



安徽消费者

主办/安徽省消费者权益保护委员会

准印证：皖L00-163 内部资料 免费交流

2022.3.31

3·15专刊



安徽省消费者权益保护委员会

安徽省消保委召开电商网购消费体察情况通报会



3月23日下午，安徽省消保委召开电商网购消费体察情况通报会，通报2022年元旦、春节期间安徽省消保委组织开展的电商网购消费体察整体

情况，就体察中发现的个平台具体问题进行了一对一通报。省消保委秘书长吴瑞卿主持会议。京东、苏宁易购、美团、拼多多、抖音五家电商平台在皖有关业务负责人参加。

会议要求相关平台针对体察发现的问题开展自查，并提交问题整改意见。同时建议，各电商平台要进一步强化平台治理，落实平台主体责任，增强平台社会责任，珍惜来之不易的平台声誉，真正从维护消费者权益的立场出发，不断净化网络消费环境，提升消费者的获得感和满意度。

因疫情原因未参加本次通报会的淘宝/天猫、唯品会、小红书、快手等平台，安徽消保委已采取书面形式通报。
(陈妍妍)

消费体察收获多

巾帼花开奋进路，铿锵玫瑰别样红。3月11日，在第40个3·15国际消费者权益日来临之际，省局直属机关妇委会第二小组成员单位省消保委秘书处、省纤检局、省局机关服务中心和信息中心女职工，前往合肥市青松食品集团实地开展消费体验体察活动。

在青松集团，体察团一行参观学习了青松食品科普体验馆和青松文化体验馆，了解了食物“从种子到餐桌”复杂而漫长的全产业链过程，观摩了企业各车间工作人员日常操作流程和卫生状况，学习了企业创建的“为耕者谋利、为食者造福”企业文化理念，以及“党旗引领、青松常青”的企业党建品牌。开展了企业研学课堂，在研学老师指导大家开展青团DIY手工制作。

此次体察活动增长了消费知识，增进了妇委会



成员之间的交流，激励着省消保委秘书处的同志们，以更加饱满的热情继续投入到全省消费维权事业中，为共促消费公平贡献巾帼力量。
(王付红)

共促消费公平 助力经济发展

为深入贯彻党的十九大、十九届历次全会和中央经济工作会议精神,认真落实党中央、国务院决策部署,维护广大消费者合法权益,助力新发展阶段经济社会平稳健康发展,在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上,中国消费者协会确定 2022 年全国消协组织消费维权年主题为“共促消费公平”。

“共促消费公平”具有以下四个方面的涵义:

(一)严格落实法律规定,实现更有保障消费公平。公平是实现消费者法定权益的价值基础。我国《民法典》《消费者权益保护法》等明确民事主体在民事活动中要遵循“公平原则”。近年来,很多消费领域不公平的问题依然存在,且随着消费新业态、新模式的不断出现,消费者要求被公平对待的呼声更加强烈。消协组织要全面履行法律赋予的职责,既要在推动解决消费纠纷等常态化工作中促进消费公平,还要从中国特色社会主义本质要求出发,积极联动社会各方力量,推动完善相关法律制度,共同促进消费公平,让消费者权益法治保障基础更加坚实。

(二)积极引导“科技向善”,实现更深层次消费公平。经济发展、技术进步以及消费业态的快速升级,不同程度上满足了消费者个性化、多样化消费需求。但是资本的“野蛮生长”和“无序扩张”使得一些平台和经营者违背“科技向善”的伦理价值追求,对消费者的消费信息、消费心理、消费行为、消费能力等进行不当采集、筛选、使用,破坏了公平竞争、诚实信用的市场秩序和安全便利、放心舒心的消费环境。共促消费公平就是要强化底线思维,加强监督规制,引导经营者牢固树立“科技向善”的价值理念,促进各类消费业态、模式规范发展,保障全体消费者享有平等的消费权利,摆脱过度差异化和歧视等带来的消费不公,实现更深层次的消费公平。

(三)强化特殊群体保护,实现更大范围消费公平。中央提出要把全面推进乡村振兴作为实现中华民族伟大复兴的一项重大任务,“十四五”规划明确要保障未成年人、残疾人和老年人等特殊群体基本权益。共促消费公平是促进全体消费者的消费公平,既要推进基础性、普惠性、兜底性民生保障供给,也要强化未成年人、老年人、残疾人、低收入人群等特殊消费群体的保护力度,补齐少数民族地区、农村、乡镇和县域地区消费环境的建设短板,使他们享有均等的机会和平等的身份参与消费活动,在基本公共服务消费需求不断满足的基础上跟上时代消费步伐,共享改革发展的成果,实现更大范围的消费公平。

(四)践行绿色低碳消费,实现更可持续消费公平。消费公平不仅包括代内消费公平,同样包括代际消费公平。2021 年底的中央经济工作会议提出,要在消费领域增强全民节约意识,倡导简约适度、绿色低碳的生活方式。共促消费公平是落实中央经济工作会议精神的具體举措,要倡导消费者积极践行绿色低碳生活和可持续性消费方式,意味着我们当前的消费要为子孙后代的可持续消费负责,更加关注他们的消费公平诉求,为他们留下更多的地球资源,让子孙后代能够与我们一样公平地享有消费权利,实现更可持续发展。

(来源:中国消费者协会)



安徽消费者

主办:安徽省消费者权益保护委员会
登记证:皖500-163 内部资料 免费交流 2022.3.31

3·15专刊



安徽省消费者权益保护委员会

主 办:安徽省消费者权益保护委员会
编印单位:安徽省消费者权益保护委员会秘书处

编委会名单

主 任 沈卫国

副 主 任 韩永生

编 委 吴瑞卿 李 明 张路明 罗 勇 胡 茵
周 鹏 丁 云 樊具山 肖玉娜 余 兵
丁 成 张艳秋 黄华纯 李美娜 朱 伟
张巍巍 喻薇莉 凤元华 许建静 王晓震
万冬鸣 兰文军

主 编 吴瑞卿

编 审 张路明

编 辑 董 杰 陈妍妍 谢小雪 王付红 赵 红

校 对 陈妍妍 谢小雪

摄 影 韩 峻

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

投稿邮箱:ahxfz2018@163.com

印刷单位:合肥文善传媒印务有限公司

印刷日期:2022 年 3 月 31 日

印刷数量:400 本

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;长三角消保委联盟

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。

目 录

Contents

》卷首语

P1 共促消费公平 助力经济发展

》3·15 活动

P4 提升消费维权工作新效能 展现消费环境建设新作为

——2021 年全省消费者权益保护工作开展情况

/ 韩永生

P7 共促消费公平 乐享皖美消费

/ 合肥市消保委

P9 12 项举措提升消费者的获得感、幸福感和安全感

/ 淮北市消保委

P11 传播消费维权理念 提振消费者信心

/ 亳州市消保委

P12 开展打假行动 保护消费者合法权益

/ 宿州市消保委

P14 动员全社会关注消费维权 共促消费公平

/ 蚌埠市消保委

P15 凝聚维权力量 开展专项执法行动

/ 阜阳市消保委

P17 推动消费者权益保护共建共治共享

/ 淮南市消保委

P18 加强消费者权益保护

打造“满意消费长三角、放心消费在滁州”品牌

/ 滁州市消保委

P20 维护消费公平 优化消费环境

/ 六安市消保委

P22 坚持维权主张 共促消费公平

/ 马鞍山消保委

P23 开展 3·15 消费维权领域“四大公示”行动

/ 芜湖市消保委

P24 引导消费者树立正确的消费观

增强消费者自我维权意识

/ 宣城市消保委

P26 倡导诚信经营 共促消费公平

/ 铜陵市消保委

P28 精心组织年主题宣传

努力营造安全放心消费环境

/ 池州市消保委

P30 营造安全消费环境 助力经济高质量发展

/ 安庆市消保委

P31 开展“六个一”系列活动 提高消费者满意度

/ 黄山市消保委

P33 多措并举开展好国际消费者权益日纪念活动

/ 宿松县消保委

P34 凝聚消费维权社会合力 促进消费维权社会共治

/ 广德市消保委

》维权人物

P35 王水宝:家装业消费维权的行家里手 / 陶 维

P37 龚英亮:高悬公益诉讼利剑 依法为消费者代言

/ 陶 维

》长三角联盟

P38 聚焦直播消费、盲盒经济、医疗美容等行业,

2022 年长三角消保委联盟这样做

/ 刘 浩 薛庆元 郑铁峰 陶 维

》公益诉讼

P39 探索维权新模式 公益诉讼谱新章 / 陶 维

》消费提示

P41 美容勿盲目 医美需慎重 / 消费指导部

P42 如何品好第一杯春茶 / 消费指导部

》调查报告

P43 安徽省消保委电商网购消费体察发现六大问题

/ 法律与公共事务部

》投诉分析

P45 安徽省消保委系统 2022 年第一季度投诉分析报告

/ 投诉部

》封面

2022 年 3·15 新闻发布会现场

提升消费维权工作新效能 展现消费环境建设新作为

——2021 年全省消费者权益保护工作开展情况

韩永生



3·15 国际消费者权益日活动是具有重大影响的品牌宣传活动,得到了消费者的广泛认同。2021 年全省消费者权益保护工作成效显著,进一步营造

了全社会关注支持消费者权益保护工作的氛围,推动了消费维权共建共治共享,进一步营造了安全放心舒心的消费环境,促进了社会和谐稳定、经济健康发展。

一、2021 年我省消费者权益保护情况

2021 年省消保委各成员单位严守消费安全、强化监管执法,着力提升商品服务质量和消费维权效能,积极构建消费维权社

会共治格局,在消费维权和消费环境建设领域展现了新的作为,取得了明显成效。



(一)坚决守护市场安全,夯实消费者权益保障基础。市场监管部门全面压实食品安全责任,创建首批“食安安徽”品牌企业(组织)150 家。开展食品安全“雷霆”等系列整治提升行动,查处违法食品案件 3.04 万件,报备进口冷链食品 12.2 万吨,排查经营主体 60 余万家(次),及时处置 17 起涉阳事件,守住了不发生“由物传人”底线。新冠病毒疫苗生产监管和批签发能力实现双突破。安心乘梯守护行动等列为省级重点民生项目。对 35 种工业产品实施风险监测,处理风险隐患 92 个。省级监

督查合格率为 93.59%。省卫健委部署对各类消毒产品、涉水产品的生产、经营、销售单位组织开展监督抽检。省应急管理厅深入开展隐患排查整治,明确整改时限和责任单位,出台具体的针对性制度措施,开展安全生产监管执法服务。省地方金融监管局加快网贷机构处置进程,落实网贷机构良性退出实施方案,监督网贷机构落实兑付方案,加大资产追偿、处置力度,维护投资人合法权益,全省 94 家机构全部退出网贷业务。合肥海关实施进出口食品安全监督抽检和风险监测,依法守住进出口食品安全底线。

(二)切实维护公平有序市场秩序,有效遏制扰乱消费市场行为。市场监管部门开展反垄断反不正当竞争、非法经营成品油、侵害消费者个人信息违法行为等系列专项执法行动,与公安部门联手查获 6 起货值数千万元大案,查处各类违法案件 5.45 万件,联合省委宣传部等 13 个部门开展“网剑行动”,全系统网上检查网站、网店 18.4 万个(次),查处各类网络交易违法案件 376 件。全省法院、检察机关认真履行职责,坚决守好维护消费者合法权益最后一道防线。省委网信办强化网上涉消费者权益保护信息内容舆情监测,开展未成年人网络环境、互联网用户账号运营乱象、“个人信息保护”等专项整治,依法打击网上消费侵权违法违规行为。省公安厅严厉打击食品药品、知识产权犯罪,全省共办理食品药品领域案件 367 起,知识产权领域案件 749 起。省住建厅组织开展全省房地产市场秩序整顿专项行动,防范化解商品房逾期交房风险。省文化和旅游厅集中开展未经许可经营旅行社业务专项整治行动,省通信管理局规范“携号转网”服务行为,推进综合整治骚扰电话和垃圾短信,依法处置存在违规收集使用个人信息、强制、频繁、过度索取权限、强制用户使用定向推送功能等侵害用户权益行为的 104 款 APP。省邮政管理局加强农村快递服务监管,结合快递市场秩序整顿行动,开展快递末端违规收费专项排查整治。省消保委创新监督方式,开展了热水器安装、重点网络平台互联互通、快递单广告、双节网上购物体验式调查评测,对涉及侵害消费者权益的经营者,进行约谈,督促及时整改。

(三)深入实施质量提升行动,提高消费供给端

商品和服务质量。市场监管部门实施质量提升六大工程和品牌建设四大行动,在 16 个重点行业、112 个产业集聚区深入实施质量提升行动,创造经济效益 18.55 亿元。创建首批“皖美品牌示范企业”67 家。召回缺陷消费品 85.3 万件,召回次数居全国第一。在 62 个市县区开展质量基础设施“一站式”服务试点,助力中小企业发展“质检惠企行动”入选全国优秀案例。省经济和信息化厅持续深入实施我省消费品工业增品种、提品质、创品牌“三品”战略,全面拓展消费需求,推动消费品工业高质量发展,消费品有效供给能力和水平不断提升。省农业农村厅以标准为引领、以体系为支撑、以行动促发展,全省农产品质量安全的全程管控能力、监管能力、预警能力不断提升,主要农产品监测合格率 98%以上。省林业局积极部署食用林产品质量安全监管工作,出台了《安徽省食用林产品质量安全监测方案》。省消保委强化消费引导职能,重点打造特色伴手礼和新消费体验馆两个载体,评测出安徽特色伴手礼 80 件,优中选优遴选出安徽新消费体验馆 28 家。与沪苏浙消保委联手打造“首届长三角百款特色伴手礼”推荐与展示活动,推介安徽制造,唱响安徽品牌。

(四)持续推进消费环境建设,提升消费者获得感满意度。放心满意消费创建活动推进推深。省直 31 个单位联合印发《关于进一步开展放心满意消费创建活动加强消费环境建设的意见》,省政府消费者权益保护工作联席会议主要职能新增了放心满意消费创建活动。市场监管部门协调推动大型零售集团、品牌连锁店在全省区域一体化开展无理由退货公开承诺活动,全年新增承诺单位 7416 家,退货 42.08 万余件,退货金额 1.25 亿元,全年共发展参创经营户 1.72 万户(累计 6.98 万户),认定省、市、县级放心消费示范单位 7948 户,放心消费创建进乡村活动覆盖 85%行政村。省发改委深入推进社会信用体系建设,消费领域信用监管持续加强,省商务厅开展“诚信兴商宣传月”活动,提升全社会诚实守信意识,营造放心消费环境和诚信营商环境。消费者投诉举报渠道进一步提质增效。市场监管部门圆满完成省、市 12345 热线平台和全国 12315 平台对接联调工作;新建消费维权服务站 594 个,发

展 ODR 企业 647 户。2021 年,全省 12315 热线平台共接收各类投诉举报咨询 106.4 万件,办结率 99.49%,为消费者挽回经济损失 2.01 亿元。省司法厅坚持排查在先、关口前移,充分发挥基层人民调解委员会在基层治理和维稳中的基础性作用,积极构建消费纠纷多元化解机制。省文化和旅游厅高效调处 12301 全国旅游监管服务平台旅游消费投诉。人行合肥中心支行建立了金融消费纠纷诉调对接机制,设立合肥市金融消费纠纷调解中心蜀山调解室,全年共调解金融纠纷 1560 件。安徽银保监局以多元化解矛盾纠纷为着力点,提升举报投诉处理质效。省证监局建立健全“一站式”投资者诉求处理机制,切实保护投资者知情权、参与权、收益权。民航安徽监管局对接民航投诉平台,加强网络、APP、意见簿、民航服务质量监督。“满意消费长三角”行动有力有为。“满意消费长三角”行动专项工作组印发了《长三角美丽乡村放心消费创建活动实施意见》,启动了放心消费行业创建行动,推动形成长三角地区消费环境建设共治格局。省市场监管局主导推动的“建立一个维权体系(消费投诉互通互联,长三角地区消费投诉实现协同共享)”不断完善并常态化运行。

二、2022 年我省消费者权益保护工作重点

2022 年,我省消费者权益保护工作将坚持稳字当头、稳中求进工作总基调,在促进社会稳定、经济增长上主动担当、积极作为,重点做好以下三个方面工作。

(一)以消费维权促消费增长。以维护消费公平、安全等为主要切入点,加大立法保护、司法保护、行政保护、社会监督力度。启动《安徽省消费者权益保护条例》调研修订工作,完善消费者权益保护法规政策体系;强化消保委与人民法院、检察院合作,加大惩罚性赔偿公益诉讼工作力度,让侵害消费者权益的行为付出沉重代价,达到不敢侵害、不愿侵害的目标;强化部门协作,开展专项整治行动,进一步规范消费市场秩序,推进消费纠纷多元化解;开展消费投诉信息公示,有效制约侵权行为;强化社会监督,对消费欺诈、侵犯个人信息、网络平台不公平格式条款等消费痛点堵点问题进行调查

分析研究,推动综合治理。着力破解个人信息保护、预付式消费、网络消费等领域侵害消费者权益突出问题,让消费者愿消费、敢消费,激发消费潜力,促进消费增长。

(二)以放心消费创建促消费环境改善。深入推进“放心消费在安徽”主题行动,创建放心消费示范城市、示范区、示范街区(市场、景区)、示范行业;一体化推进品牌连锁店(大型零售集团)无理由退货;大力开展美丽乡村放心消费创建活动,实施放心消费示范单位“大回访”,认定一批放心消费示范单位,让安全放心、质量放心、服务放心、价格放心、维权放心等要素融入到皖美制造、皖美农品、皖美旅游、皖美味道、皖美消费等具体行动中。坚持“守底线、拉高线”,促进市场规范、行业自律、企业诚信,通过社会协同共治,营造更加安全放心的消费环境,提升广大消费者对安徽商品和服务的满意度,不断满足人民群众美好生活需要。

(三)以消费引导促品质提升。加强系统化消费教育,倡导简约适度、绿色低碳的消费生活方式,引导广大消费者做科学文明消费、依法理性维权的新时代消费者。深入推进消费教育基地建设,重点向老年消费者、农村消费者和未成年人加强消费引导,不断提升各类消费者群体依法维权的意识和能力;打造更接地气的宣传方式,加强与各类媒体合作,通过策划新栏目新活动,发挥自媒体作用,不断提升宣传效果;开展热门商品的比较试验、消费体验、消费评测等,为消费者选择放心、满意商品和服务提供参考;组织开展皖美消费放心购、放心游等活动,发挥消费体验基地、安徽特色伴手礼、老字号等的引领作用,引导消费者注重提升消费品质,乐享皖美商品和服务,增强消费获得感。

省消保委将以 3·15 国际消费者权益日为契机,进一步凝聚立法保护、司法保护、行政保护、社会监督的力量,携手开创共建共治共享的消费维权新格局,携手谱写现代化美好安徽消费维权新篇章,以优异的成绩迎接党的二十大胜利召开。

(文章节选自安徽省市场监督管理局党组书记、局长韩永生同志在 2021 年全省消费者权益保护工作开展情况新闻发布会上的讲话,有删节)

合肥市

共促消费公平 乐享皖美消费

为纪念第 40 个“3·15 国际消费者权益日”，合肥市消保委、市场监管局认真贯彻落实省局、省消保委“改善消费环境，强化消费者权益保护”要求和“共促消费公平 乐享皖美消费”年主题精神，紧紧围绕“亮品牌、提品质、守信用，推进放心消费创建”主题主线，辐射消保工作全局，推动 3·15 系列工作取得实效。

一、开展全市净化市场环境集中整治行动

合肥市场监管局自 3 月份以来在全市范围内开展为期一个月的集中整治行动，全市市场监管系统通力合作，积极履职尽责，成立专班，明确职责，主动作为，强化执法，严厉打击重点商品、重点场所、重点行业侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为。为加强 2022 北京冬奥会、残奥会吉祥物、会徽等知识产权保护工作，合肥市市场监管综合行政执法支队开展了奥林匹克标志知识产权保护专项行动。针对食品饮料、文体用品、冰雪装备器材、纪念品等重点商品，加强监管力度，严厉打击各类侵犯知识产权违法行为。对合肥地区汽车销售 4S 店格式合同等行为开展专项执法检查，检查的重点是汽车销售行业利用格式合同设定涉嫌侵害消费者知情权、选择权、公平交易权等，同时对汽车销售行业的广告发布、价格行为等方面进行了检查。



二、全市各地同频共振开展 3·15 现场咨询宣传活动

全市各级消保委、市场监管部门围绕年主题，结合区域实际，积极开展自选动作：瑶海区组织放心消费示范企业代表发言，商家代表进

行诚信经营宣誓承诺，现场咨询活动通过设立咨询台、散发宣传资料、摆放宣传展板等形式，开展消费者权益保护相关法律法规宣传咨询，现场接受群众咨询投诉 290 余人次，识别商品的真伪 370 人次。蜀山区通过摆放宣传展板和向市民发放宣传资料等方式，广泛宣传《消费者权益保护法》、《食品安全法》等法律法规。现场还向消费者传授辨别假冒伪劣和侵权商品的方法和消费维权知识。活动累计发放宣传资料 6000 余份，提供现场消费咨询服务 2300 余人次。庐阳区开展食品安全“你送我检”免费快检活动，并积极向群众普及食品安全常识；新站高新区加强对辖区商超、农贸市场等民生相关产品进行商标、票据、价格、质量等专项检查；包河区在二手车市场设立维权服务站。其它各地也都结合自己实际开展了丰富多彩现场纪念活动。

三、发布十大典型案例

为总结宣传 2021 年度全市市场监管部门、消保委在消费领域执法、维权成果，有力震慑违法行



为,维护消费者合法权益,市消保委联合市场监管局相关执法部门,发布了2021年消费维权典型案例(已结案的消费争议调解案例),2021年行政执法典型案例,典型案例受到多家媒体关注、转载。

四、大力营造放心满意消费氛围

紧扣“亮品牌,提品质,守信用”放心消费创建主题和“共促消费公平 乐享皖美消费”年主题,组织各县(市)区、开发区,放心消费示范单位利用宣传公示栏、电子显示屏、横幅等载体开展消费维权年主题宣传。对获得2021年市级放心消费示范单位称号的企业进行授牌,扩大示范单位影响力和创建知晓度。合肥市市场监管局、市消保委以淮河路步行街区创建宣传为重点,通过大屏、设置宣传栏大力宣传年主题和放心消费创建,并对街区每户商户门前张贴创建标识、店内上墙创建承诺、并发放放心创建倡议书300份。

五、开展“合肥市消费教育基地”推荐活动

为认真履行《消费者权益保护法》赋予消费者组织的公益性职责,进一步凝聚社会力量,强化消费教育引导,建立多元化的消费教育体系,合肥市消保委自今年3月份以来,在全市范围内组织开展了“合肥市消费教育基地”推荐活动,目前已有10余家企业报名,下一步,将对申报企业进行实地考察,定期开展相关工作,通过消费教育基地向广大

消费者传播消费知识,引导科学消费,提升消费能力,进一步释放消费需求、挖掘消费潜力。

六、开展家装行业诚信承诺活动

合肥市消保委联合合肥市家装消费维权工作站倡导广大家装企业进一步对自身管理和水平提出更高要求,主动开展放心消费承诺践行活动,自觉接受社会监督,共促消费公平,营造一个安全放心的家装市场消费环境。此次诚信承诺活动共有24家家装企业参加。

七、携手媒体开展3·15宣传活动

合肥市消保委在合肥晚报开辟专栏,联合合肥在线、合肥日报、安徽电视台、合肥电视台等多家媒体开展放心满意消费创建宣传、发布维权典型案例、企业诚信承诺、消费提示警示等消费教育活动。

八、开展简餐外卖服务消费调查

为了提升外卖配送质量,为消费者权益保驾护航,合肥市场监管局开展了简餐外卖服务消费调查,下一步,将针对调查中发现的问题,约谈相关企业,要求限期整改。

九、针对3·15曝光的问题迅速反应,积极作为

针对近期我市医美行业暴露出来的问题,合肥市卫生健康委、市场监管局决定联合在全市范围内开展医疗美容专项整治工作。重点检查安徽美希淑颜医疗美容有限公司及关联企业相关行为,全面排查全市1298家医美医疗美容企业经营行为。为避免我市出现电缆非标乱象等问题,市市场监管局决定自3月15日至4月底,在全市范围内开展电线电缆等五类产品专项整治行动。同时,坚持问题导向,强化整治措施,进一步落实电线电缆、儿童玩具、学生用品、化肥及电动自行车等产品生产者和销售者主体责任,坚决消除产品质量安全隐患,坚决守住产品质量安全底线。

(合肥市消保委)

淮北市

12 项举措提升消费者的获得感、幸福感和安全感



为深入贯彻《消费者权益保护法》《安徽省消费者权益保护条例》，认真组织开展好 2022 年 3·15 国际消费者权益日活动，淮北市消保委联合各成员单位，在 3·15 国际消费者权益日期间，紧紧围绕消费维权年主题“共促消费公平”开展了主题鲜明、内容丰富、亮点纷呈的系列活动，取得了良好的社会效果。

一、加强领导，落实责任

2022 年 2 月 15 日，市政府召开了淮北市 3·15 国际消费者权益日纪念活动筹备暨消费维权工作部署专题会议，讨论通过了 2022 年 3·15 国际消费者权益日纪念活动方案，成立了以副市长梁龙义为组长，市市场监管局党组书记、局长郑晓野为副组长，市法院、市检察院、市交通运输局、市传媒中心、人民银行等相关单位一把手为成员的领导小组，确定了新闻发布会、“诚信守法经营 放心满意消费”现场宣传咨询、新媒体集中宣传等九项活动内容，分解了各部门的职责任务。邵珠光副秘书长强调，315 纪念活动既是展示政府及各部门依法维权工作成果的重要平台，又是宣传普及法律法规，提高消费者和经营者法律意识的重要载体，要求市市场监管局、市消保委精心组织，周密安排，确保今年各项纪念活动有序进行。消保委各成员单位要服从调度，通力协作，共同做好纪念活动的各项工作，同时对 2022 年放心满意消费创建工作提出了工作要求。

二、形式多样，内容丰富

一是召开新闻发布会。3 月 14 日上午，淮北市消保委以政府名义在市场监管局 6 楼会议室组织召开淮北市 2022 年 3·15 国际消费者权益日纪念活动新闻发布会，市中级人民法院、市检察院、市公安局、市交通运输局、市人民银行、市银保监分局、市烟草专卖局、市市场监管局等多家单位部门发布了 2021 年打假维权工作做法及成效，曝光了一批侵害消费者权益的典型案例，解读了消费年主题，明确了新年度消费维权重点工作任务。

二是组织开展“诚信守法经营 放心满意消费”现场宣传咨询活动。3 月 12 日上午，由淮北市市场监管局、消保委共同主办的“诚信守法经营 放心满意消费”3·15 国际消费者权益日现场宣传活动在万达广场举行，副市长梁龙义、市市场监管局党组书记、局长郑晓野出席活动并巡视活动现场。市供水、供电、燃气、通信、盐业等公用企业，银行、保险、物业、餐饮、汽车、食品安全、建筑装饰、快递物流等行业协会以及十家大型商超、40 多家经营者代表参加活动。活动展示各行业放心消费创建成果，公布提高商品服务质量承诺，现场为广大消费者介绍安全用电、用气、用盐等生活常识，预防电信诈骗知识，宣传法律法规，气氛热烈，效果良好。

三是编印 2021 年淮北市消费维权《白本书》。从 2021 年消费维权工作情况、消费维权典型案例、诚信典型、2022 年消费维权年主题等多个角度发布全市的消费维权重点工作。

四是开展 3·15 大型现场宣传活动。3·15 期间，相山区、杜集区、濉溪县、烈山区消保委、市场局、各镇、街道办及成员单位联合相关行政执法部门、企业、消费维权志愿者，利用辖区大型企业、沿街商铺、大型商超电子显示屏、LED 灯箱、滚动字幕、宣传栏，或集中、或分散地开展了 3·15 国际消费者权益日现场纪念活动。紧扣 2022 年“共促消费公平”的消费年主题，在金鹰、华松、鼎盛国际、东方汇、永利广场、和协大厦、中泰广场、南翔云集、口子国际、博瑞特酒店、万达广场、吾悦广场等地制作宣传短篇、悬挂宣传横幅，设置消费维权知识问答台、假冒伪劣商品展示台、提供消费知识咨询服务台、现场

识假辨假台、发放消费维权宣传材料台、现场受理消费者投诉举报台,现场发放宣传材料,解答消费咨询、受理消费投诉,播放纪念3·15宣传口号3万余次、悬挂条幅200余条,现场发放宣传材料2万余份,接受消费咨询300余次,杜集区出动执法宣传人员120人次,制作宣传展板30余块,相山区开展现场3·15纪念活动10余场,出动执法人员150人次,引导消费者树立正确的消费观,提高消费者维权意识。

五是组织开展3·15消费维权“五进”活动。县区市场局、消保委,联合相东、相西、相南、南黎、桓谭、东山、曲阳等市场监管所分别在辖区范围内开展315消费维权“进社区、进商超、进企业、进校园、进市场”活动。相山区消保委与相南市场所开展“多一分守护 多一分安全”消费维权进校园活动;相西、桓谭市场所深入景区,开展消费维权、食药安全“我为群众办实事”系列主题活动;相东、三堤口、南黎市场所联合社区设立流动宣传桌,普及消费者权益保护相关知识;三堤口市场所在纺织苑市场入口,开展消费维权宣传进市场活动;开发区分局、南黎市场所进企业,渠沟市场所进农村,宣传《安徽省消费者权益保护条例》等法律法规知识;相山区市场局、桓谭市场所集中开展“你点我检”活动,现场配备快速检测设备,市民送检食品和瓜果蔬菜,免费进行现场检测70余次,提升消费者对食品安全的参与度。

六是开展公开销毁假冒伪劣商品活动。3月15日下午,淮北市消保委、淮北市打击侵权假冒工作领导小组办公室、市市场监管局联合开展全市侵权假冒商品集中销毁活动,集中销毁货值金额30余万元的侵权白酒。在市生态环境局相关人员现场监督下,通过媒体直播方式,公开销毁一批侵犯注册商标专用的白酒,此次销毁的侵权白酒涉及“茅台”“五粮液”“剑南春”等多个品牌,充分展示了相关部门消保维权打假治劣的成果,进一步营造了全社会共同防范和打击假冒伪劣商品的良好氛围。

七是组织参与市场检查活动。市县区消保委针对当前群众反映的消费热点、难点问题,围绕与民生相关的重点行业、重点地区,组织开展儿童玩具和学生用品专项整治行动、打击野生动物违规交易、红盾护农保春耕等专项整治行动。3月11日,市市场监管局、12315中心联合相山区市场局集中约谈20家投诉量较大的经营主体,督促引导企业诚信自律规范经营;3月15日下午,杜集区市场局

约谈淮北理工学院校方及食堂食品安全负责人,部署高校食品安全工作,积极营造放心、舒心的消费环境。

八是开设“3·15消费维权在行动”专题专栏。在淮北市消保委网站,开辟纪念活动专栏,除宣传法律法规外,重点报道涌现出的诚信经营典型,弘扬正能量。在报纸、电视传媒、网络传媒开展多项集中宣传活动,市消保委在淮北日报多版面、多期刊刊载了2021年消保维权工作成果及典型案例,宣传“共促消费公平”年主题;在新闻综合频道《淮北新闻联播》栏目报道了我市各界积极开展的“3·15国际消费者权益日”宣传活动,扩大了宣传范围;相山区消保委在工商导报、安徽法制报、中国质量报、安徽科技报等媒体刊载了消费维权进公园活动。此外,市县区消保委制作宣传短片、视频3个,通过电视、微信等平台循环播放,广泛传播,宣传消保维权知识、工作成绩,渲染节日氛围,群众反响良好。

九是上线淮北市传媒中心《行风政风热线》栏目。3月15日上午,淮北市市场管理局、淮北市消保委秘书处、12315投诉举报处置指挥中心走进传媒中心《行风政风热线》栏目直播间,通过直播的方式,与网友交流消保维权工作,宣传相关法律法规,普及消费维权知识,现场答复咨询,倾听群众呼声,回应群众关切。

十是举办淮北市“十大保险理赔案例”公开发布活动。淮北市消保委联合市市场监管局、银保监分局、保险协会、传媒中心等单位,举办“感念党恩·利国利民”淮北市“十大保险理赔案例”发布活动,宣传保险知识,让广大消费者更加了解保险,充分发挥保险保障服务民生的功能作用,不断提升社会整体风险防范能力,助力我市更高质量转型发展。

十一是发布系列消费提示警示。3·15活动期间,市县区发送移动、电信短信消费提示42万条,通过网站、微信公众号开辟纪念活动专栏,针对消费者咨询投诉的热点难点和集中点,发布消费警示40余条,揭露消费陷阱,普及消费知识,引导消费者科学、健康消费、理性适度维权。

十二是认真受理、妥善处理消费者的投诉举报。充分发挥消保委及市场监督管理部门投诉举报专线的功能作用,及时受理、妥善处理消费者的投诉和举报,切实维护消费者的合法权益。仅3月15日当天,市消保委、市12315共接收投诉、举报、咨询425件,全部投诉举报均及时分流转办,高质高效处理中。

(淮北市消保委)

亳州市

传播消费维权理念 提振消费者信心

为更好的加强消费维权工作,亳州市消保委紧紧围绕“共促消费公平”为主题,积极主动地开展了形式多样的“3·15 国际消费者权益日”系列纪念活动,与亳州市市场监督管理局联合制定《2022 年 3·15 国际消费者权益日活动方案》,要求各单位要提高思想认识,强化组织领导,要充分发挥市场监管职能作用,加强专项执法,严厉打击侵害消费者权益的违法行为,确保 3·15 各项活动落到实处。

一、广泛宣传,营造良好氛围

开展了形式多样的法律宣传普及活动。通过 3·15 现场宣传咨询活动、设置宣传栏、发放宣传资料、网络直播等形式,普及《消费者权益保护法》及消费维权知识,引导广大消费者依法维护自身权益,提高广大经营者的守法经营意识、消费者的依法维权意识。以对广大消费者宣传相关维权知识为主,通过电子屏幕、悬挂条幅、设置宣传咨询台,散发宣传资料并接受消费者的投诉咨询。在市电视台连续多天播出消费维权的游动字幕。共组织现场咨询 10 余场次,散发材料 9000 余份,悬挂条幅 30 条,打电子屏幕 67 个,发布消费警示、提醒 3 则,3 月 14 日在拥有 100 万粉丝的“亳州警方”抖音号和 3 万粉丝的“畅游亳州”抖音号,3 月 19 日在拥有 1 万粉丝的“亳州新华书店”视频号分别开展 2 场 315 内容直播,观看人数达 142000 人次。

二、开展 3·15 系列宣传活动

(一)发布十大消费维权典型案例

挑选网络、家装、预付卡、汽车、农资等与消费者生活密切相关的领域中的消费维权典型案例进行发布,利用电视、报纸、公众号等媒体进行宣传,提高全社会对消费维权的知晓度,增强经营者诚信守法经营的自觉性,提升消费者的维权意识,进一步营造科学、理性、放心、安全、可持续的消费环境。

(二)拍摄放心消费宣传片

联合安徽财经频道,录制保护消费者合法权益工作,制作市场监管、消费维权工作集锦;录制诚信经营宣传短片,营造良好氛围,提醒消费者合理消



费,依法维权,经营户诚信经营,合法经商。

(三)开展一系列专项整治执法行动

围绕“四大安全”,在全市集中开展食品安全“守底线、查隐患、保安全”专项行动、2022 年“药品安全春风行动”、特种设备和产品质量安全、“铁拳行动”和农资打假等专项整治行动,防范化解风险守护消费安全底线,严厉查处违法违规行为。并组织集中收看央视“3·15”晚会,加强督促检查和值班,统一安排人员值班备勤。积极履职,有效应对突发事件。

(四)发出“皖美消费在亳州”倡议

3 月 15 日期间,进行了市县放心消费示范单位表彰,组织部分放心消费示范行业代表,向社会作出“皖美消费在亳州”的公开倡议活动,倡导全市与群众生活消费相关的商家参与“皖美消费在安徽”主题行动,严格遵守法律法规,守护消费安全,促进公平竞争,提供优质服务,落实消费维权主体责任,切实维护消费者合法权益。

通过 3·15 系列活动,提高群众、企业、消费者等社会各界消费维权参与意识、责任意识,深入推进 3·15 维权执法,切实为广大消费者提供权益保障。

(亳州市消保委)

开展打假行动 保护消费者合法权益

为广泛宣传“共促消费公平”消费维权年主题，宿州市消保委按省消保委工作要求，结合地方实际，举办了形式多样、内容丰富的“3.15”系列宣传活动。营造浓厚的宣传氛围，倡导广大消费者自觉参与消费环境治理，增强消费信心，引导经营者诚信守法经营，共同构建更加安全放心满意的消费环境。

一、周密部署，制定活动方案

为了确保今年3·15纪念活动有影响、有深度、有实效，市消保委结合工作实际以及疫情防控相关工作要求，制定了《宿州市2022年3·15国际消费者权益日系列纪念活动实施方案》，明确活动责任分工，细化工作举措。

二、突出重点，创新思维

为增强活动效果，夯实消费维权工作基础，围绕“共促消费公平”消费维权年主题，3·15期间共开展十项系列活动。

1、举行宿州市3·15消费维权新闻发布会。3月11日——3月14日，宿州市消保委在市政府新闻发布厅组织召开3·15消费维权新闻发布会，集中公布2021年消费维权工作成果、查处的消费领域典型案例和2022年消费维权工作举措。市市场监管局、市中级人民法院、市检察院、市公安局、市经信局、市商务局、市教体局、市文化和旅游局、市人民银行、市银保监分局等10家单位新闻发言人依次进行十场现场发布，拂晓报、宿州广播电视台、宿州发布、中安在线、宿州发布网5家媒体参加新闻发布会。

2、举办3·15主题活动。3月15日，市、区联动在宿州市吾悦广场举办我市省级、市级放心消费示范单位及诚信经营示范单位授牌仪式，组织企业开展诚信经营自律、个人信息保护公开承诺活动，现场进行消费维权知识宣传、受理消费者咨询投诉，发放消费维权法律法规宣传资料等，拉开纪念活动

序幕。

3、市领导调研消费者权益保护工作。3月15日，宿州市人大常委会副主任、市消保委主任侯家春一行，实地调研我市消费维权工作。市领导先后来到吾悦广场及百大农贸市场，了解我市消费维权工作开展情况。

4、开展一次重点领域专项执法行动。宿州市市场监管局于3月11日组织全市各级市场监管部门开展2022年民生领域“铁拳”行动暨农资打假专项治理行动。其中灵璧县市场监督管理局持续开展农资打假保春耕活动，以种子、农药、化肥、农膜、农机具及配件、涉农用油等农资产品为检查重点，以各类农资产品经销商、生产企业为主要检查对象，紧紧围绕各类市场主体经营资格、质量、标准、计量、价格、广告、商标、专利、包装、标识、进货查验、进货台账、索证索票等有关事项，严厉打击坑农害农行为，督促企业落实疫情防控各项措施和登记制度，确保消费者合法权益。

5、开展打假行动，保护消费者权益。依据“双打”、“铁拳”等领域专项执法行动的安排，砀山县市场监督管理局联合县公安局、县烟草专卖局等执法部门开展了假冒伪劣商品集中销毁活动，此次销毁查扣的假冒伪劣商品有卷烟、高档白酒、食用药品、不合格口罩、冒牌服饰、罐头、生活日用品、化妆品、



食用油等十多个商品品种,涉案金额 110 余万元,对侵害消费者权益违法犯罪行为形成强大震慑。

6、开展一次全方位宣传活动。(1)开设 3·15 专栏专题。发布消费警示,公布执法打假,消费维权典型案例。(2)编印消费维权宣传资料。印制线下无理由退货指引、消费维权年主题海报等宣传材料。(3)联合市银行业协会、市保险行业协会、市旅游业协会、市餐饮业协会、市建筑装饰协会开展消费维权年主题集中宣传活动,充分动员各协会成员单位利用经营场所电子屏或自媒体进行 3.15 活动口号和图片公益宣传,营造浓厚的社会氛围。

7、开展一次“走乡村、进社区、入企业”宣传服务活动。结合“放心满意消费创建进乡村”,各县区市场监管所组织工作人员 3 月 13 日前在辖区内进行法律法规、诚信经营、辨假识假等活动宣传,提升消费者维权能力,督促经营者诚信经营,主动和解消费纠纷。

8、开展消费投诉集中公示活动。在市局网站对投诉集中、社会舆论关注度高的领域,公示投诉量排名前 15 家企业的投诉受理量、调解成功率等信息,督促经营者落实消费维权主体责任。

9、组织集中收看央视 3·15 晚会。对媒体、网络反映曝光的损害消费者权益的突出问题,及时稳妥做好相关处置工作,主动发现并关注消费者关心的热点难点问题。针对 3·15 晚会曝光问题,宿州市



市场监管局于 3 月 16 日组织部署在全市范围内开展问题“酸菜”、问题“粉条”等专项检查行动,排查治理市场风险隐患,确保群众安全。

10、开展一次家用电器“用能用水产品”联合消费调查,引导消费者科学理性消费。针对日常消费领域的家用电器用能用水情况,由淮海经济区消费者权益保护组织联盟开展消费调查,普及消费知识,引导消费者科学理性消费。活动通过协同开展商品社会监督,旨在形成区域消费维权合力,促进区域消费增长,促进淮海经济区一体化建设和高质量发展。

三、畅通渠道,高效维权

3.15 期间,宿州市消保委、12315 投诉举报中心加强值班值守,指定专人负责,及时处置消费者咨询、投诉和举报。3 月 14 日至 3 月 15 日,宿州市消保委、12315 投诉举报中心共受理消费者咨询投诉举报 233 件,其中投诉 152 件、举报 51 件、咨询 30 件均在第一时间处理和反馈,切实维护好广大消费者的合法权益。

下一步,宿州市消保委将以“3·15 国际消费者权益日”纪念活动为契机,进一步完善消费维权机制,畅通维权渠道,提升维权效能,努力营造企业守规、行业自律、百姓放心、消费舒心的环境,切实提升广大消费者的安全感、获得感、幸福感。

(宿州市消保委)



动员全社会关注消费维权 共促消费公平

3·15 国际消费者权益日期间,蚌埠市认真落实“共促消费公平”年主题活动要求,大力宣传《中华人民共和国消费者权益保护法》和《安徽省消费者权益保护条例》,广泛动员全社会力量关注消费维权,努力营造企业守规、行业自律、百姓放心、消费舒心的环境,督促和推动社会有关方面履行社会责任,全市市场监管系统、各级消保委组织、消保委成员单位开展了一系列形式多样、内容丰富、精彩纷呈的 3·15 系列宣传纪念活动,取得了良好的社会效果。

(一)发布十大消费维权典型案例

联合市局 12315 中心通过新闻媒体及市场局网站、微信公众号集中公开发布十大典型案例。将年度民生热点:预付费消费卡、商品房消费纠纷、汽车维修等投诉案例,向社会发布,为消费者维权支招,传递消费维权正能量。

(二)组织 3·15 专项市场检查活动

3·15 之前,蚌埠市消保委联合市场局有关科室开展专项市场检查,并组织销毁各成员单位销毁假冒伪劣产品近 30 吨,货值金额 500 万元。

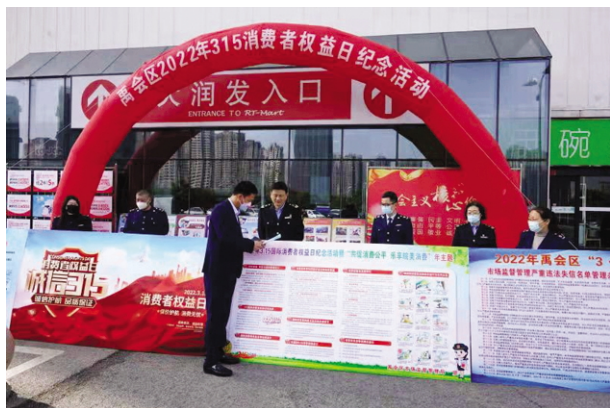
(三)县、区分别举行纪念 3·15 宣传活动

在今天的常态化疫情防控下,蚌埠市 3·15 宣传活动在三县、六区开展宣传活动,组织开展丰富多彩的纪念活动和丰富多彩的便民活动,同时现场受理消费者投诉咨询。取得了良好的社会效果。

(四)隆重举办 3·15 晚会

3 月 13 日晚 20:00-22:00,由蚌埠市消费者权益保护委员会、蚌埠市市场监督管理局(蚌埠市知识产权局)、蚌埠市广播电视台主办,蚌埠市淮上区人民政府协办的共促消费公平蚌埠市 2022 年纪念 3·15 国际消费者权益日广播电视直播晚会在蚌埠市电视台演播大厅胜利召开。蚌埠市人大常委会副主任汤春义、蚌埠市人民政府副市长吴永彬、蚌埠市政协副主席、市市场监管局局长乌兰其其格、市市场监管局党组书记张吉超,以及 7 家消保委成员单位主要负责人参加了晚会。

蚌埠市消保委、蚌埠市市场局从 2002 年起,联合蚌埠广播电视台举办一年一度“315 晚会”,共同



倡导诚信、守护权益,让消费环境更加公平、健康、有序。

(五)参加电视台政风行风热线上线

3 月 15 日上午 7:30,蚌埠市市场监管局副局长阮持亮带领市局 12315 中心、消保委秘书处、法规科等部门相关负责同志,做客市广播电视台政风行风热线栏目介绍消费者权益保护。现场介绍了“共促消费公平”年主题的涵义,消费者的权利与义务,2021 年以来市市场监管局在消费者权益保护上所做的工作,还现场接听了热心观众的咨询投诉电话。

(六)组织收看央视 3·15 晚会并做好转办案件的处理工作

3 月 15 日晚 20:00,蚌埠市场局相关领导、科室、稽查支队、12315 中心、消保委在 12 楼会议室集中观看中央电视台 3·15 晚会,并对转办案件及时处理。针对晚会中曝光的蚌埠柏美思美容,相关人员连夜对其进行突击检查,后续工作还在进一步调查当中。

(七)认真受理消费投诉、化解社会矛盾

3 月 13 日-3 月 16 日,全市各级消保委组织共接待消费者咨询、投诉 306 起,成功解决消费纠纷 22 起,为消费者挽回直接经济损失 12 万元,收到经营者和消费者的锦旗 5 面,感谢信 3 封。成功化解 2 起越级上访行为。为守护消费安全、共促消费公平,推动蚌埠高质量发展贡献力量。

(蚌埠市消保委)

阜阳市

凝聚维权力量 开展专项执法行动



阜阳市市场监管局、阜阳市消保委紧紧围绕“共促消费公平”主题,提前谋划,加强领导,坚持把3·15纪念活动与宣传教育相结合,与加强监管执法相结合,与放心消费创建相结合,与相结合,开展了“十个一”活动,取得一定成效。

一、开展系列宣传教育活动

(一)召开新闻发布会。3月14日下午,阜阳市政府新闻办、阜阳市市场监管局、阜阳市消保委召开消费维权新闻发布会。市场监管局二级调研员张文生通报2021年全市消费维权工作情况,发布我市2021年消费维权典型案例、综合执法典型案例,对2022年消费维权工作作出安排。市检察院通报了阜阳市检察机关关于开展消费者权益保护公益诉讼工作情况。会议就提升消费环境的措施、七日无理由退货活动阜阳开展的情况等问题回答了记者提问。安徽法制报、安徽经济报、工商导报、市场星报、新安晚报、阜阳日报、颍州晚报、阜阳广播电视台等省市主流媒体受邀参会进行了报道。

(二)强化线上宣传力度。通过与各类新闻媒体加强联系,充分利用电视、报刊、商圈户外大屏、抖音号、网站APP等载体进行宣传,烘托氛围,宣传渠道多样,内容丰富。依托市场监管局、消保委官方

网站和主流媒体、安徽经济报等发布活动信息;联合阜阳新闻综合频道制作系列节目《满意消费长三角 放心消费在阜阳》,制作专题节目《广电直播阜阳 我在现场之汽车新“三包”你了解么》和《广电直播阜阳 我在现场之3·15消费者权益日主题宣传活动现场》;制作宣传片《3·15国际消费者权益日:共促消费公平》等。太和县局立足食品安全,协助拍摄《食安花开》歌曲宣传视频,联合宣传部举办了《食安花开》新歌发布会,回应人们对于食品安全领域问题的关注。

(三)聚力线下宣传广度。为深入宣传《消费者权益保护法》和2022年“共促消费公平”年主题,在严格执行疫情防控规定的前提下,3月15日上午阜阳市3·15国际消费者权益日纪念活动在颍州吾悦广场举行,阜阳市消保委、阜阳市市场监管局联合颍州区消保委、颍州区市场监管局设立宣传咨询点,颍州区公安分局、市餐饮商会、市门窗幕墙协会和消保委律师团等参加宣传活动。市局17个科室机构及颍州区局工作人员向消费者宣传《消费者权益保护法》、《食品安全法》、《网络交易管理办法》等法律法规,向过往群众介绍识别假冒、伪劣、过期、三无商品知识,提高了消费者鉴别真假商品的能力。活动中,市消保委及其律师团成员现场接待消费者咨询。我市各县市区分别设立了宣传点,同步开展宣传咨询活动,城区各大商场、部分放心消费示范单位在LED显示屏和企业单位网站播放3·15主题宣传图文,宣传好消费维权工作。

(四)发布系列消费警示(提醒)。针对近期消费热点、难点问题,发布消费警示10余条。阜阳市消保委发布《家装消费警示》;颍东区局发布消费提醒,具体内容包括产品“三包”应了解、预付消费须三思、商家促销防陷阱等消费警示;太和县局发布以谨防预付卡消费陷阱为主要内容的消费警示,以短信形式发出温馨提示19万余条,引导消费者理



性、科学、健康消费。

(五)畅通投诉举报渠道,妥善处理消费纠纷。2022年3·15宣传期间,阜阳市市场监管局12315投诉举报处置指挥中心及各级消保委认真做好了“3·15”期间消费者投诉举报处置工作,切实做到了高质量接听群众咨询,高效率处置消费诉求,做到有询必答,有诉必接。3月14日-3月15日两天共接收受理投诉举报咨询1222件,其中投诉447件,举报66件,咨询709件,均及时转办,切实为消费者排忧解难。

(六)强化3·15晚会值守工作。3月15日晚,按照省市场监管局统一安排部署,阜阳市市场监管局提前部署安排,完善应急预案,组织26个业务科室(机构)负责人集体收看2022年央视3·15晚会。局主要负责同志、分管负责同志带班参加应急值守工作,12315投诉举报处置指挥中心、市消保委全员值班值守,确保反映问题第一时间得到妥善处理。同时各县市区市场监管局分别安排执法骨干参加应急值守。

二、集中开展消费投诉信息公示活动

按照安徽省市场监督管理局《关于开展消费投诉公示工作的通知》要求,阜阳市市场监督管理局从消费者投诉集中、反映强烈的区域、行业着手,抓住涉及面广、关系群众切身利益的重点问题开展重点领域集中公示。已将2021年汽车行业和健身行业消费投诉量前六位的企业予以集中公示。

三、各地大力开展放心满意消费创建活动

全市开展了“放心消费宣传月”活动,如界首市局开展消费维权进商场、进社区、进市场、进景区、进乡村“五进”活动,与“四送一服”工作有机结合,

发放了1000多份宣传材料,动员了30多名消费维权志愿者,在做好自我防护的前提下,多次深入到企业、社区、农贸市场、商场、药店等场所,宣传消费维权小常识和放心消费创建知识。临泉县局对省、市级放心消费示范单位进行授牌,各乡镇(街道)和市场监管所对2021年度县级放心消费示范单位进行授牌。开展“我诚信 我承诺”3·15诚信宣传活动,开展放心消费创建倡导活动,发放《致全县经营者诚信经营倡议书》。颍上县局开展线下实体店无理由退货承诺活动,对无理由退货承诺单位利用线上线下方式集中公示。太和县局走近群众、企业和个体户进行消费知识宣传,要求放心消费示范单位切实起到示范引领的榜样作用,讲解消费维权知识、防范网络传销等内容。颍泉区局充分利用辖区内的省级、市级放心消费示范单位宣传“共促消费公平 乐享皖美消费”年主题,并介绍消费维权工作成果和重要举措,放心消费创建工作情况等。

四、开展专项执法行动

一是开展教育收费专项检查。阜阳市市场监管局、市发改委、市教育局部署联合开展,从2022年3月开始至7月底结束,分为动员部署、自查自纠、抽查检查、梳理总结和重点督查阶段,重点检查2020年以来义务教育阶段收费问题、职业教育阶段收费问题、学生及家长反映强烈的突出问题。

二是围绕重点领域、重点环节、重点主体扎实开展食品安全“守底线、查隐患、保安全”专项行动。采取上下联动、全面检查、突击抽查等方式,深入排查餐饮服务环节风险隐患,紧盯各类社会餐饮服务提供者,以网络订餐、连锁餐饮企业总店、配送中心、各门店为重点,线上线下同步排查网络餐饮服务第三方平台提供者、提供网络餐饮服务的商家及线下门店存在的食品安全风险隐患。紧盯学校(含托幼机构)食品安全,以乡镇中小学为重点,排查学校食堂和供餐单位、学校及其周边餐饮服务提供者存在的食品安全风险隐患。

3·15期间太和县局、阜南县局、颍东区局集中销毁假冒伪劣商品,有力地震慑制假售假违法行为,切实保护消费者的合法权益,净化了市场秩序。

阜阳市市场监督管理局、阜阳市消保委对315晚会曝光的行业和问题举一反三,部署开展了专项检查活动。

(阜阳市消保委)

淮南市

推动消费者权益保护共建共治共享

为营造安全放心消费环境,推动实现消费者权益保护共建共治共享,促进消费公平,结合当前新冠肺炎疫情防控工作需要,淮南市消费者权益保护委员会通过多种形式开展了 2022 年 3·15 国际消费者权益日系列活动。

一、提高认识,统筹组织纪念活动

淮南市 2022 年 3·15 国际消费者权益日系列活动以市政府办公室名义发布活动通知,在思想上要求各成员单位认识到维护消费者合法权益的重要地位,要求各成员单位强化底线思维,加强监督规制,围绕“共促消费公平”年主题,筑牢消费市场健康发展基础,激发消费潜力,促进消费增长,找准痛点,打通堵点,提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。同时,要求各县、区成立相应的组织,争取县、区政府支持,认真扎实开展 3·15 纪念活动。

二、加强媒体合作,营造维权氛围

淮南市消保委在 3·15 活动期间,开展了多种多样的宣传活动。一是以新闻发布会的形式,联合市市场监管局、市公安局、市卫健委、市检察院在市政府新闻发布厅共同发布 2021 年严重侵害消费者合法权益的典型案例,宣传法律法规,警示经营者诚信经营。二是与淮南广播电视台合作开展案例解读栏目,通过解读典型案例,发布消费提示,提醒消费者避免掉入消费陷阱,维护自身合法权益。三是与《淮南日报》、《淮河早报》合作,开办 3·15 专刊、专版,发布各成员单位的案例、警示,起到了很好的宣传效果。四是在淮南市市场监管局网站发布 2021 年投诉信息公示。对投诉量居前的行业、企业进行曝光。五是参加市广播电台“政风行风热线”栏目,解读 2021 年消费维权年主题,解答消费者咨询投诉。六是在“淮南发布”平台公布市市场监管局、市消保委 2021 年典型维权案例,提高宣传覆盖面。七是与淮南联通公司合作,推送 40000 条微信朋友圈消费提醒,就个人信息保护和防范典型诈骗发布警示。

三、召开专家座谈会,讨论热点问题解决方案

针对当前投诉热点、难点,淮南市消保委召开了律师专家座谈会,就保护消费者个人信息,盲盒消费、促进消费公平等方面展开讨论,各位专家提出的新锐观点、意见建议,有助于相关单位以理论



指导维权实践,解决维权工作中的实际问题。

四、开展户外宣传,送服务帮维权

3 月 15 日上午,淮南市政府、淮南市消保委、淮南市市场监管局、田家庵区市场监管局围绕“共促消费公平”年主题,严格落实防疫措施,在田家庵区华联商厦广场举行 2022 年 3·15 国际消费者权益日户外宣传活动。现场设置假冒伪劣商品展台,为市民讲解传授假冒伪劣商品识别知识。设置投诉咨询台,接受消费者咨询 100 余人次,发放各类宣传册、宣传单、纪念品 2000 余份,受理消费者投诉 7 件。活动现场,对 2021 年度市级消费示范单位进行授牌表彰。

五、设立分会点,活动多点开花

根据活动文件和疫情防控指挥部要求,在做好疫情防控的前提下,全市各县区、相关行政部门设立了 3·15 活动分会点,利用条幅、展板、大屏幕进行主题宣传,资料发放,受理咨询、投诉,小范围,高效率开展宣传活动。

六、保障线路畅通,做好热线值守

12315 消费者投诉举报处置指挥中心和 12345 市长热线提前做好动员工作,安排充足坐席,要求高质量、高效率做好 3 月 15 日晚会期间热线值守工作,接到投诉举报件立刻审核派单,晚会期间共受理投诉咨询 205 件,其中咨询 45 件、投诉 147 件、举报 13 件,目前已办结 60 件。

七、其他延期活动

根据市疫情防控指挥部要求,暂停线下大型会议、活动,淮南市消保委筹备的消费体察活动、装饰专家委员会成立大会延期开展,待疫情控制平稳,择期完成活动计划。

(淮南市消保委)

加强消费者权益保护 打造“满意消费长三角、放心消费在滁州”品牌

为进一步规范市场秩序,加强消费者权益保护,宣传“共促消费公平”年主题,推动实现消费者权益保护共建共治共享,倡导简约适度、绿色低碳的生活方式,引导科学理性消费,不断提升消费者依法维权意识和能力,打造“满意消费长三角、放心消费在滁州”品牌,服务我市经济社会高质量发展,争创全国放心消费示范城市。滁州市市场监管局、市消保委高度重视,精心组织,重点开展“3·15”“十个一”系列活动。活动精彩纷呈,富有实效,有力维护了消费市场的有序稳定,切实保障了广大消费者的合法权益。

一、强化组织,指导思想明确

(一)专题汇报,滁州市消保委主任高度重视

滁州市消保委常务副主任、滁州市市场监管局党组书记、局长李如培带队向滁州市政府副秘书长、滁州市消保委第一副主任高文冬、滁州市人大常委会副主任、滁州市消保委主任姚志专题汇报2021年度消费维权工作开展情况、取得的成果及2022年3·15活动方案。姚志主任对滁州市消费维权工作取得的成绩给予充分肯定。他指出,在市市场监管局党组的重视下,2021年市消保委工作成效明显,亮点很多,为服务滁州地方经济发展做出了积极贡献,提升了滁州市人民的幸福感、获得感。

(二)制定方案,加强组织领导

3·15期间,滁州市市场监管局、滁州市消保委结合疫情防控实际情况,采取“互联网+宣传”新模式,创新宣传载体,制定活动方案,重点开展“十个一”系列活动。滁州市市场监管局成立领导小组,滁州市局党组书记、局长为组长,党组副书记、分管局长为副组长,市局相关科室负责人为成员,领导小组办公室设在市局12315指挥中心。2月23日,市市场监管局、市消保委组织召开了筹备会议,为3·15活动扎实开展奠定了坚强的组织基础。

(三)召开全委会,强化组织建设

3月7日,滁州市消保委召开一届三次全委会暨消费者权益保护工作联席会议。会议审议通过了消保委一届三次全委会成员调整名单,学习了中消协2021年年主题“共促消费公平”,为2021年市级放心消费示范单位授牌、滁州首届最美消费维权人物颁奖,7日无理由退货承诺单位作出集体承诺。



滁州市市场监督管理局局长、滁州市消保委常务副主任李如培作《2021年消费维权工作报告》从全方位推动、多领域延伸、立体化联动等方面介绍我市消费维权情况,部署2022年消费维权工作任务。滁州市人大常委会副主任、滁州市消保委主任姚志、省消保委秘书长吴瑞卿均到会作重要讲话。

(四)畅通投诉举报渠道,强化值班值守

一是积极对接12345政务服务便民热线确保12315热线平台畅通,提速增效。组织人员集中收看央视3·15晚会,加强值班值守,安排执法人员备勤。二是市区两级均成立应急执法小组,24小时待命,确保第一时间开展应急处置工作;三是建立数据分析、调度研判等机制,对3·15期间投诉举报数据进行分析研判,发布3·15数据分析报告,为精准执法提供数据参考。

二、强化宣传,内容精彩纷呈

(一)召开新闻发布会,宣传消费维权成果

3月11日上午,滁州市市场监管局、消保委在滁州市政府新闻发布厅召开“3·15”国际消费者权益日新闻发布会,通报2021年消费维权成果,发布2021年度十大消费投诉热点、十大行政处罚典型案例、十大食品药品典型案例和十大消费维权典型案例。新安晚报、工商导报、安徽法制报、滁州日报、市场星报、最滁州、滁州广播电视台、美好滁州等10多家媒体参加新闻发布会。各县市区分别通过不同形式召开了3·15国际消费者权益日新闻发布会。

(二)参加政风行风热线,倾听民意回应关切

3月15日上午,滁州市市场监管局、滁州市消保委由四级调研员唐凤阳带领政策法规科、12315指挥中心、消保委秘书处同志,走进滁州市人民广播电台“政风行风热线”直播节目,与全市听众“零

距离“交流消费维权工作,现场倾听群众咨询建议和消费投诉,为广大听众释疑解惑。真诚倾听百姓诉求,积极回应百姓呼声。对群众反映的所有问题进行认真梳理,及时解决,做到了“件件有落实、事事有回音,切实群众满意”。

(三) 参加在线访谈,与网民互动交流

3月15日下午,滁州市市场监管局、滁州市消保委走进滁州政府网站“在线访谈”栏目,向广大网友解读“共促消费公平”年主题,宣传消费维权相关知识,解答网友关心的消费维权热点问题。

(四) 直播“你点我察”,消费体察全方位宣传

滁州市市场监管局、滁州市消保委创新方式方法,组织志愿者、媒体开展“你点我察”消费体察进企业直播活动,通过微信视频号、抖音与网民直播互动,扩大影响面,促进生产、消费更健康更可持续的循环,让消费者的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障,直播共有8000余人次观看,获赞1.8万。

(五) 有奖知识问答,营造良好氛围

为进一步营造全社会关注关心消费者权益保护工作氛围,共促消费公平,乐享皖美消费,3月15-18日,市市场监管局、市消保委在e滁州平台、皖事通平台、滁州市消保委、滁州市市场监管微信公众号开展3·15有奖知识问答活动,共有5600人参与答题,发送200份答题红包。

(六) 发布消费提示,倡导理性消费

3·15期间,全市共发布消费提示6篇,提示范围涉及3·8妇女节、春游、春季食品、水果、职业培训、网购等多方面,中国质量新闻网、中安在线、滁州市人民政府网站、《滁州日报》等媒体予以转载。市市场监管局、市消保委关注舆情,针对消费者反映较多的问题,及时与属地市场监管局联系,做好集体投诉的应对预案。

三、共促消费公平,助力放心消费

(一) 编印《维权报告》,展示维权成果

为全市人民能够更深入、全面的了解消费维权工作,市市场监管局、市消保委组织全市42家消保委成员单位编写并发布《2021年消费维权报告》。展示市消保委及各成员单位,忠实履行职责,关注民生,聚焦维权,所取得的维权成果。此外,消费维权报告中还收录了滁州市市场监管局、滁州市消保委发布的消费提醒、消费投诉举报分析报告、典型案例、投诉热点及各类倡议书。多方位宣传和引导广大消费者科学消费、文明消费、理性消费,做到依法维权,共同推进消费环境的不断改善。

(二) 开展投诉信息集中公示工作

3月9日,通过对2021年全年消费投诉受理情况进行分析,市市场监管局对投诉较为集中的黄金

首饰行业消费投诉信息进行集中公示,提醒消费者提高风险防范意识,莫贪便宜。美好滁州(滁州市委官方公众号)、滁州市人民政府发布微信公众号等多家网媒均予以转载。各县市区也通过商业综合体、农贸市场电子屏、社区公告栏等开展行业投诉信息集中公示工作,取得良好效果。同时,结合本地实际开展消费维权典型案例和侵害消费者合法权益典型案例公示。本次公示被投诉市场主体数97家,公示投诉信息条数494条。

(四) 开展滁州市首届“最美维权人物”评选

为进一步弘扬法治精神,鼓励消费者和社会各界积极参与广泛支持消费维权事业,加强消费维权协同共治,营造安全放心、和谐公平的消费环境,推动新阶段美好滁州建设,争创全国放心消费示范城市,滁州市消保委、滁州市市场监管局开展首届“滁州最美消费维权人物”评选活动,活动受到社会各界大力支持和广泛参与,经过推荐自荐、组织申报、媒体宣传、公开投票、专家评审等环节,最终评选出王万茂等10名滁州“2021最美消费维权人物”,周成立等10名滁州“2021最美消费维权人物”提名。

四、重拳出击,打造维权品牌

(一) 销毁假劣商品,严打制假售假行为

根据市局3·15活动方案统一部署,滁州市局联合市烟草专卖局、南谯区局组织开展了假冒伪劣商品集中销毁行动,全市共计销毁假冒伪劣卷烟及无吸食价值的霉变卷烟3800条,涉及中华、利群、玉溪、南京等30多个品种规格的卷烟,折合人民币100余万元。共销毁假冒伪劣白酒、伪劣日化用品、过期饮料食品、过期药品等近8吨,货值约20万元。通过集中销毁活动,有力地震慑了制假售假行为,全力保障了疫情期间市场秩序的稳定。

(二) 开展质量抽检,确保产品质量安全。滁州市市场监管局开展农膜和塑料购物袋产品质量专项监督抽查,本次监督抽查开展农膜产品监督抽查70组,开展塑料购物袋产品监督抽查30组,委托蚌埠质检院开展抽检工作。主要检测厚度、拉伸负荷、提吊试验、跌落性能等主要指标。目前抽样工作仍在继续开展。

(三) 公布典型案例,推进诚信体系建设。滁州市市场监管局通过新闻发布会、报刊、微信公众号、官方微博、抖音等载体向社会公布了全市2021年度十大行政处罚典型案例、十大食品药品典型案例、十大消费维权典型事例和十大典型虚假违法广告案例。通过“黑榜”曝光违法行为,有力地震慑了违法违规的经营行为,进一步推进了全市诚信体系建设。

(滁州市消保委)

维护消费公平 优化消费环境

为深入贯彻《消费者权益保护法》《安徽省消费者权益保护条例》，广泛宣传 2022 年“共促消费公平”消费维权年主题，进一步凝聚社会共识、汇聚维权力量，实现消费者权益保护共建共治共享局面，促进市场公平有序竞争，营造安全放心的消费环境，助力六安绿色振兴、赶超发展。六安市消保委联合成员单位、行业协会（商会）、公共服务企业、放心消费示范单位等，开展了一系列形式多样、效果显著的线上线下活动。

一、高度重视，强化组织领导

六安市消保委提前谋划，就 3·15 活动方案征求相关成员单位、部门意见，印发《关于开展 2022 年 3·15 国际消费者权益日系列活动的通知》《关于举办六安市 2022 年“共促消费公平 同创放心消费”系列活动启动仪式的通知》等文件，统筹安排各部门、各县区 3·15 纪念活动，明确“十个一”重点工作任务，细化九项活动保障措施，确保活动顺利有序开展。

二、突出重点，注重活动实效

一是举行六安市 2022 年“共促消费公平 同创放心消费”3·15 主题系列活动启动仪式。仪式上颁发消费维权监督员（志愿者）聘任证书，行业协会代表作“公平 信用——让消费更放心”表态发言，线下实体店代表作无理由退货集体承诺，主动接受消费者和社会各界监督，切实增强消费信心。

二是举办 3·15 新闻发布会。六安市市场监管局、六安市住建局、六安市农业农村局、六安市文旅局等部门，于 3 月 11 日在市政府新闻发布厅召开六安市 2022 年 3·15 国际消费者权益日新闻发布会，各部门分别就 2021 年度相关领域市场监管、消费者权益保护工作情况进行通报，介绍六安市 2022 年 3·15 纪念活动主要安排等。

三是开展“倾听消费者心声”消费维权线索征集活动。就消费者遇到的消费陷阱、不公平待遇、缺陷产品线索、专项消费调查建议以及放心消费创建



工作意见等向社会征集，进一步了解社情民意，针对性开展点评、约谈等活动。

四是开展假冒伪劣商品销毁活动。六安市场监管部门联合六安市文旅局、六安市烟草专卖局、六安市公安局等部门联合行动，集中销毁来自六安市场监管、文旅、烟草、公安系统在市场执法行动中查获的侵权假冒伪劣商品，包括食品、药品、酒类、烟草、服饰、纸品、包装物、出版物等各种类型，销毁货物共计约 11.5 吨，价值约 110 万元，充分展示打假治劣成果，震慑制售假冒伪劣不法行为，维护消费者合法权益和市场公平竞争秩序，提升社会公众的质量意识、维权意识，净化市场环境。

五是开展 3·15 专项执法行动。农业农村、市场监管等部门开展 2022 年全市农资打假专项治理行动，重点围绕化肥、地膜、农机具及配件等春耕农资产品开展执法检查、监督抽检，通过专项治理行动，从重从严从快打击伪劣农资制售行为，维护广大农民群众合法权益。市场监管部门开展侵害消费者个人信息专项整治行动，自开展以来全市共检查经营单位 514 家，涉及装饰装修、房产销售、教育培训、超市、餐饮等行业。发现违法线索 12 起，立案 9 起，移送公安机关 3 起，查获非法收集使用消费者个人信息 4 万余条，有力震慑违法经营分子。

六是开展 3·15 诚信教育社区行活动。联合六安市市场监管局、六安市司法局、六安市盐业公司、东



市街道江淮社区共同走进苗圃安置小区,开展“共促消费公平 乐享皖美消费——3·15 诚信教育社区行”活动。现场设置宣传咨询台,发放法律法规读本、3·15 主题宣传材料、消费维权宝典手册、食品科普等资料 300 余份,切实增强广大居民消费安全防范意识,树立科学、理性消费理念,提升消费维权能力。

七是公开招募消费维权监督员(志愿者)。在全市范围内招募消费维权监督员(志愿者),市直招募志愿者 50 余名,进一步壮大消费维权社会监督力量。

八是强化值班值守,妥善处理舆情,及时回应关切。严格落实值班值守工作,针对央视 3·15 晚会曝光我市个别小学周边文具店现金抽奖等问题,市委市政府立即安排,我市市场监管部门迅速行动,当夜第一时间赶赴现场查处。3 月 16 日-18 日,全市市场监管部门会同公安部门全力开展校园周边环境全覆盖联合执法检查。截止 18 日上午,全市市场监管部门已出动执法人员 1812 人次,完成对全市 1804 所校园周边(含幼儿园)的全覆盖检查,共计检查全市校园周边经营户 2545 家。重点检查校园周边经营户违规有奖销售、违法销售未经 CCC 强制性认证的产品和“三无产品”等行为,检查中发现涉嫌违法违规的经营户 193 户,已立案 61 件,查获各类涉案物品 4996 件,涉案货值 2.34 万元。其中,市本级出动 197 人次,检查 16 所校园周边经营户 55 户,涉嫌违法经营户 8 户。

三、强化引导,深入宣传教育

一是全方位开展多媒体主题宣传活动。与报社、电视台,主流媒体微博、微信、视频号等联合开办 3·15 宣传专题、专版,报道维权做法,发布警示

提醒,公布六安市 2021 年度消费维权十大典型案例,投诉分析报告等。利用微信朋友圈宣传推送 3·15 公益广告 20 万余次,在《皖西日报》、《六安新周报》开设 3·15 专版,走进政风行风热线直播间,广泛宣传“共促消费公平”消费维权年主题等。动员我市通信运营商发送 220 万余条公益短信,在商场电子屏、市广播电视塔、户外电子大屏、电视字幕播放宣传标语、十大原创消费提醒短视频等,充分营造消费维权“人人参与、人人有责”的良好氛围,引导消费者科学、理性消费。

二是制作、发布六安市 2022 年 3·15 公益宣传片。倡导“共促消费公平 同创放心消费”,建设幸福六安。利用车载电视、公益广告、LED 电子屏、主流媒体微信公众号推文等形式广泛宣传,营造良好的社会氛围。

三是编印消费维权宣传资料。编发《2021 年六安市 3·15 消费维权年度报告》,集中反映六安市 2021 年度消费者权益保护工作情况。印发年主题宣传折页、消费实用宝典、民法典与消费维权读本,帆布袋等相关消费教育资料、宣传品,指导经营者提高守法意识、履行社会责任,引导消费者科学消费、理性维权。

四是开展 3·15 绿色家装消费维权知识有奖问答活动。利用六安市消保委、六安市市场监管局、六安市内主流媒体微信公众号发布在线问答链接,广泛宣传动员消费者参与,扩大群众对《消法》及其配套规章、家装等知识的认知度,引导简约适度、绿色低碳消费理念,提高依法维权意识。有奖问答活动累计参与人次达 3.1 万余人次。

五是开展消费投诉信息集中公示。3·15 前夕,对 2021 年度我市重点领域开展消费投诉信息集中公示,促使经营者落实消费维权主体责任,并针对投诉较为集中的预付费消费、汽车类消费、家庭装饰装修类消费发布消费提示。

下一步,六安市消保委、六安市市场监管局将结合放心消费创建、文明城市创建等活动持续开展消费体察、送法“五进”等主题活动,围绕重点领域开展调查监督、点评建议等,创新工作方式,扩大活动受众面,努力提升全社会法治意识和经营者诚信经营理念,进一步维护消费公平,优化消费环境。

(六安市消保委)

坚持维权主张 共促消费公平

为贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,全面落实党的十九大和十九届历次全会及中央经济工作会议精神,牢固树立“以消费者为中心”的理念,紧扣“共促消费公平”消费维权年主题,落实“皖美消费在安徽”主题行动,结合“八五”普法规划,推进我市文明城市创建提质增效,广泛凝聚消费者权益保护社会力量,发挥社会监督的中坚作用,着力营造安全放心满意消费环境,以纪念3·15国际消费者权益日为契机广泛深入开展了系列宣传活动。

一、预先谋划强化组织领导

一是紧扣“共促消费公平”消费维权年主题,结合实际,提前谋划,周密部署,制定《马鞍山市2022年3·15国际消费者权益日系列活动方案》,明确了开展问卷调查、召开新闻发布会、消费教育进社区、集中媒体宣传等系列活动内容,明确分工,责任到人,统筹推进。二是向马鞍山市消保委成员单位征集2021年全市消费维权典型案例,将维权案件进行梳理,择选出10个典型案例向社会予以公布,培育科学、文明、理性、安全、可持续的消费观念,推动消费领域信用体系建设,务求2022年全市消费维权事业得到更大发展。

二、积极作为召开新闻发布会

3月10日在市政会议中心新闻发布厅举行我市2022年3·15国际消费者权益日新闻发布会,省、市十余家媒体记者到会。一是解读2022年消费维权年主题的涵义、依据及目标。二是发布2022年马鞍山市3·15国际消费者权益日系列活动方案。三是发布2021年十大消费维权典型案例,宣传消费维权监管执法成果。四是回答记者我市放心消费创建活动情况、打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品工作所取得的成绩等问题。

三、广泛宣传加大媒体互动

一是在马鞍山日报、皖江晚报开辟3·15宣传专版,展示我市2021各部门维护消费者权益工作成果,通过电视采访、新媒体宣传矩阵等方式发布消费警示提示、消费维权成果。二是开辟“天天3·15”电台栏目线上专题宣传,宣讲“共促消费公平”消费维权年主题,同时听取和解答相关咨询和问



题,动员全社会力量关注、参与消保维权,推动优化市场环境。

四、主动公示消费集中投诉

3月14日,在马鞍山市市场监管局门户网站消费投诉公示版块集中发布公示,主要针对消费者投诉集中、社会舆论关注高、反映强烈的行业开展投诉集中公示,保障消费者的知情权和选择权,促使经营者落实消费维权主体责任,进一步构建消费维权的社会共治格局,营造安全放心的消费环境。

五、突出重点开展特殊教育

联合马鞍山市委组织部、马鞍山市市场监管局,结合消费者权益宣传系列活动,在市党群(人才)服务中心举办老年消费教育主题讲座,为社区老人开展相应消费知识、法律法规宣传,增加辖区老年人消费问题的重视,提高老年人消费维权意识和自我保护能力,引导老年人正确理性消费,维护老年人的合法权益。

六、压实责任畅通投诉渠道

畅通12345和12315热线投诉电话、网络留言、来信来访等各种渠道,全天候值班,3月15日实时受理消费者投诉举报咨询174件(截止晚会结束),其中咨询115件,投诉37件,举报22件,分领域、分层次、分环节及时分流查办处理投诉线索,确保消费者合法权益不受侵害。

七、协同配合回应社会关切

一是3月15日当晚针对央视3·15晚会曝光马鞍山百助网络科技有限公司存(下转27页)

芜湖市

开展 3·15 消费维权领域“四大公示”行动

为纪念 2022 年 3·15 国际消费者权益日,广泛宣传中国消费者协会确定的“共促消费公平”和省保委确定的“共促消费公平、乐享皖美消费”年主题,芜湖市根据疫情防控工作的实际情况,开展了一系列主题宣传活动,营造了全社会共促消费公平,共同保护消费者合法权益的良好氛围。

一、召开了 2022 年 3·15 系列活动新闻发布会

3 月 14 日上午,召开了芜湖市 2022 年 3·15 新闻发布会,由芜湖市市场监管局分管局长朱寿发主持,芜湖市 12315 中心主任、消保委秘书长喻薇莉及市农业农村局、市文化和旅游局、人民银行芜湖市中心支行、市烟草专卖局相关负责人发布,《安徽日报》《新安晚报》《芜湖日报》《大江晚报》等省市 10 余家主流媒体作了现场报道。发布会发布了 2022 年消费维权年主题、全市 3·15 活动安排、芜湖市消保委、芜湖市市场监管局、芜湖市农业农村局、芜湖市文化和旅游局、人民银行等 8 个单位 2021 年度消费维权工作报告及典型案例。

二、开展“避雷区、增消费”芜湖消保委直播教你“识假辨劣”活动

为强化对公平消费的倡导与引领,帮助各层面的消费者掌握科学合理的消费知识,引导社会各界关注各类消费不公平现象,共同维护社会公平正义,促进消费提质升级,3 月 15 日上午,芜湖市消保委、芜湖市市场监管局主办了“避雷区、增消费”教你“识假辨劣”直播活动,活动以市场监管人讲市场监管事的方式,教会消费者在生活中“识假辨劣”。直播活动内容涵盖了食安封签、保健食品、化妆品、蚕丝被、黑心棉、黄金饰品、网购消费等与人民群众生活密切相关的消费领域,指导消费者更好地保护自己的合法权益。直播中还以案例形式现场揭密了造假产业的隐蔽性,宣传了市场监管部门的打假维权成果。此外,活动中还与 12315 热线接听现场进行了直播连线,指引消费者更合理地维权。活动设置了消费维权知识抢答等互动环节,有效提升了群众参与度,据统计,本次直播活动参与观众达到 4.2 万余人,达到了预期效果。

三、举行“共促消费公平、共创放心消费”2022 年“放心消费在安徽”主题行动芜湖站启动仪式



为认真贯彻落实 2022 年“放心消费在安徽”主题行动任务,推进放心消费创建“点、线、面”同步发力,创建全国放心消费示范城市。3 月 11 日下午,芜湖市市场监管局、消保委举行了“放心消费在安徽”主题行动芜湖站启动仪式。会上,总结了芜湖市“十三五”时期及“十四五”开局之年放心消费创建成果,部署了 2022 年放心消费工作任务,对省、市级放心消费示范单位颁发奖牌,对线下无理由退货单位授予了承诺牌,对 ODR 企业授予了标识牌,芜湖市市场监管局、司法局、地方金融管理局、邮政管理局、人行芜湖市中心支行相关领导还共同启动了芜湖站主题行动,仪式取得了圆满成功。通过仪式氛围的营造,有效推进了芜湖市放心消费创建工作,对我市消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度的全面提升提供了良好助力。

四、开展 3·15 消费维权领域“四大公示”行动

为促进经营者恪守承诺,诚信经营,共担消费维权社会责任,芜湖市市场监督管理局、芜湖市消保委在 3·15 期间开展了消费维权领域“四大公示”行动,于 3 月 13 日通过市市场监管局和市消保委官方网站分别向社会公示了 2017 年以来省、市、县三级放心消费示范单位名单,2019 年以来线下实体店无理由退货承诺单位名单及退换货期限、品类,2019 年以来 ODR 企业(在线解决纠纷服务企业)名单,同时,针对 2021 年度以来重点领域消费投诉情况,将电子商务类、汽车服务类、网络游戏类、休闲健身类等领域排名前 3-10 位企业的名称、投诉量、受理量以及解决率等信息也予以公示,并进行消费提示,以营造良好的消费公平社会氛围。

(芜湖市消保委)

引导消费者树立正确的消费观 增强消费者自我维权意识

为深入宣传 2022 年中消协确定的“共促消费公平”年主题,努力营造企业守规、行业自律、百姓放心、消费舒心的环境,切实提升广大消费者的安全感、获得感和幸福感,宣城市消保委精心策划、精心准备、精心实施,各项宣传活动丰富多彩、扎实有效、成果明显。

一、高度重视,认真部署

一是成立宣城市 2022 年 3·15 国际消费者权益日活动组委会,由宣城市政府分管副市长担任组委会主任,宣城市政府副秘书长、宣城市市场监管局局长担任副主任,市网信办、市发改委、市教体局、市经信局、市公安局、市司法局、市财政局、市人社局、市住建局、市交通运输局、市农业农村局、市商务局、市文旅局、市卫健委、市应急管理局、市市场监管局、市林业局、市地方金融监管局、宣城海关、市税务局、市邮政管理局、人民银行宣城中心支行、市烟草专卖局、宣城银保监分局和市消保委等 25 个部门为成员单位。二是召开全市消费者权益保护工作联席会议。2 月 28 日,在市政府会议室,由宣城市政府副秘书长主持召开全市消费者权益保护工作联席会议,通过《宣城市 2022 年 3·15 国际消费者权益日系列活动方案 3·15 活动方案》和《宣城市 2022 年放心满意消费行业创建实施方案》,详细部署 3·15 活动。各县市区局都相应成立组委会,召开会议,有序推动全市 3·15 活动顺利开展。

二、内容丰富,形式多样

(一)做好投诉举报,为民办实事

3·15 期间,积极做好值班值守工作,畅通投诉举报渠道。全市 12315 热线和消保委共受理各类投诉举报咨询 534 件,其中,投诉 130 件、举报 40 件、咨询 364 件。投诉主要问题是商品质量、售后服务,预付卡消费退卡;举报主要问题是网站虚假宣传



等,所有投诉举报均第一时间分流转办至相关部门,及时予以处理。

(二)召开新闻发布会,通报维权情况

3 月 11 日,宣城市消保委联合市委宣传部、宣城市市场监管局、市发改委、市文旅局、宣城银保监分局共同召开 3·15 新闻发布会,宣城市市场监管局党组书记、局长高真理发布 2021 年全市消费者权益保护工作情况、2022 年重点工作和 3·15 活动安排。市发改委、市文旅局、宣城银保监分局分别介绍本单位 2021 年消费维权相关工作成效及 2022 年消费维权工作安排,并回答了记者相关提问。

(三)上线《百姓热线》,现场解疑答惑

3 月 14 日,宣城市局二级调研员王智带领消保委工作人员到宣城广播电视台《百姓热线》栏目,就全市消费维权相关话题,与听众朋友们进行了交流,并现场为消费者解疑答惑。

(四)集中销毁假冒伪劣商品,净化市场消费环境

3 月 15 日,宣城市市场监管部门开展集中公开销毁假冒伪劣商品活动。销毁 10 万余件约 23 吨商品,涉及白酒、食品、电器开关、建材、电子产品等,主要来源于全市市场监管系统在 2022 年元旦春节



“两节”打假行动中查获的各类假冒伪劣商品。

(五)借助各类载体,营造宣传氛围

3·15 期间,各级消保委借助传统媒体、户外媒体、网络媒体、自媒体、融媒体等多种形式、多种渠道,广泛宣传 3·15 年主题及消费维权知识,做到宣传多角度、全方位、立体化。

(六)展示成员单位风采,发挥联动作用

一是宣城市消保委联合新闻媒体,录制消保委成员单位保护消费者合法权益工作风采,制作消费维权工作集锦,充分展示各成员单位消费维权形象。二是依据消保委成员单位报送的材料,录制典型案例办理与点评、消费维权警示短片等节目,提醒消费者合理消费,依法维权,避免消费“陷阱”。目前,已录制完成宣城市市场监管局、宣城市银保监分局、宣城市文旅局三个单位的视频,并在宣城广播电视台“直播宣城”栏目播出,后期将持续展示。

(七)开展“五进”活动,做好宣传教育

一是联合宣城市市场监管局、市发改委、市经信局、市教体局、市文旅局、市商务局、市农业农村局等有关单位开展消费教育进校园、进社区、进商超、进企业等活动,围绕“共促消费公平”年主题,通过举办消费教育讲座、设立宣传咨询台、发放宣传材料、现场答疑等方式,宣传消费维权知识。二是指导各县市区消保委开展一系列消费教育五进活动。宁国市消保委在大润发超市、光彩建材市场、河沥街道开展消费宣传咨询活动和电信杯“消费维权知识竞答”活动;泾县消保委开展的消费教育进社区、进校园活动等;广德市消保委把 315 晚会曝光的问题在学校播放,教育中小學生不要迷恋抽奖游戏。

(八)发布十大典型案例,宣传法律法规

为充分发挥案件的警示震慑作用,在消保委各

成员单位提供消费维权典型案例基础上,共同评选出 2021 年消费维权十大典型案例,在宣城日报、安徽经济报整版刊登报道,警示经营者落实主体责任,提示消费者理性消费、依法维权。

(九)发布消费警示,避免消费“陷阱”

3.15 期间,宣城市消保委通过“消费维权区域一体化”合作机制,联合黄山、马鞍山、芜湖、安庆、铜陵、池州市消保委共同发布消费警示,提醒消费者在社区团购活动中要注意科学理性选择,远离假冒伪劣产品,切实维护自身合法权益。

(十)开展专项检查,维护市场安全

3 月 16 日,各级市场监管部门召开专项检查部署会,组织精干执法力量,针对 3·15 晚会曝光的相关问题迅速开展突击执法检查。此次专项检查共出动 180 多人次,检查校园周边经营户 140 家,电线电缆经营单位 22 家,电动车经营户 100 家,商超 26 家,粉丝生产企业 9 家,腌制品生产企业 7 家,智能手表经营户 3 家,医美经营场所 2 家,餐饮单位 23 家,农批市场 1 家。目前,执法检查行动仍在进行中。

(十一)开展集中公示,强化重点领域监管

为进一步提高消费维权社会监督作用,强化消费投诉重点领域监管,3 月 15 日,从消费者投诉集中的热点难点着手,开展重点领域集中公示。针对健身、游乐场、商超等行业预付卡纠纷问题频发,市市场监管局将 2021 年 1 月到公示日预付卡消费投诉信息在网站集中公示。

今年 3·15 国际消费者权益日活动,在一定程度上引导广大消费者树立正确的消费观,增强广大消费者的合法权益和自我保护意识、维权意识,提高了政府职能部门服务群众、服务企业的良好形象,促进了企业诚信经营的服务意识,为营造安全放心消费环境,创造了良好的氛围。

2022 年,宣城市消保委将紧紧围绕“共促消费公平”这一年主题,更好地适应消费的新趋势、新特点,根据《消法》《条例》的定位和要求,充分发挥消保委职能作用,以“满意消费长三角 放心消费在安徽”为主题,以放心消费创建工作为抓手,以消费热点难点问题为导向,以解决消费者投诉为落脚点,努力营造安全放心的消费环境,切实保护消费者的合法权益。

(宣城市消保委)

倡导诚信经营 共促消费公平

2022 年的 3·15 纪念活动正处于疫情防控的特殊时期，为确保纪念活动取得实效，根据省消保委、省市场监管局安排部署，结合我市疫情防控实际，围绕“共促消费公平”年主题，积极组织开展各项活动。

一、加强组织领导，活动落实有保障

为确保 3·15 各项纪念活动落到实处，铜陵市消保委、铜陵市市场监管局围绕消费维权年主题，在多方征求意见的基础上，研究确定了《铜陵市 2022 年 3·15 国际消费者权益日纪念活动方案》，《方案》提出了十项活动内容，明确了重点工作和责任分工，上报市政府审批，并成立了以铜陵市政府领导为组长，铜陵市市场监管局领导为副组长，20 多家单位组成的领导小组，为纪念活动的顺利实施提供了有力保障。

二、协同融合，维权共治形成格局

活动期间，进一步加强了宣传消费维权工作实绩和诚信守法企业正面典型，开展侵害消费者合法权益行为执法专项行动，督促经营者诚实守信依法经营，引导消费者增强维权意识、提升维权能力，在全社会营造安全、放心、公平、有序的消费氛围。

(一)开展侵害消费者权益行为执法专项行动，净化消费市场环境

一是开展消防安全暨 3·15 消防产品大检查。3 月 14 日下午，铜陵市住建局联合市消防救援支队、铜陵市市场监管局对部分在建工地、商业区域进行消防安全暨 3·15 消防产品大检查，针对存在的问题现场下发整改通知单，责令施工单位立即整改并将组织“回头看”，确保整改到位。

二是开展儿童玩具专项检查。铜官区市场监管局在 3·15 期间，在全区范围内开展了儿童玩具产品 3C 认证专项检查。执法人员对辖区内的学校(幼儿园)周边、孕婴产品门市、大型超市(商场)等售卖儿童玩具经营店铺进行检查。对检查中发现的问题现场要求进行限期整改，同时，向消费者宣传消费维权知识。



三是开展侵害消费者合法权益行为执法专项行动。3·15 期间，义安区市场监管局组织市场稽查大队、各乡镇市监所，共检查各类市场主体 246 处，出动执法人员 69 人次；针对消费者投诉相对集中的领域和行业，消费维权热点难点问题，突出问题导向，开展侵害消费者权益执法专项行动。

(二)召开 3·15 新闻发布会，直击消费热点

3 月 10 日上午，由铜陵市消保委、铜陵市市场监管局、铜陵市打击侵权假冒工作领导小组办公室联合组织召开了 2022 年“3·15”消费维权新闻发布会。市消保委、市市场监管局等 9 家单位依次进行现场发布，发布消费维权成果和典型案例。发布会上，正式发布实施全省首个针对线下购物无理由退货的市级地方标准《线下实体店无理由退货服务规范》(DB3407/T 007-2022)，推进线下实体店无理由退货承诺规范。

(三)一次销毁八万余条假烟创铜陵 3·15 活动历史之最

3 月 14 日下午，铜陵市烟草专卖局联合铜陵市公安局、铜陵市场监督管理局、铜陵市邮政管理局、铜陵市交通局等执法单位。在铜陵海螺水泥厂举行了隆重的假烟销毁仪式，一次性销毁假烟 85000 余条，创铜陵 3·15 活动历史之最。本次销毁的假烟涉及中华、南京、黄鹤楼、利群等 9 个品牌，案值近 2000 万元。全面展示了我市卷烟打假打私工作新

成效,坚决维护国家利益和消费者利益的决心,对不法分子形成了强有力的警示、震慑。

(四)贴近民生,解说消费维权要点

1.走进行风热线。3月15日上午,分管副局长带队做客“行风热线”节目,在线解答群众难点问题、宣传消费维权工作情况,现场接受听众的热线电话咨询。

2.发布典型案例。为加强消费者权益保护的社会监督,强化消费投诉重点领域监管,3·15期间,发布了2021年铜陵市市场监管部门十大消费维权典型案例,对7家市场主体予以点名公示。

(五)密切关注舆情热点,及时受理解决消费者投诉

组织集中观看央视3·15晚会,加强晚会期间执法备勤。做好12315平台与12345政务服务便民热线对接工作,及时接收处理消费者投诉举报咨询。3月14日至17日,12315平台共受理各类投诉举报咨询172件,同比下降41.5%。其中,投诉109件,举报27件,解答消费者咨询36件。受理的投诉举报均在第一时间按规定分送处理。

三、强化监督宣传,维护消费公平正义

铜陵市紧扣消费维权年主题,利用线上线下相结合的宣传模式,加强消费教育监督宣传。

(一)加强消费教育引导,传授消费维权知识

一是皖南七市消保委联合发布消费警示。3·15期间,皖南七市消保委联合发布社区团购消费提醒,从查看平台资质、了解供货渠道、查看食品是否符合安全标准、仔细验收、截图保留证据等方面对广大消费者做出消费提醒,提高消费者的维权能力。

二是消费教育宣传进社区。3月14日,枞阳县枞阳镇的志愿者走访辖区内30多个餐饮、副食等

店铺,发放有关食品安全、防范电信欺诈和非法集资等方面的宣传资料,督促辖区商户诚信经营。

三是组织开展“上门送法”宣传活动。义安区消保委联动辖区消保委分会,联合区相关行政执法部门、企业、新闻媒体等开展一次“上门送法”宣传活动,提供消费知识指导和47次咨询服务、受理消费者投诉26起、发放消费维权宣传资料1000余册,专门定制“放心消费在义安”宣传手提帆布袋发给消费者等,形成宣传氛围,增强实效性。

(二)开展对企业约谈指导,力促企业诚信规范经营

3·15期间,铜陵市消保委、铜陵市市场监管局联合对铜陵市12家规模较大的建筑装饰企业进行了集体约谈和行政指导,通报了我市建筑装饰行业消费者投诉的整体情况以及反映突出的问题,从广告宣传和个人信息保护方面指出了建筑装饰行业存在的问题,企业现场签订了《铜陵市建筑装饰行业自律服务承诺》。

(三)强化宣传,营造消费维权浓厚氛围

3·15期间,全市各级消保委、铜陵市监管部门积极发声,争取媒体广泛关注。一是利用经营户电子屏幕在全市范围内滚动播放消费维权年主题和消费维权小知识;二是通过铜陵市主流媒体及铜陵市监管门户网站、微信公众号、消保委网站发布3·15宣传稿件20余篇次。

今年的纪念活动少了面对面的消费教育活动,加强了消费教育网上发布,暂别了人员聚集的广场宣传,新增了电子视频等线上消费知识传播。疫情防控期间,我市硬化执法监督、优化消费教育途径,通过开展系列活动,震慑制假售假行为,规范市场秩序,力促让经营者更诚信,促进消费更公平。

(铜陵市消保委)

(上接22页)

在捆绑安装软件等情况,马鞍山市消保委、马鞍山市市场监管局迅速联合市经济信息化局、花山区有关部门,赴马鞍山市百助网络科技有限公司开展执法检查,对有关证据进行固定,后续将依法依规处理。二是聚焦“老坛酸菜”、“电动车解码提速”等热点问题协同参与专项检查。

下一步,马鞍山市消保委还将开展个人信息保护消费调查活动,提升企业依法维护消费者个人信息合法权益的意识,努力开创消费维权新局面,让消费者能消费,愿消费,敢消费。一是结合实际做好

消费引导,引导消费者依法维权,教育经营者诚信经营,曝光一批不合格产品及生产、经销厂家,集中开展诚信承诺签约仪式。二是围绕突出问题强化监管,严厉打击制售假冒伪劣商品和各种侵权行为,完善预警应急处置体系建设,健全安全监管长效机制。三是广泛动员凝聚社会合力,发挥消保委公益性社会组织平台作用,动员广大经营者负起责任,动员广大消费者踊跃参与,动员社会力量加强监督。

(马鞍山市消保委)

精心组织年主题宣传 努力营造安全放心消费环境

为隆重纪念 2022 年 3·15 国际消费者权益日,池州市市场监督管理局、池州市消保委紧紧围绕“共促消费公平 乐享皖美消费”年主题,在全市范围内组织开展了系列纪念活动,广泛宣传《消法》《条例》、消费维权年主题和放心消费创建等内容,取得了良好的社会效果。

一、积极筹划,精心组织

为指导全市开展纪念 3·15 活动,池州市市场监督管理局、池州市消保委认真筹划,共同制定了《2022 年全市 3·15 国际消费者权益日系列活动实施方案》,要求全市市场监管部门和消保委积极行动,强化消费维权宣传和消费者权益保护工作,畅通消费者诉求维护渠道,着力化解消费领域的突出问题,严格督促生产经营者依法诚信经营,努力营造安全放心的消费环境,切实提升广大消费者的获得感、幸福感和安全感。

各县、区市场监督管理局、消保委也分别结合各自的特点和实际制定了实施方案,各部门相互配合,相互支持,形成整体合力,使我市的纪念活动既准备充分,又突出重点,既注重了实效,又扩大了影响。

二、强化宣传,氛围浓厚

1、召开新闻发布会。3 月 11 日上午,池州市政府新闻办、池州市市场监督管理局、池州市消保委联合召开池州市 2022 年 3·15 新闻发布会,发布 2021 年全市消费维权工作成效及 2022 年消费维权工作展望、2021 年度市场监管综合执法工作情况、2021 年 3·15 国际消费者权益日系列活动情况及 2022 年“放心消费在池州”主题行动计划。

2、制作发布 3·15 宣传专刊和专版。池州市市场监督管理局、池州市消保委联合印制了《3·15 专刊》10000 份,免费赠送给消费者,内容主要有:2021 全市消费维权工作年度报告、2021 年全市市场监管系



统执法打假典型案例、2021 全市消费维权年度十大典型案例、池州市 2021 年放心消费创建工作报告、2022 年消费维权年主题、3·15 消费警示及池州市消保委 2022 年工作要点。在《池州日报》和《中安在线·池州频道》上分别开辟专版,发布了 2021 全市消费维权工作年度报告,披露了我市 2021 年十大消费维权典型案例。

3、各县、区 3·15 宣传氛围浓厚。因疫情防控需要,今年池州市 3·15 活动坚持线上与线下相结合的方式进行,以线上为主,各县、区市场监督管理局和消保委以悬挂横幅、播放公益广告、开辟 3·15 消费维权专版、开展网上答题竞赛及消费教育课堂等形式为 3·15 活动宣传造势。

三、形式多样,特色鲜明

1、开展 3·15 消费维权知识线上答题赢红包活动。为宣传贯彻《中华人民共和国消费者权益保护法》《安徽省消费者权益保护条例》及信用建设等方面法律法规,普及消费维权知识,提高广大消费者学法懂法和依法维权能力,营造放心满意的消费环境,池州市消保委依托池州人网线上平台开展全民参与的 3·15 消费维权知识有奖竞答活动。活动总浏览量达 69012 人次,参与答题用户 12527 人,派发微信红包奖励 2000 份。

2、开展池州市消费环境调查活动。为了解放心满意消费创建活动成效及全市消费环境状况,为做好下一步放心满意消费创建工作提供必要参考,市消保委决定在全市范围内开展消费环境调查活动。活动以现场调查方式进行,发放调查问卷1000份。

3、发布系列消费警示。结合消费者投诉咨询和舆情分析,适时发布预付卡、网络购物、保健食品、个人信息保护等消费警示,引导消费者科学、健康消费,理性适度维权。

4、开展侵权假冒物品集中销毁活动。池州市市场监管局、池州市消保委联合市公安局、农业农村局、商务局、文旅局、烟草专卖局等单位开展2022年侵权假冒物品集中销毁活动,产品涉及食品药品、建材、服装、香烟、汽车配件等一百多个品种产品,重量近10吨,货值金额达近百万元。

5、开展诚信教育“进企业、进社区、进校园、进市场”活动。利用宣传栏、网站、微信等载体,弘扬重信践诺的传统美德,倡导诚实守信的价值准则,不断加强诚信文化建设,引导广大市民培育践行社会主义核心价值观。推动企业建立诚信档案,把诚信教育纳入学习培训内容,不断强化企业诚信意识和守法观念,让“诚信兴商”理念深入人心。在企业、市场等建立12315消费维权服务站,快速受理、调解消费纠纷,督促经营者落实明码标价、诚信计量等制度,营造公平竞争、诚信经营的市场环境。

6、开展“共促消费公平 乐享皖美消费”年主题



宣传月活动。各县、区根据自身特点,开展了丰富多彩的纪念活动。贵池区市场监管局、消保委通过微信公众号、抖音等形式发布2021年十大消费维权典型案例;开展消费维权知识进社区、进校园活动,在10所中小学及25个村(居)开展消费维权知识讲座,受众1000余人次。东至县市场监管局、消保委开展3·15公开销毁侵权假冒商品活动,开展缺陷产品召回等市场监管政策法规宣传和现场咨询服务活动,销毁假冒伪劣商品8700余公斤、涉案货值330余万元。青阳县市场监管局、消保委以进市场、进街道、进商超等形式,开展消费维权政策知识宣传,及时解答群众消费问题;开展专项检查整治活动,对农资市场、消防产品、疫情防控等重点行业、重点领域开展专项执法检查,严厉打击侵犯消费者权益的违法行为。石台县市场监管局、消保委积极参与3·15消费维权知识线上答题活动,通过

答题、交流,让群众学会维权、愿意维权、敢于维权。九华山市场监管局、消保委开展现场咨询服务活动,接受消费者咨询200人次,发放消费环境调查问卷、消费维权专刊及“放心满意消费”倡议书500余份;深入景区民宿、餐饮、土特产等“放心满意消费”示范单位开展回访体察活动,了解承诺单位的目前经营情况,普及消费维权知识,帮助解决面临问题。集中区市场监管局积极组织开展3·15现场宣传咨询活动,宣传《消费者权益保护法》《电子商务法》等法律法规知识,发放宣传册200余份,参与解答消费权益疑问30余人次。

(池州市消保委)



营造安全消费环境 助力经济高质量发展

为了纪念 3·15 国际消费者权益日,贯彻“共促消费公平”的消费维权年主题精神,落实全省“一改两为”大会精神,积极作为,加强市场监管、畅通维权渠道,着力解决消费者最关心、最直接、最现实的利益问题,营造安全放心的消费环境,助力全市经济社会高质量发展。安庆市在全力做好新冠疫情防控期间消费维权工作的同时,精心组织开展了系列 3·15 纪念活动。

由于疫情影响和管控要求,安庆市克服困难,积极作为,采取线上多媒体、多平台宣传,营造了纪念 3·15 国际消费者权益日活动的良好氛围。

安庆市市场监管局通过局网站、微信公众号开设 3·15 国际消费者权益日专题专栏,和安庆日报合作开设“共促消费公平 乐享皖美消费”主题专刊,在网站和报纸上分别刊登安庆市人民政府副市长王赵春、安庆市消费者权益保护委员会主任程学东、安庆市市场监管局党组书记、局长焦玲对 2022 年 3·15 国际消费者权益日的致辞。公布了 8 家荣获 2021 年“食安安徽”品牌企业,9 家荣获 2021 年皖美品牌示范企业,35 家 2021 年安庆市市级放心满意消费示范单位名单;发布了 2021 年度安庆市行政执法部门十大消费维权打假案例和市消保委十大消费维权典型案例;发表了“共促消费公平 乐享皖美消费”倡议书。

通过表彰先进,加强正面舆论宣传,发挥先进



引领作用,引导和督促生产经营者提升商品和服务品质,主动承担维护消费者合法权益的社会责任;通过发布典型案例,披露侵害消费者合法权益的行为,震慑不法分子;通过对企业经营行为的倡议,推动有关企业、行业将消费者权益保护工作置于更加突出位置,切实改善消费环境。

3 月 15 日当天,安庆市市场监管局党组成员、副局长金鑫率市局价格监督检查科、市局 12315 消费者投诉举报处置指挥中心负责同志走进 1584 政风行风热线直播间,介绍我市今年 3·15 活动安排,分析去年安庆市消费者投诉举报情况,并接受市民咨询,解答听众疑问,听取群众对市场监管工作的意见和建议,让广大消费者感受到浓厚的节日氛围。

在 3·15 活动期间,安庆市市场监管局开展一系列专项行动,重点检查了食品、药品、化妆品、医疗器械产品质量、特种设备等,尤其在当前疫情防控期间,开展了防疫物资专项整治,确保防疫物品质量,物价稳定,保障充足。并通过“掌上安庆”APP、“天天直播”栏目对系列活动进行了追踪报道。

桐城市、怀宁县、望江县、太湖县也分别开展了系列专项行动,对重点区域保健品食品安全、农贸市场等进行了全面的查处,打击了扰乱市场秩序、欺诈消费者的违法行为,有效净化了市场环境,提升消费者满意度。

(安庆市消保委)



黄山市

开展“六个一”系列活动 提高消费者满意度

2022 年 3·15 期间,通过政府主导、消保委牵头、部门联动,黄山市消保委、黄山市市场监管局不断丰富活动载体,扩大活动影响力,紧紧围绕“共促消费公平”“消费维权年主题,开展了线上、线下相结合的“六个一”系列 3·15 国际消费者权益日纪念活动。

一、集中开展一系列宣传引导

一是高位推进。召开市消保委一届四次常委会,总结 2021 消费维权工作,宣讲放心消费创建,部署 3·15 活动。黄山市政府副市长、黄山市消保委主任张正竹出席会议并讲话,黄山市政府副秘书长主持,黄山市消保委 11 家副主任单位、24 家常务委员单位相关负责同志参会。二是多元宣传。召开新闻发布会,集中发布了市消保委和全市市场监管部门十大典型消费维权案例。中心城区发动大型商场、药店和放心消费创建示范单位通过电子显示屏滚动播放“共促消费公平”等宣传标语 100 余条。制作一系列小视频,共促消费公平 乐享皖美消费—3·15 我们在行动抖音小视频被省市监局微信公共号转发。在“昱城情”发布 3·15 消费维权宣传特辑 5 期。各区县利用电子显示屏、宣传栏等形式宣传消费者权益日 1000 余次,在乡镇设立分会场,发放宣传材料 9000 余册。三是线上宣讲。3·15 期间,联合黄山广电台制作《小孟看市场》、《12315 消费维权热线》特辑栏目、被邀上线《美好生活 Plus》等节目,集中展播,密集宣传,达到宣传效果。四是有奖问答。联合市民网开展 3·15 消费维权知识竞猜活动,网络参与人数达 14382 人。各区县同步开展了消费维权知识竞猜活动。五是进学校、进社区。开展 3·15 宣传活动进社区、进学校等系列活动,黄山市消保委、市市场监管局组织“3·15 走进校园,共促消费公平”活动上安徽新闻联播。休宁县通过板凳课堂、有



奖知识问答、接受咨询、发放宣传单册等丰富多样的形式,面对面传播安全用药、理性消费、远离消费陷阱等安全放心消费知识。

二、集中推送一批公益短信

联合中国移动、中国电信、中国联通黄山分公司在 3·15 期间向全市消费者发布 3·15 年消费维权年主题等公益短信。目前,移动公司黄山分公司全量推送短信,覆盖率 90% 以上。电信公司黄山分公司全量推送短信 58 万多条,覆盖率 100%。联通公司黄山分公司向 11.2 万左右联通用户发送短信,推送覆盖率 100%。

三、集中发布一批典型案例

黄山市多个案例入选 3·15 期间全省典型案例。3 月 11 日,省市场监管局发布了 2021 年度全省十大消费维权典型案例,我市上报的“黄山市市场监管局调处某医院给患者提供过期药品纠纷案”和“黄山市市场监管局高新区分局调处商品房销售纠纷案”两个案例同时入选。2021 年度全省侵犯消费者个人信息执法典型案例,我市上报的“黄山市屯溪区市场监管局查处叶某某涉嫌侵犯消费者个人信息案”成功入选。2021 年度全省反不正当竞争执法典型案例,我市上报的“黄山云曼电子商务有限公司刷单炒信案”成功入选。3·15 期间,黄山市



市场监管局、黄山市消保委通过发布一系列典型案例,总结宣传2021年度全市市场监管部门和消保委在消费维权和执法办案成果,有力地震慑违法行为,积极维护广大消费者的合法权益。

四、集中表彰一批省、市、县级放心消费示范单位

3月15日上午,黄山市3·15国际消费者权益日纪念活动“云上”启动。因疫情原因,黄山市3·15的纪念活动利用市市场监管局电视电话会议系统,全市线上、线下联动统一开展,对全市5家第二批省级放心满意消费示范单位、23家第五批市级放心满意消费示范单位进行了“云上”表彰授牌。全市线上线下签订了“乐享黄山 放心满意”承诺书。各区县结合自身实际对141家县级放心满意消费示范单位分别予以表彰授牌。

五、集中开展一次消费投诉信息公示

3月14日,按照省局统一部署,从消费者投诉集中、反映强烈的区域、行业着手,抓住涉及面广、关系群众切身利益的重点问题积极开展重点领域消费投诉集中公示活动。市级主要公示了投诉健身企业、食品企业、电子商务企业投诉前三位的企业。对其投诉总数、受理数、不予受理数、已解决数、调解成功率(%)等数据逐一公示。各区县也同步开展

了信息公示。被公示企业均表示积极配合,并承诺加强自律,提高消费者满意度。

六、集中组织一次农资市场专项执法行动

根据全省打击假劣农资联合执法专项行动暨春季长江禁捕退捕专题会议精神,黄山市市场监管局将紧扣重点,围绕“六个严打”开展农资打假专项行动。截至目前,全市共有农资生产、经营市场主体594家;2021年全市市场监管部门共开展农资质量监督抽检33组,不合格3组;共办理涉农农资相关案件7件。2022年农资打假专项行动由市农业农村局牵头(公安、市监等五部门),目前未发文部署。市市场监管局已与农业农村局沟通,且在市场监管条线上先行重点强调,结合3·15开展农资打假专项行动。

七、3·15活动的亮点和特色

(一) 3·15活动走上“云端”

鉴于疫情形势复杂,为助推3·15国际消费者权益纪念活动取得最大化宣传效果,黄山市消保委、市市场监管局联合市民网,通过互动性、趣味性的方式,带动全民参与、全民传播,进一步强化融合传播和交流互动,不断提高活动影响力、扩大宣传覆盖面、提升公众参与度。目前,在市民网发布的315系列文章总点击量超过7万,市民网抖音视频号315小视频点击量超过1.2万。其中有两项活动被省电台和省市场监督管理局转播和转发。

(二) 3·15活动主题突出

3·15国际消费者权益纪念活动紧紧围绕“共促消费公平”主题,全市三区四县结合自身实际,通过开展消费维权知识竞赛、板凳课堂、现场咨询服务、上线电台节目、销毁假冒伪劣商品、召开诚信体系建设座谈会等形式,凸显出良好的社会宣传效果。

(三) 3·15活动提速增效

黄山市市场监管局12315指挥中心畅通投诉举报咨询渠道,强化3·15期间舆情和风险研判,依托12315平台,主动发现消费者关心关注的热点难点问题,及时稳妥做好相关处置工作。编写3·15期间投诉举报情况分析报告,做好数据分析与应用。组织区县局100人左右集中收看央视3·15晚会,加强督促检查和值班,统一安排人员值班备勤,有效应对突发事件。

(黄山市消保委)

宿松县

多措并举开展好国际消费者权益日纪念活动

根据省消保委、省市监局〔2022〕122号关于印发《2022年3·15国际消费者权益日系列活动方案》的通知和宿松县人民政府办公室文件松政办〔2022〕4号《关于印发宿松县2022年3·15国际消费者权益日纪念活动实施意见的通知》要求,由宿松县消保委牵头,联合宿松县市场监管局开展3·15国际消费者权益日纪念活动。

召开站题会议。宿松县消保委秘书处召集市监执法局、食品分局、药品分局、特设股、三个市监所等部门召开了3·15活动专题会议,部署了相关工作,给县消保委各成员单位发出了参与活动的通知。由宿松县消保委秘书处牵头,组织公安、市监、城管、融媒体中心等部门开展假冒伪劣商品销毁活动。

开展专项检查。宿松县消保委秘书处联合执法局、食品局、药械股、特设股、三个市监所等单位对我县农资市场、大型商超、药房、酒店等开展执法检查。检查中发现较多的为散装食品和三无产品、过



期化妆品、保健品不规范,疫情防控工作不够细致,酒店后厨脏乱差,还出现用药药老鼠现象等等问题。

检查结束后,消保委秘书处按照属地管理的原则把以上问题移交当地市场监督管理部门,要求对以上企业进行整改和依法处理。

举办现场活动。3月15日,宿松县消保委秘书处牵头联合市监及各成员单位,公共服务企业在园林广场开展3·15宣传活动,当天复兴投诉站、汇口投诉站、洲头投诉站相继也在当地开展了3·15宣传纪念活动,各成员单位宣传法律法规、发放宣传册、现场受理投诉举报、宣传假冒商品的识别方法、公共服务企业免费为消费者测量血压等相关活动,活动现场还邀请了县分管县长给两家政府质量获得企业颁奖。

开展线上宣传。邀请了宿松县融媒体中心大力宣传3·15纪念日的相关活动,公示了典型案例和2021年受理投诉举报情况,宣传打假成效,弘扬社会正气。

下一步秘书处将组织相关部门开展“五进”和消费体察活动。
(宿松县消保委)



凝聚消费维权社会合力 促进消费维权社会共治

为纪念 2022 年 3·15 国际消费者权益日,努力营造安全放心满意的消费环境,广德市市场监管局、广德市消保委紧抓“共促消费公平”年主题,结合“满意消费长三角 放心消费在广德”创建活动,精心准备、认真组织、积极创新,开展了形式多样、内容丰富的线上、线下宣传活动,取得了明显的成效。

一、领导重视,精心部署

一是成立活动领导小组。广德市委、市政府高度重视此次活动,指示在疫情防控的要求下确保本次活动安全顺利开展。广德市消保委制定了《广德市 2022 年 3·15 国际消费者权益日系列纪念活动方案》(广消保委字〔2022〕2 号),对活动的时间、参加单位、活动的内容、要求、宣传报道、总结上报等都作了详尽的安排。

二是召开市场监管部门部署会。3 月 11 日,广德市市场监管局组织各市场监管所、各乡镇消保委分会、消保委秘书处、执法大队等有关科室召开了 3·15 纪念活动启动仪式工作部署会,同时要求各乡镇、各所、乡镇消保委成立相应组织,布置 3·15 活动方案及 3·15 线上、线下宣传活动工作安排。

三是成立快速维权行动组。广德市市场监管局和消保委还抽调精干力量,成立快速维权反应和应急预案行动小组,向社会公布所有执法成员单位值班投诉和举报电话,安排专人值班,负责接听“12315”咨询投诉举报电话,做到不漏接一个投诉电话,对各类投诉及时处理及时反馈,件件有回音,事事有结果。3 月 15 日 3·15 晚会消保委秘书处、12315 投诉举报中心、执法大队和各市场监管所均全员在岗值守,做到第一时间应急处置。

二、积极开展 3·15 消费维权活动

一是开展执法维权专项整治行动。为严厉打击了侵害消费者权益行为,确保了市场消费安全,清除了消费隐患。广德市市场监管局组织开展对全县生产、流通、消费领域食品、保健食品、药品、商品服务的监督检查。

二是开展假冒伪劣商品集中销毁活动。广德市市监局于 3 月 15 日开展了假冒伪劣商品集中销毁活动,销毁商品包括白酒、调味料、进口冷链食品、日化用品、医疗器械等,货值金额 25 万余元。



三是开展 3·15 消费维权、诚信教育五进活动。广德市消保委联合市场监管局,共同开展消费维权、食品安全、特种设备安全知识“进校园、进企业、进景区、进社区、进乡村”活动 10 场次,发放各类宣传资料 10000 余份,受到了外界一致好评。

四是开展行业自律活动。在各行各业开展行业自律活动,督促水电气、邮政、通信、金融、保险各相关企事业单位及中介机构自觉遵守《消法》和《条例》,积极倡导诚信经营的理念,提高自律意识,倡导企业承诺保护消费者个人信息,进一步规范市场秩序,营造健康有序的放心消费环境。

五是开展曝光问题专项检查行动。针对 3·15 晚会曝光的问题,我局第一时间做出反应,在全市组织开展专项检查行动,目前专项检查行动正在进行中。

三、积极营造浓厚的活动氛围

一是发挥宣传媒体优势。广德市融媒体中心、广德新闻网实时及时宣传“共促消费公平”年主题,跟踪报道各类 3·15 宣传活动。在《幸福广德》上整篇幅刊登 2022 年年主题和广德市消费维权十大典型案例。

二是充分利用各类载体开展宣传活动。通过电视、短信、LED 滚动字幕及大型电子屏幕墙广泛宣传,真正做到了宣传多角度、全方位、立体化。

下一步,广德市消保委将继续履行职责,充分发挥桥梁纽带作用,凝聚消费维权合力,组织动员社会各界参与消费维权工作,达到社会共治,做到天天 3·15,为发挥消费在经济社会发展中的重要作用做出新贡献。

(广德市消保委)

编者按:做好消费者权益保护工作需要全社会的共同努力。为更好动员各行各业参与消费维权事业,近年来安徽省消保委陆续开展了两届“寻找安徽最美消费维权人物”,并积极遴选参与中消协年度先进维权人物选树活动,朱承阳、程志兴、王水宝、龚英亮等同志先后获“消费维权年度人物”。安徽省消保委也将进一步创新机制,发挥好公益律师、消费维权志愿者作用,健全家装、汽车等专业委员会工作方式方法,强化与各成员单位的协作联系,打造更高水平的全省消费维权共建共治格局,更好维护广大消费者的合法权益。

王水宝:家装业消费维权的行家里手

王水宝

男,52岁,
合肥市建筑装饰协会工程师、
高级监理师,
2017年6月开始分别担任合
肥市家装消费
维权工作站副



站长、站长。从事家装行业消费维权工作以来,积极奔走在合肥市家装市场施工工地,调解家装工程及建材投诉工作2000余起,为消费者挽回经济损失数千万元。2018年,王水宝被评为“安徽十大最美消费维权人物”;2021年10月9日担任安徽省消保委家装专委会专家委员。

合肥市家装消费维权工作站站长王水宝自2008年6月从事家装行业消费维权工作以来,调解家装工程及建材投诉工作2000余起,为消费者挽回经济损失数千万元。他用多年的家装维权经验,把消费者矛盾化解在萌芽状态。

用心用情做好消费纠纷调解

2021年6月15日,消费者姚女士向合肥市家装消费维权工作站投诉,称位于经开区的一家装饰公司为她家装修房屋一年半后,卫生间防水漏水导致门套发霉,墙壁受潮起壳粉化脱落,地板受潮起鼓受损严重,要求装饰公司按保修责任进行维修。合肥市家装消费维权工作站站长王水宝经过调查了解得知,因业主在装修工程结束后,未向装饰公

司支付合同尾款,所以公司拒绝保修服务。王水宝组织双方调解,达成以下和解协议:业主补交合同尾款,双方签订维修协议,业主方出材料费,施工方出人工,对防水进行重新返工,再贴上瓷砖;对受损门套及地板,双方各承担一半责任,双方均表示接受。

从2008年至2021年底,合肥市建筑装饰协会共受理家装投诉3618起,总涉及案值合计近4亿元,为消费者直接挽回经济损失约5200余万元。其中,由王水宝负责处理或参与处理的达2780起,占调处总量的77%。

在受理和调解家庭装修投诉中,王水宝会根据消费者提出的问题和要求,及时与被投诉方取得联系,由消费者、商家及合肥市家装消费维权工作站三方一起按行业规范及合同要求,以补救有效的合约为基础进行责任划分,最后协调好后三方签署“受理和调处家装投诉现场勘查情况记录”单,包括情况说明、责任认定、协调解决方案,经同意后双方签字并执行。

王水宝每年还牵头组织合肥市家装市场大巡检工作,组织专家组进小区巡检100余次,重点检查施工质量与安全,以及是否违规承揽家装工程、建材质量,设计师、项目经理和水电工是否持证上岗,是否使用经政府主管部门和建设主管部门制订的示范家装合同等事项。巡检专家组采取看现场、听介绍、询业主、查记录等多种方法,对施工工地作出客观公正评价,实事求是地指出存在的问题,受到了业主的普遍欢迎。

帮助消费者“慧眼”选家装

为了帮助合肥消费者避免权益受损,用“慧眼”挑选合规家装公司和合规使用家装合同,王水宝与

他的同事通过多年工作实践,适时、准确地提炼出“家装公司十不选”“家装合同三原则、九不用”等观点,为规范合肥市家装行业市场进行了有益探索。

家装消费“十不选”指的是,针对无政府行业主管部门颁发建筑业资质证书的企业不选;以“低价套餐”作诱饵恶意漏项搞“钓鱼工程”的企业不选等10种不能选择的企业类型,消费者在选择时要擦亮眼睛,避免权益受损。

家装合同往往是维护家装消费者合法权益的重要证据,对此,王水宝总结出了家装合同“三原则、九不用”。“三原则”,即依法办事原则、属地管理原则、双方自愿原则;“九不用”,即建议消费者不去选择可能侵害家装消费者权益的合同、含有霸王条款和双方权利义务不对等的合同等9种不能选择的合同类型。

上述观点为消费者选择合规家装公司和签署有利于消费者权益保障的合同提供了参考,受到了消费者的广泛欢迎,也得到了合肥市消保委和安徽省消保委的认可。

普及家装知识引导消费维权

为普及家装知识,引导业主正确进行家装消费,王水宝先后接受媒体采访75次,直播间宣讲51次,家装课堂宣讲98次,受众人数高达150万人

次。多年来,王水宝还在各大家装展会活动现场设立咨询台,接受消费者的咨询及投诉。

为妥善调处家装投诉,公平公正地解决问题,使当事双方心悦诚服地接受调处结果,13年来,王水宝先后跑了合肥市210多个小区。他用多年的家装维权经验,将工作关口前移,带领装饰企业管理人员分批进行看工地、找问题、现场教学、集中培训讲解等,加强装修工地管理和工艺提升,提高管理和服务水平,把消费者矛盾化解在萌芽状态。

家装投诉是老百姓关注的热点、焦点问题之一,合肥市建筑装饰协会因其在工作中的突出创新和服务成绩,被民政主管部门评估后授予5A级行业协会,先后7次被中央主流媒体报道,这与王水宝十余年如一日的坚持为消费者调处家装纠纷分不开。2018年,王水宝被评为“安徽十大最美消费维权人物”;2021年10月9日,王水宝当选为安徽省消保委家装专委会专家委员,并负责全省有关家装、建材调研和消费纠纷的处理工作。

王水宝说,未来,他将更加努力地履行肩上的职责,向广大消费者传播更加适用有效的家装知识,帮助消费者更好地维护合法权益,为营造更加诚实守信的家装市场环境贡献绵薄之力。

(陶 维)

(上接37页)

环境和营商环境,也推动了知识产权保护工作。

此次公益诉讼受到了安徽省委、省政府的高度重视,产生了良好的法治效果。在安徽省2020年度“十大法治事件”评选活动中,“安徽消保委发起首例消费民事公益诉讼”以排名前五的好成绩入围,并获得安徽省领导颁奖。

总结经验 让安徽经验得到推广

传统的公益诉讼是由消费者权益保护组织独自诉讼,而此次系列公益诉讼是安徽省消保委作为原告提起诉讼,邀请人民检察出庭支持,引起消费者权益保护司法领域专家学者的高度关注。最高人民检察院把本起公益诉讼案例列为指导案例,在2021年3月15日作为食品药品安全消费者权益保护检察公益诉讼的典型案进行了发布。

9件公益诉讼积累了丰富的经验,在2021年6

月公益诉讼案件全部结束后,龚英亮进行了总结,并给安徽省消保委提交了书面总结报告。2021年下半年,龚英亮多次接待全国其他省市消保委、检察院、法院的来访或来电,进行经验交流学习,同时还与安徽省消保委工作人员一起指导安徽省其他地市消保委开展公益诉讼。对拒不履行公益诉讼判决结果的被告,龚英亮主动为安徽省消保委起草书面强制执行申请书。

当前,我国还没有相关法律法规或规章制度规定民事公益诉讼赔偿金的使用和管理,龚英亮参与起草了《安徽省消费者民事公益诉讼赔偿金管理暂行办法》,为今后安徽省公益诉讼赔偿款使用和管理的规范化、程序化、合法化提供了依据。

(陶 维)

龚英亮：高悬公益诉讼利剑 依法为消费者代言

龚英亮

安徽省消费者权益保护委员会法律顾问。从2018年起，受聘为安徽省消费者权益保护委员会法律顾问，接受法律咨询，参与消费维权，协助安徽省消保委处理各种消费维权法律纠纷问题。



自2018年受聘为安徽省消费者权益保护委员会(以下简称安徽消保委)常年法律顾问以来,龚英亮协助安徽消保委处理了“一卡通”涉嫌虚假宣传、手机厂家不能按照《移动电话机商品修理更换退货责任规定》提供售后“三包”维修服务等侵害消费者权益的行为;协助安徽消保委组建技术专家、法律专家维权顾问团,提高全省消费维权工作能力和水平;对消费者反映问题较多的如商品房消费、汽车二手交易等领域,组织法律纠纷研讨会、起草消费者维权手册等。2019年以来,龚英亮代理了安徽消保委9件假冒注册商标的消费类民事公益诉讼案件,为维护消费者权益保护作出了突出贡献。

涉足新领域 主攻消费民事公益诉讼

2019年9月,安徽省滁州市、六安市、亳州市3家检察院移交了12件假冒注册商标案件给安徽消保委,建议提起消费民事公益诉讼。那时候,公益诉讼在安徽省还是新生事物,龚英亮与安徽消保委工作人员组成公益诉讼团队,开始学习并尝试介入。

龚英亮查询了我国其他省、市消费公益诉讼案例,研究学习,力争在最短时间内弄懂学会。他两次牵头组织法官、检察官、律师和高校老师等法律专家研讨公益诉讼,通过研讨学习,龚英亮对公益诉

讼中涉及到的法律问题一一进行确认,如安徽消保委作为原告诉讼的主体资格、被告具体实施侵害消费者合法权益行为的表现形式、多数不特定消费者的法律认定、消保委履行诉前公益性职责的证明材料、被告承担销售金额三倍或十倍惩罚性赔偿金的法律依据,以及生产者、多级销售商共同侵权的法律责任承担的法律依据等。

经过对假冒注册商标侵害消费者权益案件材料证据的分析整理和调查研究,2019年12月,安徽省消保委向人民法院提起公益诉讼9件。此批公益诉讼的11名被告均是用低档白酒假冒他人品牌的高档白酒,长期在滁州地区销售,涉案金额巨大,侵害了众多不特定消费者的合法利益和社会公共利益。安徽省消保委的诉讼请求是要求判决11名被告在安徽省级新闻媒体上公开道歉,并承担销售额3倍的惩罚性赔偿金,总计赔偿金额390余万元。

不畏艰辛 打赢消费维权战役

2019年12月至2021年6月,假冒注册商标侵害消费者权益系列案件得到了安徽省人民检察院支持,庭审时有部分案件邀请了当地人大代表、政协委员旁听。经公开审理,其中部分案件历经一审、二审两个阶段,最终,安徽省消保委对9件案件的诉讼请求全部获得法院的判决支持。该系列公益诉讼案件历经一年半结束,过程非常艰辛,11名被告提出各种各样的理由抗辩,要求法院驳回安徽消保委的诉讼请求,最终在龚英亮及安徽消保委的共同努力下,打赢了这场维权战役。

假冒注册商标的知识产权侵权行为严重扰乱了正常的市场经济秩序,损害了消费者的合法权益,也侵害了商标权利人的合法利益。保护知识产权就是保护创新,龚英亮代理安徽省消保委一次性提起9件公益诉讼,且诉讼请求全部得到人民法院的判决支持,极大地威慑了假冒伪劣商品的生产者和销售者,净化了安徽省的市场(下转36页)

聚焦直播消费、盲盒经济、医疗美容等行业， 2022 年长三角消保委联盟这样做

2月25日,长三角消保委联盟2022年第一次视频工作会议召开。2022年联盟将进一步夯实合作机制,持续打造和打响消费维权一体化品牌,围绕消费需求、消费痛点开展社会监督活动,推动长三角消费者权益保护工作再上新台阶。

会议回顾了2021年长三角消保委联盟主要工作。一是开展了“禁限塑新规执行情况调查”,并发布《长三角禁限塑新规消费侧研究报告》,获得相关部门高度重视;二是制定并实施《长三角消保委联盟议事规则》,推动长三角消保委联盟务实高效合作;三是联合发布年度投诉统计分析、节假日消费提示,得到媒体广泛关注;四是开展“厉行节约、反对浪费”消费专题活动,得到消费者和企业的积极响应;五是建立国内首个进口商品放心消费跨区域协作机制,更好地满足长三角和全国各地的消费者对美好生活的追求;六是长三角消保委联盟成员单位向“联联周边游”平台发出劝喻函,并建议其立即整改、加强自律,履行法定义务;七是开展“长三角特色伴手礼”评测活动,全力服务长三角区域经济发展,为消费增长注入持久动力;八是对《个人信息保护法》的贯彻落实提出建议,并呼吁建立消费者权益保护基金;九是举办秘书长培训班、“满意消费长三角”行动专项工作组会议暨长三角地区共同开展放心消费行业创建行动启动仪式,助力长三角消费发展;十是开展乘用车空气净化器比较试验,制定团体标准,填补了国内标准空白。

据介绍,2022年长三角消保委联盟将积极履行职责,按照“1+4”的模式开展工作。“1”,即以“3·15国际消费者权益日”为契机,结合年主题及消费热点,联合开展合作项目;“4”,即每个季度,结合工作重点、消费热点等,通过约谈点评、消费调查、比较试验等方式高效开展工作。

据悉,2022年长三角消保委联盟将围绕消费年主题,结合区域实际,通过小切口实现大场景,在有效化解消费纠纷的同时,将消费触角深入到社会监



督,开展一批能落地、能引领、能服务的消费调查活动。

会议讨论并通过了定期发布长三角消费投诉分析报告,以数据分析、热点通报等形式促进消费环境及企业规范的提升;开展第二届“长三角特色伴手礼”评测活动,形成品牌,以好产品催生消费新需求,助力经济增长;建立重大事件媒体联合发布机制,扩大长三角消联的影响力;开展直播消费问卷调查;推进与粤港澳大湾区消保委交流合作等工作。此外,会议还交流了四地2022年“3·15国际消费者权益日”活动及年度工作安排。

上海市消保委将成立消费者权益保护基金会,修订《上海市消费者权益保护条例》,发布车险消费者权益保护评价报告,通报果蔬清洗机、奶酪制品等比较试验结果,开展物联网智能家居等消费调查活动;江苏省消保委将发布银行业办卡业务、迷你小家电比较试验公交卡办卡充值及退卡、儿童彩妆比较试验等分析报告;浙江省消保委将启动“消费保”APP上线,实现数字化应用,开展盲盒经济、外卖食安封签、医疗美容等消费调查活动;安徽省消保委发布一批消费维权方面典型案例,开展农资市场专项执法行动,组织系列新消费体验活动。

会议还举行了轮值秘书长交接仪式。浙江省消保委秘书长崔砺金线上将2022年长三角消保委联盟旗帜交由安徽省消保委秘书长吴瑞卿。

(刘浩 薛庆元 郑铁峰 陶维)

探索维权新模式 公益诉讼谱新章

消费民事公益诉讼是《消费者权益保护法》赋予消费者组织的一项职能。近年来,安徽省消费者权益保护委员会坚持以人民为中心,树立“消费者至上”理念,探索在现行法律框架下,用委托方式让基层消费者组织参与到消费民事公益诉讼工作中,取得良好效果。截至目前,安徽省消保委共提起 13 起公益诉讼案件,其中 10 起已经判决。

探索公益诉讼新方式

2021 年 3 月 18 日,安徽省消保委诉陈某松等 6 人制售假酒的消费民事公益诉讼案件在淮南市中级人民法院终审胜诉,所有诉求均得到法院支持。被告陈某松等 6 人被判处 3 倍惩罚性赔偿共计 335430 元,并在市级以上新闻媒体向社会公众公开赔礼道歉。

这并非安徽省消保委提起的第一起消费民事公益诉讼案件。早在 2019 年 12 月下旬,安徽省消保委就曾与省检察院协作,在安徽省天长市对销售假冒注册商标商品的董某明等 11 人提起了该省首例消费民事公益诉讼,并于 2020 年 11 月胜诉。

与此前的消费民事公益诉讼不同,安徽省消保委在淮南市中级人民法院提起的这例消费民事公益诉讼,采用了委托诉讼代理人的方式,由淮南市消保委秘书长作为代理人全程参与诉讼过程。

据淮南市消保委秘书长黄华纯介绍,在该案刑事诉讼审理过程中,2020 年 7 月初,淮南市消保委收到安徽省寿县人民检察院发来的《关于对陈某松等人销售假冒注册商标的商品一案提起民事公益诉讼函》,建议淮南市消保委就此案提起消费民事公益诉讼。

制售假冒注册商标的白酒属于食品药品安全领域侵害众多消费者合法权益的行为,根据《民事诉讼法》规定,消费者组织可以提起消费民事公益诉讼,检察机关可以支持起诉。如果消费者组织不提起诉讼,检察机关也可以自行提起公益诉讼。黄华纯告诉《中国消费者报》记者:“我们做了研究分析,认为检察机关移交的案件卷宗材料完整,违法事实清楚,具备提起公益诉讼的事实条件。于是我们分别向淮南市市场监管局和安徽省消保委作了汇报。淮南市市场监管局领导支持诉讼,并委派该



《中国消费者报》重磅报道

局法律顾问万传禹律师协助工作。”

但淮南市消保委要提起消费民事公益诉讼,面临一个法律问题,那就是《消费者权益保护法》第四十七条规定:“对侵害众多消费者合法权益的行为,中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会,可以向人民法院提起诉讼。”也就是说,只有中消协和省级消费者组织才有权提起消费民事公益诉讼,淮南市消保委作为地市级消费者组织,没有提起消费民事公益诉讼的权利。为此,安徽省消保委秘书长吴瑞卿专门到淮南市参加案件研究会。经过研究,决定采取安徽省消保委作为诉讼主体、委托淮南市消保委秘书长作为委托诉讼代理人的方式开展诉讼工作,向淮南市中级人民法院提起消费民事公益诉讼。

发挥基层组织力量

对于安徽省消保委用委托诉讼代理人的方式提起消费民事公益诉讼,中国人民大学法学院教授刘俊海表示了赞赏。

2013 年《消费者权益保护法》修订期间,刘俊海作为相关研究人员曾向全国人大常委会法制工作

委员会提供过咨询意见,他告诉《中国消费者报》记者:“当时在确定消费民事公益诉讼起诉主体时,考虑到基层消费者组织力量比较薄弱,有的甚至没有专职人员,如果将起诉主体确定为所有消费者组织,基层消费者组织可能没有能力提起消费民事公益诉讼,且当时公益诉讼制度刚刚起步,需要积累经验。所以,最终确定将诉讼主体限定为中消协和省级消费者组织,也是考虑他们有较强的诉讼能力,能发挥公益诉讼作用。”

刘俊海认为,新修订的《消费者权益保护法》实施已有8年。8年里,中消协以及上海、广东等消费者组织陆续提起过不同领域、不同诉求的消费民事公益诉讼,积累了大量实践经验。他表示:“虽然诉讼主体是省级以上消费者组织,但省级以上消费者组织提起诉讼时也需要做很多事务性工作,比如收集相关证据、固定证据,在这方面,基层消协组织可以提供协助。”

吴瑞卿表示,《消费者权益保护法》规定公益诉讼的主体必须是省级及以上消费者组织,但并没有说市县级消费者组织不能参与该项工作。经过研究,采用省级消费者组织委托地市级消费者组织负责人作为委托诉讼代理人,起诉主体依然是安徽省消保委,淮南市消保委接受委托做一些具体事务性工作。在诉讼前,安徽省消保委还为相关人员出具了委托函。因此,这种做法应该是符合法律规定的。

《民事诉讼法》第六十一条规定:“当事人、法定代理人可以委托一至二人作为诉讼代理人。下列人员可以被委托为诉讼代理人:(一)律师、基层法律服务工作者;(二)当事人的近亲属或者工作人员;(三)当事人所在社区、单位以及有关社会团体推荐的公民。”

“安徽省消保委出具授权书,授权我和万传禹律师作为原告的委托诉讼代理人,代为参与庭审、调解、代收法律文书等。”黄华纯说,淮南市消保委积极与检察机关协作,淮南市人民检察院向淮南市中级人民法院发出《关于支持安徽省消费者权益保护委员会提起公益诉讼的函》,寿县人民检察院发出支持起诉意见书。

吴瑞卿说,淮南市陈某松等6人制售假酒的公益诉讼案,为安徽省内首次市级消保委负责人接受安徽省消保委委托、代理原告的公益诉讼案件,意义重大。通过这种方式,有利于公益诉讼的灵活开展;此外,联动地市消保委参与公益诉讼工作,可以

充分发挥地方消费者组织工作的积极性和主动性,更好地保护广大消费者的合法权益。

创新模式意义深远

淮南市消保委负责人接受安徽省消保委委托、代理公益诉讼案件胜诉,产生了广泛反响,安徽省消保委也将其作为成功经验进行推广,更多的消费民事公益诉讼案件仿照其模式,通过委托诉讼代理人的方式,由地市级消费者组织推荐工作人员担任委托诉讼代理人,开展公益诉讼工作。

2021年底,安徽省消保委委托阜阳市消保委相关负责人,就阜南县某连锁超市销售假酒案向阜阳市中级人民法院提起公益诉讼,要求其支付销售假酒价款的3倍赔偿金3.18万元,并对其违法行为在阜阳市市级以上媒体向社会公众赔礼道歉。

近期,安徽省消保委还对安庆市望江县一起假冒白酒注册商标案提起公益诉讼,同样委托安庆市消保委相关负责人作为原告的代理人,参与到公益诉讼工作中。

刘俊海指出,通过这种方式开展公益诉讼有很多好处,最重要的就是充分发挥了基层消费者组织的力量,让他们有机会参与到公益诉讼中来。很多公益诉讼的审理法院在地级市,中消协或省级消费者组织如果在当地起诉,需要在当地收集、固定证据,还要出庭,要消耗大量人力物力,而当地消费者组织在这些方面其实更有优势。通过委托诉讼代理人的方式,可以让省级以上消费者组织和地市消费者组织各自发挥优势,更好地应对诉讼。此外,以后消费民事公益诉讼的主体是有可能进一步扩展的,基层消费者组织也可能获得诉讼主体资格。现在,通过委托诉讼代理人的方式,让地市级消费者组织参与公益诉讼,也是为以后消费民事公益诉讼主体的扩展提供实践经验。“希望通过委托诉讼代理人方式开展公益诉讼时要深思熟虑、稳扎稳打,务求每一次诉讼都能获胜。”刘俊海说,“这样才能有效发挥消费民事公益诉讼真正的效果。”

“这是消费维权领域的积极探索,发挥了消费者组织依法维护消费者合法权益的公益性职责,有力维护了消费者的合法权益。”吴瑞卿表示,安徽省消保委高度重视公益诉讼工作,下一步将继续履行职责,联动地市级消保委积极参与到公益诉讼工作中来,通过公益诉讼这一“利剑”,震慑不法分子,规范市场秩序,营造更加安全放心的消费环境,共促消费公平。(陶 维)

美容勿盲目 医美需慎重

315 晚会曝光了医美培训内幕,让人触目惊心。据统计,2015 年到 2020 年全国消协组织收到的医美行业投诉量增长近 14 倍。依据日常消费者的投诉和咨询,安徽省消保委提醒广大消费者“美容勿盲目,医美需慎重”。

一、理清三个定义

生活美容:是指运用手法技术、器械设备并借助化妆、美容护肤等产品,为消费者提供人体表面无创伤性、非侵入性的皮肤清洁、皮肤保养、化妆修饰等服务。

医疗美容:是指运用手术、药物、医疗器械以及其他具有创伤性或者侵入性的医学技术方法对人的容貌和人体各部位形态进行的修复与再塑。

打针(如水光针、超声刀)、纹绣、激光、针灸减肥、抽脂瘦身、腋臭手术、毛发移植等都是医美项目。

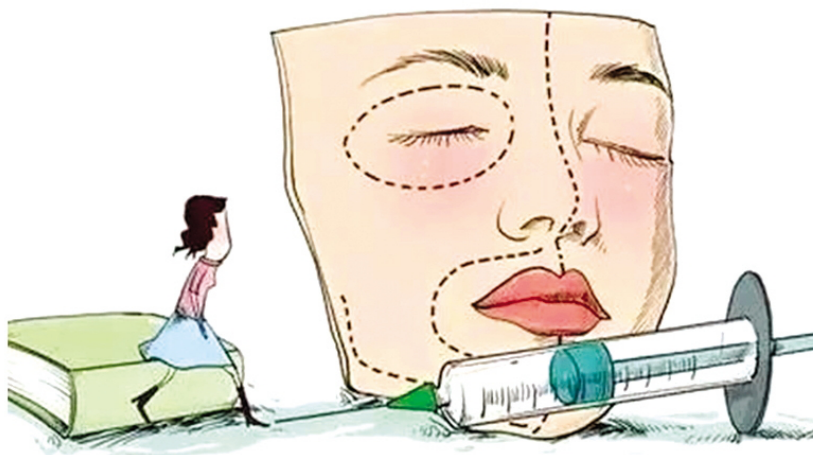
合法医美:合法医美机构(营业执照、医疗机构执业许可证、医疗广告审查证明)+合法医美医生(医师资格证、执业医师证、医疗美容主诊医师证)+合法医美药械(医疗器械生产企业许可证、医疗器械经营许可证、准字号医疗器械注册证)

上述三个条件,必需同时符合才是合法的医美,只要少了一个就是非法的。即使是合法的医美医生在无许可的美容院开展医美服务也是非法的。315 晚会曝光的学员“资质全无,6 天速成”培训后就可以进行针剂注射、埋线、除皱项目迅速上岗的行为更是典型的非法医美。

以上证照和许可,消费者均可以登录国家卫生健康委员会网站 (<http://www.nhc.gov.cn>)、国家市场监督管理总局网站(<http://www.samr.gov.cn>)和国家药品监督管理局网站(<https://www.nmpa.gov.cn>)查验和核实。

二、避免三个误区

误区一:“美白针”“溶脂针”是常见的医美项目



当前市场上关于“美白针”“溶脂针”宣传很多,似乎是简单的医美项目。但是恰恰相反,目前这两个项目在我国没有得到正式批准,消费者在市场上和广告中看到的都是不合法的,正规守法的医美机构和医生是不会给消费者注射的。

误区二:仅看许可不看范围

合法医疗美容机构的《医疗机构执业许可证》上会载明有经营范围和允许的手术级别项目。因此在有资质的机构中仍要进一步确定你所接受的美容手术服务是否是在许可范围内,超范围的服务也是非法的。

误区三:产品+服务,预付更划算

在日常消费中有很多机构,会把产品和服务,以高折扣、高优惠、高返还的手段,打包卖给消费者,这种套路营销消费者一定不要轻易上当,如购买一定要保留书面证据,别轻信口头宣传。同时消费预付金额不可过大(依照国家规定单张记名卡限额不得超过 5000 元,单张不记名卡限额不得超过 1000 元),例如上海文峰案就是如此。

安徽省消保委提醒广大消费者:医美消费一定要保留好病历、诊断证明、收费凭证、合同协议等相关资料,多收集保留证据,有备无患,自觉抵制非法医美活动,发现违法行为及时向政府及有关部门举报。

(消费指导部)

如何品好第一杯春茶

喝过春茶,才是春天!

春暖花开,春风和煦,万物复苏,多少人每年到了这个时候,就开始翘首期盼那点儿新绿,爱喝茶的人更是如此。春茶是茶中菁华,茶树经过了一个冬天的休养和营养积累,内涵物质丰富,加上初春的低气温,茶树徐徐生长,此时的芽头肥壮,色泽翠绿,叶质柔软。用此般嫩芽制作的春茶,当然是一口茶来一口春!

安徽绿茶开采时间通常在3月下旬—4月中旬,上市时间在4月中旬;红茶开采时间通常在3月下旬—4月上旬,上市时间在4月上旬;黄大茶(霍山黄芽)开采时间通常在3月中旬—3月下旬,上市时间在3月下旬。

春茶就是冬天养分积累后,春季正式采摘的第一批茶叶,这部分茶叶将被加工制成各种品类的茶叶,即春茶。

春茶中,又可分为头春茶、头采茶、明前茶、雨前茶。

头春茶:指的是春天第一波采摘的茶叶,有人认为头春茶代表的是最高品质。

头采茶:属于头春茶,头采茶大多是被用来试制而成的头一波春茶,品质却不一定是最顶尖的,所以,没必要盲目追求头采茶。

明前茶、雨前茶:分别指的是清明、谷雨前采的茶叶。但这个概念更适用于江浙皖等地区。

各种茶类的冲泡及储存方法

绿茶,茶水比例1:50为宜,泡茶注水七分满,水温80℃左右,用玻璃杯冲泡为佳。

红茶,茶与水比例1:40为宜,水温90—95℃;用盖碗冲泡为佳。

黄茶,茶水比例1:50为宜,冲泡水温为80—85℃;

白茶,茶水比例1:50为宜,冲泡水温为95—100℃;

普洱茶,茶水比例1:20为宜,水温100℃;使用紫砂壶为佳。



乌龙茶,茶量为壶容积的1/4—1/3,水温100℃;紫砂壶冲泡为佳。

需要注意,对于冲泡鲜嫩的芽茶温度不可过高,一般80~85℃,对于老茶、陈茶则可以使用100℃的高温冲泡。

绿茶与黄茶需用铝箔袋加铁罐密封,并放入冰箱冷藏保存;红茶则用铝箔袋密封,装入铁罐,置于阴凉处常温存放;白茶可使用铝袋、塑料袋、纸箱密封保存;乌龙茶则使用铝箔袋密封,用铁罐装好,放于阴凉处存放;而黑茶需用纸箱装好,放置于通风处常温保存。

安徽特色伴手礼小程序上线

为方便消费者了解安徽茗茶特色伴手礼,安徽省消保委制作了安徽特色伴手礼小程序并已于3月15日上线。消费者只需在微信小程序中搜索“安徽特色伴手礼”,即可查看到各具风味的茶叶特色伴手礼!

(消费指导部)

安徽省消保委电商网购消费体察发现六大问题

每当重要节点,各大电商促销战“硝烟弥漫”,各种花式促销、打折让消费者心动不已。电商平台“逢节必促”的做法让消费者习惯性买买买,但是大促背后是否有价格猫腻?产品质量、售后服务是否有保障?为此安徽省消费者权益保护委员会于2022年元旦及春节期间组织开展了电商网购消费体察,涉及京东、淘宝/天猫、拼多多、唯品会、苏宁易购、美团、小红书、快手、抖音10个电商平台,就消费者普遍关心的电商网购商品价格和打折促销、产品质量、广告宣传以及物流快递、售后服务等问题,进行了阶段性价格监测、购物体验和服务评价,发现隐性涨价、虚标原价、货不对板、虚假宣传、价低质次及售后缺位等六大问题。

一、商品价格总体平稳,不拼手速也能享优惠

本次消费体察价格监测共对上述平台的1055件商品进行了价格跟踪。通过每三天观察并记录商品价格变化情况,整理出连续性有效价格检测信息868条。监测显示,长达40天的监测期内商品价格总体平稳,未出现大幅度涨跌现象,不少平台优惠叠加店铺优惠持续时间长,且前后变化不大。受平台特性影响,直播平台的价格监测信息相对完整度低,近半数商品价格监测信息不完整,多以售罄、下架等因素而被迫中止监测。

值得注意的是,本次体察期结束后,体察志愿者于2月25日-27日对体察商品价格进行了一次“回头看”,结果显示除个别平台商品价格有不同程度下跌外,其他各平台价格走势整体平稳,各类商品未出现较大幅度的价格上扬或下跌现象。其中655件商品因元旦、春节后的持续打折促销,交易价格较平日有所下降,综合占比75.46%;197件商品价格无任何价格变化,占22.70%;16件商品价格出现相对明显的上浮,占1.84%。这也意味着想趁平台年终大促“薅羊毛”的消费者事实上并没有获得多少优惠。

而对各平台已经购买的体察商品进行价格“回头看”中,在某平台购买的68件商品中,竟有半数商品价格出现不同程度的降价,最大降幅甚至达到惊人的87%。

序号	电商平台	监测商家	商品类别	检测数量
1	淘宝/天猫	117	8	159
2	京 东	72	7	109
3	拼 多 多	95	9	132
4	美 团	19	4	70
5	苏宁易购	35	8	95
6	唯 品 会	60	6	85
7	小 红 书	41	5	87
8	抖 音	55	4	78
9	快 手	39	5	53

各平台价格监测统计表

二、购物体验评价总体较高,部分平台表现差强人意

本次消费体察购物环节,志愿者从体察平台共计购买380件商品,有16件商品因疫情、春节放假等因素,在体察截止日尚未收到,有4件商品被通知不能发货,商家要求体察员申请退款或取消订单,其余商品均已收到。

本次消费体察中,体察员从大多数平台所购买的商品质量符合预期和商家宣称的信息,但也有部分平台商品的宣称信息与所购买实物不符,“价低质次”明显。其中某电商平台非自营商家涉嫌销售假货,一款标价898元的皮夹克,标称“绵羊皮”,体察员购买后,发现材质存疑。通过在线客服联系商家,商家承认该商品材质为“皮革”,并非所标称的“绵羊皮”,但仅给予消费者30元补偿,后经平台介入后,商家同意退货的基础上给予200元经济补偿,但对消费者提出的“退一赔三”不予支持。

体察中另有平台商家以“高端定制”为由,明示所售商品不接受七天无理由退货。体察员下单购买两件服装,因服装版型、颜色和合身程度均不满意,申请退货遭拒。商家展示该商品页面有“定制”字样,但该字样仅在电脑版下可见,且该商品并非“消费者定做的商品”,而是按照商家提供的尺寸颜色购买的商品。此外,该商家表示,不接受“七天无理由退货”的殿堂告示,是按照平台规定的“不退不换”条件执行的。

序号	平台	商家数量	购买数量
1	淘宝/天猫	56	89
2	京 东	50	68
3	拼 多 多	42	68
4	美 团	11	52
5	小 红 书	19	27
6	唯 品 会	36	47
7	苏宁易购	44	53
8	抖 音	15	22
9	快 手	14	18

各平台购物体察统计表

三、广告宣传问题集中,违法违规行突出

本次消费体察中,不少平台的直播活动都存在对商品夸大宣传、虚假表述问题。个别平台的商家在营养保健食品宣传中,涉嫌使用模糊表述语及错标商品信息手段,诱导消费者选购。其中体察人员就发现该平台商家将普通食品功能化、功能产品疗效化声称现象较为严重,如普通压片糖果被明示或暗示具有降脂减肥效果,营养保健类商品被宣传具有治疗功能等。

而商品广告虚假宣传在直播间中则表现更为“抢眼”。本次体察中在多个平台在饰品直播中,都存在低价售卖劣质商品问题,低至不足1元价格,却宣称“足金纯玉”等诱导消费者购买,而体察员所收到的商品根本不具备商家宣称品质,与宣传内容严重不符。并且从商家页面展示的已经售出数量看,大量类似商品销售量均为“10万单以上”,参与购买的不特定消费者数量巨大。

四、物流快递整体满意,个别快递公司商品包装破损

本次电商消费体察物流配送涉及顺丰、圆通、申通、京东、德邦、极兔、中通、EMS、美团等9个承运人。从商品送达率情况看,各快递公司自接单到送达,均能在规定时间内完成;从包装完好度情况看,受电商平台提供包装物等因素影响,有三家快递公司存在包装破损、内在商品遗撒等问题;此外,受到春节假期及疫情影响,部分快递公司出现延时配送,但均有短信或电话告知,服务质量整体提升很多。从服务评价和满意度来看,满意度较高的快递公司是顺丰、京东和EMS。

五、部分平台售后不尽人意,“智能答复”急煞人

本次消费体察活动中,在商品价格、发货及退换货等售后服务中,有部分平台的部分商家存在售后服务无响应,无故拖延发货等问题。如体察员在某平台购买了商家宣称水培插活的玉兰枝条,“按

图索骥”进行水培后,最终开出来的是类似于梅花的粉色小花;同样宣称是多色郁金香种球,经水培后长出来的却是普通水仙。对此商家只回复一句“拍给我看看”,再无下文。另有体察员2月2日通过另一平台购买的扫地机器人,下单次日显示商家拣货完成,此后出现承运人和订单号,但此后再无下文,只有提示快递揽收。联系商家时却只有智能答复,尝试转人工服务,却始终无人工服务解答。无独有偶,在某平台购买的一商品下单一个月后,订单显示“已签收”,但送货地址和签收人均非体察员本人预留地址,截至目前商家仍未有任何有效回复信息。

而延迟发货也是本次体察中让体察员较为头疼的问题,其中某平台出现多个商家均在没有任何事先明示信息的情况下,延迟发货或者不给消费者发货。“因为疫情不能发货”“商品缺货,不能发货”“冬奥会期间不能发货”,三次寻由不给发货却均未主动联系消费者进行沟通,直待消费者再三询问后商家才选择发货。

安徽省消保委提示

基于本次电商消费体察中发现的问题,省消保委已于3月11日起分批次约谈部分问题较为集中的电商平台,督促强化平台治理,限期拿出问题整改意见。在此省消保委再次提示:

一、明码实价是经营者销售商品时,应当履行的法定义务,任何虚标原价、虚假优惠的行为都是利用自身信息技术优势,对消费者做出的不公平不合理的交易条件,均涉嫌违法违规,最终也会失去消费者的信任。

二、经营者广告宣传应真实、合法,不得含有虚假或者引人误解的内容,不得欺骗、误导消费者。货真价实才是赢得消费者口碑的王道,任何形式的虚假宣传谋取的都是短暂的眼前利益,砸了自己的招牌不说甚至面临法律的严惩。

三、经营者对所提供商品基于完备的售后服务是经营者的法定义务,任何形式的推诿、拖延、怠慢和置之不理,均涉嫌不履行《消费者权益保护法》规定的经营者义务,给消费者造成损失的,应承担相应的赔偿责任。

四、广大消费者在网购中应遵循科学、理性、按需的原则,对于价格明显违背普遍认知的贵重物品应三思而行。网购期间务必保留购物凭证,必要时可通过截屏、录屏等方式保留证据,一旦发现自身权益受损,请及时通过正规途径维护自身合法权益。

(法律与公共事务部)

安徽省消保委系统 2022 年第一季度投诉分析报告

一、投诉概况

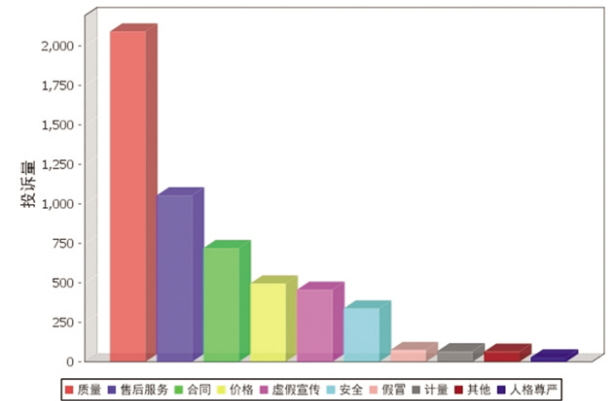
2022 年一季度,安徽省各级消保委共受理消费者投诉 5384 件,较去年同期的 3965 件上升了 35.79%。已解决 5198 件,解决率 96.54%,为消费者挽回经济损失 1038.48 万元,共接待消费者来访、咨询 27811 人次。

安徽省各级消保委受理投诉与 2021 年同期变化表

项 目	2022 年第一季度	2021 年第一季度	变化幅度
受理数(件)	5384	3965	↑ 35.79%
解决数(件)	5198	3832	↑ 35.65%
挽回损失(万元)	1038.48	1046.36	↓ 0.75%
加倍赔偿案件(件)	21	2	↑ 900%
加倍赔偿金额(元)	12374	1490	↑ 730%
政府罚没款(元)	-	-	-
来访咨询(人次)	27811	21222	↑ 31.05%

二、投诉性质分析

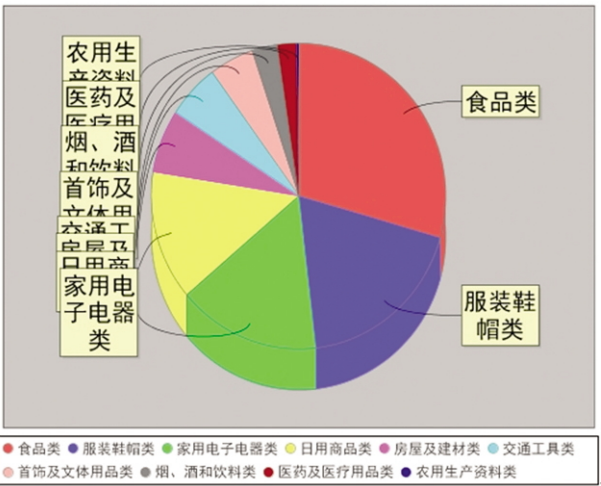
根据投诉性质分析(如图所示),质量 2092 件,占 38.86%;售后服务 1054 件,占 19.58%;合同 720 件,占 13.37%;价格 495 件,占 9.19%;虚假宣传 456 件,占 8.47%;安全 337 件,占 6.26%;假冒 74 件,占 1.37%;计量 66 件,占 1.23%;其他 63 件,占 1.17%;人格尊严 27 件,占 0.50%;其中,质量、售后服务、合同、价格、虚假宣传占据了消费者投诉的前 5 名。



项目	2022 年	比重	2021 年	比重	比重变化
质量	2092	38.86%	1616	40.76%	-1.90
售后服务	1054	19.58%	587	14.80%	4.78
合同	720	13.37%	639	16.12%	-2.75
价格	495	9.19%	335	8.45%	0.74
虚假宣传	456	8.47%	342	8.63%	-0.16
安全	337	6.26%	147	3.71%	2.55
假冒	74	1.37%	61	1.54%	-0.17
计量	66	1.23%	53	1.34%	-0.11
其他	63	1.17%	166	4.19%	-3.02
人格尊严	27	0.5%	19	0.48%	0.02

三、投诉商品分析

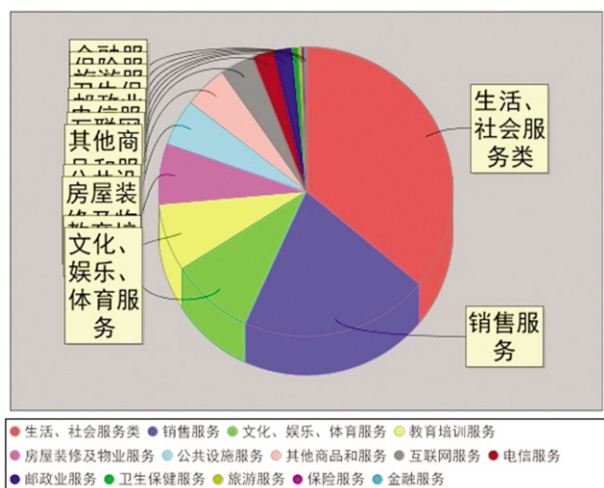
根据投诉商品分析(如图所示),食品类 930 件,占 17.27%;服装鞋帽类 592 件,占 11.00%;家用电器类 495 件,占 9.19%;日用商品类 434 件,占 8.06%;房屋及建材类 212 件,占 3.94%;交通工具类 185 件,占 3.44%;首饰及文体用品类 154 件,占 2.86%;烟、酒和饮料类 88 件,占 1.63%;医药及医疗用品类 66 件,占 1.23%;农用生产资料类 6 件,占 0.11%;其中,食品类、服装鞋帽类、家用电器类、日用商品类、房屋及建材类占据了消费者投诉的前 5 名。



项目	2022 年	比重	2021 年	比重	比重变化
食品类	930	17.27%	482	12.16%	5.11
服装鞋帽类	592	11.0%	441	11.12%	-0.12
家用电器电器类	495	9.19%	493	12.43%	-3.24
日用商品类	434	8.06%	312	7.87%	0.19
房屋及建材类	212	3.94%	222	5.60%	-1.66
交通工具类	185	3.44%	175	4.41%	-0.97
首饰及文体用品类	154	2.86%	88	2.22%	0.64
烟酒和饮料类	88	1.63%	89	2.24%	-0.61
医药及医疗用品类	66	1.23%	62	1.56%	-0.33
农用生产资料类	6	0.11%	12	0.3%	-0.19

四、投诉服务分析

根据投诉服务分析(如图所示),生活、社会服务类 801 件,占 14.88%;销售服务 460 件,占 8.54%;文化、娱乐、体育服务 206 件,占 3.83%;教育培训服务 169 件,占 3.14%;房屋装修及物业服务 151 件,占 2.80%;公共设施服务 116 件,占 2.15%;其他商品和服务 106 件,占 1.97%;互联网服务 83 件,占 1.54%;电信服务 52 件,占 0.97%;邮政业服务 45 件,占 0.84%;卫生保健服务 13 件,占 0.24%;旅游服务 10 件,占 0.19%;保险服务 7 件,占 0.13%;金融服务 3 件,占 0.06%;其中,生活、社会服务类、销售服务、文化、娱乐、体育服务、教育培训服务、房屋装修及物业服务占据了消费者投诉的前 5 名。



项目	2022 年	比重	2021 年	比重	比重变化
生活、社会服务类	801	14.88%	568	14.33%	0.55
销售服务	460	8.54%	294	7.41%	1.13
文化、娱乐、体育服务	206	3.83%	169	4.26%	-0.43
教育培训服务	169	3.14%	86	2.17%	0.97
房屋装修及物业服务	151	2.80%	113	2.85%	-0.05
公共设施服务	116	2.15%	96	2.42%	-0.27
其他商品和服务	106	1.97%	116	2.93%	-0.96
互联网服务	83	1.54%	25	0.63%	0.91
电信服务	52	0.97%	70	1.77%	-0.8
邮政业服务	45	0.84%	20	0.5%	0.34
卫生保健服务	13	0.24%	9	0.23%	0.01
旅游服务	10	0.19%	8	0.2%	-0.01
保险服务	7	0.13%	14	0.35%	-0.22
金融服务	3	0.06%	1	0.03%	0.03

五、热点问题

1、网络购物消费问题

随着互联网的迅猛发展,网络购物已经融入消费者日常生活当中,成为一种重要的购物形式。网站平台商品丰富多样,价格实惠、在线支付简单便捷,极大的方便了消费者,但同时也存在不良商家侵害消费者的合法权益的行为。消费者从挑选商品时就被低价、虚假广告、格式条款等问题困扰,购买后还要担心商品质量、异地售后难保障的问题。

例如: 2021 年 12 月 16 日,消费者刘某在合肥某电子商务有限公司的淘宝店铺购买了价值 1700 元的磁性黑板墙纸,新房装修之后将墙纸贴好,时隔三个多月后发现墙纸出现变形起泡的问题,联系商家要求退款未果,遂于 2022 年 3 月 11 日向合肥市肥西县消保委投诉。县消保委工作人员与投诉人刘女士取得联系后,根据消费者提供购买订单号、订单截图、产品实物图等相关证据,联系经营者进行核实处理。最终经调解,经营者同意退款。

消保委提醒: 消费者选择网购商品时,一定要选择经营资质齐全、规模大、信誉度高的购物平台和网店,通过正规的第三方支付平台付款,慎重选择个人交易,警惕不法分子浑水摸鱼诈骗钱财;多渠道了解产品的质量、价格等情况,不被过于低廉的商品价格所吸引,谨防促销中的各类陷阱;收到商品后应进行查验,发现问题保存证据,尽快与销售网站联系,并按规定自收到商品之日起七日以

内进行退换。

消保委建议：经营者要保证良好的信誉，给消费者提供的优选商品，合理的价格、热情的服务、完善的售后，保护好消费者的个人信息及隐私。网络平台要对入驻商家资质严格把关，保障消费者的合法权益。

2、直播带货消费问题

“直播带货”作为时下非常火热的一种新兴购物方式，受到不少消费者的青睐，很多商家、个人纷纷通过各大网上直播平台带货销售商品。直播中商家“刷单炒信”、售后服务保障不力，网络主播欺骗误导消费者、价格欺诈等问题突出。

例如：2021年12月底，宣城市宁国市消保委接到吉林省消费者陈某的投诉，反映其在某平台购买珍珠，该直播团队为了卖出货物，在直播间演出了一场“中年妇女得了癌症，求主播帮助卖珍珠”的剧情。由于故事情节很曲折感人，消费者大受感动，就购买了珍珠，但戴了几个月，发现商家珍珠以次充好，涉嫌诱导消费，要求退货退款。宁国市西津消保委分会工作人员接诉后立刻展开调查，经核实，出售珍珠商家的注册地在宁国，发货地在杭州，商家将商品交给某直播平台，由直播平台安排主播卖货。最终经过协商调解，商家同意退还消费者的货款。

消保委提醒：消费者在直播选购商品时要货比三家，保持清醒头脑，理性判断，切勿盲目消费，谨防虚假优惠等各类消费陷阱；尽量在官方旗舰店或是在信用度高口碑好的直播间购买商品；保存相关购物记录（例如该产品直播时的广告宣传及时截屏、支付凭证等）；商品质量不合格、与广告宣传不符等问题，应及时与商家沟通，协商不成，可以申请平台介入。同时也可以向消保委或市场监管部门进行投诉，维护自己的合法权益。

消保委建议：《网络直播营销管理办法（试行）》中明确规定直播间运营者、直播营销人员从事网络直播营销活动，应当遵守法律法规和国家有关规定，遵循社会公序良俗，真实、准确、全面地发布商品或服务信息，不得发布虚假或者引人误解的信息，欺骗、误导用户。在此提醒网络直播商家，不管花式营销多么引人入胜，商品的畅销基础始终是上乘的质量，主播和商家要珍惜自身品牌和影响力，规范直播言行，为消费者提供真实、可靠的信息和商品。

3、社交电商消费问题

随着电子商务的快速发展，各种网络销售不仅仅存在淘宝、京东等购物平台，随着微信、QQ、微

博、快手、抖音等社交类APP的快速发展普及，自带传播效应，人群覆盖面广，用户使用频次高、粘性强的社交媒体与传统电商相融合，催生了“电商+社交媒体”的新兴商业模式。由于模式新颖，发展迅速，消费者在社交电商领域内的投诉已经成为当前投诉热点之一。投诉涉及的主要问题有：1. 退货难，商家以霸王条款、平台活动为由拒绝退款。2. 商品质量差，与描述不符；3. 销售三无产品，商家制假售假；4. 服务差，包括客服服务、发错货、货物破损等服务问题；5. 低价诱惑，诱导消费，实际履行与商家承诺不符；6. 信息安全性低。

例如：2022年3月7日，淮北市消保委接到消费者曾某投诉，反映其在3月5日14点52分通过微信某品牌小程序下单护舒宝卫生巾（活动：会员55元/2件），由相山区桓谭路北的品牌店铺送货，货到时消费者发现只有一件，未收到两件，要求补发一件护舒宝卫生巾未果。市消保委工作人员接诉后立即对此事进行了核查，消费者投诉属实。经调解，商家为消费者退款。

消保委提醒：不论是社交电商平台还是专业网购平台，购物时都要擦亮双眼、保持理性，避免被品牌、网红商家虚假广告、打折低价诱惑，同时要注意个人信息的保护，防范因个人信息泄露带来的风险。

4、网络游戏代练消费问题

随着网络游戏的盛行，游戏代练服务这一新型服务纠纷近年来有逐渐增多的趋势。游戏代练指消费者通过代练平台支付一定费用，由代练人登陆消费者的游戏账号，通过代打游戏或者组队陪玩等形式实现升级、获得装备、提高胜率等特定需求的服务。代练服务投诉的主要问题有：代练规则不够清晰、代练平台收取押金等不能按时退回等。

例如：2022年2月20日，一名消费者向芜湖市消保委反映，其19日晚在某游戏代练平台充值了393元费用，并下单了王者荣耀的代练服务，下单之后代练人一直不登陆消费者的账号进行游戏，消费者于是联系平台客服要求更换一个代练人，但客服一直不回应，消费者便又拨打了平台的联系电话，希望退回充值金额，但电话也一直没有接听。市消保委接诉后核实，消费者在投诉后已有代练人登陆其账号，并形成了代练进。最终经调解，代练平台同意向消费者退回370元费用。

消保委提醒：消费者一是遵守规则，理性消费。应当仔细阅读并遵循运营商制定的规则条款，避免出现违反游戏服务协议及相关条例规则的操作而

导致权益受损;不使用第三方非法插件(外挂)或进行其他违规操作;理性消费,不盲目大额充值购买游戏装备等;应多关注游戏内官方公告内容,及时了解游戏最新动态或最新规则。二是购买代练服务时保持警惕,谨防诈骗,避免自己帐号被他人恶意操作造成财产损失;应使用游戏公司提供的平台进行游戏装备、游戏币等虚拟财产的交易,不可通过线下方式进行交易,谨防诈骗。

消保委建议: 2019年7月,由于机构改革等原因,《网络游戏管理暂行办法》已废止,但各网络游戏经营者仍应按照《出版管理条例》、《网络出版服务管理规定》和国家新闻出版署《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》的相关要求,规范自身的经营行为。网络游戏经营者应严格遵守《消费者权益保护法》,杜绝各类虚假宣传、概率造假、无故封号等行为,切实保障消费者的合法权益。

5、盲盒消费问题

近年来,盲盒消费在年轻人中风靡。盲盒,顾名思义就是消费者不能提前得知具体产品款式的盒子,具有随机属性,很多以限定款的饥饿营销方式,极大的刺激了消费者购买欲和复购欲,由于消费者不能自由选择商品,且商家自己操控开盒率,消费不透明,引发事后维权难。

例如: 湖北消费者王某向淮南市谢家集区消保委投诉,称其在淮南谢家区某微信公众号“XX盲盒”看到经营者发布的消息,宣称其对化妆品盲盒分“普通款”和“隐藏款”,只要购买,不仅有很大机会开出远高于盲盒价的某品牌高级化妆品,还能进行返利。消费者先后两次花费五万余元购买多个盲盒,然而第一批盲盒到了,并没开出“隐藏款”,而第二次,商家迟迟不发货,更没有返利,遂进行投诉。接诉后,谢区消保委随即开展调查,经查该公众号销售的盲盒共14种,价格从100元至6980元不等,消费者在点击盲盒购买后即在线拆盒,“普通款”是远低于购买价的商品,若拆出“隐藏款”可以得到链接所显示的远高于购买价的高档化妆品、品牌手机、笔记本电脑等。经营者提供的链接中并未标注中奖率,且存在控制中奖率的情况,“隐藏款”盲盒几乎无法开出。最终,谢区消保委通过线上“面对面”调解,经营者同意退还消费者52000余元购货款。

消保委提醒: 盲盒虽带有一定趣味性,但消费者不要对盲盒过于痴迷,要提高风险防范意识,根据自己的消费能力理性购买。特别是还有很多学生沉迷,可能激起攀比之心,诱导孩子频繁购买。有

经营者利用盲盒清库存或者赌博、诈骗行为,消费者也要注意甄别,在消费时应选择诚信优质商家,保留好消费凭证、宣传广告单页、聊天记录等,保障自身合法权益。

消保委建议: 经营者应当自觉遵守国家有关法律法规,不能采取诱导、夸大的方式宣传销售盲盒,更不能利用“隐藏款”、“限量款”纵容消费者不理性超量购买,营造公平健康和谐的消费环境。

6、网约房消费问题

网约房,是网络预约居住房屋,经营者与消费者通过互联网渠道发布房源、预定并完成交易。网约房快捷、方便、让整个租房过程无需直接面对房东,受到有短租需求的消费者欢迎。网约房作为新兴产业,目前的法律法规对其开办和经营并无明确规定,也未明确具体的主管部门,在卫生、治安、消防方面还是存在一定的隐患。

例如: 消费者李某从网络平台预定,1月28日至2月3日入住六安某文化旅游发展有限公司的网约房。入住期间发现诸多问题:一、房价高:平时房价是200+元/天,春节期间是360元/天;二、设施不完善:空调不制暖,床上没有床垫,桌椅损坏,使用热水壶就会跳闸,严重影响心情;三、服务不到位:期间没有提供打扫和清洁服务,仅在入住时提供一次一次性用品,反映问题不能得到及时解决;四、电费需要额外支付,提前告知“每个间夜电费使用量不能超过40度,超出每度按照0.88元收取”,认为“间夜”描述不清,引人误解;五、没有消防设施、特种经营许可证、卫生许可证、信息采集系统等资质和证件。消费者投诉至六安市消保委,要求协商退回全部房费及电费共1540元。市消保委接诉后经查,双方已有事先约定,房间门后也有详细的告知说明。调解,经营者同意退给消费者700元。

消保委提醒: 网约房这种新兴的共享经济,虽价格低廉且便捷方便,但其达不到住宿业卫生标准,房源分散无法取得消防、特种行业许可等相关证件,消费者还是要根据自身需要预定,切不可贪便宜因小失大。

消保委建议: 由于网约房属于新兴行业,国家尚未出台网约房的相关法规、政策,安徽省也缺乏本省的管理规定和制度,有经营者用网约房偷换概念、逃避监管,有些场所藏污纳垢,经营者非法收集消费者信息,存在泄漏公民个人隐私等违法问题。建议相关部门尽快出台管理制度,规范此行业经营。

(投诉部)

共促消费公平 乐享皖美消费

—— 2022年消费维权年主题 ——

倡 议 书

消费是经济增长的持久动力。公平是实现消费者权益的价值基础，也是中国特色社会主义本质要求，以维护消费者公平、知情、安全、选择等权益为主要切入点，营造更加放心、便利、舒心的消费环境，对促进我省社会和谐稳定、经济健康发展，具有重要意义。在2022年3·15国际消费者权益日到来之际，安徽省消费者权益保护委员会希望广大生产经营者履行共促消费公平义务，不断提高商品服务质量品质，让广大消费者乐享皖美商品和服务，增强消费获得感幸福感。为此，发出如下倡议：

一、合同规范、公平竞争。不利用优势地位订立不平等条款，合同文字通俗易懂，不以垄断或优势地位损害消费者利益，不以不正当经营手段破坏市场秩序。

二、遵循信用、平等原则。与消费者交易做到自愿、平等、公平、守信，对待消费者一视同仁，保障消费者享有平等的消费权利。

三、尊重人格、保护隐私。合理合法采集使用消费者个人信息，建立严格信息管理制度，保护消费者隐私。

四、质量可靠、使用安全。提供的商品和服务质量合格，满足功能用途，最大限度降低使用风险。

五、信息披露真实充分。提供的商品和服务信息客观、真实、全面，符合实际，不隐瞒、不夸大。

六、价格标识清晰明确。合理定价，明码实价，不搞虚假促销，保障供应、不囤积居奇、哄抬价格。

七、售后服务方便快捷。按期交付商品服务，提供高质量售后服务；线下实体经营者力争实行无理由退货承诺；主动和解消费纠纷，对消费者合理诉求，不无理拒绝故意拖延。

八、环保节能永续发展。商品服务的生产和使用符合环境保护原则，不以破坏社会和自然环境为代价谋求企业利益。

安徽省消费者权益保护委员会

2022年3月15 日



安徽省消费者权益保护委员会
Anhui Consumer Council



@安徽省消保委
抖音号：20062174028