，张某销售的产品本身没有问题，产生纠纷的主要原因是张某擅自夸大产品功效。

经调解，消费者退还 4827 元产品，张某退还消费者 12000 元。

健身馆锻炼拉伤维权案

2017 年 5 月，消费者吴某到合肥市肥西县消保委投诉，称其在某健身会所锻炼时，因腰背部不适，教练便帮其拉伸，导致背部疼痛加重，经医生诊断为椎间盘膨出，需卧床休息。

此后吴某多次去健身馆交涉，但健身馆总是推诿责任。肥西县消保委接到投诉后，咨询专业人士，结合医生诊断，分析认为吴某椎间盘膨出，健身教练判断情况施加外力不当，导致病情加重，健身会所负有重要责任。

后经过多次约谈调解，健身馆终于赔付消费者医疗费、误工费等各项损失 7000 元。

商品价格欺诈维权案

2017 年 8 月 7 日，马鞍山市和县消费者郑某向和县消保委反映，其在某超市购买了一提“维达”手帕纸，购买时该商品标签价为 2.9 元，而付款时却收了 4.5 元。

消费者认为受到了欺骗，与经营者发生了争执，希望消保委帮助解决。接到投诉后，和县消保委工作人员立即与超市负责人取得联系。

经了解，该“维达”手帕纸做活动时价格为 2.9 元，现活动结束已恢复原价 4.5 元，经营者未及时更换商品价格标签。经协商，超市赔付消费者郑女士 500 元。同时要求超市全面检查停止促销回复原价的商品，及时更换商品价格标签。

电脑型号不符维权案

2016 年 10 月，池州市青阳县消保委接到消费者王先生投诉，称他因上学需要在青阳城区某电脑公司购买笔记本电脑，与该店经营者约定型号并以此型号为准确定了价格。

两日之后，经营者将电脑交付王先生并开具写有电脑快速服务代码及编号的单据，但在使用过程中，王振发现，该电脑并非当初约定的型号，且与单据所列电脑编号不符，在与商家协商无果后投诉到青阳县消保委城关分会。

该县消保委接到消费者投诉后高度重视，立即对该投诉进行了调查核实。由于电脑配置更新快，厂家型号编号及之间关系较为复杂，工作人员一方面约谈双方当事人进行了解，另一方面向该品牌电脑中国公司及电脑上一级供货商发协查函查证。

经查，该电脑公司交付给消费者的这台笔记本电脑确与约定及所开票据标明的编号不符。组织双方多次协商未果后，该县城关消保委分会为消费者提供关键证据支持消费者依法向人民法院提起诉讼。

2017 年 1 月 23 日，法院根据《消法》第五十五条判决该电脑公司增加赔偿王振电脑价款的三倍共 19500 元。

拖拉机故障维权案

2017 年 5 月 20 日，滁州市全椒县消费者赵某在某农机销售企业购买了一台价值 60000 元的拖拉机，10 月用车时发现机器出现故障，找到商家理论。

商家认为是发动机引起的故障，而发动机厂家在检查后发现没有问题，双方互相扯皮，多次维修也解决不了问题，消费者无奈向全椒县消保委投诉。

该县消保委接投诉后查实消费者投诉情况属实，经过多次调解，最终消费者与厂家达成协议，由厂家免费为消费者更换一台拖拉机。

游乐园受伤维权案

2017 年 8 月 5 日，宿州市消费者安某带女儿去某广场的儿童游乐场玩，孩子在玩耍的时候面部被水床上裸露的破损物戳伤。

事后，双方就孩子的医疗费协商无果，消费者向六安市埇桥区消保委投诉。区消保委接投诉后，确认消费者投诉属实，商家提供的服务有瑕疵。最终，经调解，商家赔付消费者各项费用 6000 元。

（省消保委投诉部）

315
调解
案例

老人电视购物受骗 消保委调解退货

今年一月份，市民周老太太在电视上看到正在宣传卖刺参，老人经不住电视购物的宣传诱惑，在电视购物上花 2970 元购买了 30 盒所谓的优质刺参并获得赠品 5 盒刺参，也就是总共 35 盒刺参。然而，收到寄来的刺参后，老人发现所购买的刺参根本就不像电视购物上宣传的那样优质，甚至泡过之后根本就不适合食用。发现不对劲后，老人联系电视购物，希望把购买的现在还没用拆封的 31 盒刺参退掉，对方总是不给她退货，3 月 12 日，无奈的周老太太带着自己从电视购物上买到的刺参来到蚌埠市消保委，希望消保委出面维护自己的权益。

蚌埠市消保委接到周老太太反映的情况后，认为周老太太通过电视购物买的刺参，没有当初电视宣传的那么优质，可能存在夸大宣传的成分，但是，商家不在本地，也是消保委现在处理电视购物消费纠纷的一个难点。对此，蚌埠市消保委首先提醒老人以后再也

不要轻信电视购物、网络购物，如果需要购物尽量到实体店去购买，随后，消保委工作人员通过电视购物留下的北京销售商的联系方式，多次和该销售商取得联系，协商退货事宜，最终将老人手尚未拆封的 31 盒刺参退还商家，消费者收到 2670 元退款。周老太太对处理结果表示非常满意。

（蚌埠市消保委供稿）

新鞋掉色 消保委调解纠纷

3 月 18 日，市民徐先生花了 300 多元在蚌埠市一家某品牌鞋专卖店购买了一双该品牌黑色皮鞋。然而，新鞋穿的当天就遇到了让徐先生意想不到的事情，因为当天下雨，徐先生的新鞋沾到一些水，沾水的新鞋严重掉色。发现问题的徐先生第二天就带着买的鞋找到该鞋店的负责人，要求调换或退款，得到的答复却是皮鞋沾水掉色不在三包范围之内，掉色属于正常情况，因此不同意徐先生提出的退换货要求。徐先生从来就没有遇到过新鞋掉色的情况，因此，他觉得还是自己买的鞋子本身的质量问题或者制作工艺没有处理好，导致掉色现象的出现。为了维护自己的权益，无奈的徐先生来到蚌埠市消保委，希望消保委帮助自己维权。

蚌埠市消保委接到徐先生反映的情况后，告知徐先生国家鞋类“三包”对属于鞋类质量问题的包括以下三种情况：(一)出现严重脱胶(有侧帮缝线的除外)、裂浆、裂面、裂绑、裂底、断跟、泛硝、表皮脱落、塌芯、钉头突出、网面破裂(如旅游鞋)等质量问题的；(二)经消费者协会认定有其他质量问题的；(三)国家和省规定的其他情形的。出现质量问题，经营者承担退货、更换、修理的“三包”责任。徐先生现在遇到的新鞋掉色问题的确不在鞋类“三包”范围内，但是，平常确实很少遇到新鞋会掉色的情况。毕竟徐先生买的鞋子是正规品牌鞋，三百元以上价位的鞋子三包有效期也在 120 天，刚买的新鞋就出现这样的问题的确不应该，为了维护消费者的合法权益，蚌埠市消保委将全力联系商家甚至厂家销售代表，来维护徐先生的合法权益。

最终经市消保委多次和该品牌鞋专卖店和厂家代表协商调解，同意给徐先生调换一双同型号鞋，徐先生对处理结果表示满意。 **（蚌埠市消保委供稿）**

冰箱故障遇超市撤场

消保委援手解难题

3 月 15 日，消费者施女士来到淮南市 3·15 户外宣传活动现场，向市消保委投诉。施女士 2017 年 11 月份在淮南某大型超市购买了一台某品牌冰箱，使用过程中发现冰箱结霜严重，联系售后维修几次，始终解决不了问题，售后出具了鉴定报告，建议消费者去超市退货。消费者去超市才发现，该超市已经开始撤场了，家电部已无人处理该问题。

接到投诉后，工作人员电话联系该品牌售后，售后表示消费者反映属实，但因为售后在谢家集区，该超市在田家庵区，其并不了解该超市已经撤场的情况，后期会跟厂家再次协调。

3 月 16 日，售后致电淮南市消保委，表示与厂家及该超市安徽区公司联系，超市并没有完全撤场，消费者可以前往超市办理退货，但要于 3 月 18 日前去办理。为便于消费者处理问题，市消保委辗转联系到超市店长，请其务必为消费者妥善处理，同时将该情况以短信形式发给消费者，便于消费者及时退货。在电话回访时，消费者表示超市已派人拉走冰箱，一两天内会办理退款手续，对我委妥善解决的工作表示感谢！

（淮南市消保委供稿）

新手表故障排除难

消保委协助换新品

日前，淮南市消保委受理一起某品牌手表故障纠纷的投诉，经与双方联系协调，商家已经为消费者更换同款新品。

消费者史先生向淮南市消保委投诉，称其在某商场购买一款价值 1.3 万元某品牌手表，尚在 7 日内发现手表每小时误差 11 分钟，联系商家寻求解决方案，对方称可能因手表被磁化，带去简单去磁就应该可以恢复正常。消费者到该品牌手表售后处理后，问题依然无法解决，双方就退换货问题协商无果，消费者请市消保委协助处理。

市消保委受理后，立即联系商家调查了解情况。商家对手表存在时间误差的事实，表示要先发回厂家作进一步鉴定后再作处理。市消保委结合双方陈述情况，建议经营者本着方便消费者的角度出发，积极履行法定责任，尽快为消费者解决问题。经过多次联系协调，商家为消费者更换同款新品，消费者表示接受该处理方案。

（淮南市消保委供稿）

电视出故障 运费怎么算

【案情简介】2018 年 2 月 14 日，宿州市消保委接到消费者周先生投诉电话，其于 2 月 3 日在宿州市某商场购买品牌电视机一台，使用十天出现不通电现象，随后拨打售后服务电话，售后人员上门核实情况属实。联系商家反映此事，商家称可以调换，但需要消费者承担运费，周先生不认可，认为购买该电视机时是承诺免费送货上门的，现电视机在三包期内出现故障，运费应该由经营方承担。

【处理过程及结果】接诉后宿州市消保委工作人员及时联系被投诉商家了解情况，经核实，周先生反映属实。消保委工作人员向经营方宣传了《消费者权益保护法》、《部分商品修理更换退货责任规定》等法律法规，经调解，经营者免费为消费者送货上门，双方达成一致。

【案例评析】《消费者权益保护法》第二十三条经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限；但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵，且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的，应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。第二十四条经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。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。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

（宿州市消保委供稿）

宿州市消保委：签二手房居间合同的三大注意事项

居间合同就是房产经纪公司（中介）和买卖双方一起签订的合同，又叫三方合同，在二手房交易中，房屋中介机构在市场和消费者之间搭建桥梁，被越来越多的老百姓所接受，买卖双方在签订合同的时候，就必须注意到居间合同的重要性，稍有不慎，可能就会产生纠纷风险，宿州市工商局、宿州市消保委提醒广大消费者在签订二手房居间合同时注意以下事项：

一是审查经纪公司和相关资料。首先，对经纪公司的资质及其业务能力进行考察，其次还要对经纪公司提供的资料进行审核和确认，比如对于卖方来说要经过经纪公司确认买方有无购房资格、是否可以通过贷款审批等等问题。对于买方来说要注意确认所售房屋的产权是否清晰、是否政策性房屋（如是房改房需清房）、是否有产权证书、是否存在共有人；也要注意房屋是否存在抵押、查封等状况。一些中介公司为了诱导当事人签订合同，随意承诺和保证交易另一方不存在任何问题，一些当事人信以为真订立合同之后，无论交易是否能履行，中介公司会要求当事人支付相应的中介服务费。

二是明确各种税费如何分担。根据国家规定买卖双方在二手房交易过程所承担的税费不同。如果买卖双方由于对交易惯例和办理程序不了解，轻信房产经纪公司从业人员的一己之言，导致合同约定有可能与自己真实意思产生偏差，从而造成经济纠纷。因此在买卖双方与房产中介签订居间合同时，必须在合同中要求明确各种税费如何分担，以便方面双方查阅。

三是中介费的支付期限及标准。在居间合同中，房产经纪公司往往会在合同中注明中介费的具体支付时间点、支付条件以及支付方。如果二手房交易双方没有认真阅读而导致违约，居间人（房产经纪公司）是有权利起诉委托人支付费用及委托金的。因此，无论房屋买卖合同是否能够实际履行，一定要对居间合同有所了解，以免增加损失。

为维护自身合法权益，提醒消费者注意保留与中介人员对接时的各种信息、合同、票据等，以便日后维权所用，如遇到未按合同履约的情况，可及时拨打 12315 或直接向市消保委、市房管部门投诉。

（宿州市消保委供稿）

皮带维修时间长?铜陵市消保委调解退货

3 月 30 日上午，铜陵市消保委接到了消费者高先生的投诉,称其今年 2 月份在该市某大型商场购买了一条某品牌 800 元左右的皮带,商场承诺“三包”期为三个月,但是使用一个多月后,皮带出现断裂情况。3 月 28 日,高先生来到商场协商处理,商场表示可以免费维修,但维修时间要 1 个月左右,如需加快速度则要高先生承担运输费用,高先生认为该要求不合理,希望市消保委进行调解。

市消保委了解情况后,认为商场虽然履行了自己的售后承诺给予免费维修，但皮带作为一个日用物品,维修时间达到 1 个月确实给消费者的生活造成不便。市消保委联系到商场的投诉负责人,建议其跟该品牌皮带的供货商联系协商,争取缩短维修时间,或者采取其它消费者认可的方式进行处理,同时建议商场负责人应高于售后承诺来进行售后服务，树立商场的诚信服务形象,让消费者放心消费。

在市消保委的调解和督办下,当天下午,该商场同意给高先生办理退货。

(铜陵市消保委供稿)

东至县大渡口所成功调解一起车辆保养维权案

2018 年 3 月 15 日，浙江温州的蔡某驾车到东至县走访亲友时,在大渡口镇某汽车美容中心进行了洗车、更换机油及机油滤芯器等保养服务。3 月 16 日,蔡某发现爱车出现机油泄露的情况,滞留在胜利镇瓦垅村。蔡某怀疑汽车美容店在给自己爱车保养时使用的机油和机油滤芯器存在质量问题,因急于返回浙江温州,遂通过 12315 平台、县长热线等多种渠道投诉维权。

接到投诉后,我局高度重视,即刻安排大渡口所工作人员前去调查处理。在胜利镇瓦垅村工作人员见到了蔡某、查看了蔡某汽车机油泄露的实情,并了解了事件的经过及蔡某的诉求。而后,工作人员赶往大渡口镇某汽车美容中心了解情况。经过调查,发现汽车美容店为蔡某的汽车更换的机油滤芯器包装上标示的适用车型为荣威 550,而蔡某的汽车为东风裕隆,两者并不相符,机油可能因此泄露。汽车美容店存在主要过错,理应承担相应的责任。

经过 3 次调解,最终双方达成调解协议:1、汽车美容中心全额退还其向蔡某收取的机油及机油滤芯器费用 420 元,并补偿蔡某美孚机油 1L;2、汽车美容中心负责人陪同蔡某到安庆东风汽车 4S 店对汽车进行检查,如汽车遭受损坏,维修费用由汽车美容中心承担。

3 月 17 日,经安庆东风汽车 4S 店检查,汽车并无损坏,4S 店为蔡某的汽车重新更换了机油及厂家原装机油滤芯器后,机油不再泄露。考虑到蔡某身上现金不多,返回浙江温州的路上还要花销,汽车美容中心负责人承担了在 4S 店更换机油及机油滤芯器的一半费用共计 289 元。

蔡某对该结果表示满意，并对工作人员表示感谢。至此该投诉纠纷得以圆满解决。

(东至县消保委供稿)

淮北相山区：

“李鬼”纸尿裤被查处

日前，淮北市相山区曲阳市场监督管理所快速处理一起“帮宝适”纸尿裤纠纷，为消费者挽回经济损失 80 元。

消费者张女士在某孕婴店为宝宝购买价格为 80 元的“帮宝适”纸尿裤一包，回去使用后，发现孩子出现红屁股的情况，仔细一摸纸质的厚薄度，与之前购买的“帮宝适”纸尿裤也有差别。细心的张女士通过“帮宝适”官网查询，发现无该规格纸尿裤。找商家要求退货，商家坚称纸尿裤是港版，不是假货，不愿意退货，张女士只好电话求助曲阳市场监督管理所。

接诉后，曲阳所执法人员第一时间赶至现场检查，该款纸尿裤标称为香港帮宝适（国际）妇幼用品有限公司出品，注册商标为“pampeisnow”，零售价 80 元/包。执法人员已责令商家提供进货渠道，商家随后提供出进货单据及委托厂家的相关证照、商标注册证及检测报告。执法人员研究对比发现，商家销售的纸尿注册商标与与美国宝洁公司旗下的“帮宝适”注册商标“pampers”存在相似之处，外包装也极为近似，但与美国"帮宝适"售价 120 多元/包存在很大价格差。执法人员认为这是一起"傍名牌"行为，商家称不知道销售的纸尿裤是傍名牌商品，购进手续齐全。依据《商标法实施条例》的相关规定，执法人员责令商家停止销售，并退回消费者的购货款 80 元。

案例分析：这是一起“傍名牌”引起的纠纷。傍名牌是一种不正当竞争的现象，主要指将著名的商标注册成为自己的公司商号，以便混淆公司名称与品牌名，试图使消费者误以为著名的品牌就是该公司生产的，从而扩大销路获取利润。这种极易造成消费者误认和混淆的“李鬼”现象，不但严重侵害了广大消费者的合法权益，也直接影响到市场经济的良性有序发展。《商标法》第五十八条规定“将他人注册商标、未注册的驰名商标作为企业名称中的字号使用，误导公众，构成不正当竞争行为的，依照《中华人民共和国反不正当竞争法》处理。”《商标法》第六十四条规定"销售不知道是侵犯注册商标专用权的商品，能证明该商品是自己合法取得并说明提供者的，不承担赔偿责任。“《商标法实施条例》第八十条规定”销售不知道是侵犯注册商标专用权的商品，能证明该商品是自己合法取得并说明提供者的，由工商行政管理部门责令停止销售。本案中，鉴于商家已履行进货查验制度，市场监管部门才对其免于行政处罚，只责令商家停止销售，积极为消费者退款。　　（孙建莉）

阜南：汽车 4S 店

强制缴纳保险押金遭投诉

2017 年 11 月 6 日，阜南县消费者投诉中心接举报称，该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，刘先生认为此行为不合理，多次要求退还遭到拒绝。

2017 年 12 月 11 日，经该县城北分会调查证实了该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，从该公司分期消费购买汽车必须购买保险，第一次要交 2000 元保险押金，且第二年仍要在该公司购买，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。经处理，销售者退还消费者押金 2000 元，并建议对该汽车销售公司进行立案查处。　　（唐 波）

部分媒体报道剪影

安徽省人民政府网站报道

《中国消费者报》报道

《安徽日报》报道

人民网报道

新华网报道

《市场星报》报道

中安在线报道

《江淮晨报》报道

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”微信公众号

“安徽新消费”微信公众号