



安徽消费者

2

第2期 总第102期 主办/安徽省消费者权益保护委员会
准印证：皖L00-163 内部资料 免费交流

2022.6.30

本期关注：涉老防骗



热血青春 拼搏向上

提升秘书处全体干部职工凝聚力向心力

用实际行动喜迎党的 101 岁华诞

——省消保委秘书处体育活动剪影



省消保委秘书处以党建为引领,鼓励干部职工积极参加体育活动,强身健体的同时通过团队协作进一步提升秘书处全体的凝聚力和向心力,激励大家走好新时代消费维权道路,更好维护消费者合法权益,营造更加放心、安心、舒心消费环境,用实际行动喜迎党的 101 岁华诞!



(图为省消保委秘书处组织参加省局首届“计量杯”气排球比赛和省直机关第九届运动会活动剪影。 柳书莲/摄)

开展打击整治养老诈骗专项行动 为老年人安享晚年营造良好社会环境

为期半年的打击整治养老诈骗专项行动日前已正式启动。这次专项行动坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻习近平法治思想,坚持稳中求进工作总基调,坚持专项治理与系统治理、依法治理、综合治理、源头治理相结合,坚持宣传教育、依法打击、整治规范“三箭齐发”,依法严惩养老诈骗违法犯罪,延伸治理侵害老年人合法权益的涉诈乱象问题,促进养老事业健康发展,为广大老年人安享幸福晚年营造良好社会环境,要认清专项行动重大意义。

党中央对打击整治养老诈骗工作高度重视,决定由平安中国建设协调小组牵头,成立全国打击整治养老诈骗专项行动办公室,在全国组织开展为期半年的打击整治养老诈骗专项行动。要进一步提升政治站位,充分认识这次专项行动的重大意义,切实增强工作责任感和紧迫感。

——开展专项行动是贯彻落实中央领导同志重要指示批示精神的实际行动。以习近平同志为核心的党中央高度重视养老事业,深怀敬老之心、倾注爱老之情、笃行为老之事,对老年人特别关心爱护,强调让老年人老有所养、生活幸福、健康长寿是我们的共同愿望,要落实好老年优待政策,维护好老年人合法权益,坚决依法依规从严惩处欺老行为。我们一定要扎实开展打击整治养老诈骗专项行动,以实际行动维护好老年人的合法权益。

——开展专项行动是广大人民群众特别是老年群体的迫切愿望。尊老敬老是中华民族传统美德。老年人的事,再小也要当大事。开展这次专项行动,剑指以老年群体为侵害对象的诈骗违法犯罪,就是要强化法治对道德建设的促进和保障作用,向全社会释放匡扶正义、弘扬正气的强烈信号和鲜明导向,让尊老敬老传统美德发扬光大;就是要回应人民群众呼声,切实解决好群众最恨最怨最烦的问题、守护好老百姓的“养老钱”,让广大老年人安享幸福晚年。

——开展专项行动是保持国泰民安社会环境的实际举措。老人不安则家庭不安、家庭不安则社会不安。养老诈骗犯罪案件性质恶劣、社会危害性很大,有的不法分子抓住老年人网络知识不足、辨识能力不强等特点,利用保健培训和产品推介、投资理财高额回报、直播陪护等手段设置陷阱、诱导消费,给老年人造成经济损失、精神痛苦,严重影响老年人身心健康、家庭和睦。开展这次专项行动,就是要严厉打击养老诈骗违法犯罪,切实维护安全稳定的政治社会环境。

(来源:中央政法委长安剑,内容有删节)



安徽消费者 2
第2期 总第102期 2022.6.30

本期关注：涉老防骗



安徽省消费者权益保护委员会
2022.2

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 柳书莲

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 6 月 30 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

》卷首语

P1 开展打击整治养老诈骗专项行动
为老年人安享晚年营造良好社会环境

》涉老防骗

P4 四个强化推进打击整治养老诈骗专项行动向纵深开展
/ 安徽省高级人民法院
P6 “五个强化”推深走实养老诈骗专项行动
/ 安徽省民政厅
P7 打好养老反诈“组合拳” 保护人民群众“钱袋子”
/ 安徽银保监局
P9 深入开展打击整治养老诈骗专项行动 / 省市场监管局
P9 张志宏率队赴铜陵调研督导打击整治养老诈骗专项行动
工作 / 省市场监管局
P10 打击整治养老诈骗 消保委在行动

P13 老年消费者防诈骗锦囊之媒体曝光
——淮南市公安成功打掉专向中老年人售卖虚假保健品的
诈骗犯罪团伙
P15 老年消费者防诈骗锦囊之判决案例
安徽省法院审理涉老诈骗典型案例
P17 老年消费者防诈骗锦囊之案例分析
——蚌埠市消保委调解“10 元旅游”“养老陷阱”
P19 老年消费者防诈骗锦囊之消费警示
——皖南七市消保委提醒老年人提高警惕避免落入消费
陷阱

》消费环境

P20 省消保委对“6·18”网络交易经营者提出指导意见
/ 法公部
P21 合肥比亚迪整车下线，安徽省消保委引导绿色消费
行动乘势加速 / 法公部

》 投诉分析

- P22 全省消保委组织 2022 年上半年为消费者挽回损失
1700 余万元 / 投诉部
- P25 老年消费有套路 美容消费乱象多
长三角消保委联盟发布 2022 年上半年投诉分析
报告 / 长三角消保委联盟

》 消费调查

- P29 滁州市医美行业消费调查报告
/ 滁州市消保委
- P30 铜陵市小学校园周边抽奖兑奖游戏消费调查评议
报告 / 铜陵市消保委

》 维权动态

- P32 保健品服用后无效果,马鞍山市消保委调解退款
5 万元 / 中国消费者报
- P33 合肥市消保委联合行业协会、律师参与调解车位
纠纷 / 合肥市消保委
- P33 桐城市将消费维权“暖心工作室”建进菜市场
/ 桐城市消保委
- p34 蚌埠市消保委成功办结一起家居消费投诉
/ 蚌埠市消保委

》 消费提示

- P35 居家消毒如何做? / 消费指导部
- P36 黄金计价有不同 购买之前要分清
/ 六安市消保委
- P37 省消保委教您科学选购和使用驱蚊产品
/ 消费指导部

》 长三角联盟

- P38 合力打造六个抓手 共建“满意消费长三角”
——长三角消保委联盟工作纪实
/ 长三角消保委联盟
- P40 加强协作,共促消费公平
长三角消保委联盟下半年关注这些
/ 长三角消保委联盟

》 助力抗疫

- P42 用实际行动诠释党员干部的担当与使命
——“安徽省消保委啄木鸟志愿服务队”疫情防控
工作纪实 / 陶 维 谢小雪

》 地方动态

- P44 池州市消费者权益保护委员会召开一届四次全
委会 / 池州市消保委
- P44 淮南市消保委组织召开校外培训机构管理研讨会
/ 淮南市消保委
- p45 芜湖市召开 2022 年促进消费者满意度提升调研座
谈会
/ 芜湖市消保委
- p45 六安发布《净化校园周边消费环境 保障青少年
身心健康》倡议书
/ 六安市消保委
- p46 阜阳市召开城市消费者满意度调研座谈会
/ 阜阳市消保委
- p46 宿州市消保委开展医疗美容满意度问卷调查
活动宣传
/ 宿州市消保委
- p47 养老反诈进社区 守护群众“钱袋子”
/ 黄山市消保委
- p47 保健食品科普宣传进老年大学
/ 祁门县消保委
- p48 铜陵市人大副主任汪宜武一行来市消保委调研
指导工作
/ 铜陵市消保委
- p48 六安市消保委支持一起消费者诉讼案胜诉
/ 六安市消保委

》 封 面

安徽省消保委参加省直机关运动会

四个强化推进打击整治养老诈骗专项行动向纵深开展



“要让所有老年人都有一个幸福美满的晚年”是习近平总书记的殷切期望,也是全面建成小康社会的应有之义。2022年4月,全国打击整治养老诈骗专项行动办公室成立,为期半年的打击整治养老诈骗专项行动稳步开展。

专项行动开展以来,安徽法院切实提高政治站位,强化责任担当,精心组织部署,狠抓工作落实,确保专项行动扎实推进。

强化组织领导,精心部署推进

一是深化认识。省高院党组高度重视打击整治养老诈骗专项行动,党组书记、院长董开军23次就推进专项行动作出批示,主持召开党组会、中心组学习会,认真学习习近平总书记关于保护老年人权益的重要论述,传达贯彻全国及省专项行动部署会、推进会和最高法院推进会等会议精神,不断增强开展专项行动的政治自觉、思想自觉和行动自觉。

二是动员部署。4月28日,根据省高院党组要求,分管副院长在全省法院刑事条线审判业务培训班上就专项行动进行动员部署。6月7日,召开全

省法院打击整治养老诈骗专项行动推进会,董开军院长在会上对全省法院不断推动专项行动走深走实提出明确要求。

三是建立机制。结合中央及最高法院、省委的部署要求和我省法院审判执行工作实际,省高院党组研究制定《全省法院打击整治养老诈骗专项行动工作方案》,成立了由分管院领导担任主任,省高院三刑庭等10个部门主要负责人为成员的全省法院打击整治养老诈骗专项行动办公室。明确办公室各成员单位工作职责,建立健全

信息报送、简报宣传、工作联络等工作机制。

强化案件办理,依法严厉打击

一是突出打击重点。紧盯以提供“养老服务”、投资“养老项目”、销售“养老产品”、宣称“以房养老”、代办“养老保险”、开展“养老帮扶”这6类案件,依法惩处严重损害老年人合法权益、严重影响老年人身心健康和家庭和睦、严重影响社会和谐稳定等违法犯罪行为。专项行动以来全省法院共审理一审二审涉养老诈骗案件21件,审结涉养老诈骗案件10件111人,其中被判处五年以上刑罚12人。

二是严格依法办案。坚持罪刑法定、证据裁判、疑罪从无、非法证据排除等法律原则,严把案件事实关、证据关、程序关和法律适用关,充分保障被告人的诉讼权利和辩护律师的执业权利,确保把每一起案件都办成经得起法律和历史检验的铁案。如:合肥中院审理的凌正等人集资诈骗、非法吸收公众存款案件,法院依法为44名被告人指定了57名辩护律师,充分保障被告人的辩护权利。

三是做好审判延伸。坚持边打边治边建,既重拳打击整治养老诈骗违法犯罪,又从源头建立健全



预防治理和保障老年人权益的长效机制。对办案中发现的普遍性、倾向性、趋势性问题提出针对性司法建议6条。如：合肥中院在审理莫善峰集资诈骗案过程中，向全椒县民政局发出司法建议，建议健全养老项目审核监管制度，堵塞行业管理漏洞。同时，加强与检察院、公安机关相关专项工作人员沟通协商，公检法同频同振，及时掌握新发生案件的侦破情况，适时提前介入，提高专项行动打击效果。

强化财产处置，全力追赃挽损

一是明确处置要求。省高院部署会、推进会及专项行动工作方案中均强调要高度重视、切实做好追赃挽损工作。要求各中级、基层法院准确甄别、审查、认定涉案财产，加大财产刑执行力度，综合运用多种手段，做好涉案财物清运、财产变现、资金归集和财产返还等工作，最大限度地追赃挽损。

二是强化审执衔接。将涉养老诈骗案件财产部

分执行作为“江淮风暴”执行攻坚夏季行动的重要内容。对财产关系复杂的案件，由执行部门派员提前介入、提出具体工作建议，为后期执行打好基础。对审结生效的案件，第一时间移送执行部门，确保案件及时进入执行程序。

三是同步推进相关诉讼。对于涉案企业存在债权、破产等相关诉讼的，统筹谋划，同步推进，最大限度挽回老年人合法权益。如映山红系列公司非法吸收公众存款案，岳西法院在审理刑事案件时，同步推进映山红公司的破产重整，积极进行债权清收，广泛招募重整投资人，为受损集资参与人最大限度挽回损失。

强化宣传引导，营造良好氛围

一是公开举报渠道。通过网站、微博、微信、抖音等自有媒体平台公布举报电话和举报邮箱，充分发动群众，及时引导广大群众积极主动提供违法犯罪线索。

二是开展普法宣传。充分利用法院机关、法治教育基地、文化广场等普法阵地广泛开展宣传。如：省高院、合肥中院和两个基层法院三级联动，组织刑庭和专项办工作人员，在合肥万达广场、欢乐颂购物中心等地，采取发放宣传册、现场法律咨询等形式，结合公开宣判的典型案例开展普法宣传，帮助老年人增强防骗意识、提高识骗能力。积极发挥媒体优势，用好用活法院新媒体平台，及时宣传中央及最高法院、省委有关会议精神和工作部署，不断提高群众识骗防骗能力。全省法院在网站、微博等各自有媒体平台开设宣传专栏，发布、推送、转发专项行动各类宣传报道共4879篇，阅读量超过150万次。

三是强化以案释法。邀请人大代表、政协委员旁听涉养老诈骗案件庭审，充分展示法院开展专项行动的信心决心和工作成效。关注辖区法院审理的涉养老诈骗典型案例，及时向中央、省级主流媒体进行推送。如无为市法院审理的宣某某诈骗案被《人民法院报》《安徽法制报》《安徽商报》等媒体报道。

(安徽省高级人民法院)

“五个强化”推深走实养老诈骗专项行动

安徽省民政厅认真落实全国及全省专项办部署要求,不断强化系统部署、宣传发动、线索核查、风险管控、建章立制,有力促进民政系统打击整治养老诈骗专项行动推深走实。

一、强化高站位推动,系统部署快。

省、市、县民政系统均把专项行动纳入“一把手”工程,主要负责同志直接部署,及时召开全省民政系统打击整治养老服务诈骗专项行动推进会。各级民政系统均印发工作方案、成立工作专班,形成一级抓一级、层层抓落实的工作责任体系。淮南、池州等市结合民生实事调度会、安全形势分析会等时机,广泛开展动员发动。省民政厅、滁州市工作专班通过视频会议等形式,开展联络员业务培训。

二、强化全方位发动,宣传氛围浓。

丰富宣传形式,开展刊发一个防范指南,编制一篇防骗口诀,印刷一份宣传海报,制作一部宣传动画,绘制一套防范漫画的宣传“五个一”行动,省民政厅印发宣传海报一万份全省张贴,发行防范养老诈骗主题福利彩票等。综合采用各类老年人喜闻乐见的形式,帮助老年人识别诈骗套路。充分利用社区养老服务中心、养老机构、婚姻登记处、福彩站点等民政工作阵地,开展防诈骗宣传“四进”(进家门、进村居、进社区、进机构)、“四见”(见海报、见横幅、见资料、见视频)活动。

三、强化广范围摸排,线索核查准。

组织对前期摸排进行“回头看”复查,确保“应查尽查”,形成县(市、区)全面摸排、市级指导检查、省厅监督汇总的工作格局。5月份摸排覆盖全省6750家养老(服务)机构和586个未经登记从事养老服务经营活动的服务场所。指导各地对转办和收

我的养老钱被骗了!



集到的举报线索及时开展核实、查办、反馈,市、县核查责任单位均在30日内完成线索核查。

四、强化风险管控,整治见成效。

首轮摸排发现并确认20条隐患,目前完成整改10条、未完成10条。本轮新发现隐患24条,目前共有34条养老机构和未经登记从事养老服务经营活动的服务场所存在风险隐患。经会商相关部门,分别列入养老服务领域诈骗风险隐患“红橙黄”风险管控名单。积极指导各地以“排查全覆盖、处置硬措施、风险软着陆”为目标,对纳入“红橙黄”风险管控名单的养老服务机构和场所按照“一院一策”的要求,有序有效化解风险隐患。

五、强化建章立制,综合监管上台阶。

指导各地贯彻落实国务院及省政府印发的养老服务综合监管制度,落实省有关部门印发的养老领域非法集资防范、养老机构预付费管理、养老机构“双随机、一公开”监管等文件,不断加强养老服务综合监管的法治化、规范化、常态化。及时总结经验做法,协助省人大推进《安徽省养老服务条例》立法,研究制定《养老机构备案管理办法》、《养老机构行政检查办法》。

(安徽省民政厅)

安徽银保监局

打好养老反诈“组合拳” 保护人民群众“钱袋子”

打击整治养老诈骗专项行动开展以来,安徽银保监局指导各级监管部门、各银行保险机构充分认识到开展专项行动对维护广大人民群众特别是老年



群体合法权益、维护社会大局稳定的重要意义,坚持以人民为中心,切实增强责任感、使命感和紧迫感,确保专项行动各项工作要求落到实处,做到守土有责、守土尽责、守土负责。

周密部署促落实

组织全省银行业保险业开展养老领域非法集资专项整治,制定下发工作方案,督促各级监管部门、各银行保险机构不断强化组织领导,明确责任部门,细化职责分工,创新工作举措,切实做好银行业保险业养老领域非法集资专项整治各项工作。一是将养老领域非法集资作为今年非法集资常态化风险排查整治的重点领域;二是统筹结合防范非法集资宣传月、打击治理电信网络诈骗犯罪集中宣传月等活动,组织开展多层次、多形式、全方位、广覆盖的宣教活动;三是针对养老等重点领域的金融需求,加强产品和服务创新;四是配合公安机关、政法部门等做好资金查控、“打财断血”等工作。

宣传引导创亮点

根据银保监会及省处非办工作部署,组织全省银行业保险业于6月开展防范非法集资宣传月活动,将打击整治养老诈骗专项行动宣教工作作为宣

传重点内容。制定2022年度金融消费者教育与金融知识普及工作方案,聚焦“一老一少”、新市民等重点对象,明确“数字反哺”老年人、特殊群体服务规范化建设等14项任

务。

各银行保险机构充分发挥网点数量多、贴近基层、接近群众的优势,创新方式方法,重点面向老年人等群体,加强风险提示、以案说法等,深入揭露养老集资“套路”手法和危害影响,普及金融安全防范知识,不断巩固和扩大宣传教育阵地,提升社会公众特别是老年群体的防范意识和识别能力。

3月以来,各级监管部门、各银行保险机构、各行业协会面向老年等特殊群体活动开展线上线下教育宣传活动4008次,将教育与推动金融服务适老化相结合,走进公园、社区、老年大学、老人福利院,通过集中培训、现场讲座、宣传义演、互动答疑、入户帮扶等形式开展系列“数字反哺”老年人活动,积极对接老龄委等部门联合开展“银龄风险守门员”活动,取得了较好的宣传效果。如,黄山分局、安庆分局组织辖内机构和行业协会发布《致广大老年朋友的一封信》,并走进老年人经常聚集的活动区域进行宣讲提示;谯城湖商村镇银行举办“防范非法集资,共建美丽乡村”金融知识宣讲会;安庆市8家银行保险机构赴长风乡联合开展“打击养老诈骗 共建和谐平安”宣传活动;农银人寿安徽

分公司开展养老领域非法集资知识线上有奖竞答活动;中国银行淮南分行以及人保寿险、泰康人寿、北京人寿等多家保险机构安徽分公司积极创作防范养老诈骗微课堂、易企秀、微视频等开展宣传;等等。

源头治理提质效

出台银行业保险业提升新市民综合金融服务水平指导意见等政策文件,督促辖内银行保险机构结合《中国银保监会关于规范和促进商业养老金融业务发展的通知》(银保监规〔2022〕8号)等要求,依法合规发展商业养老储蓄、商业养老理财、商业养老保险、商业养老金等养老金融业务,向客户提供养老财务规划、资金管理、风险保障等服务,满足群众多样化养老金融需求,加大对养老服务机构的金融支持,完善多层次养老保障体系,推动增加普惠型社区等养老服务供给,更好服务多层次、多支柱养老保险体系建设,从源头上挤压养老领域非法集资“空间”。

交流协作增合力

根据省打击整治养老诈骗专项行动部署会要求,积极对接省委政法委、省地方金融监管局,就养老领域非法集资问题隐患整治工作进行沟通和分工协作。联合省民政厅出台《安徽省养老机构预付费管理办法(试行)》,指导辖内银行机构配合做好养老机构预付费管理相关工作。指导辖内银保监分局加强与地市金融监管局配合,依职权做好养老领域非法集资问题隐患整治工作。2022年前4



个月,全省银行业金融机构配合公安部门提供查询银行账户 233.3 万余个,紧急止付账户 45.6 万余个、金额 345.8 亿元,冻结账户 6.7 万余个,冻结赃款 22.1 亿余元,对 9850 余名被诈骗群众返还电信诈骗冻结资金 4169 万元。

调研督导求实效

积极履行成员单位职责,在局系统选调骨干力量组成打击整治养老诈骗专项行动调研督导组,制定调研督导方案,进一步明确调研督导对象、内容、实施步骤以及方式方法,做到既全面覆盖,又重点突出,确保调研督导工作取得实效。6月15日至17日,安徽银保监局作为省第13调研督导组对安庆市打击整治养老诈骗专项行动落实情况进行了为期3天的集中调研督导。本次调研督导由省专项办副主任袁成刚同志带队,组成四人调研督导组,先后深入安庆市委政法委、市场监管局、公安局(反电信诈骗中心)、安庆银保监分局、宿松县等地,通过座谈交流、查阅工作台账、发放调查问卷等形式,对专项行动进行了实地调研督导,并从提高政治站位、注重宣传发动、广泛收集线索、精准严厉打击、强化协调配合、建立长效机制等6个方面对安庆市专项行动落实推进提出了具体工作要求。

(安徽银保监局)

省市场监管局

深入开展打击整治养老诈骗专项行动

6月23日,全省打击整治养老诈骗专项行动攻坚会议在合肥召开。省委常委、政法委书记张韵声出席并讲话。省市场监管局一级巡视员张志宏代表省局在会议上作交流发言。

专项行动启动以来,省市场监管局认真贯彻落实省专项办工作部署,把专项行动与正在开展的有关专项行动紧密结合,同部署、同宣传、同整治,推动各项工作有力有序开展。

一是找准职能定位,确保履职尽责。细化任务措施清单,明确具体举措。将专项行动与民生领域案件查办“铁拳”行动、食品安全“守底线、查隐患、保安全”专项行动、打击传销“皖剑-2022”行动、反不正当竞争执法专项行动等相结合,依法查处涉老领域虚假宣传、违法广告、传销等违法行为。两次召开领导小组会议,召开全系统推进专项行动视频会,加强统筹调度。

二是强化宣传教育,营造良好氛围。把专项行动宣传与防范非法集资宣传紧密结合,制定宣传活动实施方案,部署全系统深入开展宣传活动。在门户网站、微信公众号等开设专项行动专题专栏,发

布消费提示警示,公布举报方式。开展保健食品科普宣传进老年大学、进养老机构、进干休所“三进”活动和专项行动宣传“五进”活动。全系统已累计开展宣传活动2千余次,发放宣传品5万余份。

三是强化线索摸排,分类打击整治。立足市场监管部门职责,组织全系统开展全面摸排涉老“食品”“保健品”领域涉诈问题隐患,建立问题线索台账,综合运用市场监管法律法规规章,强化分级分类处置,逐条对账销号。充分发挥12315投诉举报平台作用,开展周统计、月分析,为风险隐患排查和精准打击整治提供参考。

下一步,省市场监管局将认真贯彻此次会议精神,进一步提高政治站位,切实发挥职能作用,结合公益广告作品征集推选、食品安全“你点我检”进养老机构、老年消费教育以案说法讲座等活动,推动宣传教育再深入;加大涉老食品抽检和保健品监督抽查力度,依法从严从快查处相关违法行为,推动打击整治再发力;坚持问题导向,加大对市场监管系统和包保联系市专项行动工作的督导调研,推动专项行动走深走实、取得实效。(省市场监管局)

张志宏率队赴铜陵调研督导打击整治养老诈骗专项行动工作

根据省打击整治养老诈骗专项行动办公室部署,6月15日至17日,省专项办副主任、省市场监管局一级巡视员张志宏率队赴铜陵市调研督导打击整治养老诈骗专项行动工作。

调研督导组一行先后深入市专项办、市公安局、市金融监管局、市市场监管局,枞阳县专项办、铜官区专项办、铜官区法院,现场面对面了解专项行动工作开展情况,并查阅相关台账资料。同时,采取明察暗访相结合的方式,先后下沉枞阳镇旗山社区、义安区惠泉社区以及部分公园、广场等老年人聚集场所进行实地走访,并根据民政部门提供的电子地图,随机查验了5户养老服务机构,了解老年人对专项行动的知晓程度,查看宣传广度,检查打击整治力度。

张志宏指出,开展打击整治养老诈骗专项行动,社会关注度高、涉及面广、法律政策性强,要从忠诚践行“两个维护”的高度,充分认识其重要意义,认真统筹谋划,精心组织实施,协调推动落实,以宣传教育、依法打击、整治规范“三箭齐发”,确保专项行动取得良好的政治效果、法律效果和社会效果。

张志宏强调,要持续加强宣传,丰富宣传形式和载体,让涉老反诈宣传进社区、进超市、进公园、进广场、进家庭;要突出精准打击,聚焦专项行动确定的六类打击重点,强化线索排查和案件攻坚;要坚持法治思维和方式,用足用好法律武器,严格依法办案;要突出整治规范,建立风险管控名单,做好分类处置和风险防控;要抓好建章立制,坚持边打边治边建,健全源头预防治理机制;要加强统筹推进,坚持打击整治与总结提升贯通,确保防风险、保安全、护稳定贯穿始终;要压紧压实责任,完善工作推进和保障机制,确保专项行动取得实效。

在铜陵期间,张志宏还专程到义安区检查指导经营场所涉及的营业执照和食品经营许可证复查工作,进一步压实县区整治责任。

省局信用监管处、竞争执法局、特殊食品监管处、登记注册局相关负责同志参加调研督导,铜陵市专项办、市场监管局主要负责同志,枞阳县、义安区、铜官区政府负责同志陪同调研督导。

(省市场监管局)

打击整治养老诈骗 消保委在行动

——全省消保委系统开展涉老消费教育活动纪实

今年6月起,安徽省消保委依照“全国打击整治养老诈骗专项行动”工作要求,落实消保委社会监督职能,联动全省各市县消保委,深入基层在全省集中开展涉老消费教育系列活动,旨在提高老年消费者维护自身合法权益的能力,引导老年消费者科学理性消费,增强老年消费者风险防范和自我保护意识。今年下半年,全省消保委系统将持续聚焦老年消费者普遍关注的重点消费领域,集中力量开展工作,为老年消费者打造更为放心、更为安心、更为舒心的消费环境。

省消保委:消费教育小课堂社区开讲

6月30日,省消保委、省市场监管局、中国人民银行合肥中心支行联合组织开展了一次打击整治养老诈骗老年消费教育讲堂活动,走进合肥市瑶



海区当涂路社区和平家园小区居民活动中心,为居民们带来了一堂生动的以防范投资理财诈骗为主题的金融消费小课堂。来自安徽省消保委和人行合肥中心支行的金融消费专家现场授课,引导老年人科学理性消费,切实维护老年人合法权益,守护好老年人的“钱袋子”。

整个授课过程,会场秩序井然,专家幽默风趣,深入浅出以案说法,现场的听众听的聚精会神,不断有人提问。特别是,老年消费者还提出了自己遇到的金融消费和消费维权疑问,专家进行了现场释疑,消保委工作人员也现场支招,讲解了此类问题的辨别和防范方法,告知了老年朋友们正确的维权途径。现场还发放了《老年人反诈指南》《常见电信金融诈骗手法》《科学养生保健》等折页和宣传材料。课后,老朋友纷纷表示受益良多,今后遇到“免费活动”“会议营销”“上门销售”“索要银卡信息”“非正规金融机构投资理财”等活动一定会提高警惕,坚决不受骗上当。

省消保委醒老年消费者,遇到推销保健品的时候,切莫贪图小便宜。遇到高额利息为借口,诱导理财投资的,要多和子女沟通商量,如遇到商家销售的保健品存在虚假宣传、假冒伪劣、价格违法等情况,要保留好相应证据并及时拨打商家所在地的12315。

宿州市:走进社区举办防诈骗宣传活动

随着科技发展,诈骗手段不断升级,老年人由于警惕性低、信息量少、儿女不在身边等,容易成为犯罪分子侵害的对象,为了提高老年人的安全防范意识和能力,6月24日,宿州市消保委联合12315党支部走进杨庙社区开展老年人防诈骗宣传活动。

活动现场向老年人讲解了银行短信、免费摸奖、破财消灾以及虚假电话冒充公安局、检察院工作人员等形式的诈骗方式,叮嘱老年人遇事一定要保持冷静,多与周围人沟通,并向她们讲解了一些简单实用的应对方式,告诫她们要树立反诈意识,提高识别和防骗能力,切实维护好自身的合法权益。



阜阳市:向老人发放《消费实用宝典》

6月29日,阜阳市消保委组织工作人员走进中清河游园开展“老年消费教育进社区”宣传活动。

随着我国老龄化社会进程的加快,消费领域中老年消费所占的比例越来越大,老年消费问题也日益突出,开展这次老年消费教育宣传活动的目的就是进一步提高老年人的维权意识,防止老年人上当受骗,以免造成精神和财力的损失。在宣传活动现场,有30多名老年消费者参加了活动。发放《消费实用宝典》、《生活中的标准之养生保健》等宣传手册,并解答老年消费者朋友有关消费



的问题咨询。老年朋友纷纷表示这样的活动非常好,希望今后多搞一些这样的活动,真正把法律法规和维权知识送到我们身边。

池州市:教会老人识别养老诈骗新手段

为加强征信知识普及,深入打击电信网络诈骗和养老诈骗犯罪,提高人民群众的防骗意识和识骗能力,营造诚实守信、安全放心的市场消费环境。6月14日,市消保委联合市发改委、人民银行池州市中心支行开展“6·14信用记录关爱日”暨防范养老诈骗主题宣传活动。



活动现场,通过悬挂横幅、发放宣传手册、摆放咨询台、播放典型案例视频、现场答疑等多种形式,全方位、多角度地帮助公众了解信用到底是什么、如何了解查询个人征信、如何建立良好的信用记录等知识。同时,向群众耐心讲解养老诈骗、电信网络诈骗、非法集资典型案例及相关法律法规,围绕发生在老年群体身边有关“投资养老项目”“推销保健产品”“代办养老保险”等各种诈骗套路,用通俗易懂的语言揭露养老诈骗犯罪的手段、特点及危害,提醒老年人在日常生活中不轻信、不转账,增强对诈骗伎俩的识别能力,要保持理性,谨防上当受骗,守好自己的“养老钱”。

活动共发放各类宣传资料200余份,提高了公众对信用知识的知晓度和征信查询的参与度,营造出了知信、用信、维信、守信的良好社会氛围。同时,使广大老年群众了解到养老诈骗的新手段、新动向,进一步增强了老年人对养老诈骗的防范意识。

芜湖市:邀请专家为社区老人现场授课

6月30日下午,芜湖市消保委、市监局联合市地方金融管理局、安信证券投资教育基地来到芜湖市老年消费教育基地——旭日天都社区,为社区老年大学部分学员讲授了一场“守护养老钱,防非处



非靠大家”的老年消费教育课,得到社区老年朋友的欢迎。

为增强老年消费者风险防范和自我保护意识,引导老年消费者科学理性消费,市消保委、市监局邀请市地方金融管理局教育基地——安信证券投资教育基地的李睿凯老师为社区老年朋友讲授如何防范金融诈骗知识。李老师运用轻松活泼的授课方式,采用发生在芜湖以及全国的一个个真实典型的案例,为老年朋友层层剖析金融诈骗的表现形式,指导老年朋友掌握防骗识骗的技巧与方法。授课现场、上下互动、气氛热烈,不少老年朋友深有感触,纷纷表示,要将所学的知识转授亲人与朋友,让全社会共同防范养老诈骗,让每位老年朋友安度晚年。

宿松县:老年消费教育走进乡村

6月29日下午,宿松县消保委秘书处根据省消保委工作部署开展老年消费教育宣传活动,提高老年消费者维护自身合法权益的能力,引导老年消费者科学理性消费,增强风险防范和自我保护意识。县消保委秘书处联合相关成员单位到破凉镇五谷村向老党员老同志们开展一次涉老诈骗消费教育宣传活动。

宿松县消保委秘书处就金融、电信、网络等领域的诈骗活动向各位老同志进行解读宣传,就近年出现较多的消费陷阱如:保健食品销售、按摩床免费体验、艾草中药泡脚、农村净水机销售等等以案说法,让各位老同志在思想上提高警惕,以后遇到这类宣传和推销上一定要理性消费。

宿松县市监局药械股就什么是药品?什么是保



健品?怎样区分、怎样选购等等——向老同志们宣传解读。食品分局就食品安全、老年奶粉和婴幼儿奶粉的区别、老年保健品不能代替药品等等知识进行阐述。

宿松县消保委秘书处提醒老同志们在今后生活消费中,如果发现产品质量等问题要保留好相关证据,及时拨打12315维护自身合法权益。

歙县:开展防骗暨防范非法集资集中宣传活动

为进一步提高老年人防范诈骗“免疫力”,守护好老年人的“钱袋子”。近日,歙县市场监管局、县消保委在徽城镇新安公园联合开展打击整治养老诈



骗暨防范非法集资集中宣传活动。

活动中,执法人员通过悬挂横幅标语、发放宣传漫画、接受现场咨询等方式,向现场老年朋友介绍了购买食品、保健品时的注意事项,公布了涉老诈骗等投诉举报渠道,揭露了涉老诈骗、非法传销、非法集资的典型套路。现场发放宣传材料400余份,接受群众咨询20余人次。

下一步,歙县县市场监管局将紧紧围绕涉老诈骗问题隐患,开展拉网式排查,重拳出击,严厉整治,为广大老年朋友安享幸福晚年营造良好市场环境,以实际行动守护“夕阳红”。

老年消费者防诈骗锦囊之媒体曝光

——淮南市公安成功打掉专向中老年人售卖虚假保健品的诈骗犯罪团伙

如果不是民警破案，陈师傅怎么也不会相信，自己花近 200 元一瓶买来的保健品，竟然是成本只有 10 元的普通糖果。

6 月 28 日，安徽省淮南市公安局田家庵分局成功打掉一个专门针对中老年群体，售卖虚假保健品的诈骗犯罪团伙，抓获犯罪嫌疑人 26 名，冻结涉案资金 2 亿余元，资产 2000 余万元，扣押金条 38 公斤。

今年 5 月中旬，民警李杰在淮南市田家庵区前锋村开展走访时，发现一个售卖保健品的实体店隐藏在居民楼里。

“这个店不是门面房，开在居民楼里卖给谁？”细心的民警觉得蹊跷，便暗中仔细观察，发现实体店的保健品包装盒上并没有俗称“蓝帽子”保健食品



警方查获的“保健品”

品标志，当即判断这家店有问题。

民警经过进一步侦查，确定这家实体店主要是通过网络售卖各种保健食品。“他们只发展 50 岁以上中老年人为客户，50 岁以下的 not 发展。”民警还发现实体店负责人另外在该市谢家集区、凤台县等地的居民区里开有 3 家店，为该产品在淮南的代理商。

“他们在线上卖产品，线下又有实体店，这让很多中老年人相信他们是正规公司，有店在那儿又跑不掉，也就相信他们的产品是正规的。”民警粗略统

计，在淮南有近千名中老年人通过网络购买他们的产品。

背后老板冒充专家授课

随着侦查深入，民警发现实体店的背后隐藏着



诈骗团伙总部

一个“大公司”，这个公司注册地在山东潍坊，公司核心成员分布在北京、山东潍坊两地，全国实体店 600 余家，客户多达 26 万余人。

“这个公司经营模式是专门针对中老年的心理需求，找一些小厂生产食品，这些不具备药用和保健作用的产品，通过制作话术对产品进行包装，极



警方查扣的金条

力宣传产品的药用及保健功效。”5月23日,警方在掌握了大量证据后,确定这是一个专门诈骗中老年人钱财的犯罪团伙,立即成立了专案组全面展开侦查。

很快,民警通过分析确定尹某某、张某某为该团伙主要犯罪嫌疑人,两人名下两张银行卡近一年流入资金竟然多达3亿余元。

“尹某某还把自己包装成北京一所知名大学中



医临床专业毕业,执业医师,高级中医健康管理师,某院士工作站干细胞疗法负责人,与另一位假冒专家每天在直播间授课。”民警注意到,这伙人为了让更多的老人相信他们的产品有疗效,还找人在直播间里当“托”,说自己吃了这些保健品后,效果非常好,身体较过去好多了。

民警发现这个公司开设网络直播间授课时间较为固定,基本上都是早8点和晚8点,为躲避警



嫌疑人张某某的手机银行余额有4000多万元

方进入直播间侦查,进入直播间都输入经过确认的手机号。

为了稳住新老客户,老客户发展一位新客户就会得到一个红包,新人在直播间如果能听50分钟课,也会得到一个红包。“其实,这些红包里只有1、2块钱。”尽管红包里的诱惑不多,可仍然有很多老人在他们的“话术”诱导下,在包装成专家的迷惑下,相信他们的产品有疗效。

在警方查获的聊天信息中,有老人询问癌症患者是否可以服用他们的产品、有的患者服用产品出现不良反应时,该团伙成员就利用事先制作好的“话术”回复“都可以服用”、“服用后的排毒反应”进行搪塞。警方针对这个公司产品对互联网信息进行梳理,结果发现有很多老人的亲属在网上进行投诉。

5月30日,淮南市公安局统一协调,对这个公司的淮南代理商和山东潍坊的诈骗团伙总部开展收网行动,抓获犯罪嫌疑人26名,扣押作案电脑、手机、各类培训笔记、工作日志、记单账本。

赃款上亿,让骗子也不安

据主要犯罪嫌疑人尹某某、张某某交代,两人都曾经做过保健品销售,2020年底,两人在山东的一个食品展销会上认识,因看到保健品的利润可观,便于2021年合伙在山东注册了一家公司,发展全国代理商,制作话术,聘请“讲师”,开设网络直播间,而他们的保健产品则是食品加工厂生产的糖果,成本只有10元左右,包装成各种有疗效的各种保健品进行网络销售。

“尹某某和张某某自己都没有想到这个‘生意’这么挣钱,短短的一年多时间,两人都挣了近亿元。”民警在检查尹某某老婆的手机时,发现手机银行上的余额有2000多万元,另外还在其家中发现38公斤金条。尹某某交代,因为有这么多的钱在账上让他感到不安,所以就买了1500万元的金条存放在家中,作为留给女儿的财富。民警检查嫌疑人张某某的手机,也发现手机银行上的余额有4000余万元。

目前,警方已对涉案犯罪嫌疑人依法采取刑事强制措施。

《《中国市场监管报》》

老年消费者防诈骗锦囊之判决案例

安徽省法院审理涉老诈骗典型案例

【案例一】：宣某某诈骗罪案

【基本案情】

2018年至2021年,被告人宣某某在无为市从事房产中介工作期间,谎称能帮人办理职工养老保险,虚构其在社保局有关系,以一次性交钱投保并在达到退休年龄后可以定期领取养老保险为由,通过收取现金、银行转账、微信转账等方式,先后骗取15名被害人共计151万余元,扣除案发前已退还的部分,实际骗取资金135.44万元。宣某某将骗取的款项用于购买游戏装备、旅游、玩乐等。

【裁判结果】

法院经审理认为:被告人宣某某以非法占有为目的,诈骗他人财物,数额特别巨大,其行为已构成诈骗罪。宣某某多次对涉养老需求的群众实施诈骗,骗取的钱财用于个人玩乐挥霍,依法从重处罚。判处有期徒刑十二年,并处罚金10万元,追缴在案的非法所得135.44万元发还被害人。

【案例二】：周某某、曹某非法吸收公众存款案

【基本案情】

2016年7月11日,A公司实际控制人曹某某(已判决),注册成立B公司作为A下属全资子公司。B公司成立后以经营居家养老为名,通过客服人员散发传单、熟人介绍、低价办理会员等方式公开宣传,以高额利息为诱饵,与集资参与人签订实际为投资理财协议的“居家养老服务合同”或“艺术交易合同”,变相向不特定对象吸收资金。集资参与人投资后,由A公司根据集资参与人的投资金额及投资周期按照年化收益率8%-13.5%的比例返还积分,积分又以1:1的比例折抵现金,由A公司按月发放给集资参与人。投资到期后再返还本金。集资参与人的集资款项交至B公司后,由B公司汇至A公司账户。集资参与人的本金及返利也由A公司直接或经由B公司发放给集资参与人。2018年5月A公司实际控制人曹某某潜逃至泰国,B公司资金链断裂,无法偿还各投资人的本金。2017年6月27日至2018年1月31日,被告人周某某担任B公司

法定代表人、总经理期间,B公司通过上述方式与施以香等26人签订合同42份,金额63万元。B公司开具收款收据42份,金额为63万元,已兑付利息、红包等返还款38010元,投资人实际损失共计591990元。2018年2月1日至2018年4月7日,被告人曹某担任B公司法定代表人、总经理期间,B公司通过上述方式与施某某等22人签订合同29份,金额48万元,B公司开具收款收据30份,金额53万元,已兑付利息、红包等返还款20220元,投资人实际损失



共计 509780 元。

【裁判结果】

法院经审理认为：被告人周某某、曹某在担任 B 公司经理、法定代表人期间，违反国家金融管理法律规定，未经有关主管部门批准，通过公开宣传，以签订居家服务合同、艺术品投资合同的方式，并承诺给予高额利息回报，非法向社会不特定公众吸收资金，给集资人造成经济损失超过 50 万元，属于有其他严重情节，其行为均构成非法吸收公众存款罪。判处被告人周某某、曹某有期徒刑十一个月，并处罚金人民币三万元和有期徒刑八个月，并处罚金人民币二万元。

【案例三】：梁某某等四人诈骗案

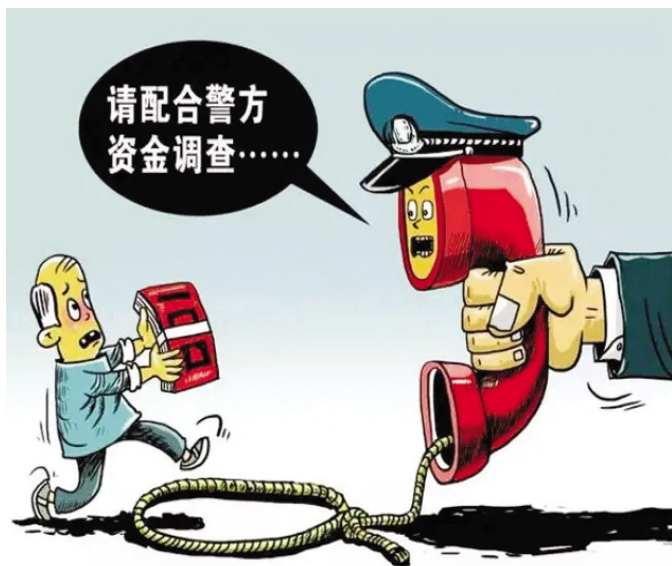
【基本案情】

2020 年 7 月至 9 月期间，李某、宋某某等人（均另案处理）经事先预谋，从事网络诈骗活动。其中，李某、宋某某、李某 2 等人共同出资购买手机、电话号码、微信账号，租赁房屋、提供食宿招揽业务员；宋某某出资购买用于投资、返利的虚假网站；李某 1 和柳某某（另案处理）约定由柳负责提供银行卡用于收款、取款；李某 2 负责统计客户投资及返利；冯某某（另案处理）参与并负责指导业务员从事诈骗活动，业务员负责向客户宣传、诱骗客户投资，并按照个人实际诈骗所得 15% 作为提成获取收益。

李某等人先在六安市某小区租赁房屋，招揽被告人梁某某等人，通过使用购买的微信号添加被害人为微信好友，物色诈骗对象，后于 2020 年 8 月转至铜陵市枞阳县某出租房处，虚假宣传“国家发改委联合香港荃德智慧护老项目认购原始股”，以“每日返还认购金额 2.5% 的收益”诱骗数百名被害人投资（多数为老年人）。

【裁判结果】

法院经审理认为：被告人梁某某犯诈骗罪，判处有期徒刑四年二个月，并处罚金人民币 10000 元。被告人高某犯诈骗罪，判处有期徒刑三年十个月，并处罚金人民币 10000 元。被告人方某某犯诈骗罪，判处有期徒刑一年十个月，并处罚金人民币 5000 元。被告人江某某犯诈骗罪，判处有期徒刑一



年六个月，并处罚金人民币 5000 元。

【案例四】：莫某某集资诈骗案（投资养老基地）

【基本案情】

被告人莫某某以其注册 A 公司项目建设资金不足的名义，向被害人许诺以高额利息方式回报，并与被害人签订借款合同，该项目非法吸收资金共计 10667950 元；以多家公司名义推广某保健酒项目，即以 3000 元价格购置六瓶，成为 B 公司会员，并签订《承诺书》，每周返还 150 元，返还 6000 元止，该项目非法吸收资金为共计 1946600 元；以投资 C 养老基地项目为由，宣传“四九系统”，即投资 4000 元为 1 单，第一周和第二周返还 475 元，第三周至第九周每周返还 950 元，投资 63 天后合计返还 7600 元，但投资人需有推荐人推荐并送推荐人 1 单，该项目非法吸收资金共计 25087990 元；以投资其他投资项目非法吸收资金共计 12350 元。

【裁判结果】

法院经审理认为：被告人莫某某以非法占有为目的，虚构投资用途，使用诈骗方式非法向社会公众集资，数额特别巨大，其行为已构成集资诈骗罪。莫某某对老年人实施犯罪，且被害人人数在 100 人以上，可酌情从严惩处。判处有期徒刑十三年十个月，并处罚金人民币四十万元。（省高院）

老年消费者防诈骗锦囊之案例分析

——蚌埠市消保委调解“10元旅游”“养老陷阱”

近年来,一些不法分子盯上了老年人的“钱袋子”,以高利诱惑吸引“投资”、以“关爱老年人”为由推销产品等方式,对老年人实施各类诈骗活动,且屡屡得手。而随着各种骗局被识破,不法分子也不断升级行骗套路,打起了“擦边球”。

这段时间,“10元旅游”在我市逐渐兴起,本报新媒体平台不断接到网友此类反映,不法分子通过超低价旅游的幌子吸引老年人参加游玩,其实是推销保健品,旅游途中要求老人高价购买伪劣保健品。

老人花10元周边一日游 回蚌带回一堆护肝片

前不久,77岁的常女士在小区附近菜市买完菜后,一名小伙便热情地上前搭讪起来。小伙子嘴又甜,态度又好,告诉常女士只要花10元就能到淮南旅游,逛八公山品豆腐宴。一番说辞后,这“天上掉馅饼”的好事让常女士心动了。

“报名旅游是有要求的,年龄是在65岁以上,尽可能是一个人参与。”常女士回忆道,报名前,还要去听一个讲座。游玩当天,其实去的景点特别少,大多是导游在推销产品。

这不就是变相的购物游吗?常女士隐约觉得事情不对,但是经不住导游和工作人员的一番“感情

牌”操作:“阿姨,平时10块钱能干点啥啊。可您在我们这花10块钱就不一样了,你不仅旅游了,我们还免费提供了中餐、矿泉水等。”“阿姨,这么热的天,我们也不容易,你就当可怜我们这些孙辈了。”说到动情之处,有的工作人员还眼眶发红。

原本还有点不情愿购物的常女士,无奈之下在多种产品中徘徊选购,最终选择了护肝片。“我儿子平时应酬比较多,我想买一些给他。”于是,常女士花了1970元买了一堆护肝片。

回到蚌埠后,常女士将出去旅游的事情告诉了儿子。在看到护肝片后,儿子立即警觉起来。在多方查证后,不仅护肝片是“三无”产品,当初拉常女士旅游的小伙电话再也无人接听了。意识到自己上当受骗,花了冤枉钱买了一堆伪劣保健产品后,常女士越想越生气,便来到市消保委维权。

消保委深入调查 帮助老人追回全部损失

听到常女士的叙述后,蚌埠市消保委工作人员立刻意识到这是以“旅游业务”之名实施的养老诈骗。

事实上,类似常女士遇到的情况,蚌埠市消保委最近接到了好几起投诉。

“不法分子利用老年人常去的场所,如公园、菜市场等,在其周围设置人员,向目标老人宣传‘10元旅游’,称这是政府扶持的优惠项目,只要10元就可以去蚌埠市周边的凤阳、淮南、怀远等地进行一日游。”蚌埠市消保委秘书处负责人丁成告诉记者,近期天气炎热,有的上了年纪的老年人思维较为模糊,不法分子便钻空子利用老年人贪小便宜的心理,不少老年人被低廉的价格打动而报名参加。殊不知,等到了地方,游玩的时间很短,大部分时间都是将老年人带到会销场所,通过哄骗等手段让老人买下高额保健品。



不过,不法分子的手段在原来的基础上也有所升级。参加旅游团,必须是 65 岁以上的银发老人,并尽可能地挑选独身的老年人进行哄骗。“如果有老年人带着亲朋好友参加,便被不法分子当场劝退。在推销产品时,也不会像以前一样‘骗一个是一个’,而是采取细水长流的方式,产品价格都在几百元、一千多元,即使老年人回家后意识到上当受骗了,也会抱着多一事不如少一事的想法而放弃维权。”丁成说,在搞清楚事情的来龙去脉以及不法分子的套路后,市消保委工作人员便不定时来到常女士小区附近菜场、举办宣传讲座的酒店暗访,也大致摸清了规律。早晨 6 点,不法分子趁着执法人员到岗之前在上述区域开展宣传。最迟在 8 点半之前,结束所有宣传活动。此外,不法分子怕受骗老人的子女会“秋后算账”,所提供的电话也只在工作日才有人接听,周末根本打不通。

最终,蚌埠市消保委工作人员花了半个月的时间,找到了对接常女士的负责人。在一番政策讲解和法律威慑下,对方将 1970 元悉数退还。

打击整治养老诈骗 遇到这些情况请立即举报

记者在采访中了解到,“10 元旅游”陷阱只是养老诈骗形式之一。今年以来,蚌埠市消保委接到多种类型的养老诈骗案例。记者对相关案例进行梳理,发现这些诈骗手段主要是投资养老、卖保健品等套路。

今年年初,本报曾多次报道针对老年人的净水器骗局,不少市民对这类骗局也提高了警惕。但是,净水器骗局也有了升级版本。原来,在蚌埠市消保委处理的案例中,老年人购买的净水器都是“三无”产品,即使有电话号码,打过去也无人接听。而最近,老年人受骗购买的高价净水器,不仅有厂名、厂址、生产许可证等,也能上网查询到厂家,电话也能联系到厂家。

“前段时间接到的案例中,就有一款市面上售卖名为‘能够制造富硒离子’的净水器,价格为 2760 元。其实,这款净水器实际售价为 600 多元。”丁成说,不法分子事先低价批发净水器,再租一个办公室或酒店场所,设立空壳公司,以公司的名义,到处发传单,称“为回馈社会,举办宣讲活动,参加还能获得一份小礼品”等,吸引老年人来到空壳公



司。在养生讲座现场,不法分子再利用化学实验夸大产品功效欺骗老年人。

此外,其他常见骗局也依旧活跃,如售卖医疗器械、保健床、富硒产品等。“这些产品经常会出现于科普文章中,不法分子会截取网上文章做成 PPT,在消费者眼中具有较高的可信度。加之产品来源都是正规渠道,只是不法分子二次抬高价格,获取超额利润。这样的行为虽然涉及不正当经营,甚至涉嫌违法,但因为金额数量不大,规避犯罪‘红线’,打了法律‘擦边球’,这也给有关部门的查处增加了难度。”丁成表示。

蚌埠市消保委提醒酒店经营者,对于前来租赁场地进行会销的人员,要了解其租用目的,留存其信息。根据相关规定,若没尽到相关义务,场地出租者涉嫌为无照经营者提供便利条件,同样会受到法律的制裁。

其次,请广大子女同样要提高防骗能力,经常关心和提醒家中老年人,多了解父母的消费需求、消费心理,多为老年人提供一些科学的消费建议和生活上的悉心照顾,多和父母沟通交流,以关心陪伴消除骗子的可乘之机。

老年人在消费时,面对小恩小惠的诱惑要保持理性,要从正规渠道获取投资、理财信息,涉及支付钱款时,一定要多和子女、亲友商量,以防陷入骗局。在消费过程中,应注意留存发票、收据等消费凭证。当合法权益受到侵害时,可以直接与经营者协商,提出合法诉求。消费者与经营者难以达成一致的,可拨打 12345、12315 热线电话或 2054315 市消保委投诉热线进行举报。

(蚌报融媒体,题目系编者所加)

老年消费者防诈骗锦囊之消费警示

——皖南七市消保委提醒老年人提高警惕避免落入消费陷阱

为切实维护老年人的合法权益,守护老年消费安全,促进老年消费公平,近日,池州、安庆、芜湖、马鞍山、宣城、铜陵、黄山等七市消保委共同发布老年人防诈骗消费警示,提醒广大老年朋友理性消费、科学消费、合理投资理财,避免落入消费陷阱。

电话中奖不可信,骗你掏钱没商量

目前,不法分子通过网络和电话,冒用机关、银行、通信运营商等单位名义打电话或发短信,谎称中奖、赠送、返款、银行扣费等进行诈骗,由于不法分子能够准确说出电话接听者的姓名、地址、保险、车牌号等个人信息,不少老年人因此上当受骗,导致财产损失。在此,七市消保委提醒广大老年人尽量不接听陌生电话、不下载来路不明的APP,特别是接到陌生人在电话中提出汇款、转账、垫资等要求,不可轻信并汇款。此外,在消费中不轻易泄露个人信息,妥善保管好自己的银行密码、身份证号码等关键信息。

购买保健产品要警惕,不实承诺别轻信

一些不法经营者利用老年人防范意识较弱的特点,采用免费试用体验、专家义诊、赠送礼品、无效退款等承诺,诱导老年人花高价购买保健品。老年人在保健品消费过程中,要牢记保健品不能代替药品,具有治疗功效的保健品都不可信。此外,购买保健品时应认准“小蓝帽”标识,还需查看包装上是否有保健食品批准文号,是否注明生产企业名称及其生产许可证号。

养生讲座陷阱深,别听别信别购物

一些不法经营者打着养生讲座的旗号忽悠老年人,以赠送手盆、鸡蛋、面条、酱油等物品诱惑老年人前来参加,达到推销商品的目的。提醒老年人不要随意在讲座上购买商品,确需购买,应事先征求医生建议或与家人商议后再定。老年人无论治病还是保健养生都应去正规医院和机构咨询,切忌轻



信来路不明的讲座医生。

理财产品猫腻多,“乱花丛中”擦亮眼

老年人的生活质量越来越高,手上也有一些存款,是理财公司的重点目标客户。一些不法商家利用老年人信息不对称、认知能力弱等特点,通过虚假宣传、设置消费陷阱等手段,骗取老年人财产。有的保险销售人员以“存款”“理财产品”名义推销保险,并且夸大保险收益率和口头承诺保障功能,造成老年人投资损失。老年人要懂得拒绝这类“天上掉馅饼”的“好事”,尤其是在投资理财时一定要保持头脑清醒,多与子女交流自己的理财计划,听取子女的意见再做决定。

贪小便宜危害大,强制消费害人深

随着生活水平的提高,旅游已成为老年朋友们的一种休闲方式,一些不法商家利用老年人外出游玩的热情及节俭的生活习惯,以不合理的低价甚至免费组织旅游活动,吸引老年人参加,在旅游过程中安排多种购物环节,商品以远高于市场的价格卖给老年人进行牟利。老年人出行时最好有家人陪伴,不要参加所谓的“免费旅游”“低价旅游”等活动,防止上当受骗。

(皖南七市消费维权区域一体化合作平台)

省消保委对“6·18”网络交易经营者提出指导意见

为贯彻国家和全省平台经济规范发展决策部署,落实网络交易经营者市场主体责任和社会责任,推动平台经济规范健康持续发展,6月7日,省市场监管局会同省委网信办、省人力资源社会保障厅、省文化和旅游厅召



开了“6·18”网络交易经营者行政指导会议,省内外重点网络交易经营者代表参会,省消保委秘书长吴瑞卿出席会议,并对网络交易经营者提出指导意见。

吴瑞卿秘书长首先通报了省消保委网络平台消费体察情况。2021年四季度至2022年一季度,省消保委组织开展了“双十一”“双十二”及“元旦、春节”网络平台消费体察。发现存在着六大问题,包括隐性涨价、虚标原价、货不对板、虚假宣传、价低质次及售后缺位等。主要表现在:

一是个别平台的部分商家所售商品页面展示信息与最终所购买和收到的实物严重不符,商家虚标原价、“低价配高图”等问题突出。

二是个别平台存在大量商家对普通食品进行功能化、疗效化宣称,在店铺直播活动中,通过夸大宣传、虚假广告等隐瞒事实真相,明示或暗示商品具有“疾病预防或治疗功能”等,误导消费者下单购物。

三是个别平台有商家在直播活动中大肆炒作“贵金属商品”和“名贵玉石”材质,涉嫌虚假宣传。

四是个别平台的部分商家在线客服形同虚设,

售后服务严重缺位,一款购物体察商品下单一个月后,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。

五是个别平台商家所提供的商品“价

低质次”,所提供商品出现价格低、产品质量低、使用评价低、消费者满意度低的“四低”现象,某电商平台非自营商家公然销售假货,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,平台承认上述事实,在同意退货的基础上,仅同意经济补偿200元,对消费者提出的“退一赔三”不予支持。

六是个别平台自身监管治理不到位,对商家的“哗众取宠”“低俗恶搞”式的促销行为视而不见,对于部分商家故意使用容易引起歧义的语法错误表述语,以及在部分商品中有意使用引人误解的“商标”名称等诱导性宣传问题不闻不问。

吴瑞卿指出,以上问题在当前网络经营者中或多或少存在,既影响了相关经营者的品牌声誉,又拉低了消费者的获得感,不利于消费恢复增长。建议网络经营者有则改之无则加勉,全方位落实“以消费者为中心”理念,努力做到:

一、坚守安全底线。严格管控产品和服务质量,做好风险评估和动态跟踪,加强质量管理和应急处

置,落实科技向善理念,在科技创新、提高品质的同时,尊重生命权利,尊重人格尊严和个人隐私,切实保障消费者人身、财产、信息安全。

二、规范营销行为。从计量、价格、宣传、合同等各方面做到诚实守信,切实承担审核、管理、告知等义务和责任,公平交易、规范促销、忠实履约、有责必担,杜绝利用算法等技术手段实施强制交易、差别待遇,损害消费者权益。

三、完善服务保障体系。高度重视消费者意见,自觉接受消费者监督,不断提升售后服务水平,满足消费者合理诉求。希望与会的网络交易经营者与消保委建立和解通道,建立完善消费纠纷和解制度,推行消费争议先行赔付,争取消费纠纷不出平

台(店家)。

四、强化消费教育引导。网络交易平台有自身的传播优势,希望各平台积极加入消保委“消费教育进平台”活动,做实网络消费教育基地,引导消费者科学理性消费。同时,促进皖美消费,将消保委打造的特色伴手礼、消费体验基地、放心消费示范单位等以各种形式呈现给广大消费者。

吴瑞卿表示,消保委将持续加大监督力度,进一步畅通消费者投诉渠道,完善消费投诉信息公示制度,优化消费争议多元化解机制,完善公益诉讼制度,探索集体诉讼制度,促进网络交易进一步规范,推动平台经济规范健康持续发展。

(法公部)

合肥比亚迪整车下线,安徽省消保委引导绿色消费行动乘势加速

6月30日上午,比亚迪合肥基地项目整车下线,标志着安徽新能源汽车产业迈出了具有里程碑意义的重要一步。随着这一“合肥速度”的刷新,省消保委引导绿色消费的行动也将乘势加速。



为引导汽车消费、切实解决汽车消费领域存在的问题,助推我省汽车行业发展,2021年12月省消保委集合省内有关高校、汽车行业协会、主要车企等力量,成立了汽车专业委员会,合肥比亚迪汽车有限公司是汽车专业委员会组成单位之一。汽车专业委员会旨在发挥汽车消费领域专业技术优势,为消费者提供专业指导意见,提高消保委组织调处汽车消费纠纷的效率,很好地发挥了引导监督作用。

目前,安徽新能源汽车整车制造和汽车电子、动力电池等关键零部件紧密结合,初步形成了安徽特色的新能源汽车产业集群。下一步,省消保委将依托汽车专业委员会,在新能源汽车产业优势向消费优势转化上下功夫,借助比亚迪等产业龙头的专业力量,通过消费体验、消费调查等引导消费者科学、低碳、绿色消费。同时,督促行业自律,切实维护消费者权益,让消费者满意消费。

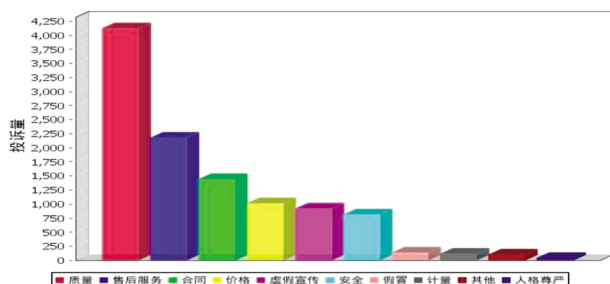
(法公部)

全省消保委组织 2022 年上半年为消费者挽回损失 1700 余万元

2022 年上半年,安徽省各级消保委共受理消费者投诉 10898 件,较去年同期的 8842 件上升了 23.25%。已解决 10433 件,解决率 95.73%,为消费者挽回经济损失 1762.14 万元,共接待消费者来访、咨询 52743 人次。

质量投诉位居第一

根据投诉性质分析(如图所示),质量 4123 件,占 37.83%;售后服务 2181 件,占 20.01%;合同 1443 件,占 13.24%;价格 1014 件,占 9.30%;虚假宣传 923 件,占 8.47%;安全 816 件,占 7.49%;假冒 138 件,占 1.27%;计量 117 件,占 1.07%;其他 102 件,占 0.94%;人格尊严 41 件,占 0.38%;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。

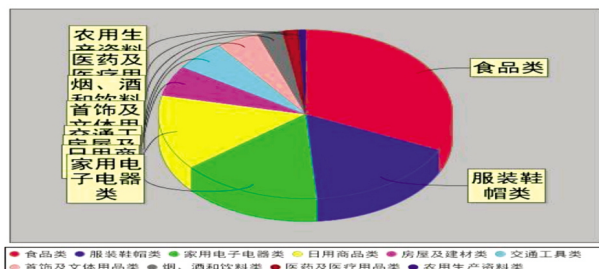


项目	2022 年	比重	2021 年	比重	比重变化
质量	4123	37.83%	3107	35.14%	2.69
售后服务	2181	20.01%	1656	18.73%	1.28
合同	1443	13.24%	1535	17.36%	-4.12
价格	1014	9.3%	749	8.47%	0.83
虚假宣传	923	8.47%	860	9.73%	-1.26
安全	816	7.49%	388	4.40%	3.1
假冒	138	1.27%	131	1.48%	-0.21
计量	117	1.07%	127	1.44%	-0.37
其他	102	0.94%	247	2.79%	-1.85
人格尊严	41	0.38%	42	0.48%	-0.1

食品类投诉高居不下

根据投诉商品分析(如图所示),食品类 2096 件,占 31.97%;服装鞋帽类 1102 件,占 16.81%;家用电器类 1002 件,占 15.28%;日用商品类 955 件,占 14.57%;房屋及建材类 380 件,占 5.80%;交通工具类 363 件,占 5.54%;首饰及文体用品类 317 件,占 4.84%;烟、酒和饮料类 179 件,占 2.73%;医药及医疗用品类 116 件,占 1.77%;农用生产资料

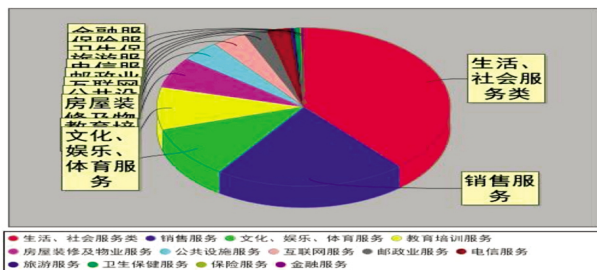
类 46 件,占 0.70%;其中,食品类、服装鞋帽类、家用电器类、日用商品类、房屋及建材类占据了消费者投诉的前 5 名。



项目	2022 年	比重	2021 年	比重	比重变化
食品类	2096	31.97%	1070	19.71%	12.26
服装鞋帽类	1102	16.81%	817	15.05%	1.76
家用电器类	1002	15.28%	1194	22.00%	-6.71
日用商品类	955	14.57%	862	15.87%	-1.3
房屋及建材类	380	5.80%	493	9.08%	-3.28
交通工具类	363	5.54%	346	6.37%	-0.83
首饰及文体用品类	317	4.84%	259	4.77%	0.07
烟、酒和饮料类	179	2.73%	206	3.79%	-1.06
医药及医疗用品类	116	1.77%	126	2.32%	-0.55
农用生产资料类	46	0.70%	57	1.05%	-0.35

生活、社会服务类投诉近四成

根据投诉服务分析(如图所示),生活、社会服务类 1551 件,占 38.62%;销售服务 848 件,占 21.12%;文化、娱乐、体育服务 426 件,占 10.61%;教育培训服务 350 件,占 8.72%;房屋装修及物业服务 258 件,占 6.42%;公共设施服务 166 件,占 4.13%;互联网服务 154 件,占 3.83%;邮政业服务 104 件,占 2.59%;电信服务 102 件,占 2.54%;旅游服务 20 件,占 0.50%;卫生保健服务 20 件,占 0.50%;保险服务 9 件,占 0.22%;金融服务 8 件,占 0.20%;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列。



项目	2022 年	比重	2021 年	比重	比重变化
生活、社会服务类	1551	38.62%	1289	40.14%	-1.52
销售服务	848	21.12%	591	18.41%	2.71
文化、娱乐、体育服务	426	10.61%	407	12.68%	-2.07
教育培训服务	350	8.72%	206	6.42%	2.3
房屋装修及物业服务	258	6.42%	246	7.66%	-1.24
公共设施服务	166	4.134%	151	4.7%	-0.57
互联网服务	154	3.83%	61	1.9%	1.93
邮政业服务	104	2.59%	45	1.404%	1.19
电信服务	102	2.54%	134	4.17%	-1.63
旅游服务	20	0.5%	33	1.03%	-0.53
卫生保健服务	20	0.5%	17	0.53%	-0.03
保险服务	9	0.22%	20	0.62%	-0.4
金融服务	8	0.2%	11	0.34%	-0.14

五大消费热点问题受关注

热点一：老年消费

人口老龄化是我国今后较长一个时期的基本国情,“银发经济”具有巨大发展前景,但随之而来的老年消费者权益保护问题突出,与之相关的养老服务、老年养生保健等针对银发消费者的特有服务成为投诉热点。投诉的主要问题包括:保健产品投诉高发,轻则造成老人经济损失重则耽误病情;旅游服务以低价甚至免费来吸引老人,并在旅行过程中强制购物,造成大量纠纷;推销所谓收藏品牟取暴利等等。

例:2022 年 4 月 20 日,消费者韩某向马鞍山市消保委投诉称,其于 2020 年 12 月 19 日在某超市花费 7.35 万元购买了一款名为“阿胶鲍鱼肚”的保健品,商家声称可以治疗多年的风湿病。服用没多久后,消费者就出现持续性腹泻,向商家反映后,对方为其更换了另一款名为“北京 301 医院干细胞”的产品,消费者服用后,身体仍出现不适,便要求商家退款遭到拒绝,遂请求市消保委帮助维权。接诉后,马鞍山市消保委随即到店现场调查,虽在销售区及仓库未发现与保健品相关的产品和宣传资料,但调查期间一位老年消费者前来询问商家自己购买的保健品的相关问题。商家当时并未正面回应,却表示可以退款。种种迹象表明,商家的经营情况存在猫腻,且有售卖保健品的销售行为。随后市消保委约谈商家,要求商家立即整改,调整销售模式;针对消费者的投诉,要尽快安排退款。4 月 26 日,市消保委接到消费者来电称商家已退还其 5 万元费用。后又多次调解,商家同意再退部分余款。最终,消费者共获退款 6.6 万元。

消保委建议:我国老年消费人群逐渐呈现出消费需求广泛、消费观念不断升级的特点,市场空

间巨大,相关经营者应该好好挖掘市场,从老年人实际出发,提供更多性价比适宜、安全可靠的高质量产品和服务。安徽省各地消保委为提高老年消费者维护自身合法权益的能力,成立了各种老年消费教育基地,围绕购物广告、旅游、养老、保健品等老年消费热点开展消费知识讲座,引导老年消费者科学理性消费者,提高老年消费者风险防范和自我保护意识。

热点二：直播带货

近年来网络直播带货已经成为当前网络消费的重要途径。投诉主要集中于家用电器、食品、日用品、服装鞋帽等行业,内容涉及:一是虚假宣传,经营者在网络上对商品或服务的外观、功能、赠品、优惠措施等宣传与实际不相符,如宣传可在收货之后退还差价,但实际不兑现;二是商品发货不及时,有的甚至未经消费者同意直接取消订单;三是商品存在不同程度的质量问题,如食品内含异物、食品变质、家用电器不能正常使用等;四是售后服务得不到充分保障,消费者要求退货或赔偿损失,商家消极对待等。

例:2022 年 6 月 12 日,一名消费者向芜湖市消保委反映,其在某网络平台观看直播时,主播承诺某款灯具到手价为 549 元,收货后可联系客服退差价,消费者随即以 769.57 元的实付款拍下了该款商品。当消费者收货以后向客服提出退差价时,客服称后台显示该款商品的退款金额为 150.57 元,这一说法与直播时的宣传并不相符,双方无法就此达成一致。市消保委接诉后调查消费者投诉属实,最终经调解,经营者又向消费者多退回了 70 元,使实付款达到其在直播中所承诺的 549 元。

2022 年 3 月 29 日,安徽省消保委接到合肥市消费者方某投诉,其 3 月 5 日在某平台直播间看到一件翡翠雕刻挂件,当时主播介绍商品为大师雕刻,种水色俱佳,带收藏证书,属于高档翡翠。消费者在直播间反复跟主播核对了色差,种水,以及证书事项,最终砍价后,以 1.98 万元购得。但实物收到后,发现存在极大差别,颜色,种水均不对版,也没有收藏证书,直播间存在严重滤镜美化,消费者要求退货未果。省消保委接诉后立即与平台联系,商家以毛货不退不换为由拒绝退货。最终,经过多次沟通,商家退还消费者购货款 1.98 万元。

消保委建议:2021 年 4 月 23 日,国家互联



网信息办公室、公安部、商务部等七部门联合颁布《网络直播营销管理办法（试行）》，对直播营销平台、直播间运营者和直播营销人员的相关行为做了规范。直播行业的从业者也应加强行业自律，遵守法律法规和公序良俗，真实、准确、全面地发布商品或服务信息，减少直播带货中虚假宣传等问题，保护消费者的合法权益。

热点三：售后服务

2022年上半年售后服务类投诉2181件，位居投诉性质前列，比上一年度1656件上升了31%。售后服务是企业对客户在购买产品后提供多种形式的服务总称，其目的就在于提高客户的满意度，建立客户的忠诚度，但有些商家在遇到消费者售后服务问题上，为了规避自己的责任，对服务人为设置障碍，造成消费者体验度差，引发投诉。

例：消费者王某向铜陵市消保委投诉，其2021年1月在某品牌手机专卖店购买了某品牌手机，使用期间外屏不慎摔碎，但不影响手机使用。今年1月份手机主板损坏，导致无法开机，因仍在“三包”期内，遂联系客服维修，却被告知必须先自费维修外屏后，方可给予免费更换主板。王先生认为该要求不合理，希望不修外屏，给予更换主板无果。后经消保委投诉站调解，手机售后服务商与消费者协商处理。

消保委建议：消费者有知情权和选择权，售后服务的内容应事先告知消费者，免费与自费维修项目也应该事先告知消费者，尊重消费者意愿，不能人为设置服务障碍。售后服务是产品质量的延伸，是企业品牌形象的重要构成部分和企业竞争力

的重要手段之一。良好的售后服务是树立企业品牌和传播企业形象的重要途径之一，企业应加强售后服务人员个人素养及工作能力，不断提升售后服务质量，充实售后服务内容，完善售后服务程序，规范售后服务管理，才能获得市场竞争优势。

热点四：美容服务

我国的美容行业虽然随着经济的快速发展，但是市场上美容从业人员、美容仪器、美容产品和美容项目等良莠不齐，现在仍处于发展中阶段。美容行业存在使用低劣产

品、对美容效果做虚假承诺、强制消费者大额充值、超范围开展医疗美容服务等情况。

例：2021年9月15日，消费者汪某向六安市消保委投诉，称其2020年7月29日与六安市金安区某美容中心签订合同，为其孩子做脚部“疤痕修复”。服务合同上约定“签约修复，无效退款”，费用为38000元。接受修复服务一年后，汪女士发现孩子脚上的疤痕未能平复，修复无效，遂要求全额退款。2021年9月24日，六安市消保委组织汪女士与相关被诉方进行现场调解，但被诉方仅同意退款18200元，剩余19800元拒绝退回。在多次调解未达成一致的情况下，六安市消保委支持消费者依法提起诉讼。2022年3月，消费者向裕安区人民法院提起民事诉，请求法院判令被告返还剩余费用19800元。六安市消保委积极为汪某提供相关情况说明，法院对消保委调解的有关事实情况予以采信。5月13日，该案宣判，判决结果为：被告方于判决生效之日起十五日内退还原告剩余款19800元。目前，被告方已履行法院的判决，退款19800元。

消保委提醒：现在美容美发行业由多部门管辖，容易造成监管漏洞，美容美发行业协会没有制定出统一的行业标准（如收费标准、服务标准等），缺乏对美容美发行业的正确引导。美容行业预付式消费存在的格式条款不公平、证据缺失难调解、信誉质量无保证等问题，加之美容美发市场主体流动性大经营者可能突然人间蒸发，使消费者利益得不到有效保障。美容行业经营者应加强行业自律，诚信待客，加强服务意识。行业主管也要加强日常巡查、检查力度，严查美容美发中存在的超范围

经营、无照经营、产品质量不合格等违法行为;行业协会应制定出合理统一的行业标准,做到行业管理有章可循,从而打造出一个收费合理化、服务优质化、技能专业化、管理规范化的美容美发市场,更好的为消费者服务。

热点五:新能源汽车

随着油价不断上涨,新能源汽车受到消费者的青睐,产品热销也带来了各种投诉,电池质量、续航里程不符、制动失效、车辆配置与宣传不符以及服务承诺无法兑现成为投诉热点。

例:毫州市消保委接赵某投诉,称其于2022年6月8日购买某品牌新能源汽车,至6月17日发现存在起步阶段断电现象2次,汽车4S店不能检测出故障原因,要求退车。其与销售商自行协商无果,遂投诉求决。消费者留存并展示了发生故障时的视频以及与品牌售后的聊天记录,市消保委随后约谈

商家,进行调解。最终帮助消费者重新检测,并约定如再次发生此类现象,将予以无条件退车。

消保委建议:由于新能源汽车发展速度迅猛,投诉呈现逐年增多的趋势。消费者普遍反映车辆发生故障取证难、鉴定难、协商难等问题。经营者应充分尊重消费者,诚信守法经营,严格履行合格产品交付义务,切实落实销售承诺、合同责任、售后服务,妥善化解消费纠纷。也提醒消费者购车时要仔细了解车型配置、售后服务承诺等信息;仔细阅读合同条款是否包含车辆具体信息、交付时间、违约责任等重要内容,避免落入消费陷阱;妥善保管发票等购车凭证及使用说明书等资料;到店保养或维修时注意索要并保留好相关记录。出现消费纠纷要及时与经营者沟通协商,若协商不成,建议向相关行政部门或当地消保委投诉,积极维护自身合法权益。

(投诉部)

老年消费有套路 美容消费乱象多

长三角消保委联盟发布 2022 年上半年投诉分析报告

2022年上半年,长三角消保委联盟共受理消费者投诉344194件,为消费者挽回经济损失4.41亿元。其中,上海市消保委受理投诉151548件,江苏省消保委受理投诉154553件,浙江省消保委受理投诉27195件,安徽省消保委受理投诉10898件。按投诉类别分,商品类投诉共194167件,占投诉总量的56.41%;服务类投诉共150027件,占投诉总量的43.59%。



2022年上半年长三角地区消费投诉呈现以下七大热点:

不公平格式条款:一个“霸”字忽明忽暗

格式合同大量存在于我们的日常生活之中,消费者购买商品和接受服务都可能会与经营者签订合同,有些不良商家为了利益,在合同条款中加入加重消费者的义务,免除己方的责任的不公平格式条款,这些条款明显违背了公平合理的基本原则,严重侵害了消费者的利益。不公平格式条款多出现在汽车、房屋、旅游、健身、美容美发等多个日常生活领域,让消费者苦不堪言。不公平格式条款问题主要集中在:经营者利用格式条款减轻或免除其法定责任、限制消费者的权利、规避自身经营风险等方面。

例:浙江丽水市莲都区消保委接到消费者李某投诉称,其于今年3月报名参加某美容化妆培训班,在培训公司的建议下通过第三方金融公司办理

了8000多元贷款,后因个人工作原因无法参加培训,申请退费时被培训公司以在学员交费时就已明确告知培训合同签订一周后概不退款为由拒绝退费。经调解,培训公司同意协助学员办理金融贷款按揭终止服务,消费者承担此间产生的利息,双方终止技能培训合同。

例:2022年4月上旬,江苏一位消费者在某购物App买了一双鞋,因为信息错误选择退款,发现少退28元。经查,原来该App《买家须知》有相关违约金费用说明。该购物平台在提交订单页面最下方确有《买家须知》,并且默认“提交订单即表示同意《买家须知》”。点开《买家须知》,其内容冗长,在第五大项“买家取消订单”中有相关违约金费用说明,规定:买家付款成功后30分钟内取消订单的,需支付费用为0元;买家付款成功超过30分钟且在卖家发货前取消订单的,需支付费用为28元。但根据《消费者权益保护法》第26条第1款的规定,格式条款中与消费者有重大利害关系的内容应该用显著的方式履行提示义务。

老年消费:套路忽悠戏码多

人口老龄化是我国今后较长一个时期的基本国情,“银发经济”具有巨大发展前景,但随之而来的老年消费者权益保护问题突出,与之相关的养老服务、老年养生保健等针对银发消费者的特有服务成为投诉热点。投诉的主要问题包括:保健产品质量问题,轻则造成老人经济损失重则耽误病情;旅游服务以低价甚至免费来吸引老人,并在旅行过程中强制购物,造成大量纠纷;推销所谓收藏品牟取暴利、鼓动老人用养老钱乱投资等等。

例:消费者唐某于2022年年初购买了某健康保健公司某款胶囊24盒,共计40320元。商家称这款胶囊可以调节三高、增强免疫力甚至可以治疗某些疾病,唐某服用两个多月后,没有任何效果,医院体检下来指标没有明显好转。唐某意识到耗尽自己养老积蓄购买的保健品,并没有“保健康、保长寿”的效果。唐某有些后悔,遂联系商家要求退款,遭到商家拒绝。双方协商无果后,消费者投诉至常州市金坛区消费者协会。经工作人员普法及调解,商家



同意扣除已使用的保健品后退还结余费用,消费者表示满意。

例:2022年4月20日,消费者韩某向马鞍山市消保委投诉称,其于2020年12月19日在某超市花费7.35万元购买了一款名为“阿胶鲍鱼肚”的保健品,商家声称可以治疗多年的风湿病。服用没多久后,消费者就出现持续性腹泻,向商家反映后,对方为其更换了另一款名为“北京301医院干细胞”的产品,消费者服用后,身体仍出现不适,便要求商家退款遭到拒绝,遂请求市消保委帮助维权。接诉后,马鞍山市消保委随即到店现场调查,虽在销售区及仓库未发现与保健品相关的产品和宣传资料,但调查期间一位老年消费者前来询问商家自己购买保健品的相关问题。商家当时并未正面回应,却表示可以退款。种种迹象表明,商家的经营情况存在猫腻,且有售卖保健品的销售行为。随后市消保委约谈商家,要求商家立即整改,调整销售模式;针对消费者的投诉,要尽快安排退款。4月26日,市消保委接到消费者来电称商家已退还其5万元费用。后又多次调解,商家同意再退部分余款。最终,消费者共获退款6.6万元。

新能源汽车:新字也有几多愁

随着油价不断上涨,新能源汽车正受到消费者的青睐,行业发展速度迅猛,产品热销也引发了大量投诉,消费者普遍反映车辆发生故障后取证难、鉴定难、协商难。投诉问题具体有:1、电池质量差、续航里程与宣传不符;2、车辆制动突然失效,失去



控制;3、车辆实际配置与广告宣传不符,涨价减配、捆绑销售;4、售后服务承诺无法兑现等。

例:亳州市消保委接赵某投诉,称其于2022年6月8日购买某品牌新能源汽车,至6月17日发现存在起步阶段断电现象2次,汽车4S店不能检测出故障原因,要求退车。其与销售商自行协商无果,遂投诉。消费者留存并展示了发生故障时的视频以及与品牌售后的聊天记录,市消保委随后约谈商家,进行调解。最终帮助消费者重新检测,并约定如再次发生此类现象,将予以无条件退车。

例:上海消费者邵某投诉称,2021年12月25日,在上海某汽车销售服务有限公司购买了一辆2022款Cayenne汽车,签订协议并支付定金1万元,2022年1月10日更改合同,支付定金21万元,共支付定金22万。公司承诺最晚到2022年6月会有矩阵大灯的车型。但2022年5月,他被告知没有该配置的车辆。邵某多次与公司联系,对方又表示只能提供该品牌2023款汽车,价格提高且基础配置减配。于是,他向浦东新区消保委投诉,希望协调履行合同。最后,由于公司只能提供减配车型,消费者选择了退车。

美容:生活美容医学美容乱象多

街面上大大小小的美容院比比皆是,很多消费者无法辨别生活美容和医疗美容服务的区别,给不良商家钻了空子。生活美容是指运用化妆品、保健品和非医疗器械等非医疗性手段,对人体所进行的皮肤、毛发的护理、按摩等带有保养或者保健型的非侵入性的美容护理;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修复与再塑。生活美容商家存在“免费美容”诱导、强制消费者大额充值、使用低劣美容产品、虚假承诺美容效果、超范围开展医疗美容服务等情况。医疗美容商家从业人员资质存疑,使用非正规渠道医美产品及仪器,夸大医美疗效、美容项目收费混乱、诱导消费者办理贷款等等。

例:2022年1月17日消费者周某在苏州某美容公司购买了热玛吉与超声刀项目,购买后发现该公司根本不在热玛吉官方验证机构里,所提供的产品无安全保障。1月18日联系商家退款,但被告知年后才处理。双方协商不成,消费者遂投诉,工作人员调查核实机构和该次消费的基本情况,确认美容机构在销售前未明确告知其不在官方验证机构内。经调解,商家全额退款,消费者表示满意。

例:浙江台州市临海市消保委接到消费者杨某投诉称,其在某美容院接受纹眉服务,店员承诺不会产生皮肤过敏等任何副作用,纹眉后却出现皮肤红肿、红疹等过敏反应,花费医药费380元,向美容院索赔遭拒。经调解,美容院退还消费者纹眉费用并支付医药费。

未成年人网络充值:维权常遇“踢皮球”

今年因各地疫情反复,很多学校停课,改为线上教学,让自控力和认知能力欠缺的未成年人有更多机会接触网络,未经监护人同意进行网络游戏、直播大额甚至巨额充值、打赏等纠纷频发,引发消费投诉。由于孩子用家长的身份证注册账号,并进行大额充值,后删除交易短信,让大人无法觉察。等大人觉察到账户交易异常时,为时已晚,而游戏公司则以账户是成年人实名认证为由拒绝退费,在处理此类问题时,消费者常因举证难而陷入困境。由于网络游戏涉及研发者、运营方、收款人、应用程序商店等,消费者无法甄别责任主体,经营者之间相互“踢皮球”推卸责任。

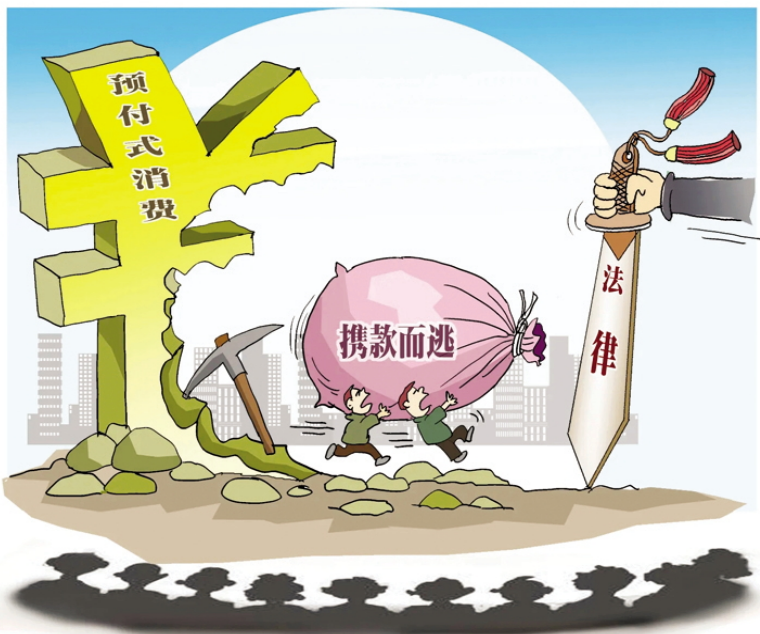
例:今年3月,浙江省消保委接到消费者投诉称,其小孩在父母不知情的情况下通过某平台打赏主播百万余元,给家庭造成了巨大经济损失。经过工作人员一个多月的反复协调,最终平台将百万余元打赏款原路退回到消费者账户。

例:消费者张某向上海市嘉定区消保委投诉称,11岁的儿子使用手机在家上网课。2022年6月3日,发现孩子玩“斗罗大陆”游戏,查看支付宝账户发现,自5月12日开始,一共支付了115笔费用,共计12.39万元。再三追问才知道,孩子打开了手机的“解锁”功能,在设置了人脸自动识别后,可以在应用商店中购买以及支付、身份认证等,而孩子登录游戏则使用妈妈的身份证完成注册。家长认为手机应用商店的付款方式存在很大漏洞,包括游戏公司让用户注册也应该进行身份识别。手机应用商店则答复根据系统评估,消费者的诉求不符合退款要求,无法退款。而游戏方上海某网络科技有限公司则表示此项业务不属其业务范围,应由广州公司处理。最终在消保委、媒体的共同介入下,手机应用商店先行赔付了游戏充值金额。

预付款消费:退费还是“老大难”

受疫情防控限制,很多线下门店服务不得已暂停,涉及到大量预付款消费合同无法履行,引发投诉。主要问题有:一是婚宴、婚纱摄影等服务行业因暂停营业期间,服务合同无法履行,消费者要求退订或延长时效,遭商家拒绝;二是美容、美发、洗浴、健身等生活服务行业,因直接接触顾客、存在易感染的风险或者防疫措施不到位,消费者提出退卡退费。三是因疫情封控,商业停顿造成少数行业企业资金紧张甚至断裂,关门停业无法兑现服务等。

例:消费者方某向上海市消保委投诉称,2022年2月15日,在上海某健身有限公司购买了拳击包季健身项目,私教1对1,45节课,价格6799元,有效期从2月15日至5月14日。受疫情防控影响,方某居住的小区从3月11日起实施封控管理。6月初,由于购买的季卡显示已过期,且工作需要出国,方某向健身房提出退还剩余课时费或者办理停卡至其回国后继续使用,均遭到拒绝。店长表示可以为消费者延期一个月,过期只能作废,消费者对此不满。经调解,公司为消费者办理了停卡至其回国后继续使用。



直播带货:有些“说”的不靠谱

近年来网络直播带货已经成为当前网络消费的重要途径。投诉主要集中于家用电器、食品、日用品、服装鞋帽等行业,内容涉及:一是虚假宣传,经营者在网络上对商品或服务的外观、功能、赠品、优惠措施等宣传与实际不相符,如宣传可在收货之后退还差价,但实际不兑现;二是商品发货不及时,有的甚至未经消费者同意直接取消订单;三是商品存在不同程度的质量问题,如食品内含异物、食品变质、家用电器不能正常使用等;四是售后服务得不到充分保障,消费者要求退货或赔偿损失,商家消极对待等。

例:2022年3月29日,安徽省消保委接到合肥市消费者方某投诉,其3月5日在某平台直播间看到一件翡翠雕刻挂件,当时主播介绍商品为大师雕刻,种水色俱佳,带收藏证书,属于高档翡翠。消费者在直播间反复跟主播核对了色差,种水,以及证书事项,最终砍价后,以1.98万元购得。消费者收到实物后发现,玉石存在极大差别,颜色,种水均不对版,也没有收藏证书,直播间存在严重滤镜美化,消费者要求退货未果。省消保委接诉后立即与平台联系,商家以毛货不退不换为由拒绝退货。最终,经过多次沟通,商家退还消费者购货款1.98万元。

(长三角消保委联盟)

滁州市医美行业消费调查报告

今年3月15日,最高法发布医美机构虚假宣传和诊疗过错行为造成患者损害应予赔偿——邹某与某医美机构侵权责任纠纷案作为消费者权益保护十大典型案例之一。同时央视3·15晚会曝光了医美行业速成“微整形美容师”的问题。医美矛盾纠纷呈现多发、频发的态势,滁州市市场监管局、市消保委继发布医美专刊消费提示、联合卫健委开展“你点我察”消费体察进医美行业直播活动、医美企业现场执法检查后,紧接着开展了医美消费调查评议活动。旨在引导消费者科学理性消费,激发医美市场活力,营造有利于消费升级的放心消费环境,为扩大内需、促进消费、推动经济高质量发展、不断满足人民群众对美好生活的向往提供有力支撑。

一、调查结果

此次调查于五月中下旬进行,通过微信H5小程序对滁州市医美行业进行了有奖调研活动,问卷根据有无医美经历设计了不同题目,活动共收到4908份数据问卷。

本次参与调查的群体女性占61.37%,年龄以18岁到45岁为主,占比96.42%,可以看出,医美行业当前的主要消费群体依然以中青年女性群体为主,该群体一般具有一定的收入水平;34.84%的人选择具有行业资质的(私营)医美机构,选择具有行业资质的正规公立医院仅占15.5%;在消费过的医美项目中,非手术注射类(如注射玻尿酸、美白针、肉毒素等)占43.06%,非手术激光类(如祛斑祛痘、光子嫩肤、脱毛、热玛吉、超声刀等)占29.37%,手术类(如割双眼皮、鼻整形术、胸部整形、吸脂手术、植发等)占24.79%,可见非手术类医美项目更受到消费者青睐。

调查显示,医美行业主要存在以下问题:一是证照资质不健全。合法的医美机构须具备营业执照、医疗机构执业许可证、医疗广告审查证明,医美医生须具备医师资格证、执业医师证、医美主诊医师证,医美药械要有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。部分医美机构不达标,还有部分医美机构超审批提供医美服务;二是部分机构夸大宣传。医美行业的各个环节不透明,部分医美机构存在虚假或夸大宣传等



现象,生活美容机构违规提供医美服务等问题,工作人员对医美行业的标准要求介绍不专业,禁忌症、是否过敏、医疗风险和注意事项等介绍不全;三是预付式消费矛盾频发。消费者充值后遇到提高使用门槛,变更经营地址、更换老板后商家拒不退款,甚至停业、卷款跑路等问题;四是诱导过度消费。部分医美产品以低息甚至无息诱导年轻顾客超前消费、超高消费、过度消费,医美机构与贷款平台利益勾兑、话术劝诱,让消费者陷入贷款风波;五是维权举证难。部分医美机构放任消费者使用化名就医,导致维权主体资格查明困难,消费者合法权益难以保障,医美机构的违法行为也得不到及时制裁。部分医美机构病历不规范问题也很突出。

二、意见建议

医美行业仍有很大的提升空间。据此建议:一是完善《医疗美容服务管理办法》。提高罚款上限,对严重违法违规的医美机构坚决吊销取缔,对严重违法的相关单位或个人实行终身禁医制;二是严厉打击非法医美。监管部门不断强化监管措施,积极履行监管职责,以高压态势加大对“黑诊所”的处罚力度,净化市场环境和消费环境;三(下转31页)

铜陵市小学校园周边抽奖兑奖游戏消费调查评议报告

2022年5-6月,铜陵市消保委联合县、区消保委,在为期近一个月的时间里,开展了一次针对铜陵市小学校园周边抽奖兑奖游戏的消费者问卷调查活动,目前已经结束。此次问卷调查采取线上线下相结合方式进行,共收集消费者调查问卷2689份,现形成评议报告。

一、调查目的

2022年央视3·15晚会曝光了六安市一些小学校园周边抽奖游戏横行,店主操控中奖率,专坑小学生,为了解铜陵市小学校园周边是否存在类似情况,了解铜陵市小学生识别、规避消费陷阱的能力,市消保委联动县、区消保委开展了此次针对铜陵市小学校园周边抽奖兑奖游戏消费问卷调查活动,目的在于更加全面地掌握铜陵市目前小学校园周边的消费环境现状,了解小学生的消费观念以及家长的想法和建议,促使小学周边的消费环境更加有利于孩子健康成长。

二、调查结果

此次参与调查的都是家里孩子正在上小学的学生家长,大部分家长平时都会给孩子一些零用钱,从零用钱的金额来看,60.19%的家长每月给孩子的零用钱不超过100元,3.95%的家长每月给孩子的零用钱在100元以上,还有35.86%的家长表示没有按月给孩子零用钱,孩子买东西都由家长同意后支付。在参与调查的家长中,72.51%的家长都是不允许孩子带着零用钱去上学的,在零用钱的使用方面,21.9%的家长允许孩子自主支配,52.66%的

家长在一定金额内允许孩子自由使用零花钱,还有25.43%的家长要求孩子使用零用钱时都要经过家长同意。

调查显示,81.53%的家长没有发现孩子所在学校周边有经营者向学生推销现金抽奖性质或集齐一整套卡片后兑奖的集邮性质的游戏,在家长见过的具体抽奖游戏形式中,号码抽奖占27.43%,砸金蛋占25.22%,玩具抽奖占28.77%,抽盲盒占18.58%,还有个别家长反映见到过卡片抽奖。

对于盲盒、砸金蛋、抽奖等经营行为,18.69%的家长觉得自家孩子是有兴趣参与的,28.9%的家长觉得此类经营行为引起了孩子的注意,孩子在犹豫着想要参与。在参与调查的家长中,14.03%的家长表示自家孩子参与过现金抽奖或集邮性质的游戏,在参与过集邮性质游戏的孩子中,只有10.58%的家长听孩子说成功集齐了某套卡片。对于隐藏款盲盒,95%的家长都表示孩子不会过于在意,抽到就抽到,抽不到也无所谓,5%的家长表示孩子会要求一直去买,直到抽中为止。

对于孩子玩抽奖、集邮类游戏,40.67%的家长认为孩子不应该接触此类游戏,57.59%的家长表示无所谓,金额不大,没有严格禁止孩子参与。调查显示,近90%的家长都跟孩子说过抽奖、集邮游戏背后存在的消费陷阱,89.52%的孩子在了解了此类游戏的真实情况后,都不会再继续参与。

针对盲盒、砸金蛋、抽奖等经营行为对小学生的影响,从调查的结果来看,家长认为负面影响是远远多于正面影响的;3.19%的家长认为此类游戏缓解了学生的压力,有利于给孩子营造一个愉悦的学习环境;2.39%的家长认为此类游戏培养了小学生接受、学习新事物的能力;5.53%的家长认为抽奖游戏中盲盒的价值大于盲盒中物品的本身价值,不利于培养孩子正确的消费观念;8.7%的家长认为小学生自控能力较差,可能会过度沉迷此类游戏,逐渐成瘾,难以自拔;10.88%的家长认为此类游戏在孩子中容易形成浪费、攀比的不良之风,造成孩子不正确的价值观;69.31%的家长认为应该在孩子接触此类游戏时进行正面的引导和教育,规范小学校园周边的消费环境,从法律层面对抽奖、集邮游戏



的经营行为加强约束。

三、意见和建议

针对调查结果,铜陵市消保委提出以下建议:

1、正面引导,加强对孩子的消费教育。此次调查中,58.37%的家长经常对孩子进行消费教育,引导孩子树立正确的消费观念,31.61%的家长偶尔会提及消费知识,或在孩子有疑问时解答,还有10.02%的家长任由孩子自主消费,没有进行过消费教育,可见,在孩子的消费教育方面仍有缺漏。市消保委建议广大学生家长,时刻关注孩子的学习、生活状况,在发现孩子对抽奖、集邮类游戏有兴趣时,及时向孩子介绍清楚此类游戏的真实情况和隐藏在其中的消费陷阱,及时加强对孩子的引导、监督,帮助孩子树立正确的消费观念,防止因炫富、攀比等因素盲目消费。

2、规范经营,承担社会责任。作为小学校园周边店铺的经营者,所面对的是一群特殊的消费群体,相较于其他普通经营者而言,除了合法合规经营外,更要意识到自身应承担的社会责任。小学生的自控能力较差,辨别是非的能力不强,对新生事物有强烈的好奇心,小学校园周边的经营者,不能利用孩子的这些特点只想到多赚钱多盈利,而应该把社会责任放在首位,不出售存在安全隐患的商品,不推荐孩子玩抽奖、集邮这一类无益处、易上瘾的游戏,为孩子的健康成长尽自己的一份力。

盲盒大多由普通款和隐藏款组成,孩子们能抽到什么样的盲盒完全是随机的,很多盲盒都没有标示隐藏款的抽取概率,收集卡片也是如此,一套卡

片中总有1到2张特别稀有,这稀有的隐藏款盲盒和卡片就是生产商吸引孩子们不断反复购买的诱饵,且不说抽取概率,到底有没有都无法确定,这样的情况侵犯了孩子们的知情权,也容易滋生畸形消费。

抽奖、抽盲盒、集卡片一类的游戏,看着不起眼,金额也不大,不容易引起家长的注意,但其对孩子的影响是不容忽视的。抽奖、盲盒多少都会带有“赌”的博彩属性,孩子们都是自控能力弱的未成年人,每次参与抽奖游戏、买盲盒都会有所期待,这种期待感可能会让孩子们逐渐上瘾,中了“大奖”或抽到了稀有的物品,就会在同学之中炫耀,造成攀比的不良风气,没抽中就想着要抽中,形成恶性循环。所有这些,都在影响着孩子们形成正确的价值观,影响了孩子们的健康成长。

老师是孩子们最尊敬最信任的人之一,有时家长们的千言万语都不如老师说一遍更能让孩子们记在心里。因此建议学校在教授知识和道理的同时,多关注孩子们的课间活动和课后生活,发现有参与抽奖、攀比盲盒等现象的,及时进行教育、引导,提高孩子们识别、规避消费陷阱的能力,帮助孩子建立科学、理性的消费观念。

最后,希望相关的行政执法部门能加大监管力度,采取有效措施规范小学校园周边的经营行为,向经营者大力宣传在为小学生提供销售服务中的可为和不可为,通过各方面的共同努力,净化小学校园周边的消费环境,呵护孩子们健康成长。

(铜陵市消保委)

(上接 29 页)

是规范合法医美机构诊疗活动。肃清行业风气,树立医美行业自身的品牌形象,打造美容行业标杆,发挥好引领示范作用;四是做好宣传教育引导。发挥新闻媒体、专业机构、监管主体各自的作用,让消费者可以通过官方、市场或媒体等途径对医美消费、项目服务及行业发展有进一步的了解,规避医疗美容风险;五是树立正确的消费观。希望爱美人士要选择正规、专业和信誉好的医美服务机构并认真审查相关机构、从业人员的资质,理性适度消费,增强自我保护意识;六是保存证据及时维权。消费者要掌握一定的法律常识,就诊过程中保留必要的证据,包括就诊记录、付费凭证、医美设计方案等就诊资料,发生纠纷及时向相关部门投诉举报。

近几年的疫情对医美行业发展影响较大,但随着社会的发展和收入的增加,人们对颜值的期待和

要求也不断提高,特别是年轻群体消费意识的觉醒、非手术轻医美项目的快速增长,让爱美人士对行业发展仍保持较高期待。聚焦滁州医美行业现状,优质医美资源总量依然短缺、机构与消费者的信息鸿沟依旧存在,而要走上规范化之路,升级服务品质仍然任重道远。为此,滁州市市场监管局和滁州市消保委将持续关注医美市场,为改善和优化滁州医美行业消费环境、提升消费维权效能继续努力,下一步,将联合滁州市卫健委约谈培训医美机构,规范医美行业经营行为,促进医美行业健康持续发展,让求美者选机构放心、用产品称心、做项目舒心、变美丽安心,提升消费者的安全感和满意度,共同努力将滁州打造成全国放心消费城市。

(滁州市消保委)

保健品服用后无效果,马鞍山市消保委调解退款5万元

4月下旬,安徽省马鞍山市消保委针对一家食品店涉嫌夸大功效向老年消费者售卖保健品的行为进行约谈,要求其立即整改并安排退款。目前,该商家已退还5万元货款。

消费者投诉:商家宣传可以治疗风湿病保健品食用后无效果

4月20日,马鞍山市消费者韩女士向该市消保委投诉称,其于2020年12月19日在家家福团购超市(注册名称:马鞍山市花山区颐圣堂包装食品店)花费7.35万元购买了一款名为“阿胶鲍鱼肽”的保健品,商家声称可以治疗多年的风湿病。服用没多久后,韩女士就出现持续性腹泻,向商家反映后,对方为其更换了另一款名为“北京301医院干细胞”的产品,韩女士服用后,身体仍出现不适,便要求商家退款遭到拒绝,遂请求消保委帮助维权。

消保委调查:商家经营情况存猫腻

接诉后,马鞍山市消保委工作人员立即前往该店调查,但在该店销售区及仓库均未发现与保健品相关的产品和宣传资料,且销售人员拒不承认“保健品可以治疗疾病”的相关宣传,现场取证遭遇困难。但工作人员发现,店内货架上摆放着各类粮油、调味品等商品,却以所谓该店交易卡的份数作为价格标注售卖。且现场调查期间,一位老年消费者前

来询问商家自己购买的保健品的相关问题。商家当时并未正面回应,却表示可以退款。种种迹象表明,商家的经营情况存在猫腻,且有售卖保健品的销售行为。

约谈结果:商家退款5万元

马鞍山市消保委随即对商家进行了约谈,要求商家立即整改,调整销售模式;针对消费者韩女士的投诉,要立即安排退款;同时,劝导经营者要主动承担自身责任,妥善处理好相关投诉,积极化解矛盾。该店负责人表示将立即组织整改,杜绝虚假宣传,积极处理好相关投诉,保证诚信规范经营。

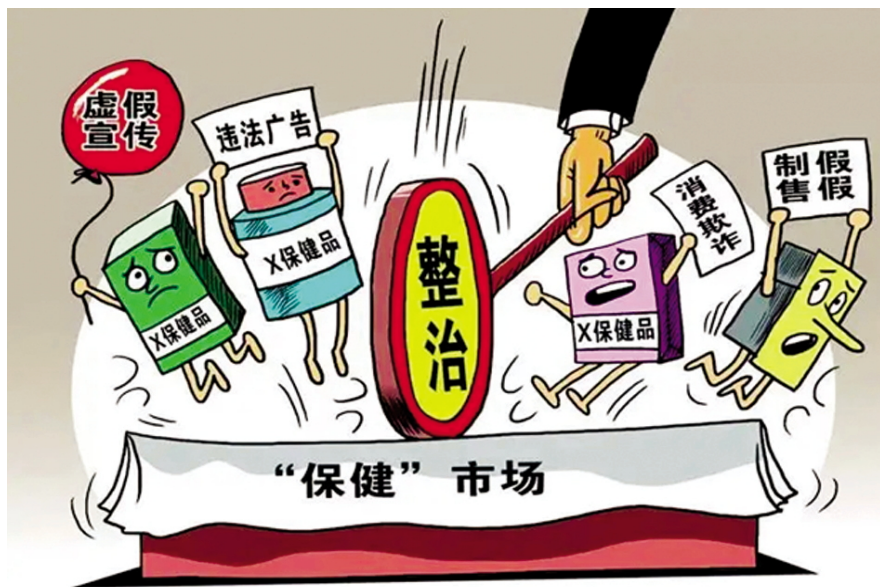
4月26日,韩女士致电马鞍山市消保委称,商家已退还其5万元费用,对处理结果表示满意。

消费提醒:勿信保健品有治疗功效

马鞍山市消保委分析认为,这是一起典型的老年人保健品消费纠纷。近年来,随着老年消费者在消费领域中所占的比例越来越大,各种老年消费纠纷层出不穷,其中以保健品消费问题最为突出。一些不良商家利用信息不对称,老年人认知能力有限等特点,通过夸大、虚假宣传、设置消费陷阱等手段赚取其钱财。在商家所谓“包治百病”、“延长寿命”等宣传攻势下,很多老年人难免动心,主动掏腰包购买各种保健品,食用后发现并无效果,轻则造成经济损失重则损害身体健康或贻误自身病情。但老年消费者在消费投诉、使用智能设备方面是弱势群体,往往面临维权困难的窘境,因此,需要全社会给予其更多的关爱和帮助。

马鞍山市消保委提醒广大老年消费者,选择到正规医院遵循医嘱治疗疾病,保健品不能替代药品,切勿把保健品当药品来服用,以免耽误病情。

(来源:中国消费者报)



合肥市消保委联合行业协会、律师参与调解车位纠纷

2022年3月何先生因购买的车位现状与合同约定不符问题投诉至合肥市消保委,4月14日下午,市消保委经前期调查了解情况后,组织消费者及开发商进行现场调解,并邀请了合肥市房地产业协会领导,安徽大湖律师事务所、市消费者维权律师服务团团员许力律师共同参与。

调解过程中,市房协从专业角度向消费者客观陈述了有关车位划线的相关规定,地库车位划线是一个复杂的工程,是要根据规划、消防图纸以及建设部门报告进行划线,测绘院最后会给出一个详细的测绘报告,作为车位面积的依据,并非由开发商自行随意对车位划线。许力律师表示,车位是现状销售,消费者于2016年5月办理车位产权,2022年1月份对车位提出质疑,中间间隔时间较长,且经历



车位提升改造,现有证据难以证明交付时的状况。

市消保委提醒消费者,车位一般是现状销售,车库都会存在排水、通风、消防等必要的公共设施,消费者在购买前应实地勘查,结合停放车辆的大小和自身驾驶技术,了解可能会对使用车位造成影响的不利因素,充分掌握车位现状后再购买。

(合肥市消保委)

桐城市将消费维权“暖心工作室”建进菜市场



为进一步解决群众在消费维权过程中遇到的难事烦事揪心事,打通消费维权工作体系“最后一公里”,桐城市消保委打造了以安徽省“2020年最美消费维权人物”提名奖获得者方永红个人名义命名的全市第一个消费维权工作室。

3·15当天,“永红暖心工作室”在桐城市最大的菜市场——和平路菜市场内正式挂牌,联动原有的消费维权联络站力量开展驻点调解,建立起一套全新的维权工作模式。把消费调解从机关延伸到基层,延伸到群众中。农贸市场人流量大,摊贩流动性大,时常存在缺斤少两、菜品质量存在问题等消费纠纷,尽管辖区设有市场监督管理所,但服务对象通常都是经营户、个体工商户,普通老百姓普遍维权意识不强、不了解维权渠道。如今,“永红暖心工作室”成功落地,受到了广大市民的热烈欢迎。“永红暖心工作室”的成立,意味着市民在和平路菜市场遇到消费纠纷,不出市场,就可以得到便捷的消费维权,标志着消费维权工作又迈上一个新的台

阶。

通过站点“投诉举报调解工作程序示意图、消费纠纷调解制度、放心消费进市场维权架构图”工作清单体系,把办实事解难题落到市场一线。与此同时,永红暖心工作室由桐城市市场监管局文昌市场监管所方永红、聘请消费维权志愿者以及市场管理员等多方力量,打造了一支专业化、本土化的消费维权队伍,通过强化维权合力确保服务群众真心、诉求解决有力、服务素养过硬。

根据桐城市建设放心消费环境,提升消费者满意度的工作思路,推进消费维权与放心消费创建一体化运行,挂牌成立“永红暖心工作室”,开始探索建立一站式消费纠纷处理机制,工作室运行以来,将“新时代六尺巷调解工作法”融入消费纠纷调解,整合人民调解、行政调解、企业和志愿服务团队等方面力量,实行现场调解、联合调解、上门调解,延伸消费维权关口,及时解决消费维权纠纷,打造了消费维权品牌,在桐营造了“天天都是3·15,天天都是维权日”的社会氛围,维护了和谐安全的消费环境。鉴于工作室的成功经验,桐城市消保委今年继续在市场、大型商圈、重点企业设立消费维权工作站,把消费维权工作的触角伸向最基层,及时将消费纠纷化解在源头,共同维护公平竞争的市场环境,共同营造安全放心的消费环境,让消费者愿意消费、放心消费。着力打造放心消费示范行业、街区(商圈)、市场,全力争创安徽省放心消费示范区。

(桐城市消保委)

蚌埠市消保委成功办结一起家居消费投诉

2022年3月19日,蚌埠市消保委秘书处接到省消保委转办的一起群众上访投诉,经过多次不懈努力,买卖双方最终达成和解协议。

据悉,2022年春节前夕,85岁的蚌埠老党员王某在蚌埠市城南某家居卖场准备为新房选购部分家具。其女儿带着朋友先行到卖场看过后,将一组红木系列家具推荐给他参考,第二天在征询设计师意见后,王某和其女儿一起到商场准备选购一组偏暖色的家具。家具商家的导购员热情地将王某领到店内,在看了老人家的装修后,称到店内有套家具非常适合他家,经过二十分钟介绍后,王某听从了她的建议,但价格嫌贵了。店长看老人心动了,马上表示可以向老板请示一下给他在原价基础上争取部分优惠。店长一通电话请示后,终于给王某便宜了2000元,而据王某回忆,老板就在他们附近!店员马上给王某列出购物清单共计48000余元,店长让王某先付18000元定金,2400元床垫费用。收的定金讲是为了进货打款。最终王某在不到半个小时的时间内完成订货并缴纳了定金。当天下午,负责王某家装修的设计师发现家具与装修风格有很大的差距,建议换成暖色的。王某的女儿第二天一早就给家具店老板打电话要求退货,老板说货物已经由厂家发出,不能退货。

王某和其女儿多次找商家和商场售后负责人交涉均没解决问题。随后他又拨打政府投诉热线,请求帮助他解决问题。相关部门多次组织商家和商场售后负责人协商均未达成调解协议,不得以依法终止调解,并告知王某可以另外选取维权途径。春节以后,全省开展了领导干部大接访活动,王某就此事到合肥进行投诉。省消保委接到情况反映后,经过研判,认为让王某反映的很多问题没有有效证据支撑,即使到法院起诉,效果也可能不理想。建议蚌埠消保委充分发挥调解职能,再耐心细致和双方沟通,尽最大限度保护老年人合法权益,维护社会和谐稳定。

蚌埠市消保委秘书处接到上级批转件后,第一时间向分管副局长阮持亮进行汇报。阮局长指示:“一定要站在讲政治的高度去看待群众诉求,扑下



身子认真研究解决方案,切实让人民群众感受到政府的温暖。”由于王某年龄较大,行动不方便,秘书处工作人员先后2次到王某家倾听他的诉求,先后3次到他儿子单位,2次到他女儿单位进行法律、政策宣传,指出消费者要换位思考,商家是在消费者确定购买商品的前提下,才向厂家打款订货的,现在货已经到蚌埠了,商家无法退回厂家了。在没有充分证据的前提下,不能证明商家对其进行了虚假宣传;根据《中华人民共和国民法典》第五百八十七条的规定“债务人履行债务的,定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定,致使不能实现合同目的的,无权请求返还定金;收受定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定,致使不能实现合同目的的,应当双倍返还定金。”消费者要为其缴纳的定金负责。同时根据《中华人民共和国民法典》第五百八十六条的规定“当事人可以约定一方方向对方给付定金作为债权的担保。定金合同自实际交付定金时成立。定金的数额由当事人约定;但是,不得超过主合同标的额的百分之二十,超过部分不产生定金的效力。实际交付的定金数额多于或者少于约定数额的,视为变更约定的定金数额。”依法约谈商场和商户,指出多收的定金是不产生法律效力的。国家已经确定了维护老年人等弱势群体的基本政策,全社会都要关心老年人的合法权益,企业生存下去的根本在于诚信经营。经过反复给双方算账,分析清楚各自的问题,最终双方在消保委的努力下,达成双方都满意的和解协议,消费纠纷圆满解决。

(蚌埠市消保委)

居家消毒如何做？

近期,疫情多点频发,特别是多地出现水果、冷链食品、面料等物品检出阳性的事件,消费者对“消毒”特别重视。有消费者外出或采购后,回家的第一件事就是消毒,但是究竟应该使用什么样的消毒剂?如何做才是科学的?

食物如何消毒?

新冠肺炎并不是食源性疾病,我们吃食物感染的风险极低,不用过度恐慌。只要做好相关外包装的消毒即可,在购买(收货)、整理时,佩戴口罩、橡胶手套。

1、果蔬

蔬果本身不建议使用化学消毒剂消毒,这样反而会带来食品安全隐患,也会影响口感。



不易脱水、变质的蔬菜(土豆、萝卜、洋葱等),可在阳台通风放置一段时间。易脱水、变质的蔬菜(青菜、蒜苗、豆芽等),可慢速水流冲洗、浸泡清洗,沥干后存储。

消费提醒:

直接用酒精喷洒叶菜类蔬菜会导致蔬菜早衰



早熟。喷洒鸡蛋会破坏其表面本身的保护膜,反而导致其它细菌更容易侵入。

2、冷冻及肉类食品

烹饪前慢速水流冲洗表面亦可,无需对里面的食物进行消毒。肉类食品浸泡清洗数遍即可。

网购物品如何消毒?

1、无接触

收取货物戴好口罩和手套,拿到快递后在室外先用 75%乙醇或其他含氯消毒剂进行喷洒或擦拭消毒,再静置 10-30 分钟;

2、通风

最好在室外通风处拆包装,然后将纸箱或外包装袋尽量留在门外,喷洒过消毒剂的外包装,可按普通垃圾处理。物品可放置在室内通风处静置一段时间再收纳。

3、消毒

当处理好网购物品时,要及时对拆包装的工具进行消毒,同时要立即用肥皂或者洗手液对手进行消毒和清洗。

消毒用品如何备?

冠状病毒对有机溶剂和消毒剂敏感,75%酒精、乙醚、氯仿、甲醛、含氯消毒剂、过氧乙酸和紫外线均可灭活病毒。家庭可以备 75%的医用酒精、酒精湿巾、含氯消毒剂(包括一些含次氯酸和二氧化氯的消毒剂)。

1、酒精

酒精是可燃物,使用和储存都要远离明火,要避免大面积喷洒物体表面消毒,最好先喷到抹布上再擦拭来消毒。



2、84 消毒液

84 消毒液的有效成分是次氯酸钠,一般用于环境和物体表面,千万不要用于果蔬食品的消毒。

3、双氧水(过氧化氢)

过氧化氢可以有效杀灭新冠病毒,一般用于室内空气、环境、物体表面消毒。

4、衣物消毒剂

衣物消毒剂与环境消毒剂的有效成分不同,一般不要用于物体表面和快递外包装的消毒。

5、滴露

滴露产品众多,不可一概而论。如为衣物用消毒液,不能用于环境、物体表面的消毒。

6、消毒湿纸巾

首先市场上的湿纸巾分卫生湿巾和消毒湿巾两类,两者在使用范围和功用上大不相同,只有含乙醚、75%乙醇、含氯消毒剂、过氧乙酸和氯仿等成分的消毒湿巾对病毒有效。

7、紫外线灯

紫外线可以有效杀灭新冠病毒。但紫外线消毒灯多用于医院、食堂等机构的重点场所内。一般情况下,使用时,人员不能在现场,以免紫外线直接照射造成皮肤损伤等身体损害。不建议家庭使用。

8、臭氧机

臭氧消毒器产生的臭氧通过氧化作用,破坏微生物结构,从而达到消毒灭菌的效果。但臭氧也会对人体产生伤害。消毒时,人不能处在同一环境下。因此,臭氧消毒器主要用于工业化生产。不建议家庭使用。

消费提醒

不要对人或穿着的衣物直接进行喷洒消毒,外衣携带病毒的概率很小,而且用消毒剂直接对人进行喷洒可能会造成刺激导致身体损伤,而且短时间的喷洒也并不能起到消毒的作用。

消毒液浓度并不是越高越好,每种消毒剂的使用浓度都不同,要严格按照产品说明来配制,最好现用现配,高浓度的消毒液通常也有更大的腐蚀性和刺激性,同时残留的风险也越大。

消毒并非只能用消毒剂。通风、日晒、煮沸,都是有效的消毒方法,且更建议居家情况优先选用。一般在室内优先通过开窗通风的方式来做到空气消毒。

(消费指导部)

黄金计价有不同 购买之前要分清

舒城县消保委接到张女士的投诉,称其家人2018年在舒城县某黄金店以18.44克的足金旧金饰和2321元现金,换购了一只“一口价”的彩金手镯,价款7564元。事后,张女士认为按照当时的金价,2321元可以购得7克左右足金黄金饰品,也就是说,其用超过25克的足金黄金饰品,换购了一只重量约13克的18k彩金手镯。现在消费者要求用彩金手镯再次置换足金黄金饰品,商家告知不能按原来价款进行等额置换。消费者认为商家当初刻意隐瞒黄金饰品换购的重要信息,侵犯了其知情权、自主选择权和公平交易权。后经协商,黄金店同意按照当初彩金手镯价款的85%,为张女士置换按克计价的足金黄金饰品。

六安市消保委提醒广大消费者:选购黄金饰品,一定要分清“一口价”和“按克价”计费方式的区别。现在市场上的金饰一般分为两种销售方式:第一种是按克计价。金饰价格=金饰克重×金价+工费,

这类金饰优势在于价格相对透明,款式、工艺相对简单,价值重在材质本身;第二种是按件计价(俗称:“一口价”)。近年来由于工艺升级出现的3D硬金、5G黄金等金饰种类,其硬度较普通黄金高一些,由于特殊的工艺设计,款式新颖,“一口价”黄金首饰相比按克重计价的黄金单价会更高。如果消费者购买金饰考虑日后收藏保值,那么建议按克价进行购买;如果是奔着工艺设计,“认货买货”,不在意回收价值,那更推荐“一口价”黄金,总之,消费者要分清“一口价”和“按克价”计费出售黄金饰品的区别,货比三家,厘清需求再购买。

另外,消费者购买“一口价”黄金饰品时,还要弄清“以旧换新”的置换规则,诸如能否换“按克价”计费的金饰,换购是否需要支付加工费等,最好事先书面标注约定清楚,避免产生不必要的纠纷。

(六安市消保委)

省消保委教您科学选购和使用驱蚊产品

夏季来临,蚊虫来袭,驱蚊产品又开始热销。省消保委提醒广大消费者:注意以下几点,科学选购和使用驱蚊产品。

1、选购驱蚊产品看标签认许可

农业农村部在《农业农村部办公厅关于防蚊驱蚊类产品认定的意见》明确,只要声称该产品具有防蚊驱蚊功能,不管是“防蚊贴”“防蚊剂”“防蚊液”“驱蚊手环”,无论其有效成分是化学成分还是植物源性成分,都应该属于农药范畴,都必须在产品的标签中明确标明农药登记证号、农药生产许可证号。

2、驱蚊花露水、驱蚊液(喷雾)重安全

■ 农药登记证 正式登记证

正式登记证号 以WP标识
如WP20150315



使用勿过量。既然是“农药”,必须在合理剂量内使用才是安全有效的。建议使用有效驱蚊成分的浓度在10%以下的产品。儿童使用时家长可先将其涂抹在自己手上,然后再用手抹在孩子皮肤上,能覆盖外露的皮肤就可,千万不要过量使用。专家建议,2岁以下儿童1天使用不宜超过1次,2岁以上儿童1天使用不宜超过3次。

不可用于叮咬后涂抹。驱蚊花露水、驱蚊喷雾

等通常在市场 and 日化产品在一起售卖,因此一些消费者会把它和一般化妆品混淆。比如,驱蚊花露水就是在普通花露水的基础上,配以适量的驱蚊剂制成的一种产品,使用时就要注意避开眼睛、耳朵、口腔。它不能像一般花露水一样,对已经咬的红包有止痒作用,相反如果直接涂抹还可能会使毒性经破溃的皮肤被人体吸收。从室外返回室内后要及时彻底清洗。

远离明火和静电。这类产品大多含有乙醇,属于易燃液体。因此使用时切勿使用浓度过高,要尽量远离热源、热表面、火花、明火和其他点火源。如,电蚊拍在开启时,瞬间放电达2000V,不建议与之同时使用,以免产生电火花发生燃烧。

3、驱蚊香囊、驱蚊手链和驱蚊贴效果有限

这3种新型的驱蚊产品一面世就吸引了消费者的目光。但是这些产品驱蚊的范围有限,甚至只是防止蚊子不停留在香囊和手链上而已,即使气味足够浓烈也很难保证大范围长效驱蚊。

2020年深圳市消委会开展的专项比较试验结果显示,在选取的20款驱蚊环、驱蚊贴样品中,有19款样品未能达到完全驱蚊的效果。

4、“天然”不是“高效”的代名词

在选购带有芳香气味的外用驱蚊产品时,要看清其成分和含量。虽然柠檬草、驱蚊草、香茅草、丁香、薄荷等天然植物及其精油,确实具有一定的驱避昆虫的作用,但是因其具有易挥发的特点,因此建议这类驱蚊产品仅在蚊虫不多的环境中短时间(2小时以内)防蚊时使用。

天然精油,通常价格较高。如售价较低,大概率使用了劣质化学合成精油,会对人体产生危害甚至引起过敏,建议消费者谨慎购买。

(消费指导部)

合力打造六个抓手 共建“满意消费长三角”

——长三角消保委联盟工作纪实

6月23日,中国消费者协会《工作经验交流专报》对长三角消保委联盟成立3年以来工作经验进行总结宣传。

2019年4月,上海市、江苏省、浙江省、安徽省消费者权益保护委员会成立长三角消保委联盟。三年来,联盟以信息共通、规制共建、资源共用、权益共护、成果共享为工作原则,建立了联盟合作、协调通报、联合声明、培训交流、比邻合作等五项工作机制,联合开展了长三角特色伴手礼评测、商品服务社会监督、消费投诉纠纷化解、消费



以特色伴手礼评测为抓手,助力提升消费品质

2019年至2021年,联盟开展了区域特色伴手礼评测活动,三年来共评选出219款上海特色伴手礼、101款江苏特色伴手礼、120款浙江特色伴手礼

及80款安徽特色伴手礼,彰显长三角地区各个城市的地方特色,全力服务长三角区域经济发展,为消费增长注入持久动力。

以消费监督为抓手,携手推动难点问题解决

为推动长三角地区儿童免票规则身高、年龄“双轨制”,联盟于2019年6月1日启动景点儿童免票规则联合消费调查,倡议区域内景点推行“儿童免票身高与年龄兼顾”,得到长三角地区六百多家景点企业的积极响应。

2020年12月至2021年3月,联盟开展长三角禁限塑新规消费侧专题调研,《长三角禁限塑新规消费侧研究报告》相关工作专报信息被浙江省政府办公厅以头条形式上报至《专报国办信息》。

为积极响应“满意消费长三角”发展战略,2020年联盟联合长三角三省一市市场监管局,深化无理由退货承诺。截至2020年底,有近25



2021上海优选特色伴手礼(金榜)

2021上海特色伴手礼(银榜)



知识宣传引导、消费领域立法立标、跨区域协作机制建设等六项工作,共建共治共享长三角地区美好消费环境,助力地区经济社会健康发展。



万家企业承诺线下7天无理由退货,涉及日用消费品、旅游文化、教育培训、体育健身等消费领域,为打造“满意消费长三角”消费新高地贡献了力量。

以投诉一体化为抓手,提升投诉解决效率

联盟注重推进消费投诉一体化建设。通过共享投诉数据,对四地消费投诉数据和消费投诉典型案例进行汇总,围绕事件性、阶段性、趋势性、结构性、

增长性等特点,对投诉热点领域进行全面分析,作出消费提示并向社会发布,提升消费者自我保护意识,倒逼经营者诚信自律经营。

建设消费微投诉云平台,搭建“长三角消费微投诉云平台”,实现消费者与经营者间信息“零距离”同步与简单投诉72小时解决,促进长三角地区消费投诉“一体化”。三省一市消保委均已整合现有平台或开发新平台,并接入“云平台”;36家企业已入驻成为平台首批联网单位。

以消费知识宣传为抓手,引导科学理性消费

2019年至2021年,联盟先后开展老人鞋、儿童平衡滑步车、车载空气净化器比较试验并向社会公布结果,指导消费者科学选购相关产品,引起社会广泛关注,被央视《每周质量报告》《晚间新闻》《生活提示》等栏目专题播出。

以制定团体标准为抓手,推进消费领域立法立标

2019年至2021年,联盟针对其开展的老人鞋、儿童平衡滑步车、车载空气净化器比较试验结果以及相关行业情况,组织制定了相应的团体标准。其中,《老人鞋》《乘用车空气净化器》团体标准填补了国内行业空白;《儿童平衡滑步车技术规范》团体标准通过江苏省孕婴童用品协会注册,在全国团体标准信息平台网站上公示。

以推进解决进口商品消费维权痛点为抓手,深化跨区域协作机制

2021年3月,长三角三省一市区域内21个市(区、县)消协组织联合签署《关于建立长三角地区进口商品放心消费维权协作机制的合作协议》,打造消费维权完整闭环。助力于促进解决进口商品消费维权痛点,更好满足长三角以及全国消费者对美好消费生活的追求。

(长三角消保委联盟)

加强协作,共促消费公平 长三角消保委联盟下半年关注这些

6月18日下午,长三角消保委联盟2022年第二次视频工作会议召开。中国消费者协会副秘书长潘海峰出席会议并讲话,上海、江苏、浙江、安徽省三省一市消保委秘书长、副秘书长、主要业务部门负责人及《中国消费者报》驻地记者站负责人参加会议。上海市消保委秘书长、上海市市场监管局二级巡视员陶爱莲主持会议。

上半年联盟工作成绩卓有成效

江苏省消保委秘书长陆惜春,浙江省消保委秘书长崔砺金,安徽省消保委秘书长吴瑞卿,上海市消保委副秘书长唐健盛分别通报了各地上半年工作情况。2022年上半年,上海、江苏、浙江、安徽四地消保委围绕中消协“共促消费公平”的年主题,积极发挥消费者组织在化解消费矛盾、服务消费需求、维护消费公平、助推消费发展等方面的作用,取得了卓有成效的成绩。

一是因地制宜,结合各地特点,在推动立法修改、支持公益诉讼、重点行业调查、完善标准建设等方面,创新开展新形势下的消费维权工作,回应了消费诉求;二是因时而动,围绕消费热点、难点问题,在暗访体察、公开约谈等方式的基础上,特别是根据疫情防控的新形势新变化,转变思路开辟新做法,服务保障特殊时期消费需求,发出消保委最强音;三是顺势而为,结合消费新趋势、新特点、新问题,善于总结敢于创新,做新时代消费维权的“拓荒人”。

中消协潘海峰副秘书长出席会议并讲话

中消协首次派人参加长三角消保委联盟会议,潘海峰副秘书长传达了中央纪委国家监委驻市场监管总局纪检监察组在京召开的长三角一体化发展与市场监管领域监管监督联动专题研讨电视电



话会议有关精神,会议提出,“中消协要协助长三角消保委联盟开展符合区域特色的消费维权活动,最



大限度激发消费潜能，让长三角区域成为放心消费、满意消费的首选地”。潘海峰副秘书长指出，中消协将在三个方面支持与推动长三角消保委联盟的协作发展：一是加大对长三角消费维权区域协作工作的指导力度，进一步发挥好长三角区域协作机制的作用，形成消费维权工作合力，为服务长三角一体化发展发挥消协组织独特作用。二是支持长三角三省一市消保委加强消费维权问题的梳理、分析和研判，综合运用消费教育引导、正面典型宣传、反面揭露批评、集体诉讼、公益诉讼等方式，督促和引导企业主动承担消费维权责任，积极落实首问责任和先行赔付责任。三是加强对长三角地区满意度测评城市的协调指导，及时通报投诉处理中发现的严重侵害消费者权益的典型问题、苗头问题线索，分析消费维权工作短板和弱项，推动解决消费维权热点难点问题，协同各方更好地保护消费者合法权益。

研讨联盟下半年重点工作

会议针对第一次视频会初步拟定的联盟工作项目进行了逐一研讨，明确了联盟下半年重点工作。

一是“云洗衣服务”比较试验项目。针对“云洗衣”服务内容、标准等开展有针对性的比较试验，并视开展情况制定和发布行业服务规范团体标准。

二是“长三角消保委联盟”微信公众号改版项目。针对消费者阅读习惯和关注焦点，精选内容、选题，提升公众号的信息整合效率，提高消息发布时效性，将公众号打造为联盟“先进案例、先进经验、先进人物、先进事迹”宣传阵地。各地消保委提高对公众号内容支持力度，成立专班、明确专人，及时提供内容信息，开展

相关活动提高粉丝量。

三是制定长三角预制菜团体标准。在江苏省已制定预制菜团体标准基础上，四地消保委联动各省、市餐饮行业协会、龙头餐饮企业等共同制定发布长三角预制菜团体标准。

四是发布长三角消保委半年、年度消费分析报告。7月5日前各地消保委提供本地区上半年投诉分析情况，7月6日汇总整理，7月7日对外发布。

五是开展第二届“长三角特色伴手礼”评测及巡礼等活动。11月上旬根据各地推荐情况，在合肥发布第二届“长三角特色伴手礼”产品，组织开展合肥站“巡礼”活动，推介长三角特色伴手礼，服务企业发展。

六是推进长三角消保委联盟与粤港澳大湾区消保委交流合作。根据疫情情况，在条件允许的情况下加强与粤港澳大湾区消委会交流合作，适时组织召开研讨交流会，提升消费者权益保护工作区域合作水平。

明确联盟议事工作机制

为推动联盟工作，会议明确每月召开一次联盟工作调度会，研讨主要工作。项目牵头单位根据工作需要可随时联系召开联系会议。

(长三角消保委联盟)

用实际行动诠释党员干部的担当与使命

——“安徽省消保委啄木鸟志愿服务队”疫情防控工作纪实

“早饭吃了吗,来这么早”“这么晚了,还在值班啊”“放假你们也在呀,辛苦了”……4月7日以来,为全力支持合肥市疫情防控工作,安徽省消保委成立“安徽省消保委啄木鸟志愿服务队”,组织动员广



大党员干部下沉到社区开展志愿服务,充分发挥党员干部在疫情防控工作中的先锋模范作用。

为全力支持合肥市等地区疫情防控工作,共同守护人民群众健康安全,安徽省消保委坚决贯彻落实安徽省委省政府相关工作部署,严格按照省直机关工委要求,坚持“以人民为中心”的发展思想,火速成立“安徽省消保委啄木鸟志愿服务队”,组织动员广大党员干部下沉社区开展志愿服务。

在安徽省消保委秘书长吴瑞卿的带领下,全体工作人员转化为社区志愿者,从4月7日以来,连续多日奋战在不同社区,协助医护人员核酸检测、居民扫码等工作。

无论是刮风下雨,还是节假日,志愿者们从清晨5点多起床,坐上最早的一班地铁,开始轮值守岗,直到晚上10点,迈着匆忙的脚步赶上最后一班地铁。志愿者们对进出小区人员进行仔细防控排查,按照要求规范测量体温、两码查验、登记外

来车辆人员信息,及时提醒居民规范戴好口罩,热心宣传疫情防控知识,维护小区出入秩序等。

吴瑞卿负责本次志愿服务工作的统筹协调和督促指导,并带头参与疫情防控志愿服务工作,充分发挥着身先士卒、率先垂范作用。“请扫一下安康码和行程码,您的体温正常,谢谢配合。”4月25日,在安徽省市场监管局桐城路宿舍门前,吴瑞卿面带微笑,手持“两码”标识牌,即使在人流高峰期,依然耐心引导来往人员有序扫码进入。路过的居民点赞道:“今天下着大雨又阴冷,看到你们认真的服务,心里暖暖的,很安心。”

安徽省消保委工作人员王付红家住六安市舒城县,4岁的女儿和家人都在舒城县,这次疫情期间,王付红有一个多月没能回去见孩子了。当领导问她能否参加值晚班时,她毫不犹豫地答应了,认为这是一件非常有意义的事情。

“在此之前我在合肥住的小区,每次下班回家都会有志愿者为居民测体温、扫‘两码’,当时我就在想,他们很辛苦,做的事情也很有意义,我也想成为他们中的一员,给孩子树立榜样。”5月12日,王



付红在接受《中国消费者报》采访时说。

王付红说,4月22日是女儿5周岁生日,她没有办法陪她吃生日蛋糕了,只能通过视频祝她生日快乐。

在这次志愿服务中,志愿者们不怕累、不叫苦,用实际行动诠释了党员干部的担当与使命;在抗疫路上,他们义无反顾、奋勇当先冲锋在第一线,做好居民健康的“守门人”,让居民安心、放心。

4月28日,安徽省市场监管局党组成员、副局长杨焱带队视察防疫工作并慰问了“安徽省消保委啄木鸟志愿服务队”,对他们下沉一线、勇于担当、认真务实给予了充分肯定,叮嘱他们在坚守岗位、尽心尽责的同时,也要做好自身防护,共同筑牢战“疫”防线。

(陶 维 谢小雪)



“安徽省消保委啄木鸟志愿服务队”疫情防控剪影

池州市消费者权益保护委员会召开一届四次全委会



6月28日上午,池州市消费者权益保护委员会一届四次全委会在大九华宾馆召开。会议由市政府副秘书长吴伟主持,市消保委主任汪方应出席会议并作重要讲话。

会议审议并通过了《关于调整池州市消费者权益保护委员会第一届全委会部分组成人员的报告》与市消费者权益保护委员会一届四次全委会工作报告。

会上,新当选的市消保委常务副主任、市市场监督管理局局长戴卫东代表市消费者权益保护委

员会第一届全委会作工作报告,回顾了2021年以来市消保委在消费纠纷调处、消费教育引导、强化社会监督、放心消费创建、推进协同共治、加强自身建设等方面取得的成效,并对2022年下半年全市消保委工作做了具体部署。

池州市消保委主任汪方应在讲话中指出,消费者权益保护工作是民心工程、发展工程,更是为民解忧、造福于民的民生工程。市消保委要继续深化消费教育引导,及时妥善化解消费纠纷,持续推进放心消费创建活动,强化社会监督,加强区域协作,不断提升人民群众的消费获得感、安全感、幸福感。

汪方应要求,各委员单位和委员要提高认识,准确把握新时代推进消费维权工作的重大意义,要强化消费者权益保护工作放在更加突出的位置。要奋勇争先,主动融入大局,站稳群众立场,深化改革创新,坚持多元共治,不断开创消费维权工作新局面,以优异成绩向党的二十大献礼。

(池州市消保委)

淮南市消保委组织召开校外培训机构管理研讨会

为规范校外培训经营,维护消费合法权益,6月24日,淮南市消保委联合市市场局、市教体局、市文旅局、市民政局、市科技局,召开校外培训机构管理研讨会。

会上,市市场局12315中心就目前我市遇到的校外培训机构消费纠纷情况做了介绍,市消保委介绍了涉及校外培训机构管理的相关法律法规,并对消费培训机构存在的问题做了点评。

会上,各行政部门就校外培训机构资格、规范合同以及出现消费纠纷后如何处理做了讨论,并对存在的监管难题做了交流。与会单位纷纷表示,校外培训机构关系着广大消费者的切身利益,引导校外培训机构健康发展是大家共同的责任,此次研讨



会把各单位监管情况做了充分交流,希望下一步能建立校外培训机构消费纠纷协调小组,形成统一意见,共同维护消费者合法权益。

(淮南市消保委)

芜湖市召开 2022 年促进消费者满意度提升调研座谈会

6月9日下午,芜湖市消保委召开2022年促进消费者满意度提升调研座谈会。芜湖市消保委副主任、市市场监管局副局长朱寿发主持会议并讲话。市市场监管局、商务局、住建局、体育局、文旅局等市消保委成员单位相关职能科室负责人,家装协会、餐饮协会、物业管理协会等行业协会会长、秘书长,新百大厦、华强方特、大润发、耿福兴、福海家具等企业代表,安徽工程大学等学者代表,大江晚报等媒体代表以及消费者维权志愿者代表等20余人参会。

座谈会上,芜湖市消保委秘书处秘书长、市市场监管局12315指挥中心主任喻薇莉通报了中消协对我市消费者满意度测评情况。市消保委秘书处副秘书长肖伟汇报了市消保委近年开展的消费维权工作。各参会代表畅所欲言、各抒己见,结合本职工作或专业背景,对优化本地消费环境、加强消费维权工作、提升消费供给水平等方面提出了具体意见建议。市文旅局代表提出要推出惠民消费券,提振消费信心;举办业务技能大赛,提升服务质量;制定行业标准,发挥行业协会在优化环境中的作用。市商务局代表表示将按照《单用途商业预付卡管理办法(试行)》的有关规定,加强对零售、住宿和餐饮业、居民服务业等单用途商业预付卡工作的管理,努力保障消费交易安全。芜湖市体育局代表提出加

快电竞产业发展,激活年轻消费群体。学者代表指出在提升交易安全方面,要健全制度约束,强化制度保障。媒体代表建议消费教育宣传要增强互动性的媒体宣传,如直播、在线互动解答等方式,提升消费者的参与感。市住建局及物业管理协会代表提出通过多部门联合开展物业行业整治行动,督促物业行业企业规范经营,提升管理能力与水平。企业代表建议加强停车场等消费配套设施的建设,规范完善配套服务,使消费者获得更好的消费体验;并建议提升芜湖特色消费街区功能,让芜湖美食名扬天下。

最后,朱寿发强调,提升消费者满意度是事关提升人民群众幸福感获得感、推动经济高质量发展的重要工作。行政机关在加强监管执法的同时,要贯彻落实助企纾困政策,帮助企业提高产品质量和服务水平;行业协会要充分发挥自律作用,优化行业标准,促进行业发展;各放心消费示范单位要坚持发挥示范带头效应,引领广大生产经营者诚信经营,切实维护安全放心的消费环境;广大消费者和新闻媒体加强社会监督,让消费活动处在全社会构筑的综合监督网中。通过社会共治模式形成合力,打造“芜优”放心消费环境,不断提升消费者满意度。

(芜湖市消保委)

六安发布《净化校园周边消费环境 保障青少年身心健康》倡议书

当下,学校周边一些不法商家以牟利为目的,面向学生进行带有博彩性质的有奖销售,违规售卖香烟或电子烟、三无产品或恐怖迷信玩具、文具、出版物,无底线营销色情低俗食品等现象时有发生。作为主要受众的青少年因心智发育尚未成熟,很容易被新奇商品或抽奖玩法所吸引。校园周边已经成为青少年消费问题多发地,盲目、炫耀、不安全的消费行为严重影响青少年健康成长。为切实营造和谐、安全、健康的校园周边环境,筑牢青少年健康成长安全防线。六安市消保委发起如下倡议:

一、广大生产经营者应严格落实主体责任,学法知法守法,严格遵守市场法律法规,自觉维护良好市场秩序,诚信经营,严格落实进货查验责任和义务,严禁销售上述危害青少年身心健康的商品。

二、学校、学生家长或其他监护人要积极履行对青少年的监护守护责任,做好日常教育引导,充分认识带博彩性质的有奖销售活动背后隐藏着危害极大的“成瘾机制”,要让孩子明白商家有奖销售的本质是为了更好的盈利。家长若发现校园周边经营者存在销售带有博彩性质的商品及其他危害青

少年身心健康的经营行为,应及时拨打12345政务服务便民热线投诉举报。

三、公安、市场监管、文化、教育、烟草等部门要进一步加大监管力度,通过部门配合,城乡联动,形成监管合力,建立长效机制,加强对经营者的宣传教育,严厉打击向青少年售卖带有博彩性质商品等危害青少年身心健康的违法违规行为,规范校园周边市场秩序,持续净化校园周边消费环境。

四、各级消保委组织要持续关注校园周边抽奖游戏等有关问题的整治状况,积极参与有关行政部门对校园周边商品的执法检查,认真梳理投诉受理中涉及危害青少年健康成长的违法经营线索并移交相关部门,通过消费教育进课堂等形式配合学校加强对青少年的消费教育。

青少年是祖国的未来,是民族的希望,“少年强则国强”。我们相信在各行政部门的通力协作下、在学校、家长的积极教育下、在经营者的诚信经营下、在消保委组织的有力监督下,一定会形成社会共治良好局面,为祖国的花朵营造一个绿色、健康、纯净的成长空间。

(六安市消保委)

阜阳市召开城市消费者满意度调研座谈会



6月7日上午,阜阳市消费者满意度调研座谈会在市市场监管局五楼会议室召开。市市场监管局二级调研员杨伟出席会议并讲话。市委宣传部、发改委、房屋管理局等20余家市消费者权益保护工作联席会议成员单位、行业协会负责人、律师、学者及消费者代表参加了会议。

会上,通报了中消协对全国100家城市测评阜阳市的测评情况,分析了三年来我市在全国100个

城市消费者满意度测评中存在的短板和不足。参会代表介绍了在日常处理消费者投诉工作中遇到的热点难点问题,对下一步如何做好保护消费者合法权益工作和提升城市满意度提出了建议,并结合自身消费经历讲述了对我市消费维权状况的了解和感受,就如何让消费者获得更多消费维权知识、安全舒适的消费环境、保障消费者信息安全和维护自身合法权益等提出了意见和建议。

杨伟肯定了阜阳市消费维权工作取得的成绩,并就提升城市消费者满意度提出要求:一要探索消费维权工作的方向和着力点;二要推动各方面重视消费者权益保护工作;三要努力促进构建新格局;四是加强与行业协会、新闻媒体的维权合作,以城市消费者满意度为引导,推动阜阳市消费环境建设再上新台阶。

(阜阳市消保委)

宿州市消保委开展医疗美容满意度问卷调查活动宣传

为了切实维护消费者合法权益,了解宿州市医疗美容业现状,及时发现行业存在的问题,提高医疗美容业服务水平,引导广大消费者健康理性消费,增强依法自我保护意识,6月2日,宿州市消费者权益保护委员会工作人员及志愿者们与消费者面对面,开展医疗美容问卷调查活动。

活动现场,工作人员及志愿者们指导消费者填写问卷,交流了解消费者对医疗美容业的看法,同时通过发放宣传单页、法律法规宣传等方式,向消费者讲解宣传医疗美容相关知识和注意事项,警惕今年“3·15”晚会曝光的医疗美容机构乱象,提升广大消费者的辨识能力,引导消费者建立科学健康的价值观,倡导消费者选择正规医疗美容机构接受医疗美容服务。

(宿州市消保委)



养老反诈进社区 守护群众“钱袋子”

为增强老年人法治意识和识骗防骗能力,形成养老诈骗“人人喊打”的社会氛围。近日,屯溪区市场监管局深入前园社区开展养老反诈集中宣传活动。

活动现场气氛活跃,宣传台前人头攒动,市场局工作人员用通俗易懂的话语、身边的真实案列向广大老年群众讲解“非法集资”“投资返利”“保健食品”等养老骗局,详细告知识别和应对的方法,并一一解答群众的问题。

活动恰逢“非法集资宣传月”,该局同时开展了非法集资相关宣传,通过发放传单、宣讲案例、横幅警示等途径,以切实有力的手段守护群众的“钱袋子”。

此次活动,共发放宣传资料 400 余份,接受群



众咨询 100 余人,进一步扩大了养老反诈宣传面,让老年群体从思想上提高防范意识,树立法治思维和危机意识,筑牢安全防线。

(黄山市消保委)

保健食品科普宣传进老年大学

为进一步推进国家食品安全示范城市和省级食品安全示范县创建工作,增强公众的保健食品安全意识,树立正确的保健消费观念,引导老年人正确选购保健食品,6月10日,祁门县市场监管局走进祁门县老年大学,开展保健食品“三进”科普宣传活动,近30名老年人参加了活动。

活动中,发放了保健食品不是药品、保健食品

欺诈和虚假宣传的宣传资料,播放了《较量》等保健食品系列科普宣传片。工作人员现场向老年人详细讲解保健食品的定义和种类,保健食品诈骗类型、典型案例,以及防养老诈骗识假妙招,加深老年人对保健食品的认识,强化老年人合理选择,科学食用保健食品的自我防护意识。

活动结束后,学员许女士表示,通过此次活动了解了什么是保健食品,如何辨认选购保健食品、如何识别营销骗局,希望今后能多举办此类活动。

下一步,祁门县市场监管局将以保健食品“三进”专项科普宣传活动为契机,广泛宣传普及健康常识和保健食品知识,促进全社会科学认知保健食品,切实保障老百姓“舌尖上的安全”。

(祁门县消保委)



铜陵市人大副主任汪宜武一行来市消保委调研指导工作



5月27日下午,铜陵市人大常委会副主任、市消保委主任汪宜武率财经工委主任孙彬、副主任徐安林、财经工委办梅明俊一行来市消保委调研指导消费维权工作。铜陵市市场监管局党组书记、局长陶芳,分管领导胡永明调研员,消保科、消保委秘书处负责同志参会。

会上,胡永明调研员汇报了铜陵市消保委组建情况和近年来消费维权工作情况,并就消保委的组织建设、创新维权模式、实现消费维权社会共治、开展放心消费创建等工作提出了建议。他说,近年来,市消保委积极探索,履职尽责,工作中努力打造特

色亮点,包括:在全省率先打造地市级消费体验馆、央媒记者来铜就“放心消费江淮行”集中宣传采访、全省首例公益诉讼案件在铜开庭、国家级媒体宣传报道铜陵市放心消费创建工作、消费投诉典型案例在《中国消费者报》头版刊登、疫情期间发布消费警示在“学习强国”平台刊登等。

陶芳局长表示,消保委的工作虽然取得了一定的成绩,但仍然存在不足之处,今后将进一步加强与成员单位之间的沟通协调联动,在加强消费维权体制机制建设等方面积极探索,勇于创新,以昂扬向上的精神面貌努力营造铜陵市更加安全放心的消费环境和诚信公平的营商环境。

汪宜武主任对近年来铜陵市消保委工作予以充分肯定,并就下一步工作提出要求:提升宣传热度,持续深入开展放心消费创建活动,促进消费信心增长,改善消费环境;持续关注重点人群领域,尤其是儿童和老年群体,促进平衡发展、充分发展;不断完善调处和解机制,促进多元化解、提高效能;进一步强化消保委组织建设,吸纳更多法律工作者加入消费维权队伍;重点突出守正创新,服务铜陵市地方经济发展。

(铜陵市消保委)

六安市消保委支持一起消费者诉讼案胜诉

2021年9月15日,汪女士向六安市消保委投诉,称其2020年7月29日与六安市金安区某美容中心签订合同,为其孩子做脚部“疤痕修复”。服务合同上约定“签约修复,无效退款”,费用为38000元。接受修复服务一年后,汪女士发现孩子脚上的疤痕未能平复,修复无效,遂要求全额退款。2021年9月24日,六安市消保委组织汪女士与相关被诉方进行现场调解,但被诉方仅同意退款18200元,剩余19800元拒绝退回。

在多次调解未达成一致的条件下,六安市消保委依据《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》赋予消保委“对损害消费者合法权益的行为,支持消费者依法提起诉讼”的公益性职责,支持汪女士对六安市金安区某美容中

心等侵权人损害其孩子合法权益的行为提起民事诉讼。

2022年3月,汪女士作为原告法定代理人向裕安区人民法院提起民事诉讼,请求法院判令被告返还剩余费用19800元。六安市消保委积极为汪女士提供相关情况说明,法院对消保委调解的有关事实情况予以采信。5月13日,该案宣判,判决结果为:被告方于判决生效之日起十五日内退还原告剩余款19800元。目前,被告方已履行法院的判决,退款19800元。市消保委支持消费者依法诉讼案获胜诉。

六安市消保委同时提醒广大消费者要注意分辨日常生活美容和医疗美容的区别,注意查看经营者相关资质,科学理性消费,避免落入消费误区。

(六安市消保委)

第三届安徽特色产品伴手礼评选“征集令”

为了贯彻落实省委、省政府关于促进消费扩容提质、全面拓展消费需求等政策要求,深化“共促消费公平 乐享皖美消费”年主题,进一步打响安徽品牌,激发消费增长新动能,安徽省消费者权益保护委员会启动第三届“安徽特色伴手礼”评选活动。活动由商品征集、企业申报、选送初审、现场评选(初评与终评)、网上投票、结果发布六个环节组成,旨在选出最能够代表安徽特色、让消费者放心满意的伴手礼产品,欢迎广大企业积极申报!

申报条件

- 1、申报主体应为安徽注册企业,生产经营3年以上(科技类企业为2年);
- 2、申报商品商标注册人与注册企业名称一致;
- 3、申报主体应具备相关商品生产、销售许可,商品1年内无质量抽检不合格记录;
- 4、申报主体应具有完善的售后服务机制,1年内无重大消费投诉;
- 5、申报商品为线下7日无理由退货承诺商品(不适用7日无理由退货商品除外)。

申报材料

- 1、填写《2022年安徽特色伴手礼评选申报表》;
- 2、申报企业营业执照、商标注册证复印件;获得非遗、老字号、知识产权、地理标志认证的,应提交相关证书复印件;
- 3、申报企业和商品在地域特色、科技感、文化与品质等方面简介、商品照片(包括商品外包装)2-3张(注:每张照片像素 $\geq 1\text{M}$,JPG格式)。

申报须知

- 1、各市县消保委负责本辖区伴手礼产品征集工作,相关材料报送至企业所在市、县消保委秘书处;
- 2、省级行业组织可直接向省消保委推荐伴手礼产品;
- 3、申报截止日期:2022年7月29日。

本次评选活动坚持自愿、公开、公平、公正的原则,由企业自主申报,不向企业收取任何费用。

详情可咨询安徽省消费者权益保护委员会秘书处

电话:0551-64675115

邮箱:ah4675115@163.com



