



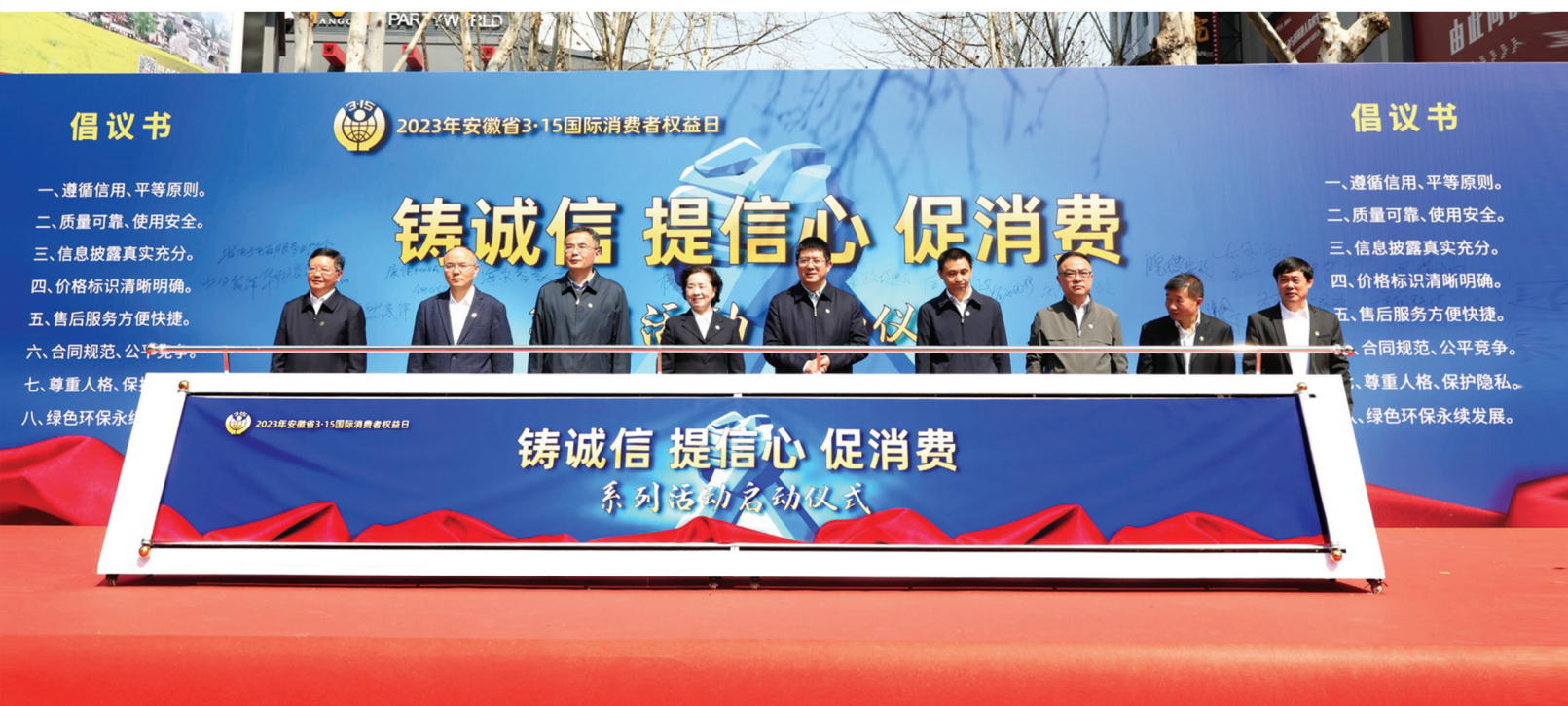
安徽消费者

1

第1期 总第105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

2023.3.31

本期关注：3·15国际消费者权益日



农资知识送村头 农民朋友笑开颜

“安徽省农资消费教育专题活动”顺利举办



2023年2月10日,正值春耕备耕好时节,安徽省消保委联合省检察院在阜阳市颍上县西三十铺镇洪单村文化广场举办了一场“安徽省农资消费教育专题活动”,省消保委主任沈卫国在出席活动。他指出维护好农民消费者的切身利益,是各级消保委和全社会的共同责任。他希望农资等农村消费教育要不断深化,成为服务三农的好载体;有关部门要各司其职,加强农资的农村消费品质、售后服务、价格等监管,为农民朋友农业生产、消费生活保驾护航。

活动现场,省消保委在洪单村设立的“安徽省农村消费教育点”揭牌。标志着省消保委为农办实事日益机制化、常态化,消费课堂将成为农民朋友生产生活的好参谋。

安徽“皖美好服务 链接智慧家”活动启动

2月9日上午,安徽省消保委与安徽省电子电器服务业协会联合开展的2023年“皖美好服务 链接智慧家”活动启动仪式在合肥举行。该活动作为2023年省消保委3·15活动的展现形式之一,将通过调查、调研、标准制定与宣贯、体验展示、汰旧换新等形式,推介好设计、好产品、好服务;对全省智能家居、智能家电、手机通信企业中的智慧家业务开展情况进行调研,调研全省范围内电子电器行业企业的服务承诺、服务质量状态等。同时,倡导企业和服务机构走标准化发展之路,用标准化服务带动消费,提升电子电器行业服务质量。倡导企业走互联互通的



“无感”体验智慧家升级之路,推介智慧互联和电子电器行业优秀的消费体验馆或体验中心,向消费者展示好产品、好服务、好方案。

提振消费信心 推动高质量发展

为贯彻党的二十大和中央经济工作会议精神,全面促进消费,着力扩大内需,推动高质量发展,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2023年全国消协组织消费维权年主题为“提振消费信心”。

年主题具有以下三个方面的涵义:

一是立足主责主业,推动消费者权益保护协同共治,打造更加安全放心消费环境。保护消费者合法权益不受损害是法律赋予消协组织的职责使命,也是提振消费信心、激发消费潜力的重要方面。让消费者后顾之忧、放心消费,消协组织必须坚持消费者立场,认真履行各项法定职责,切实维护消费者合法权益。同时要充分发挥消费维权社会平台作用,联合立法、司法、行政、行业、媒体、专家等各方力量,从政策、理论、法律、标准、社会舆论等多维度、全方位加强消费者权益保护,实现消费维权协同共治,打造更加安全放心消费环境,扫除扩大消费道路上各种障碍。

二是坚持需求导向,顺应消费需求多元化趋势,推动消费供给提质升级,推动高质量发展。党的二十大提出,高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务。近年来,伴随我国经济快速发展,人民生活水平不断提高,消费需求呈现个性化、多样化、高品质的特点。与此同时,消费供给的质量和速度未能同步跟进,制约了消费市场扩容提质。按照中央经济工作会议要求,消协组织应促进实施扩大内需战略同深化供给侧结构性改革的有机结合,从消费供需两端入手,积极开展消费调查、消费体验活动,及时掌握消费需求,通过建立健全消费者评价机制,促进生产企业与消费者对接沟通,对照提高供给标准、提升供给质量。同时,推动新产业、新技术、新产品、新业态健康发展,通过加强消费教育、消费引导,帮助消费者了解相关知识,促进新供给创造新需求,将经济发展中的堵点、痛点、难点、空白点转化为新的增长点。

三是坚持问题导向,找准主攻方向,解决“急难愁盼”,推动消费提质升级。围绕全面促进消费、加快消费提质升级的目标要求,消协组织要以改善消费条件、优化消费环境为主攻方向,聚焦消费者的“急难愁盼”问题,提升消费者投诉的便利度,加大消费者投诉问题的解决力度。要从消费者和经营者两端发力,加强消费教育,引导消费者科学消费、理性维权;加强消费监督,促进企业诚信自律,主动对接消费者需求,自觉履行消费者权益保护主体责任。通过构建和谐的消费关系,推动消费提质升级,助力经济平稳健康发展。

年主题目标包括以下四个方面:

一是统筹凝聚各方力量,促进消费维权共建共治更加有力有效。充分发挥消协组织的桥梁纽带和维权平台作用,推动与立法、司法和政府相关部门加强消费者权益保护协同联动,引导新闻媒体和消费者主动发挥监督作用,督促行业企业积极发挥自律作用,全方位加强消费者权益保护,筑牢消费维权共建共治“保护网”。

二是加强政策法律和标准研究,保障消费维权法治基础更加坚实稳固。强化消费者权益保护与促进经济社会健康发展的政策理论研究,围绕消费领域突出问题积极探索解决对策。主动参与同消费者权益保护密切相关的重要法律法规以及创新产品、新兴服务等相关标准的制修订工作,不断提升立法立标效果。

三是创新消费教育方式,增强消费者科学消费理性维权能力。发布消费提示警示,倡导消费者树立绿色低碳可持续消费理念,主动规避消费陷阱增强维权意识。统筹开展商品比较试验,进一步完善数据库建设,帮助消费者做出科学评价、理性选择。适应网络经济快速发展趋势,积极推进网上消费教育基地建设,扩大消费教育阵地,引导消费者科学消费、理性维权,敢于监督、善于维权。

四是提升维权工作效能,助力打通难点堵点持续优化消费环境。聚焦重点领域、围绕重点项目,积极开展监督调查,及时了解消费者需求,解决难点问题。提升投诉受理和处理便利化水平,加大投诉解决力度,围绕重大典型案件,以案释法、以点带面,打通消费堵点,解决“急难愁盼”,保障消费者后顾之忧。

(来源:中国消费者协会)



目 录

Contents

》卷首语

P1 提振消费信心 推动高质量发展 / 中国消费者协会

》3·15 活动

P4 推动消费维权共建共治共享 提振消费信心促进消费增长
——2022 年全省消费者权益保护工作开展情况

P7 安徽省消保委:铸诚信 提信心
促进消费需求和供给高水平对接 / 张路明

P9 合肥:创新形式和载体 做靓 3·15 纪念活动
/ 丁 云

P10 淮北:凝聚各方力量 提振消费信心 / 马明英

P11 亳州:创出新意 营造效果 3·15 活动形式多样
/ 肖玉娜

P11 宿州:激发消费潜力 全面促进消费
打造更加安全放心消费环境 / 余 兵

P13 蚌埠:举办 3·15 电视直播晚会 / 丁 成

P13 阜阳:把切实保护消费者合法权益放在心上、落实到行动上
/ 张艳秋

P15 淮南:全力筑牢消费者权益保护屏障 / 黄华纯

P16 滁州:增强消费维权社会合力
筑牢消费维权共建共治“保护网” / 梁 岩

P17 六安:铸诚信·提信心·促消费 全面营造放心消费环境
/ 朱 伟

P18 马鞍山:服务经济社会高质量发展
开创消费维权工作新局面 / 张巍巍

P20 芜湖:高质量完成 3·15 纪念活动 促进经济高质量发展
/ 喻薇莉

P21 宣城:充分发挥消保委职能作用
切实保护消费者的合法权益 / 王祥云

P22 铜陵:共铸社会诚信 提振消费信心 / 许建静

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 马明英 肖玉娜 余 兵
丁 成 张艳秋 黄华纯 梁 岩 朱 伟
张巍巍 喻薇莉 凤元华 许建静 王晓震
胡文胜 兰文军

主 编 吴瑞卿
编 审 张路明
编 辑 董 杰 陈妍妍 赵 红
校 对 陈妍妍
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:2023 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。

- P23 池州:形式多样 特色鲜明
提高消费者自我保护和消费维权能力 / 王晓震
- P25 黄山:让 3·15 变成 365 天中的每一天 / 兰文军
- P27 宿松:切实保护消费者合法权益
营造安全放心的消费环境 / 朱小平
- P28 广德:履职尽责 促消费维权意识深入人心
/ 张克勇

》 消费调查

- P29 行业通病多 省消保委给家装市场规范发展
“开处方” / 孙 初
- P31 微信、快应用等小游戏广告问题多
安徽省消保委小游戏广告调查上《中国消费者报》
头版头条 / 陶 维
- P32 虚假宣传、违法违规、价低质次
安徽消保委调查揭晓直播卖货“花样”
/ 陈妍妍

》 投诉分析

- P34 安徽省消费者权益保护委员会
2023 年第一季度投诉分析 / 费军芳

》 提示倡议

- P37 中国消费者协会、共青团中央消费警示:
树立健康消费观 远离不良“校园贷”
/ 中国消费者协会
- P38 关于弘扬勤俭节约精神、反对餐饮浪费的倡议
/ 安徽省消保委秘书处

》 长三角联盟

- P39 长三角消保委联盟将开放投诉平台
推进快速响应先行和解激励机制
/ 长三角消保委联盟
- P40 首届“长三角特色伴手礼”巡礼活动在江苏无锡启动
/ 胡 茵

- P41 宣城市特色伴手礼现场测评会圆满举行
/ 宣城市消保委

》 地方动态

- P42 蚌埠市“节假日预约消费维权服务”成效显著
/ 蚌埠市消保委
- P42 安庆市消保委工作处第一次工作会议召开
/ 安庆市消保委
- P43 六安市消保委走访调研房地产企业
/ 六安市消保委
- P43 马鞍山市消保委赴曼迪新大药房
指导消费维权工作 / 马鞍山市消保委
- P44 我省滁州等四市消保委
加入南京都市圈消费者权益保护联盟
/ 滁州市消保委
- P45 铜陵市召开餐饮服务行业集体约谈和行政指导会
/ 铜陵市消保委
- P45 潜山市消保委集体约谈三大影城 / 潜山市消保委

》 媒体报道

- P46 中国消费者报:安徽举办“铸诚信 提信心
促消费”3·15 系列活动 / 陶 维
- P46 安徽日报:安徽多方协力多措并举 让更多人敢
消费愿消费 / 彭园园
- P48 安徽新闻联播:铸诚信 提信心 促消费
安徽开展 3·15 国际消费者权益日系列活动
/ 费 宇

》 封 面

安徽省“铸诚信 提信心 促消费”3·15 系列活动
启动仪式现场

推动消费维权共建共治共享 提振消费信心促进消费增长

——2022 年全省消费者权益保护工作开展情况

3·15 国际消费者权益日活动是凝聚全社会力量加强消费者权益保护、优化消费环境、促进经济增长的良好载体。做好消费者权益保护工作意义重大,既是全面贯彻落实党中央国务院及省委省政府关于“把恢复和扩大消费摆在优先位置”部署要求,也是推动消费维权共建共治共享,提振消费信心,促进消费增长、社会和谐,推动我省经济高质量发展的重要途径,需要全社会携手共同努力。



一、2022 年我省消费者权益保护情况

2022 年,面对超预期因素冲击影响,省消费者权益保护委员会各成员单位深入贯彻习近平总书记“疫情要防住、经济要稳住、发展要安全”的重要指示精神,按照省委、省政府工作部署,坚持稳字当头、稳中求进工作总基调,守安全、提质量、优政策、强执法、促共治,消费者权益保护和消费环境建设展现了新作为、取得了新成效。

(一)聚焦消费安全,筑牢安全基础。省市场监管局全面落实食品安全“两个责任”,在全国率先完成“两单一书”的签订,109891 名干部对 606555 家食品生产经营主体实行包保全覆盖。在全国率先实施食品生产风险分级分类监管,进口冷链食品监管和涉疫食品处置高效有力。网络餐饮食安封签推广使用率达 99.8 %。完成食品抽检 26.6 万批次、“你点我检”“你送我检”4.9 万批次,制定发布全国首个抽检合格备份样品处置规范地方标准。深入开展电梯质量安全等八个专项整治,全面完成六类专项监督检查。16 个市电梯应急救援平台和气瓶质量安全追溯体系基本建成。市场监管领域安全生产三年

专项整治行动圆满收官。省农业农村厅持续深化农产品质量安全专项整治,严格农药兽药生产运营管理,严打禁限用药物违法使用行为,严控常规药物残留超标。省体育局多举措对全省经营高危险性体育项目进行监督检查,对发现的问题跟踪整改落实。省林业局加大林产品质量和安全监管力度,开展省级食用林产品质量安全检测工作,检测品种和检测批次同比增长 42.9%和 50%。

(二)聚焦消费升级,推动质量提升。省市场监管局报请省委省政府出台质量强省建设纲要,评选第六届安徽省人民政府质量奖,发布中小企业实施卓越绩效管理模式指南,实施“四个一”质量提升项目 140 个,评定皖美品牌示范企业 189 家。组织开展质量文化进高校暨安徽省大学生质量文化与品牌创意设计大赛等专题活动,促进了安徽质量品牌整体形象提升。全域标准化工作稳步推进,立项地方标准 454 个,完成国家级标准化试点建设 13 项,参与国际标准制定数量达 65 项,批准建设省技术标准创新基地 17 家。省经信厅持续做好“精品安



徽”宣传,进一步提升了“皖商、皖企、皖品”的知名度、美誉度。省交通厅组织高速公路服务区经营单位参加“诚信企业”评选、“食安安徽”品牌创建以及苏浙皖赣沪“质量月”等活动,引导服务区经营单位诚信经营、优化服务。省商务厅以完善家政服务信用信息平台建设为契机,促进家政服务业提质扩容。归口发布实施 21 项省地方标准,全面提升行业整体服务品质和管理水平。省卫健委建立了卫生质量管理组织、制度,完善产品生产的各项标准操作规程,加强产品自检,提高产品质量。

(三)聚焦消费热点,优化应对举措。省市场监管局在全国率先制定《非电网直接供电电费收取公示暂行办法》,向涉企收费主体发布收费行为提醒告诫书,受到省委主要负责同志批示肯定。加快《安徽省质量促进条例》立法进程,启动《安徽省反不正当竞争条例》立法调研。省住建厅会同有关部门制定《关于加强监管规范商品房销售交付等行为的的通知》《关于贯彻落实规范商品房预售资金监管意见的通知》《安徽省“皖美红色物业”建设三年行动方案》,指导各市完善房地产市场调控政策,因城施策制定支持刚性和改善性住房需求文件。省文旅厅联合沪苏浙相关部门印发《长江三角洲区域文化市场轻微违法行为为免罚清单》,在长三角文化市场推进包容审慎监管,探索推进区域执法标准统一。人行合肥中心支行制定《安徽省金融消费者权益保护工作自律机制公约》,建立我省金融消费者权益保护

工作自律机制。省通信管理局及时修订《安徽省电信业服务协议》,有效保障电信消费者合法权益。省消保委秘书处制定《安徽省消保委投诉信息公示管理办法(试行)》,开通省消保委投诉信息公示平台。

(四)聚焦市场秩序,加大执法力度。省市场监管局在全国率先实施平台经济协同化数字化常态化监管改革,对电商平台开展全覆盖“点亮”行动。开展食品安全“守、查、保”专项行动,检查食品生产经营主体 65.7 万余户,发现问题 10.5 万余个,处置率 95.97%,并对不合格食品的生产经营单位按照“五个到位”要求核查处置。开展民生领域案件查办“铁拳”、农资打假、打击传销等系列专项执法行动。开展超期末检、“黑气瓶”、电梯等 11 个重点领域专项整治行动。省委网信办依法处置违法违规网站 743 家,协调有关平台处置账号 10604 个,通知下架违规移动应用程序 237 款,清理违法有害信息 20939 条。省教育厅将校园生活物资供应与价格、食堂饭菜供应品种与销售价格、服务质量、消费者投诉受理等情况纳入高校后勤领域专项审计调查,维护广大学生利益。省住建厅强化部门协作,持续整治规范房地产市场秩序,全面治理逾期交房,查处曝光一批典型违法违规案例。省地方金融监管局以“五精准”铁腕整治养老领域非法集资,坚决打击养老诈骗行为,全力守好人民群众的每一分“养老钱”。

(五)聚焦维权质效,促进共建共治。省市场监管局指导各地加强与 12345 热线对接,定期通报 12315 效能评价情况,充分发挥 12315 平台消费纠纷在线投诉和处理功能,为消费者挽回经济损失 1.82 亿元。省高院完善诉调对接工作机制,深入推进纠纷多元化解。省检察院与省消保委消费民事公益诉讼协作机制日益完善。省人社厅设立开通省、市两级人力资源市场秩序监督举报电话,及时受理

投诉举报。省邮政局提升邮政业申诉处理能力,处理邮政业申诉 6700 件,挽回经济损失 350.8 万元。人行合肥中心支行持续提升金融机构投诉数据监测力度,不断加强 12363 暖心热线建设,2022 接收消费者投诉 6913 件,均依法依规进行处理。省消保委秘书处着力推进消费纠纷和解,与省餐饮、物业、家政服务、婚纱摄影等行业组织建立联系协作机制,引导会员单位及行业经营者建立和解、先行赔付制度,全年主动和解各类消费纠纷近 20 万件。



二、2023 年我省消费者权益保护重点工作任务

2023 年是全面贯彻党的二十大精神开局之年,我们将按照中央及省委经济工作会议关于“把恢复和扩大消费摆在优先位置”、省政府关于“不失时机恢复和扩大消费”等部署要求,围绕全国“提振消费信心”年主题,扎实开展好消费者权益保护各项工作。省消保委和全体成员单位将以学习贯彻党的二十大精神为主线,树牢宗旨意识,充分履行各自消费者权益保护职责,以敢为善为的实际行动,在处理各类消费纠纷、破解热点难点问题、创新消费维权方式、完善“大维权”格局等方面下更大功夫,进一步提高人民群众在消费领域的获得感、幸福感。省消保委将做好以下几方面工作。

一是开展 3·15 主题活动。

召开 3·15 新闻发布会;举办“铸诚信·提信心·促消费”3·15 电视晚会;宣传“消费维权年度人物”,弘扬正能量;全省联动开展线上线下系列宣传、咨询服务和促消费活动。

二是完善消费维权机制。

优化投诉纠纷多元化解机制,完善经营者和解在先工作机制,建设基层消保委与基层法院诉调对接试点;优化消费者投诉云平台,持续开展节假日受理投诉不打烊;持续开展支持诉讼、公益诉讼工作。完成 12315 知识库编写并发布。

三是加强社会监督。

开展商品和服务调查、体察,针对网购、直播、医美等行业消费乱象等开展调查,督促整改;开展家用电器、网红食品等商品和服务比较试验;针对消费欺诈、侵犯个人信息、预付卡跑路等消费痛点堵点问题开展专题调研。

四是创新教育引导。

开展春耕秋播农资主题消费教育活动;制定诚信经营企业认证标准,开展诚信企业评选。建立省消保委行业组织协作委员会,推动行业诚信自律建设;持续开展特色伴手礼评测,遴选安徽省消费体验馆,挖掘消费者需求,提振消费信心。

五是推进长三角一体化。

举办 2023 年消费维权高峰论坛;发布长三角消费投诉分析报告;一体化开展消费监督,评测长三角特色伴手礼;围绕“提振消费信心”年主题开展促消费系列活动。

做好 2023 年的消费者权益保护工作,责任重大,意义深远。我们要更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围,团结协作,开拓创新,推动我省消费环境持续改善,为建设现代化美好安徽而不懈努力!

(文章系省市场监督管理局一级巡视员杨毅同志在 2022 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)

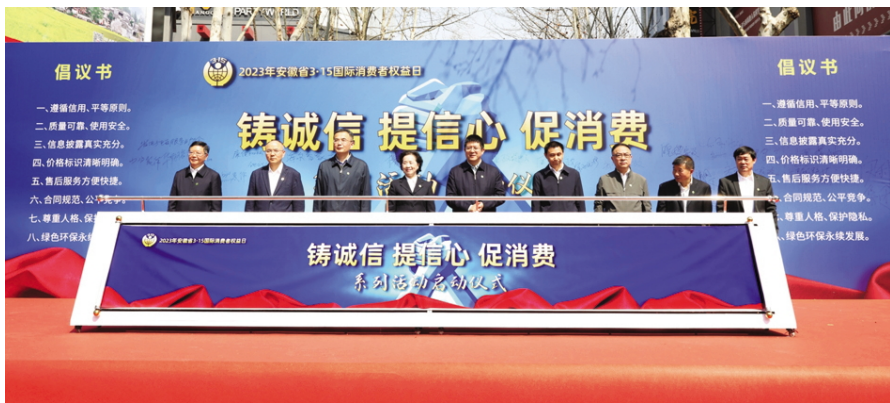
安徽省消保委：铸诚信 提信心 促进消费需求和供给高水平对接

2023年,安徽省消保委贯彻落实党的二十大精神,按照中央和省委经济工作会议“把恢复和扩大消费摆在优先位置”,《政府工作报告》“不失时机恢复和扩大消费”等部署要求,围绕全国“提振消费信心”年主题,结合安徽特色,开展了“铸诚信·提信心·促消费”3·15系列活动。从共铸消费诚信、提振消费信心入手,增强了全社会加强消费者权益保护共识,从促进消费需求和供给高水平对接,发挥消费拉动作用,更好的服务促进扩大内需战略。

组织实施突出“联动”

3·15活动从方案制定到组织实施,注重发挥成员单位的作用,加强横向联系,发挥各级消保委作用,实现系统内纵向贯通。2月22日下午、23日上午,省消保委先后召开了全省消保委系统工作会议、全体成员单位2023年第一次会议,对3·15活动进行统一部署。3月6日上午,以省政府名义召开新闻发布会,省市场监管局一级巡视员杨毅代表省消保委发布2022年全省消费者权益保护工作开展情况和2023年消费维权工作重点,展示我省各相关部门消费者权益保护工作成效。

3月15日上午,与省局联合主办的“铸诚信 提信心 促消费”3·15系列活动启动仪式暨“为民办实事为企优环境”咨询服务活动在合肥市黄金地段淮河路步行街举行,省人民政府副省长单向前出席,省市场监督管理局局长韩永生致辞,省市场监督管理局一级巡视员杨毅主持启动仪式。省及合肥市消保委40家成员单位为消费者提供质量安全、食药



“铸诚信 提信心 促消费”3·15系列活动启动仪式现场

安全、特设安全、检验检测、法律服务、消费维权一站式为您服务。启动仪式上,省消保委发布了第三届“安徽特色伴手礼”评测结果和“铸诚信 提信心 促消费”倡议书,经营者、行业组织代表作响应倡议表态发言,20余家企业和6个行业组织代表上台签名响应。政府部门、行业组织、市场主体、消费者同频共振,联动发出消费维权强音。

宣传活动弘扬“诚信”

3·15宣传活动从弘扬诚信入手,在全社会大力倡导诚实守信,构建和谐的消费关系,增强消费者信心。

3月14日晚,省消保委与省局、安徽广播电视台联合主办的《安徽消费维权年度人物颁奖暨3·15晚会》在安徽电视台经济生活频道播出,晚会还同步在短视频平台直播,期间累计观看人次超29万,并登上快手实时热榜。晚会不仅揭露和曝光了直播带货、预付式消费中存在的陷阱,同时也邀请心理学家、法律专家就具体问题做点评,指导消费者科学、理性消费。晚会现场还为8位获得2022安徽消费维权年度人物的获奖者颁奖。3月19日晚,在安徽经济生活频道复播。全场晚会共计70分钟,围绕



安徽消费维权年度人物颁奖暨 3·15 晚会现场

“铸诚信 提信心 促消费”主题,唱响保护消费者权益赞歌。

中央驻皖、省及合肥市主流媒体、网络媒体、自媒体 3·15 宣传实现全覆盖。安徽日报、安徽经济广播、交通广播、中安在线、新安晚报等 3·15 专栏大篇幅报道,安徽经视《天天 315》专栏,适时跟踪报道 3·15 动态;3 月 6 日-20 日,通过菜鸟发布“铸诚信 提信心 促消费”快递面单公益广告 1630 万次,安徽移动、电信、联通、广电四大运营商 3·15 当天发布“铸诚信 提信心 促消费”公益短信 4000 多万条次。《安徽消费者》专刊全面展示消保委成员单位维权成果,宣传先进人物。宣传活动从 2 月下旬至 3 月下旬,有力营造了诚信守法、共促消费的舆论氛围。

消费监督直击“热点”

3·15 期间围绕消费者关注的热点问题发布省消保委消费调查报告,披露发现问题,深化消费监督。小程序游戏广告调查受到市场监管总局关注。省消保委于 2022 年 10 月-12 月针对微信、抖音、百度智能、快应用等平台共 40 款小程序游戏广告情况展开专项调查。结果显示,9 成以上小程序游戏搭载广告,且存在广告入口表意不明、设置双重倒计时、无法“一键关闭”等问题,广告内容上也含涉嫌虚假宣传、违背社会良好风尚等违法违规内容。

3 月 30 日的《中国消费者报》头版头条以《安徽省消保委调查发现:微信、快应用等小游戏广告问题多》为标题对调查进

行报道,受到总局广告监管司关注。

3 月 31 日,省消保委秘书处已将调查中固定的截屏录屏等相关证据线索和总局广告监管司处理意见移交省局广告处,协助做好查处工作。家装服务调查、婚恋平台调查、直播带货等调查报告分别揭示了市场乱象,存在的难点、痛点、堵点问题,并提出了省消保委整治意见建议。

消费引导注重“提质”

3·15 期间开展优质产品展示等活动,让消费供给端与需求端高水平对接。

3 月 15 日,省 3·15 活动启动仪式现场举办了特色伴手礼展示活动,110 款安徽特色伴手礼、老字号及地理标志产品现场展示,数款安徽“智造”新能源汽车精彩亮相,受到消费者热捧。110 户企业的产品不到 2 小时销售一空,部分企业接收到可观订单。

3 月 17 日-20 日,省消保委组织省内近 40 家企业参加在江苏无锡举办的首届“长三角特色伴手礼”巡礼系列活动,省局一级巡视员杨焱出席启动仪式。巡礼活动既提高了“长三角特色伴手礼”品牌知名度和影响力,又为长三角地区广大伴手礼相关行业企业提供了交流合作的平台,推动了长三角地区伴手礼行业的融合发展。在礼巡礼现场,安徽企业收获满满,其中最大一笔订单是滁州滁菊的 26 万单笔订单。

(安徽省消保委 张路明)



合肥新闻联播关注 3·15 活动

合肥

创新形式和载体 做靓 3·15 纪念活动

为纪念第 41 个 3·15 国际消费者权益日,合肥市消保委认真贯彻落实省消保委“铸诚信、提信心、促消费”年主题精神,充分认识维护消费者权益对释放消费潜力,拉动经济增长的重要作用,结合工作实际,精心组织策划,周密部署安排,积极创新活动形式和载体,扎实开展形式多样的 3·15 纪念活动。

开展消费维权年主题宣传

为让越来越多的企业和市民参与消费维权,构建人人“知信、用信、守信”的信用消费新环境,3 月 12 日上午,合肥市体育局、市发改委、市商务局、市市场监管局、共青团合肥市委、市消保委六家单位组织开展了 3·15 企业“信用我承诺”主题活动,共有 300 多位来自合肥市各行业的企业代表企业向社会做出“信用”承诺。

承办 3·15 主题日宣传咨询活动

3 月 15 日上午,由省消保委、省市场监管局主办,合肥市消保委、合肥市市场监管局承办的“3·15 国际消费者权益日”现场活动在我市淮河路步行街百盛广场举行,合肥市场监管、市法院、市检察院以及部分行业、企业代表等 200 余人参加。合肥市消保委组织维权律师团、行业协会维权工作站活动开展咨询服务活动,还现场邀请消费者代表参与“你点我检”活动,在淮河路步行街“选”出最关心的一家餐饮单位,“点”出最想抽检的品种。消费者点选和抽样过程全程直播,网络访问量达 13 多人次。各县(市)区、开发区也同步开展“3·15”现场活动,形式丰富多彩,通过图片、文字、展板等形式宣传《消费者权益保护法》《食品安全法》《电子商务法》等法律法规;通过实物对比,进行产品真假鉴别;通过表彰优秀企业,引导企业践行“铸诚信 提信心 促消费”倡议书。此外,现场还有场馆体验、皖美放心消费产品展示、食用农产品检测、血压仪等计量器具检定等活动。据统计,全市 3 月 15 日当天共接受群众咨询近千人,发放宣传资料 3.8 万余份。

开展消费教育普法行活动

3 月 13 日下午,合肥市消费者维权律师服务团副团长、市城管局公职律师李霆受邀来到联通合肥市分公司,开展消费者权益保护法知识讲座,通过现场答疑解惑与参会人员面对面交流探讨,提升经营者诚信守法经营的自觉性,为营造安全健康、和谐有序的消费环境提供了有力保障。3 月 14 日下



午,合肥市消费者维权律师服务团团员、北京中银(合肥)律师事务所金晶律师受邀来到红星美凯龙安徽全球家居 1 号店,开展消费者权益保护知识宣传,讲解商场在经营过程中的售前、售中、售后各环节中应如何依法保障消费者的权益,对商场常见投诉进行分析解读,并提供建议,提高商户法律意识,在家装消费旺季中,从源头上预防和减少矛盾纠纷发生。

开展农资市场专项执法行动

专项执法行动以化肥、农膜、农机具及配件、涉农油等农资产品为重点,以各类农资产品经销商、生产企业、农资产品“忽悠团”、流动商贩等为主要检查对象,严厉打击掺杂使假、标识欺诈、假冒品牌、计量虚标以及化肥市场价格垄断、哄抬价格、价格欺诈等违法行为,坚决铲除非法制售农资产品的黑窝点、流窜推销团伙,加大曝光力度,维护正常生产经营秩序和农民合法权益,更好地维护广大农民合法权益,全力护航春耕生产。

营造安全放心消费环境

表扬安徽商之都股份有限公司合肥中心广场分公司等六家线下无理由退货承诺优秀单位;动员全市放心消费示范单位围绕文明诚信经营开展倡议和承诺活动,发挥其在恢复和扩大消费行动中的模范带头和示范引领作用;遴选首批 6 家合肥消费体验馆,组织星巴克咖啡、特斯拉汽车、安利大健康等多场消费体验活动,将优质企业的产品和服务与消费者联动起来,增强消费意愿,提升消费者满意度。积极推介安徽伴手礼合肥企业产品,组织本土特色优质产品参加“合肥市提信心 促发展 加快建设会展名城启动大会”。

(丁 云)

凝聚各方力量 提振消费信心

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年,为组织开展好2023年3·15国际消费者权益日纪念活动,淮北市消保委紧紧围绕消费维权年主题“提振消费信心”,组织召开全市3·15国际消费者权益日纪念活动筹备座谈会和动员部署会,凝聚各方力量,开展“铸诚信、提信心、促消费”主题系列活动,取得了良好的社会效果。

披露侵权典型案例

3月10日上午,全市纪念3·15国际消费者权益日新闻发布会在市市场监管局召开。发布会披露了侵权典型案例,解读了“提振消费信心”年主题。淮北市市场监管局、市中级人民法院、市人民检察院、市公安局、市烟草专卖局、市银保监分局、人民银行淮北市支行分别就2022年淮北市在维护消费者权益、打击市场违法行为、净化消费市场、创优消费环境方面所采取的措施和取得的成效进行了发布。

开展“12345”开放日活动

3月4日下午,淮北市市场监管局、消保委联合淮北市电视台,组织30名少先队员小记者,走进12345政务服务便民热线中心,现场聆听了一堂别开生面的消费维权课,“零距离”体验消费投诉登记、分派流转全过程。让同学们懂得了要远离“三无”产品,拒绝购买来源不明商品,在全社会营造安全放心消费环境,树立从小为人民服务的思想意识。同时,又观摩了市食品药品检测中心,通过工作人员耐心解答,小记者们的提问,扩大了知识面,增长了见识,提高了食品安全防范意识。

编印2022年全市消费维权《白皮书》

从2022年消费维权工作情况、消费维权典型案例、诚信典型、2023年消费维权年主题、2023年消费维权工作要点等多个角度发布全市的消费维权重点工作。

举办大型宣传活动

3月11日上午,在万达广场开展第41个3·15国际消费者权益日主题宣传活动。淮北市领导出席活动,淮北市消保委26个成员单位等共100余家企事业单位参加活动。与会领导共同观看了文艺汇演,为“共铸消费诚信 提振消费信心”2023年3·15国际消费者权益日主题宣传活动按下启动键,并为消费维权义务监督员、市级放心消费示范单位、省



级线下购物无理由退货优秀单位、省级在线纠纷调解优秀单位颁发奖牌和证书。安徽曦强乳业集团有限公司代表发出《线下无理由退货倡议书》。

活动现场,各参展累计发放宣传资料2万份,接受现场咨询500余次,活动现场气氛十分热烈,参与群众络绎不绝。

举办产品质量安全开放日活动

进一步落实工业产品生产企业产品质量安全主体责任,引导消费者参与产品质量社会监督等活动,切实提升人民群众对工业产品质量的满意度。3月9日上午,淮北首个产品质量安全消费开放日活动在安徽国轩铝铝科技有限公司举行。参观代表观看了企业的文化宣传片,了解企业发展的历程、质量文化建设和战略规划。听取企业负责人关于质量管理、产品质量控制、产品质量提升等方面的经验做法,现场观摩新能源汽车动力电池箱体半自动化生产线和全自动性生产线,近距离了解企业产品质量控制全过程,并做交流互动。

开展“五进”活动

开展3·15消费维权进社区、进企业、进校园、进市场、进景区“五进”普法宣传活动,宣传食药安全、知识产权、计量、特种设备等相关法律法规知识,现场教授群众识假辨假技能,开展有奖问答,倡导理性、安全消费,增强群众消费防范和依法维权意识。同时,组织执法人员对药店、超市等重点区域进行检查,查验商家经营资质、相关进货票据,并向经营户普及相关法律法规知识,引导经营户明码标价、不虚假宣传,增强商家自律意识,打造放心和谐的消费环境,全力维护消费市场的安全稳定。

(马明英)

亳州

创出新意 营造效果 3·15 活动形式多样

为更好的加强消费维权工作,传播消费维权理念,提振消费者信心,激发消费活力,亳州市消保委紧紧围绕“提振消费信心”为主题,牵头制定了《2023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,要充分发挥消费维权职能作用,严厉打击侵害消费者权益的违法行为,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。

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大型现场宣传咨询活动、设置宣传栏、发放宣传资料及纪念品、网络直播等形式,普及《中华人民共和国消费者权益保护法》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、纪念品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。

形式多样,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)参与行风热线上线活动

3月13日,积极参与市委督查考核办、市电视台主办的行风热线上线互动,向消费者科普消费维权知识,通过3·15系列宣传活动,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维权普法,切实为广大消费者提供权益保障。

(肖玉娜)

宿州

激发消费潜力 全面促进消费 打造更加安全放心消费环境

为广泛宣传“提振消费信心”消费维权年主题,宿州市消保委结合实际,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,提振消费信心,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。

积极筹备,精心组织

一是加强组织领导,及时制定工作方案。制定印发《宿州市2023年3·15国际消费者权益日系列

活动方案》、《宿州市市场监管局2023年3·15国际消费者权益日系列活动实施方案》,明确了十项活动内容,明确分工,统筹推进,确保各项活动顺利开展,取得预期效果。

二是召开3·15活动筹备会,对3·15活动的相关工作进行了细致安排,将工作任务层层分解、落实到人,要求各部门各司其职、密切配合,确保实效。

开展系列活动,保护消费者合法权益

为更好的保护消费者合法权益,畅通消费者投



诉举报渠道,积极引导消费者树立科学健康消费理念,努力营造和谐、安全、放心的消费环境,3·15期间共开展了多项系列活动。

开展3·15现场宣传咨询活动

3月15日,政府部门、行业协会、大型企业联动下宿州市3·15国际消费者权益日大型现场宣传活动在银河广场拉开帷幕,30余家行政执法部门和企事业单位设立投诉咨询台。活动现场为2022年度宿州市放心消费示范单位授牌并组织行业协会代表开展诚信经营自律承诺活动。埇桥区、砀山、泗县、萧县、灵璧同步开展现场宣传活动。全市共印发消费宣传册100000份,经营者或企业参与1500户次,消费者参与112000人次。

召开宿州市3·15新闻发布会

宿州市消保委联合市中院、市检察院、市公安局、市教体局、市卫健委、市文旅局、市农业农村局、人行、市银保监分局在市政府新闻发布厅召开十场2023年3·15消费维权新闻发布会。新闻发布会集中公布2022年消费维权工作成果、查处的消费领域典型案例和2023年消费维权工作举措。拂晓报、宿州市广播电视台、人民数字、中安在线、宿州发布等5家媒体参加新闻发布会。

开展多维度全方位宣传活动

一是与报社、电视台、互联网媒体等联合开办3·15宣传专题、发布市场监管部门消费维权十大典型案例。二是制作3·15专题宣传片,在人流量较大的商业主体、社区广场,农贸市场等地区充分利用LED电子屏、公交车载电视等形式循环播放,普及消费维权知识,营造良好氛围。三是编印年主题、法律法规消费教育宣传资料,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、依法理性维权。四是在主城区出动执法车在城区主要道路进

行消费维权巡回宣传,告诫经营者依法守法,提高消费者依法维权意识,营造全市3·15宣传氛围。期间市场监管部门发布相关宣传视频6部,开展消费教育引导活动90次,广播、电视播放专题节目或报道8次,新媒体报道总数32篇,制作、播放各类公益广告10000条/天。

开展消费教育活动

3·15期间,市消保委分别联合南关街道南园社区、北关街道华帝社区,开展3·15普法宣传进社区消费教育活动。向社区居民宣传近年来维护消费者权益热点问题,耐心细致地为居民讲解消费维权知识以及常见的消费侵权行为和表现形式,特别是针对老年消费群体讲解如何避开消费陷阱、养老诈骗等,共向居民群众发放法律法规宣传材料200余份,有助于提高广大居民群众知法、守法、用法意识,依法维护自身权益。

3·15当天,各县区消保委、市场监管局工作人员也在所在乡镇集市开展以“提振消费信心”为主题的消费教育宣传活动,通过现场发放宣传资料,讲解消费者维权知识、防范网络传销等内容,及时解答群众遇到的消费诉求,引导农村消费者良性消费,焕发农村消费文明新气象。

针对医疗美容合同乱象,市场监管局、市消保委围绕2023年消费维权年主题,对全市医疗美容企业开展约谈活动,推行医疗美容合同范本,强化医疗美容企业主体责任意识,推动消费者权益保护协同共治,引导消费者绿色、健康消费,切实保护消费者合法权益。

发布终端用能产品消费质量调查报告

为贯彻落实中消协2022年“共促消费公平”消费维权年主题,了解淮海经济区10城市区域内终端用能产品质量状况,积极引导“科技向善”,提高资源利用率,实现可持续消费,推动企业行业正视存在问题,助力行业高质量发展,3·15前夕,宿州市等淮海经济区10城市共同发布2022年淮海经济区家用电器终端用能产品质量消费调查报告、相关建议和消费提醒。

下一步,宿州市消保委将紧紧围绕“提振消费信心”这一消费维权年主题,以纪念活动为契机,进一步完善消费维权机制,畅通维权渠道,提升维权效能,继续为全面促进消费,激发消费潜力,打造更加安全放心消费环境而努力。

(余 兵)

蚌埠

举办 3·15 电视直播晚会

3月14日晚,蚌埠市消保委、蚌埠市市场监管局、蚌埠电视台共同举办 2023 年 3·15 电视直播晚会,并通过网络同步向社会直播。据大数据在线统计网上观看直播观众达 31.7 万人。

(丁 成)



阜阳

把切实保护消费者合法权益放在心上、落实到行动上



2023 年 3·15 活动,阜阳市消保委紧紧围绕“提振消费信心”主题,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,与凝聚维权力量相结合,采取上下联动、社会互动、广泛参与等方式,开展了内容丰富、形式多样的宣传活动,取得一定成效。

发布 2022 年度消费维权典型案例

3月8日下午,市政府新闻办召开 2023 年 3·15 消费维权新闻发布会。会上,阜阳市市场监督管理局二级调研员杨伟向社会各界及新闻媒体介绍了 2022 年全市消费维权工作情况和 2023 年重点

工作安排。12315 投诉举报处置指挥中心、市消费者权益保护委员会相关负责同志分别就市场监管部门在消费维权方面的工作措施和今年“3·15”活动的具体安排,回答了记者提问,并发布阜阳市 2022 年度消费维权典型案例、行政执法案例,通过案例警示普及维权法律法规。多家省市主流媒体受邀参会进行了报道。

举办 2023 年 3·15 晚会

3月13日下午,由阜阳市放心消费创建领导小组办公室、市市场监督管理局、市消费者权益保护委员会联合主办,阜阳市广播电视台承办的 2023 年阜阳市 3·15 晚会在阜阳广播电视台演播大厅举行。市人大常委会副主任陶颖出席并致辞,市政协副主席顾恒中,市政府副秘书长王飞虎,市放心消费创建工作领导小组主任、市市场监管局党组书记、局长杜玉民,市放心消费创建工作领导小组副主任、市市场监管局二级调研员杨伟出席晚会。同时邀请了市发改委、市乡村振兴局等 11 家放心消费创建工作领导小组成员单位的负责同志,行业协会、商会代表、街区代表、经营单位代表、消费者代表等 300 余人参加晚会。晚会播放了 2023 年



阜阳市消费维权工作专题片,对五个案例进行了解读。市市场监管综合行政执法督查支队人员现场讲解辨别商品真伪的知识,发布预付卡消费警示;行业协会、商会代表、街区代表、经营单位代表等15位同志宣读《诚信经营放心消费倡议书》;穿插安排《食安花开》《诚信中国》文艺表演。

举行3·15国际消费者权益日宣传活动

3月15日上午,阜阳市3·15国际消费者权益日宣传活动在清河广场举行。阜阳市人大常委会副主任陶颖、王家仁,市政府副市长陈东、市政府副秘书长王飞虎,在市市场监管局党组书记、局长杜玉民和二级调研员杨伟的陪同下巡视了活动现场,看望参加活动的工作人员。20多家市直机关单位在清河广场设立宣传咨询台,围绕“提振消费信心”年主题,现场向广大市民宣传相关法律法规。阜阳市消保委邀请律师团的律师参与并接受市民法律咨询服务,消保委工作人员现场受理消费者投诉。来自银行、保险、公共服务等行业的50余家企业现场设置了展台,展示企业形象和产品,为市民提供便捷服务。市卫健委组织医院在现场开展义诊活动。市消保委在现场开设有奖知识竞答环节,群众积极参与现场气氛热烈。

同时,为营造全市3·15宣传活动的浓厚氛围,扩大宣传效果,阜城三区及经开区分别在颍州万达广场、颍泉万达广场、颍东爱情海购物广场、阜阳市客运南站等人流密集地设立了宣传点同步开展宣传,共接待消费者咨询5000余人次,受理消费者投诉41件,发放各种法律法规印本、报纸等资料万余份。

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》,制作主题宣传专题《走进3·15 市场监管在行动》,制作专题宣传片《你点我检办实事 守护食安暖民心》《安徽省农资消费教育专题活动》《聚焦四个围绕 放心消费在行动》。其中,颍上县采取云直播方式面向网友直播3·15活动现场,针对消费者关心的事情采取直播方式予以公开,现场解答网友提问20余个,直播观看人次达30000人次。

发布系列消费提示

针对消费热点、难点问题,发布消费警示10余条。阜阳市消保委发布《春季食品安全消费警示》;发布《关于制止餐饮浪费的倡议书》。颍东区、临泉县等地均发布消费提醒,具体内容包括日常消费用品、预付卡消费提示等,引导消费者理性、科学、健康消费。

开展志愿者服务活动

3月15日,来自阜阳师范大学法学院、文学院、外国语学院、物理与工程学院的十名大学生,积极参与清河广场的宣传活动,发放宣传资料,维护有奖知识竞答秩序,提供相关志愿服务。临泉县积极开展维权志愿服务活动,弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务理念,通过开展活动来增加消费者的知识和信息,提高消费质量,增强消费者的维权能力,降低消费风险。

开展公益诉讼座谈

3与14日上午,阜阳市消保委受市检察院邀请赴临泉县法院,观摩公益诉讼案件庭审现场。参加此次观摩活动的有省人大代表,市人大代表,市政协委员,人民监督管理员,市场监管局知识产权科、执法稽查、综合执法支队相关人员,活动中听取与会人员的意见和建议,并围绕庭审和公益诉讼工作开展座谈交流。

2023年阜阳市3·15国际消费者权益日系列活动,重点突出,亮点夺目。全市消保委组织坚持贴近群众、服务群众,积极组织开展宣传纪念活动,进一步增强广大经营者的诚信经营意识和消费者的自我保护意识,把保护消费者合法权益放在心上、落实到行动上,激发市场活力,营造诚实守信、放心消费的市场环境,营造全社会共建共治的良好氛围。

(张艳秋)

淮南

全力筑牢消费者权益保护屏障

根据省市场监管局和省消保委关于 2023 年 3·15 国际消费者权益日纪念活动的统一部署,淮南市消保委积极发挥平台作用,联系相关单位,通过多种方式组织开展了 2023 年 3·15 国际消费者权益日纪念活动。

统筹开展系列纪念活动

一是向分管市长和市市场监管局党组汇报活动计划,经批准后向各成员单位下发《淮南市人民政府办公室关于印发 2023 年 3·15 国际消费者权益日纪念活动方案的通知》,统筹全市 7 个县区、3 个园区,28 家成员单位,15 家协会,2 个志愿团体,34 家企业代表共同开展纪念活动。

二是联合市市场监管局向各县区下发《淮南市人民政府办公室关于做好 2023 年 3·15 期间有关工作的通知》,就各县区、园区市场监管部门 3·15 期间活动进行了部署。

三是结合创城“诚信教育”主题,下发了《关于认真开展 3·15 国际消费者权益日大型户外宣传活动的通知》。将户外宣传活动和诚信教育活动相结合,顺利完成 3·15 期间诚信教育工作。

广泛开展消费宣传教育

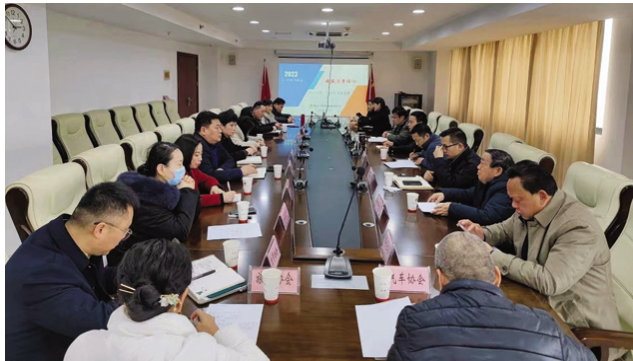
一是召开淮南市纪念 2023 年 3·15 国际消费者权益日新闻发布会。淮南市检察院、市卫健委、市市场监管局、市公安局、市消保委依次发布了 2022 年查处的严重侵害消费者权益的典型案例。通过典型案例,警示违法行为,普及法律法规。就 2023 年消费维权年主题的内涵、全市各级消保委在“提振消费信心”方面开展的工作回答了记者的提问。

二是淮南市市场监管局党组成员、副局长吴俊平带队,市局综合科、消保委、12315 投诉举报处置指挥中心共同参加市广播电台“政风行风热线”节目。解读年主题内涵目标,解答消费者咨询投诉。

三是在举办“诚信教育——消费教育小课堂”。课上向居民介绍了常见的法律条款及维权小技巧,并发布了“老年消费”、“预付式消费”等消费警示。

四是消费维权法律知识宣传,提醒现居民理性消费、绿色消费、合理维权,解答居民咨询。活动现场向社区居民发放《消费维权知识手册》、《民法典知识漫画读本》等宣传资料 200 余册。

五是举行 2023 年 3·15 国际消费者权益日“提振消费信心”主题宣传暨诚信教育主题宣传活动”,



全市共设 1 个主会场,10 个分会场。活动由淮南市政府主办,淮南市市场监管局、市消保委秘书处承办,41 家成员单位协办。市人大副主任沈斌、市政府副市长陆晞、市政协副主席万继军、市消保委主任张云廷、市政府副秘书长杨倩、市人大财经工委主任黄坤出席活动。

六是发布放心消费示范单位诚信经营倡议书。与市电视台合作,解读 2022 年典型案例。在“淮南发布”上发布市消保委 2022 年十大典型案例,通过典型案例,展示维权成果,提振消费信心。邀请市广电台直播车入驻 3 月 15 日大型户外宣传活动现场。直播现场活动,市场监管局、市消保委、消费者代表、行业企业代表,进入直播车接受采访,营造了隆重热烈的宣传氛围。

七是加强新媒体宣传。在市局网站设置“走进 3·15,市场监管在行动”专栏,实时发布 2023 年 3·15 系列活动内容。在市局微信公众号、抖音号发布诚信经营承诺书、倡议书、和系列活动视频。

加强联动提升工作能力

邀请行业代表、大型商超代表,就提消费信心、加强诚信经营开展座谈。要求各行业、企业抓住经济回暖复苏的机遇,通过提升产品、服务质量,赢得消费者信赖,提升消费者体验,营造放心消费环境。

各成员单位积极参与 3·15 系列活动。通过印发宣传单页、制作宣传展板、户外大屏、网站公布案例等方式积极营造 3·15 宣传氛围。安排人员参与 3 月 15 日现场宣传活动,现场宣传法律法规,解答消费者咨询投诉。组织相关企业开诚信自律自查自纠,通过提升产品质量,抓住消费复苏机遇,赢得消费者信赖,提振消费信心。

(黄华纯)

增强消费维权社会合力 筑牢消费维权共建共治“保护网”

2023年国际消费者权益日来临之际,滁州市消保委围绕“提振消费信心”消费维权年主题,有针对性的提前谋划,制定方案,按照时间节点有序开展国际消费者权益日3·15系列活动。

发挥组织协调作用,聚焦解决群众急难愁盼

1月29日,滁州市消保委围绕“提振消费信心”年主题,牵头召集等成员单位联合滁州市市场监管局、市交通局、市邮政管理局约谈了投诉排名靠前的京东、德邦、安能、中通快运等物流企业,督促物流企业落实主体责任,主动建立消费纠纷和解机制,将消费矛盾化解在萌芽状态,协调处理了9件关于物流方面投诉的工单,会议还邀请了消保委公益律师对企业进行培训。

发挥桥梁纽带作用,充分履行社会监督职责

2月28日,滁州市消保委联合市市场监管局、市食安办、中新苏滁高新区市场监管局围绕“提振消费信心”年主题,邀请人大代表、政协委员、食品专家、检察院工作人员、大学生消费维权志愿者、消费者代表、媒体记者等20余人走进中新苏滁高新区邻里生鲜农贸市场联合开展食用农产品“你点我检”消费体察活动。此前,滁州市消保委开展食用农产品“你点我检”网络调查投票活动,共收到4868份数据问卷。通过开展“你点我检”消费体察活动为食品安全精准监管提供更有效支撑,增加食品安全抽检工作的透明度,激发广大群众参与食品安全监管工作的热情,科学引导消费,促进消费维权社会共治。



发挥“连心桥”作用,丰富消保声音传播载体

一是根据消费者投诉举报情况和关注的热点,发布2023年3·15消费警示,提醒广大消费者提高防范意识,维护自身权益,谨慎理性消费,规避消费风险;

二是3月6日上午在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,总结2022年消费维权工作,向新闻媒体和全社会发布2022年度消费热点以及消费维权调解、行政执法、食品药品典型案例。安徽经济报、安徽法制报、安徽广播电视台、工商导报、市场星报、滁州日报、最滁州、滁州广播电视台等十多家媒体参加新闻发布会。

三是联合市市场监管局、市妇联、市公安局、市检察院、市银监局在3月8日走进滁州学院开展消费教育进校园系列活动。滁州日报社、滁州市广播电视台全程跟踪报道。市消保委联合市妇联在滁州学院会举办专场讲座,现场共400余学生参加。报告厅外,市消保委联合市市场监管局、市公安局、市检察院、市银监局在活动现场设置了宣传咨询台,通过悬挂宣传条幅、发放宣传资料、现场咨询等方式,向大学生普及消费维权知识,发出合理消费、依法维权的倡议,倡导同学们树立文明、健康、节约资源和保护环境的消费理念,鼓励同学们积极参与到消费维权环境建设中来。

四是联合市市场监管局等20家市直部门、4家行业协会等成员单位,通信、银行、保险等28家企业于3月15日上午在滁州市琅琊区金鹏玖玖广场开展大型现场宣传活动,滁州市人民政府副秘书长、消保委第一副主任高文冬莅临现场指导关怀,驻滁新闻媒体单位全程跟踪报道。活动现场设置了“签名墙”,以政策法规解读、年主题宣传、消费投诉咨询、真假商品展示等形式,现场宣传服务承诺、解答群众咨询和处理投诉纠纷,从政策、法律、社会舆论等多维度加强消费者权益保护,增强消费维权社会合力,探索形成大维权、大调解的社会治理格局,筑牢消费维权共建共治“保护网”,打造更加安全放心消费环境。

(梁 岩)

六安

铸诚信·提信心·促消费 全面营造放心消费环境

3·15 前后,六安市消保委联合成员单位、行业协会企业等,通过开展形式多样、内容丰富的系列纪念活动,大力宣传“提振消费信心”年主题和消费维权知识,积极营造经营者诚信守法经营、消费者依法维权、科学消费的良好氛围。

加强领导、认真谋划,活动组织有保障

以六安市政府办名义印发《关于开展2023年3·15国际消费者权益日系列纪念活动的通知》,成立由市政府副市长任主任,市消保委主任、市政府副秘书长、市市场监管局局长等任副主任的活动组委会,负责统一指挥协调活动开展,召开组委会全体成员单位会议,确保活动责任分工到人,目标任务落实落细。

强化协作、部门配合,活动开展有成效

(一)联合召开2023年3·15国际消费者权益日新闻发布会和现场宣传咨询活动。六安市市场监管局、市住建局、市农业农村局、市文旅局等市消保委成员单位分别就2022年度相关领域监管执法、消费者权益保护,2023年消费维权重点工作及3·15纪念活动安排等情况进行发布。举办2023年3·15国际消费者权益日大型现场宣传咨询服务和促消费活动。活动现场,市消保委向全市生产经营者发出“铸诚信·提信心·促消费”倡议,企业代表作承诺发言。市消保委成员单位、部分公共服务企业等近50家单位参加现场咨询服务活动,市消保委消费维权监督员(志愿者)参与现场服务活动。

(二)开展“铸诚信·提信心·促消费”消费宣传教育普法行活动。六安市消保委联合东市街道江淮社区共同走进金皖西小区,开展3·15诚信教育进社区,发放法律法规读本等资料200余份,助力消费者会消费、懂维权,防范消费陷阱。走进六安万达广场开展“3·15”宣传教育进商场,集中宣讲年主题和法律法规等知识,引导企业共铸消费诚信,倡导线下实体店开展无理由退货承诺践诺活动。

(三)开展年主题集中宣传月活动。一是发布消保委、市场监管系统十大消费维权典型案例和市场



监管部门十大行政执法典型案例,揭露批评有损消费信心的行为,充分发挥以案示警、以案释法作用。在皖西日报、六安广播电视台等市内主流媒体报纸、微信微博新媒体、短视频等各类平台上集中报道3·15系列活动。二是走进“政风行风热线”栏目,解读年主题,解答消费者投诉咨询。以3·15系列活动为主题,录制播放一期《市场监管在行动》电视栏目。利用活动组委会各成员单位对外窗口和有关企业、商场大屏,播放主题宣传标语、海报、视频,扩大活动覆盖面。三是动员三大通信运营商,推送公益短信,累计推送451.6万条。微信朋友圈推送“3·15十大消费提醒”短视频宣传20万条次。四是开展消费维权知识线上有奖问答活动,累计参与人数2.5万余人,普及消费维权知识,有效提升活动影响力。五是征集消费社情民意。围绕“提振消费信心”年主题,倾听消费者和经营者心声,凝聚社会共识。

(四)深入开展社会监督和教育引导活动。围绕消费者反映的六安市城区部分影院存在涉嫌强制消费者购买3D眼镜等不合规经营行为,六安市消保委开展调查监督,向城区12家影院经营者发出书面劝谕函,提出具体劝谕意见,督促城区相关影院经营者整改不合规经营行为。就超市会员积分清零、餐饮行业扫码点餐强制消费等问题,发表消保委观点,监督经营者诚信合规经营。开展“厉行节约反对浪费”倡议活动,引导文明、健康、节约资源和

保护环境的消费方式。举办系列促消费活动,启动开展“六安消费体验馆”“六安特色伴手礼”评选,引领消费升级扩容。征集扩充消费维权志愿者队伍,“发挥宣传员、监督员、信息员”等作用,壮大社会监督力量,推进消费维权社会共治。开展消费投诉信息公示,对被投诉、举报数量较大的企业进行集中公示,保障消费者知情权,督促经营者落实消费维权主体责任。

县区联动、统筹推进,活动覆盖有广度

各地结合实际,制定印发3·15系列活动方案,在3月15日前后,开展了形式多样的纪念活动。霍邱县围绕食品安全,集中销毁2吨多不合格肉制品,维护广大消费者“舌尖上”的安全;金寨县举办

3·15主题文艺汇演,以群众喜闻乐见的形式开展宣传,助力创建安徽省放心消费示范县;霍山县联合县邮政公司对全县订阅报刊和接收快递的党政机关、居民百姓,投放《致广大消费者的一封信》等宣传资料共12000份;舒城县结合农资打假行动开展现场宣传,全力护航春耕生产;金安区组织名优企业参加3月15日当天现场活动,展示名品优品,组织线下实体店开展无理由退货公开承诺;裕安区在现场活动组织企业开展诚信经营宣誓活动;叶集区依托“无事”找书记党建引领基层社会治理新模式,开展消费维权志愿活动;开发区联合相关社区,集中开展现场咨询等。

(丁伟)

马鞍山

服务经济社会高质量发展 开创消费维权工作新局面

为贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,深入贯彻落实党的二十大精神,全面落实中央经济工作会议精神,全方位落实“提振消费信心”年主题,深入推进“放心消费在安徽”主题行动,围绕放心消费创建活动,马鞍山市消保委以纪念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。

预先谋划强化组织领导

一是制定《马鞍山市2023年3·15国际消费者权益日系列活动方案》,明确开展特色伴手礼、召开新闻发布会、消费教育现场活动、新媒体集中宣传等系列活动内容,明确分工,责任到人,统筹推进。二是向市消保委成员单位征集2022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2023年全市消费维权事业得到更大发展。

召开市消保委第二届全委会一次会议

2月28日,市消费者权益保护委员会换届大会



暨第二届全委会一次会议成功举行。新一届委员会的组建,将持续发挥消费者权益保护平台作用,促进建立企业自治、行业自律、社会监督和政府监管相结合的共建共治共享新格局。努力提高消费环境安全度,经营者诚信度和消费者满意度,积极营造良好的消费及营商环境,提振消费信心,释放消费潜力,为马鞍山市经济健康发展提供持续动力。

发布3·15国际消费者权益日系列活动方案

3月7日在市政会议中心新闻发布厅举行马鞍山市2023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 2023 年消费维权年主题的涵义、依据及目标。二是发布 2023 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 2022 年十大消费维权典型案例,宣传消费维权监管执法成果。四是开展系列线上专题宣传、第一届马鞍山市特色伴手礼评选等多项活动,深入推进放心消费创建工作,持续开展线下七日无理由退货活动,积极开展重点群体消费维权教育引导,扎实开展消费侵权专项整治。

广泛宣传加大媒体互动

一是马鞍山市消保委、市市场监管局、市广电台在金鹰百货正门前广场联合举办马鞍山市 2023 年 3·15 国际消费者权益日广场宣传咨询活动,共接待群众咨询 800 余人次,发放宣传资料 2000 余份,现场受理消费投诉咨询 30 余件。二是在马鞍山日报、皖江晚报开辟 3·15 宣传专版,展示马鞍山市 2022 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。三是开辟《天天 3·15》《政风行风》专题栏目线上宣传,宣讲“提振消费信心”消费维权年主题,介绍优化马鞍山市消费环境的相关举措,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。四是广场咨询活动现场开展马鞍山市特色伴手礼展示、放心消费企业展示,在 3·15 活动现场 17 家企业展示了 23 个品种的特色伴手礼产品,500 多名群众参与了消费体验。五是各级县区消保委在 3 月 15 日当天在所在辖区开展广场宣传咨询活动 9 次,发放宣传材料 5000 余份,接待消费者投诉咨询 1000 余次。

开展线下无理由退货承诺活动

3 月 13 日在印象汇购物中心举办 2023 年马鞍山市放心消费示范创建暨线下无理由退货承诺活动启动仪式,为 2022 年度全市优秀放心消费示范单位、ODR 企业和新发展的线下无理由退货承诺企业集中授牌。

开展第一届马鞍山市特色伴手礼评选活动

为进一步打响马鞍山品牌,积极引导和促进消费,联合市广电台开展马鞍山市特色伴手礼评选活动,来自马鞍山市本地企业的 27 款产品入围第一届“马鞍山市特色品牌伴手礼”评选,在经过企业申



报初评、线上投票评比、群众现场参评和线下专家评审等环节,评选马鞍山市十大特色品牌伴手礼产品。

开展消费维权专家志愿者受聘仪式

市消保委在 2022 年下半年面向马鞍山市社会公开招募,经层层选拔产生 12 名消费维权专家志愿者。他们将加强对商品和服务的社会监督,参与消费维权工作,积极主动宣传《消费者权益保护法》及相关法律法规,协助监管部门和消保委组织开展消费纠纷的调查、调解及诉讼工作,持续改善和优化消费环境,共同提振消费信心,推动消费供给提质升级。

协同配合回应社会关切

组织马鞍山市局科室、县区市场局等集中观看央视 3·15 晚会,3 月 16 日针对央视 3·15 晚会曝光热点问题,市消保委协同市行政执法单位参与专项检查。

下一步,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。

(张巍巍)

高质量完成 3·15 纪念活动 促进经济高质量发展

为纪念 2023 年 3·15 国际消费者权益日期间,芜湖市消保委系统共开展主题活动 92 个,消费者参与人数 13.15 万人,经营者参与数 1092 个,召开新闻发布会 2 次,印发宣传资料 3.34 万册,开展消费教育引导活动 1.63 万次,报刊杂志发表专题文章或新闻报道 79 篇,广播、电视播放专题节目或报道 54 次,新媒体报道总数 86 篇,宣传视频 34 个,发布典型案例 35 个,制作、播放各类公益广告 3320 条。

开展线上消费宣传活动

3 月 14 日上午,召开 2023 年 3·15 新闻发布会,芜湖市消保委、市场监管局,市农业农村局、文旅局、邮政管理局、烟草专卖局相关负责人作了新闻发布。发布会发布了 2023 年消费维权年主题、全市 3·15 系列活动安排、相关部门消费维权工作报告及典型案例,省内及市级等 10 余家主流媒体作了现场报道。市消保委制作了《“定金”与“订金”的区别,你明白吗》《“黑家电维修”你遭遇过吗》《杜绝餐饮浪费从我做起》《关注农村食品安全》《警惕购买假农资》等 5 个消费教育小视频,在轻轨、楼宇电梯、农村、社区、商圈、企业等广泛播放,取得显著的社会效果。

走进新闻直播平台开展消费维权互动

走进市大江晚报《热点关注》栏目,作为百姓“3·15 维权专家团”成员为消费者释疑解惑;走进市交通之声《公民与法》栏目,以案释法,普及消费维权知识;走进市交通之声《城市对话》栏目,就“提振消费信心”消费维权年主题进行宣传。

开展线下主题宣传活动

芜湖市 9 个县市区均在辖地联合多个部门开展 3·15 主题宣传活动。镜湖区在福海家具广场用展板形式解读《消费者权益保护法》,罗列了十条诸如“消费者网购有 7 天‘后悔权’”、“消费欺诈‘退一赔三’, 保底金额 500 元”等消费者须知的条款内容,消费者反映热烈,人民日报以《今天,芜湖主城区这场活动干货满满》为题作了宣传报道。各县市区通过现场法律法规宣传、咨询、打假辨劣、消费投诉接待、有奖竞答等,营造了浓厚的 3·15 氛围。

此外,在全市出租车显示屏上宣传“共铸消费诚信、提振消费信心”年主题,在轻轨、楼宇宣传 3·15 主题活动,各县市区、开发区利用辖地横幅、电子



屏等多种形式在各大企业、商圈、市场、社区、村委会、各个路口等场所宣传消费维权年主题及 3·15 主题活动。

开展“提信心、促消费”消费体察活动

3 月 9 日下午,市消保委为构建和谐的消费关系,推动消费提质升级,组织人大代表、政协委员、媒体代表、消费维权志愿者以及消费者代表 30 余人走进电商企业——三只松鼠以及芜湖乡村振兴农村产品展示展销平台——大江市集进行消费体察,使消费者亲身体验芜湖优良的消费环境,增强了消费者对芜湖市企业发展质量和乡村振兴工作的信心。

开展首届芜湖特色伴手礼评测活动

为促进消费扩容提质,激发消费增长新动能,3 月 13 日,芜湖市消保委对各县市区下发了《关于开展首届芜湖特色伴手礼评测活动的通知》,并同步在市主流媒体大江晚报,市市场监管局、市消保委网站刊登《关于开展首届芜湖特色伴手礼评测活动的公告》,全面启动首届芜湖特色伴手礼评测活动,该活动预期自 3 月 15 日开始至 6 月底结束。

组织消费维权指导交流会

市消保委、市市场监管局在 3 月 7 日下午对全市投诉量居前的大企业进行了消费维权指导,指导会通报了各企业投诉量情况以及投诉存在的主要问题,并对企业从提升产品质量与售后服务进行了点对点的指导,强化了企业的主体责任意识,为提振消费信心打下了坚实的基础。市经开区消保委、弋江区消保委也分别开展了重点企业消费维权交流会和房地产企业消费维权指导会。

(喻薇莉)

宣城

充分发挥消保委职能作用 切实保护消费者的合法权益

为深入宣传“提振消费信心”年主题,努力营造企业诚信、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,宣城市成立 2023 年 3·15 国际消费者权益日活动组委会,制定了《宣城市 2023 年 3·15 国际消费者权益日系列活动方案》,有序推动全市 3·15 活动顺利开展。

一、开展大型广场宣传活动

3 月 15 日上午,宣城市 3·15 国际消费者权益日大型广场宣传活动启动,多家市消保委成员单位及 30 余家企事业单位参加现场活动。各参展单位设立咨询服务台,通过展板和条幅、发放宣传资料、假冒伪劣产品展示、现场受理消费者投诉等形式,向广大消费者宣传法律法规和消费维权知识,提高消费者辨假识假能力和维权意识。活动累计发放宣传资料 10000 余份,接受消费者咨询 200 余人次。

二、召开新闻发布会,通报维权情况

3 月 13 日召开 3·15 新闻发布会,市消保委执行副主任王智发布 2022 年全市消费者权益保护工作情况、2023 年重点工作和 3·15 活动安排。

三、上线《百姓热线》,现场解疑答惑

3 月 13 日,宣城市消保委执行副主任王智带领市市场监管局、市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深入交流,并为消费者解疑答惑。

四、开展“五进”活动,做好宣传教育

宣城市教体局、市文旅局等消保委成员单位围绕“提振消费信心”年主题,开展消费教育进校园、进景区、进商超、进企业、进乡村等活动,宣传消费维权知识。市消保委指导各单位开展消费教育五进活动。宁国市消保委展开诚信 3·15 进校园活动,在全市范围内举办“春天杯”“消费维权知识竞答”活动。人行宣城支行、宣城银保监局开展金融知识进校园活动,教育引导在校学生提升金融素养,防范不良网络借贷风险。

五、发布典型案例,净化消费环境。

评选出 2022 年宣城市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。



六、拍摄成员单位案例,展示维权风采

3·15 期间,联合新闻媒体,录制了烟草专卖局的查处违法电子烟案例,展现消保委成员单位保护消费者合法权益工作情况,提醒消费者保护自身权益。

七、发布消费警示,避免消费“陷阱”

3·15 期间,宣城市消保委、市市场监管局发布消费提示,提醒消费者预付消费需谨慎、直播带货须擦亮眼睛、选购食品需留意事项,提高消费者自我保护意识和能力,帮助消费者有效规避消费陷阱和消费风险,切实保护自己的合法权益。

八、借助各类载体,营造宣传氛围

3·15 期间,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,《安徽日报》《安徽经济报》《安徽财经网》《中安在线》《法治安徽网》《宣城日报》做到宣传多角度、全方位、立体化。

九、开展宣城特色伴手礼活动,打响宣城品牌

开展宣城特色伴手礼评选活动,从 34 家企业 46 件申报产品中,优选出宣酒集团股份有限公司的“宣”牌 65 度小窖原酒礼盒等 10 款产品认定为第一届“宣城特色伴手礼”,泾县润发梳业有限公司的“缘木轩”牌拇指按摩梳等 6 款产品为第一届“宣城地方伴手礼”。

2023 年,宣城市消保委将紧紧围绕“提振消费信心”年主题,更好地适应消费的新趋势、新特点,充分发挥消保委职能作用,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。

(王祥云)

共铸社会诚信 提振消费信心

为纪念 2023 年 3·15 国际消费者权益日,引导广大生产经营者树立诚信经营理念,增强消费者合法权益保护意识,铜陵市消保委结合实际,围绕“提振消费信心”消费维权年主题,积极组织开展各项活动。

加强组织领导,保障活动落到实处

为确保 3·15 各项纪念活动落到实处,铜陵市消保委、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 2023 年 3·15 国际消费者权益日纪念活动方案》,提出了十项活动内容,并成立了以市政府领导为组长,市市场监管局领导为副组长的领导小组。3 月 6 日上午,市市场监管局局长主持召开 3·15 纪念活动碰头会,进一步明确了重点工作和责任分工,为纪念活动的顺利实施提供了坚实保障。

丰富活动形式,营造浓厚宣传氛围

一是开展广场宣传,创建放心消费环境。3 月 15 日当天,铜陵市组织市消保委成员单位、企业代表、行业协会代表、消费维权志愿者代表、公益律师代表,以及特色伴手礼企业开展广场宣传活动,设置展台,向群众发放消费维权宣传资料,讲解如何区分常见假冒伪劣商品,并设立投诉咨询台,耐心细致地接受咨询、解答问题。当天,全市上下联动,营造了浓厚的宣传氛围。二是召开“3·15”新闻发布会,回应百姓关切。发布会上,市消保委、市市场监管局、市教体局、市商务局、市文旅局、市卫健委、铜陵银保监分局、市烟草专卖局等 9 家单位,通报了铜陵市 2022 年以来不同消费领域的热点难点问题、消费维权工作情况以及典型案例,积极回应社会和广大消费者关切的问题。三是走进风热线,倾听百姓心声。3 月 15 日上午,市市场监管局局长带队做客“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。四是发布典型案例,督促诚信经营。3·15 期间,市烟草专卖局、市场监管局等市消保委成员单位发布消费维权典型案例,皖南地区七市市场



监管部门联合发布消费维权典型案例,让社会公众充分了解案例,起到消费警示的作用,督促经营者诚信经营。五是线上线下相结合,拓展宣传渠道。氛围营造和线下宣传紧密结合、同频共振,通过报纸、电视、网络、广播以及户外大屏等形式进行消费维权宣传,在广场、商场、景区、超市等处利用 LED 电子屏播放 3·15 宣传标语,提高群众知晓度和参与积极性。

加强教育监督,优化消费环境建设

一是开展消费体察活动。组织消费维权志愿者走进安徽特色伴手礼企业—铜陵山礼文化发展有限公司开展消费体察活动,了解企业的基本情况,交流了企业如何保证食品安全的做法,参观了生产加工车间、成品展厅以及餐饮会客厅等地方,提升消费者对商品和服务的了解,增强消费信心,督促企业讲诚信重责任,接受消费者监督。二是开展餐饮企业集体约谈和行政指导。3·15 期间,对餐饮行业代表进行了集体约谈和行政指导,对于企业存在的问题进行现场通报并限期整改到位。三是开展消费者满意度专项调查活动。3·15 期间,开展了快递行业的消费问卷调查活动,该项调查为期一个月,活动结束后,将对调查结果进行分析点评,对于存在的问题,将联合有关行业主管部门对企业进行约谈指导。四是开展诚信经营宣传进企业活动。走进汽车销售服务企业、食品生产企业等开展消费教育活动,对企业守法经营进行引导提醒,同时也是通过把消费维权关口前移,减少侵害消(下转 26 页)

池州

形式多样 特色鲜明

提高消费者自我保护和消费维权能力

为隆重纪念 2023 年 3·15 国际消费者权益日,池州市市场监督管理局、市消保委紧紧围绕“提振消费信心”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。

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、市消保委认真筹划,共同制定了《2023 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,积极提振消费信心、促进恢复扩大消费,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,使池州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。

强化宣传,氛围浓厚

召开新闻发布会。3 月 10 日上午,池州市政府新闻办、市市场监督管理局、市消保委联合召开池州市 2023 年 3·15 新闻发布会,发布 2022 年全市消费维权工作成效及 2023 年消费维权工作展望、2022 年放心消费示范创建、全市市场监管系统执法办案情况及 2023 年“两节打假”工作情况、2023 年 3·15 活动安排、消费维权年主题等。

制作发布 3·15 宣传专刊和专版。池州市市场监督管理局、市消保委联合印制了《3·15 刊》10000 份,免费赠送给消费者,内容主要有:2022 全市消费维权工作年度报告;2022 年全市市场监管系统执法打假典型案件;2022 全市消费维权年度十大典型案



例;池州市放心消费创建工作概述;2023 年消费维权年主题涵义、依据及目标;3·15 消费警示;池州市消保委 2023 年工作要点。在《池州日报》开辟专版,发布了 2022 全市消费维权工作年度报告,披露了池州市 2022 年十大消费维权典型案例。

形式多样,特色鲜明

开展 3·15 国际消费者权益日暨“为民办实事,为企业优环境”现场咨询服务活动。3 月 14 日上午,池州市市场监管局、市消保委、市公安局、市发改委、市农业农村局、市商务局、市文旅局、市烟草专卖局、市供销社、市银行业协会、市保险业协会等单位在远东国际广场举办大型现场咨询服务活动,通过摆放咨询台、设置展板,向广大市民宣传相关法律法规和部门政策,普及食品药品、消费维权、金融保险、特种设备安全、制止餐饮浪费、知识产权保护、放心消费创建等知识,详细讲解辨别假冒伪劣产品技巧,并接受市民投诉、咨询。

开展“诚信经营 放心消费”进商场暨线下实体店无理由退货公开承诺活动。3 月 15 日上午,市消保委、市市场监管局走进大润发超市广场开展“诚信经营 放心消费”进商场暨线下实体店无理由退

货公开承诺活动。池州市家居建材销售行业协会会员单位、池州大润发商业有限公司等 20 余家实体店企业向社会集体公开宣誓承诺并签名,承诺积极参与全国放心消费示范城市创建,严格履行企业主体责任,并围绕消费安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心,规范日常经营行为,全面落实 7 日无理由退换货服务,切实做到依法经营、诚信经营。同时,现场设置了咨询服务台,向市民和商场经营户宣传食品药品、消费维权及诚信经营、放心消费等政策知识,发放《安徽省线下实体店无理由退货指引(试行)》、《3·15 消费维权专刊》《消费维权故事汇》等宣传资料 1000 余份,接受消费者咨询 80 人次。

开展 3·15 消费维权知识线上答题赢红包活动。普及《消费者权益保护法》《安徽省消费者权益保护条例》等法律法规,提高消费者依法维权意识。活动参与人数 9926 余人,总浏览量达 18.9 万人次,派发微信红包奖励 2000 份。

开展农村消费环境状况调查活动。了解池州农村地区消费环境状况,掌握农村居民消费意愿和消费维权认知状况,维护广大农村消费者的合法权益,推动相关部门解决影响消费信心的突出问题,提振消费信心,推进后疫情时期经济回暖向好。活动以现场调查方式进行,发放调查问卷 1000 份。

开展放心消费专项体察活动。组织人大代表、政协委员、新闻媒体记者及消费者代表走进省级放心消费示范单位和部分线下实体店购物无理由退换货承诺单位,开展以构建人民满意的消费环境为目标,以“质量放心、价格公道、服务优质、维权依法”为内容的专项体察活动,督促经营者切实履行主体责任、践行诚信承诺。

开展 3·15 首届品质家装节活动。池州市消保委联合市工商联、市小微企业商会、市个体民营企

业协会于 2 月 19 日-3 月 25 日开展首届品质家装节活动,宣传推介池州装饰、建材等小微企业品牌产品,引导消费结构升级,提振消费信心。

开展在线访谈活动。3 月 15 日,联合池州市传媒中心交通旅游广播开设 3·15 维权专题在线访谈,点评典型案例,解读 2023 年消费维权年主题,解答消费者投诉咨询。

开展诚信教育暨放心消费“五进”活动。通过进企业、进市场、进学校、进农村、进景区,宣传诚实守信、放心消费等知识,引导广大市民培育践行社会主义核心价值观。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。

县区活动丰富多彩

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 2022 年十大消费维权典型案例;对消费者投诉较多且调解成功率较低的经营者进行集中公示。东至县市场监管局、消保委举行“放心消费在东至”活动启动仪式,开展“诚信经营 放心消费”公开承诺;开展消费教育进社区活动,开展放心消费知识讲座。青阳县市场监管局、消保委开展罚没物资销毁,对 2022 年度的罚没物资进行集中统一销毁处理,涉及的商品有食品、药品、化妆品、建材、防疫口罩、烟花爆竹等 6 个大类近 40 个品种产品,重量达 2 吨,货值金额约 3 万元。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;举行 3·15 国际消费者权益日宣传活动,为市民普及消费维权相关知识。九华山市市场监管局、消保委开展现场咨询服务活动,活动现场设立投诉台和咨询服务台,集中受理、处理消费者投诉举报和咨询服务,通过实物展示、宣传资料等形式向消费者宣传、讲解真假商品的鉴别常识等消费知识,提高消费者自我保护和消费维权能力,并深入九华新街超市和饭店,普及消费维权知识,检查经营户落实明码标价、食品安全等工作,督促经营主体诚信守法经营,切实维护消费者“舌尖上的安全”。

(王晓震)



黄山

让 3·15 变成 365 天中的每一天

2023 年 3·15 期间,通过政府主导、消保委牵头、部门联动,黄山市市场监管局、黄山市消保委不断丰富活动载体,扩大活动影响力,紧紧围绕“提振消费信心”消费维权年主题,开展了线上、线下相结合的系列 3·15 国际消费者权益日纪念活动。

积极安排部署,开展广泛宣传

组织保障。3 月 12 日召开市消保委一届五次常委会暨放心消费创建工作推进会,总结了 2022 年消费维权工作,解读了黄山市关于创建全国放心消费示范城市的工作方案,部署了 2023 年黄山市 3·15 消费维权活动。黄山市政府副市长、市消保委主任王恒来出席会议并讲话,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。

多元宣传。3 月 14 日上午召开新闻发布会,发布全市消费者权益保护工作开展情况;联合 12345 中心共同拍摄“12345 小课堂”;联合商业银行在省级金融教育基地开展消费金融知识宣讲;联合银行保险业开展 3·15 消费者权益保护教育宣传周活动;联合黄山电信、移动、联通三家通信公司在 3·15 期间向全市市民推送内容为 2023 年消费维权年主题及 3·15 国际消费者权益日纪念活动时间地点等公益短信。

线上宣讲。联合黄山广电台开展《政风行风热线》和《12315 消费维权热线》上线;联合市民网共同开展 3·15 活动现场直播、短视频展示放心消费示范企业以及消费维权知识有奖答题等。通过集中展播,密集宣传,达到宣传效果;通过主流新闻媒体及门户网站、微信公众号等平台集中公开发布一批消费维权典型案例。总结宣传 2022 年度全市市场监管部门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。

全市各区县也通过新闻媒体、门户网站、电子显示屏、悬挂条幅、出宣传栏等各种形式开展线上线下系列宣传活动。3·15 期间,全市共召开新闻发



布会 3 次,开展消费教育引导活动 54 次,发布典型案例 46 个,发送短信 174 万条次,制作、播放各类公益广告 309 条次。

举办纪念活动,营造浓厚氛围

3 月 15 日上午,黄山市 3·15 消费者权益日纪念活动在屯溪区徽州大剧院广场隆重举行。市人大常委会副主任陆群、市政府副市长王恒来、市政协副主席胡黎明出席纪念活动,市政府副秘书长马宁生主持纪念活动启动仪式,市消保委常务副主任、市市场监管局局长韩开云致辞,屯溪区政府分管负责同志、市消保委 9 家副主任单位负责同志和放心消费示范单位代表参加纪念活动启动仪式。2023 年黄山市“3·15”国际消费者权益日纪念活动主题

为“提振消费信心,共促消费公平,争创全国放心消费示范城市”。纪念活动现场设置假冒伪劣商品展示区、“为民办实事 为企优环境”现场咨询服务区、放心消费示范单位展示区、首届“安徽消费体验馆”、安徽伴手礼企业展示区。20 多家行政单位、62 家放心消费示范单位在活动现场发放宣传材料、解答消费者咨询、受理消费者投诉,现场讲解假冒伪劣商品鉴别知识。活动现场共接受消费者咨询和投诉 400 人次,发放宣传材料 5000 份。

活动期间,黄山市消保委联合放心消费示范单位开展消费维权知识有奖竞猜活动。广大消费者积



极踊跃参加,通过一问一答,既向消费者普及了法律法规和消费知识,也促进了经营者与消费者之间的互动,现场气氛活跃热烈。新闻媒体广泛参与,黄

山本地的主流媒体黄山日报、黄山晨刊、市广电台等全程参与报道了3·15国际消费者权益日纪念活动。同时,首次对3·15纪念活动进行现场直播,进一步扩大了活动宣传面和影响力。

3·15当天,全市各区县均同步举行“3·15”消费者权益日纪念活动,受理消费者投诉咨询,开展年主题宣传。全市共开展咨询活动37场,现场受理消费者咨询投诉共计711次,印发各类宣传资料30017份。销毁假冒伪劣商品共计15.78吨,货值金额99.79万元。

及时研判分析,提速增效维权

3·15期间,黄山市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,加强12315数据分析运用,对于重点消费领域的投诉举报进行定向分析,查找监管薄弱环节和风险隐患,主动发现消费者关心关注的热点难点问题,及时稳妥做好了相关处置工作。央视3·15晚会期间,积极落实属地责任,加强应急值守,统筹执法力量,组织区县局100人左右集中收看央视3·15晚会,统一安排人员值班备勤,有效应对突发事件。

下一步,黄山市将继续以守护消费者合法权益为己任,着力优化营商环境,维护市场秩序,提振消费信心,共促消费公平,让3·15变成365天中的每一天。
(兰文军)

(上接22页) 消费者权益的行为发生,维护消费市场秩序。五是通过网站、公众号、企业座谈等形式发布诚信经营放心消费倡议。呼吁更多线下实体店加入到无理由退货行列中来。

强化执法办案力度,净化消费市场环境

一是针对央视3·15晚会曝光的我省三家企业假香米问题。铜陵市市场监管局立即部署专项排查,全市市场监管部门上下联动,组织执法人员在全市范围部署开展了大排查,截至3月16日,共出动执法人员249人次,排查生产单位30家次、流通单位723家次、餐饮单位365家次,未发现央视曝光的3家企业生产的大米向铜陵市销售的情况。二是为切实防范消防产品质量安全事故的发生。打击假冒伪劣消防产品生产、经营行为,市市场监管局会同市住建局、市消防支队三部门联合开展迎3·

15消防产品质量安全联合检查。三是为制止侵害人民群众合法权益的垄断行为。切实维护市场公平竞争和广大消费者权益,铜陵市围绕三项主要任务,自3月起在全市范围内开展民生领域反垄断执法专项行动。四是开展对生产、销售、服务领域的商品(包括食品)和服务方面的检查活动。重点开展了校园及周边食品安全、春季学校食堂食品安全、无照经营等专项整治,提升维权工作的社会公信力。

2023年,围绕“提振消费信心”年主题,铜陵市组织开展了形式多样的系列活动,印发宣传材料10000余册,开展消费教育引导活动40余次,拍摄宣传视频4个,召开新闻发布会2次,让消费者了解到更多消费维权知识,切实增强了经营者诚信经营意识。

(许建静)

宿松

切实保护消费者合法权益 营造安全放心的消费环境

为了更进一步维护我市消费者合法权益,为扩大内需,拉动消费,促进宿松县经济发展,宿松县消保委按照县人民政府《关于印发宿松县 2023 年 3·15 国际消费者权益日纪念活动方案的通知》的相关要求,用各种有效形式和宣传载体,向社会推荐名优产品,大力开展 3·15 维权、法律法规宣传工作。

做好活动准备工作

宿松县消保委按照宿松县人民政府关于开展 3·15 活动方案的工作要求,通过媒体、抖音等平台向全县人民对 3·15 国际消费者权益日活动进行宣传。3 月 9 日上午消保委召开了 2023 年 3·15 消费者权益保护日工作通报会,就宿松县 2022 年度消



费投诉举报相关工作进行通报。公布 2022 年度消费投诉情况;对投诉举报前五名的企业进行公布;公布十大消费维权典型案例和侵害消费者合法权益典型案例;就消保委秘书处 2023 年的主要工作进行通报。

3 月 9 日下午县消保委召集相关单位开展 2023 年 3·15 消费者权益保护日工作部署会,县市场监管局何登桂局长对 315 活动内容及工作要求进行安排,要求各成员单位回去向领导汇报 3·15 活动的相关工作,要严格按照县政府文件的要求落实,把 3·15 活动宣传好,组织好。

强化活动宣传

3 月 7 日,县消保委秘书处、县市场监管局及成员单

位在汇口镇街道散发宣传单及宣传手册,向消费者宣传《消费者消费者权益保护法》、《侵害消费者权益行为处罚办法》、《食品安全法》、《禁止传销条例》等法律法规。同时,在学校共同开展放心消费“五进”活动,通过进企业、进社区、进校园、进养老院、进商场宣传放心消费。现场科普保健食品知识,并免费为群众测血压,开展打击整治养老诈骗专项行动,推进全县放心消费共治,打造满意消费在宿松。

开展 3·15 国际消费者权益日纪念活动

3 月 15 日,宿松县消保委、县市场监管局、县公安局、县司法局、县农业农村局等成员单位联合在园林广场举办纪念 3·15 国际消费者权益日宣传活动。活动中为安徽森森实业有限公司、安徽优品智能科技有限公司颁发第六届宿松县政府质量奖,鼓励企业积极开展质量领域变革创新,努力打造集质量、标准、技术、品牌等于一体的高品质产品和服务,共同推进质量强县建设。

活动现场,紧紧围绕“提振消费信心”主题,通过设置宣传咨询台、发放宣传资料、现场受理消费投诉、义诊、食品安全快速检测以及公布 2022 投诉较多的商品及典型案例等多种形式,零距离倾听群众呼声,面对面回应群众诉求,心贴心解决群众问题,引导群众科学、理性消费,提高维权意识和辨别识假能力。活动中共发放宣传资料 1200 余份,解答消费者咨询 300 人次。为群众传递食品、药品、化妆品等产品的安全防范意识,坚决维护公平竞争的市场环境 and 安全放心的消费环境,引导消费者科学理性的消费,依法维护消费者的合法权益。

本次活动取得了良好效果,优化消费环境,倡导诚实守信,促进经济增长,在宣传消费政策,推进消费维权的同时提高了消费者的维权意识和法制观念,切实保护消费者合法权益,积极营造宿松县安全放心的消费环境,3·15 国际消费者权益日纪念活动圆满结束。

(朱小平)

履职尽责 促消费维权意识深入人心

为努力营造安全放心的消费环境,广德市市消保委、市场监管局紧紧抓住“提振消费信心”年主题,结合实际情况、精心准备、认真组织、积极创新,开展了形式多样、内容丰富的3·15系列宣传活动,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。市委、市政府高度重视此次活动,成立2023年广德市“3·15”国际消费者权益日活动领导小组,广德市消保委制定《广德市2023年“3·15”国际消费者权益日纪念活动方案》,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。

二是召开工作动员会。3月14日,市市场监管局组织各市场监管所、各乡镇消保委分会、消保委秘书等有关科室召开了“3·15”纪念动员当日工作部署会,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”现场宣传活动工作安排。

三是成立快速维权行动组。按照省市要求,广德市市场监督管理局、市消保委抽调精干力量,成立快速维权反应和应急预案行动小组,确保投诉举报快速及时妥善处置。向社会公布值班投诉和举报电话,安排专人值班,负责对投诉举报进行及时登记、分流,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。

二、积极开展“3.15”消费维权活动

一是开展维权专项整治行动。市市场监管局对全市生产、流通、消费领域食品、保健食品、药品、商品服务的监督检查。市消保委联合市监局、烟草局等成员单位开展假冒伪劣商品集中销毁活动,销毁商品包括食品、药品、化妆品、烟草等15个种类,货值金额82万余元;联合市场监管局、农业农村局、消防救援大队等部门对全市农资和消防器材市场进行了一次专项检查,严厉打击违法行为,保证农资和消防安全。

二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法律法规,积极倡导诚信经营的理念,提高自律意识,进一步规范



市场秩序,营造健康有序的放心消费环境。

三、围绕年主题开展宣传活动

一是开展主题纪念活动。3月15日,全市35个市直单位和企业共同开展国际消费者权益日纪念活动,共设宣传展板50余块、发放各类宣传资料10000余份。活动通过开展消费维权现场宣传咨询、受理投诉、鉴别假冒商品、义诊便民服务 etc 提高消费者的维权意识。

二是开展“五进”活动。充分发挥“一会两站”的地位和作用,组织各乡镇、各市场监管所和基层消保委分会,开展法律法规及放心消费、诚信教育“进乡村、进社区、进学校、进企业、进机关”志愿活动,进行普法宣传、诚信经营和放心消费知识讲解,提高经营者诚信经营意识和消费者维权意识。

三是发挥宣传媒体优势。广德市融媒体中心、幸福广德实时及时宣传报道“3·15”纪念活动、“提振消费信心”年主题和十大典型案例等相关报道。

四是充分利用各类载体开展宣传活动。通过悬挂横幅、张贴宣传画册、散发各类宣传材料等传统宣传形式外,同步采取手机短信、微信平台互动等新型宣传方式,在全市范围内掀起了一波又一波的宣传浪潮,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职尽责,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。

(张克勇)

行业通病多

省消保委给家装市场规范发展“开处方”

近年来,家装行业消费投诉量不断上升,行业到底存在哪些难点、痛点、堵点问题?为此,2022年第四季度,安徽省消保委与合肥市消保委联合对合肥家庭装饰装潢市场进行调查。

此次调查采取家装工地探访和线上线下问卷相结合的方式。对市区10个住宅小区的180个家庭装修工地进行探访,向发现问题的家装企业发放劝诫书85件,向存在有隐患的项目业主发放温馨提示142件,现场联系装修公司36次,直接解决问题47件。同时,发放2000份调查问卷,收回有效调查问卷1455份。调查发现,家装行业群众满意度较低,一些诚信缺失的商家存在着施工工艺质量打折、拖延工期、合同设陷阱、承诺不兑现,甚至“关门跑路”等问题,消费者合法权益屡受侵害。

一、调查发现的行业难点、痛点、堵点问题

(一) 行业规范发展中存在的难点问题

1、资质参差不齐,“游击队”式装修队伍占据市场高位

现场探访发现,有资质的家装公司装修、“游击队”装修、户主自行装修的市场份额占比分别为38:42:20。在工地整体形象、文明施工、安全防护、施工规范、质量标准、服务保障等方面,不规范公司占被调查工地的76%。

2、管理技术不规范,工程质量顽疾多

问卷调查显示,42.48%的消费者表示家装工程存在管理不善、技术不标准等问题。180家被调查



的家装工地,发现存在问题的237处,主要问题包括工程开工前未做房屋交接验收、施工图纸不规范、乱拆乱建、渗漏、开裂等。

3、品牌口碑认可度低,行业面临信任危机

问卷调查显示,在选择家装公司时,仅13.88%的消费者表示比较关心品牌形象;对装修过程及其注意事项很了解,有信心装出自己想要的结果的消费者占比为15.94%;在装修中或装修结束后,对装修公司或游击队的服务质量评价中,21.79%消费者认可装修公司,14.57%消费者认可游击队。优质品牌企业市场占有率低,消费者对于家装企业难辨优劣、选择困难,行业亟需建树品牌信任。

(二) 消费过程中出现的痛点问题

1、重要条款约定不清,合同履行存隐患

问卷调查显示,48.52%的消费者反映存在合同重要条款约定不清的问题。包括合同中没有工程细致报价、没有标明主辅材的品牌和单价、施工质量规范合同未注明标准规范、口头承诺不写入合同、

变更项目不重新订立合同、一些不法企业恶意增漏项等。由于约定不清,一旦出现纠纷,消费者举证难、追责难。

2、产品质量问题层出不穷,四成消费者遭遇过“坑”问卷调查显示,42.27%的消费者反映家装消费纠纷存在产品质量问题。产品等级划分不规范、使用过期产品、偷工减料等行为导致合格品充当优等品、山寨货冒充品牌货、低档基材替换优质基材等问题。

3、敷衍塞责,售后服务不规范

问卷调查显示,53.33%的消费者表示不满意装修公司的服务保障。重销售轻服务,遇到问题,经营者以各种理由推诿、拖延和拒绝。

(三)消费纠纷解决过程中出现的堵点问题

1、装修质量问题责任认定难,维权成本高

现场探访和问卷调查显示,出现消费纠纷时,一些装修公司不认可其装修工程或产品存在质量问题,要求消费者提供权威第三方检测机构的检验报告的情况;一些鉴定费用动辄几千元甚至上万元。

2、跑路现象频发,家装预付资金安全难以保障

现场探访和问卷调查发现,存在装修公司“跑路”现象,其中不乏影响力较大的互联网家装公司。目前,家装市场的一般操作是,消费者签订装修合同后,就得交纳40%至60%的工程款,一旦装修公司跑路,消费者预交的工程款难以追回。

二、针对问题“开处方”

(一)鼓励和引导行业自律,化解行业难点问题

1、针对从业门槛低,公司资质参差不齐,游击队装修占比较多的问题,要构建诚信体系,鼓励和引导行业自律,培育行业头部优质企业,引导企业诚信守诺、担当负责,推动行业持续健康发展。

2、行业内推广示范合同文本,加强验收监督,进一步完善家装工作流程,指导和约束家装产品提供者。

3、加强质量技术标准化建设,加强家装行业的立法立标工作,制定行之有效的监督管理办法。成立独立的第三方的家装监督专业机构,加强对家装行业装修工程的监督。引导企业守法诚信,提高行

业消费者满意度。

(二)加强监管,规范交易行为,化解消费痛点问题

1、签订规范合同,防范可能存在的风险

经营者要主动提供规范文本,对品牌、价格、标准等内容进行详细的约定,对重要内容要尽到必要的提示义务,充分保障消费者的知情权,需要进一步约定的,须和消费者达成约定。

2、针对产品质量问题多发的情况,主管部门和行业组织发挥作用,加强监督和动态管理,对家装企业分级分层管理、加强信用评估,引导消费者放心消费。工程监理部门要切实履行责任,特别是在质量安全环节上的管理,防止劣质产品进入家装环节,让消费者避免验收及交付环节套路。

(三)加强社会共治,解决维权堵点问题

针对责任认定门槛高的问题,落实经营者先行垫付制度和责任倒置制度。检测、鉴定费用由经营者先行垫付;消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。建议第三方检测机构进一步降低门槛和费用标准,为检测、检验提供便利条件。

针对装修公司跑路问题,加强信用监管,建立黑名单制度和家装预付金第三方托管制度。对跑路的公司法定代表人、主要股东列入信用清单。消费者与装修公司签订家装合同后,先行将装修款交付第三方平台托管,第三方平台再依据协议按照工程进度分期将款项支付给装修公司。第三方资金托管,对于业主来说,不但实现了“先装修,后付款”,还因为增加了重要工程节点验收,倒逼装修公司提升工程质量。

省消保委提醒消费者要注意查看企业资质、勿信不实宣传和虚假承诺,注意规避无固定办公场所、无规范合同文本的小规模公司。尽量签订规范合同,只有每个环节通过规范程序才能更有利于保障自身的合法权益。细化合同要求、有效检查验收。发现问题,保存证据,及时与经营者协商;协商不成的,及时向消保委或有关行政部门投诉,也可以到法院提起诉讼。

(安徽省消保委 孙 初)

微信、快应用等小游戏广告问题多

安徽省消保委小游戏广告调查上《中国消费者报》头版头条

小程序游戏(以下简称小游戏)是指在手机上无需安装专门的游戏APP,通过其他应用平台即可打开畅玩手机游戏,因其具有玩法简单、操作便捷、不占内存、不收费等特点,受到越来越多人的喜爱。随着玩家增加,小游戏广告也呈现出数量大幅提升、花样翻新迅速、内容缺审核等问题。

安徽省消费者权益保护委员会于2022年10月至12月针对微信、抖音、百度智能、快应用等平台共40款小游戏广告展开专项调查,并于近日向社会公布了调查结果。调查结果显示,被调查的九成以上小游戏搭载广告,并且多数广告涉嫌虚假宣传,部分广告违背社会良好风尚和存在违法违规内容。

难关闭

调查结果显示,本次调查的40款小游戏有38

款都搭载了广告,占比高达95%,且广告与通关道具、游戏复活、通关信息提示等绑定,一些广告观看前不告知、观看中加时长、观看完难关闭,涉嫌通过技术设置变相强制玩家观看。

调查发现,小游戏广告入口表意不明是各平台普遍存在的问题,即在“获取道具/提示选项”中不告知需看广告,但点击后却直接进入广告页面。38款含广告的小游戏中有26款存在此类问题,占比为68.4%。其中百度智能平台被测试的8款小游戏广告全部存在此类问题,其小游戏界面中的“免费提示”按钮,用户点击后就直接弹到广告页面。

广告中设置双重倒计时往往可以增加浏览时长,如观看广告时第一次显示是“15秒后获得奖励”,但结束后又闪出“剩余35秒”。调查中共发现19款小游戏广告在播放时设置了双重倒计时,并且这19款小游戏全部来自抖音、百度智能、快应用3个平台,占比分别为60%、87.5%和75%。

调查中发现部分小游戏广告无关闭按钮、关闭按钮无效或弱化关闭选项等问题,其中快应用平台有6款小游戏在广告中出现关闭按钮无效的情况,占该平台被测试小游戏的75%。测试中,该平台的小游戏广告出现时虽然显示有关闭按钮,但第一次点击后却直接跳到广告推广的主体介绍,需要再点击一次才能关闭广告。

太虚假

虚假宣传在小游戏广告中尤为突出,主要表现在虚假宣传应用高收益、产品优惠和夸大产品功效上。调查中有27款小游戏在广告中存在虚假宣传问题,占比高达71%。其中微信和快应用平台被测试的小游戏含虚假宣传的广告占比均为100%。

快应用的一款小游戏广告弹出的抽奖页面宣称,点击即可抽中100元话费券,但需支付29.9元购买,可是调查人员购买后得到的却是20张5元优惠券,单笔充值100元以上可使用1张。这也意味着消费者要用完这100元优惠券,(下转32页)



虚假宣传、违法违规、价低质次 安徽消保委调查揭晓直播卖货“花样”

近年,“走过最长的路是主播的套路”已成为直播带货给消费者带来的痛点。为此,安徽省消保委针对抖音、快手、淘宝三个平台共 51 个卖货直播间展开专项调查,收集直播间视频样本 356 个、时长 3818 分钟。

调查发现,虚假宣传、违法违规、价低质次等问题在直播间均不同程度存在。此外,不少直播间涉嫌通过剧本演绎、虚假福利等方式吸引流量,诱导

消费者下单;部分主播为了博人眼球,言行举止低俗恶搞,在直播中怼粉丝、辱骂工作人员、发毒誓等不文明行为也时常见。

一、有违常理 快手近七成直播间涉嫌虚假宣传

调查发现,部分直播间存在虚假宣传问题,在推荐产品时涉嫌夸大产品功效。其中近七成快手平台直播间涉嫌虚假宣传,抖音平台直播间虚假宣传问题也超过五成。调查中快手平台多个直播间在宣

(上接 31 页)至少需充值话费 2000 元。

微信小游戏广告推荐的一款名为“泡立净”的清洁产品,其页面宣传“划线价格 590 元、现价 59 元,拍一发四”。但调查人员在其他电商平台搜索,发现同款产品 4 瓶装只要 29.9 元。消费者从小游戏广告链接中购买的产品价格,要比市场同款高出 49.32%。

悖良俗

调查的 40 款小游戏有 18 款均在首页标注了适龄提醒,其中多数为 8+ 和 12+,说明不少小游戏在设计之初的目标玩家包含未成年人,小游戏开发者和平台有义务做好广告审核,防止广告中出现“少儿不宜”的内容。

调查发现,多个平台的小游戏广告中含有违背社会良好风尚的内容。《点点消消消》快应用小游戏推广的一款名为《万古至尊》APP 游戏的广告语中包含“乖乖受死吧”“去死吧”等词汇。《趟平发育》《老爹大排档》两款抖音小游戏广告中直接播放色情“擦边球”画面,而这两款小游戏首页标明的适龄提醒分别是 12+ 和 8+。

须整改

为深入了解小游戏广告问题,安徽省消保委同时进行了线上问卷调查,回收有效调查问卷共 1024 份。

调查中,76.78% 的参与者看到过虚假宣传广告,58.43% 的参与者看过广告中提示中奖诱惑消费

者付费或体验。此外,还有 46.45% 的参与者认为广告推广用语“无下限”,32.13% 的参与者看到过含淫秽色情等内容的广告。

本次调查还进行了线上话题投票,回收的 17738 个投票样本显示,37% 的参与者表示非常有必要整改小游戏广告,“强烈建议有关部门进行整顿、取消广告”;34% 的参与者表示植入广告没问题,但是需要对“广告内容进行审核”。

《广告法》第四条规定“广告不得含有虚假或者引人误解的内容,不得欺骗、误导消费者”,第九条明确广告不得“妨碍社会公共秩序或者违背社会良好风尚”,不得“含有淫秽、色情、赌博、迷信、恐怖、暴力的内容”。安徽省消保委建议各平台要加严格按照国家有关规定建立、健全广告业务的承接登记、审核、档案管理制度,依据法律、行政法规查验有关证明文件,核对广告内容,确保广告内容合法、符合社会主义精神文明建设和弘扬中华优秀传统文化的要求,同时,建立健全小游戏广告违规投诉流程及处理机制,进一步净化小游戏广告空间。

安徽省消保委秘书长吴瑞卿表示,下一步,安徽省消保委将召开企业通报会,针对本次调查发现的问题,反馈给企业,督促企业整改,消保委对后期整改的情况将持续关注。

(陶 维)

传功能型美容产品时都涉嫌夸大产品功效,祛斑产品“用完不再长斑”,减肥咖啡“一单瘦十斤”等宣传即使有违常理,但在主播的深情演绎下也让消费者心动不已。

二、知法犯法 淘宝平台直播间涉嫌售卖违禁品

调查中发现淘宝平台某直播间涉嫌买卖违禁品,主播多次暗示直播间的手镯和手串是虎骨制品。直播中,主播采用多种暗示性语言介绍产品,如“就是武松打什么,然后拿出来之后做的”、“上个世纪的东西……已经被国家保护起来,……冒着生命危险去收的。”“这个东西多危险啊,……没办法直播间多讲多说,反正懂得姐妹自己去拍。”期间有用户询问“是 hu 的吗”,主播明确回复该用户“是的”,并声称自己的实体是有许可证的。

我国法律明令禁止非法买卖国家重点保护的珍贵、濒危野生动物制品,该主播采用暗语方式售卖产品,可见并非不知相关法律规定,明知违法还在线上售卖,属于知法犯法行为。对此,直播期间平台并未采取相关措施制止。

三、真假难辨 抖音直播间涉嫌虚假上架福利产品

为吸引消费者驻足直播间,主播们会以“特价福利产品”来吸引粉丝,增加直播间实时人气。但调查人员发现,部分直播间涉嫌上架虚假福利产品。抖音平台某直播间,一款洗衣机福利价为 99 元,开售前页面销售数量为 0,而在接下来的 40 分钟内,该洗衣机几次上架均显示售空,可页面销售数量依然是 0。而另一直播间的部分福利产品则只展示“即将开抢”,展示后立即下架。针对该情况,调查人员以“上架虚假福利产品”为理由举报该直播间,并未收到平台任何反馈。

四、剧本演绎 明星直播间狂飙演技

调查发现部分直播间内容有“剧本”,直播卖货“有剧情”,主播和品牌商在直播间狂飙演技。此类情况在明星直播间尤其明显。抖音平台不少明星直播间直播带货时上错价格的“意外情况”频出,于是



主播借题发挥,要求品牌方为自己的错误买单,降价并增加赠品。最终品牌方让步,“含泪诉苦”自己血亏,而之后的产品依然“发生意外”。

五、不尽人意 直播间产品检测合格率偏低

主播们宣传的物美价廉的产品质量究竟如何?为此,体察人员针对羽绒服和羊绒羊毛类服装进行了采买,并送专业检测机构进行检测,结果发现近六成羊毛羊绒类产品不合格,羽绒服产品不合格率也超过四成。

快手平台某直播间售卖一款羽绒服时,宣称产品是 90 白鸭绒、充绒量 400 克,但经过实验室检测发现,该产品含绒 72.4%、充绒量 361 克,未达到宣传所称的标准。淘宝平台某直播间在售卖一款羊毛衫时,宣称自己的产品 10%山羊绒、90%美利奴羊毛,但经过实验室检测发现,该产品再生纤维素纤维 57.9%,腈纶 27.7%,锦纶 14.4%,是一件彻彻底底的“伪羊毛制品”。抖音平台某直播间在售卖一款羊绒衫时,宣称是 100%羊绒,但经过检测发现,该产品羊毛 83%,而羊绒仅 17%。

《网络直播营销管理办法(试行)》对直播营销平台职责、直播间运营者和直播营销人员、消费者权益保护等方面都做出了明确规定。安徽省消保委建议各平台要压实主体责任,提高技术手段应用,对部分言行有问题的主播及时实行禁播或封号处理,进一步净化直播消费环境。此外,广大消费者在直播间购物时,要保持理性、按需购买,切勿冲动消费,保存好相关购物凭证,遇到纠纷时通过合理途径维护自身合法权益。

(安徽省消保委 陈妍妍)

安徽省消费者权益保护委员会

2023 年第一季度投诉分析

一、投诉概况

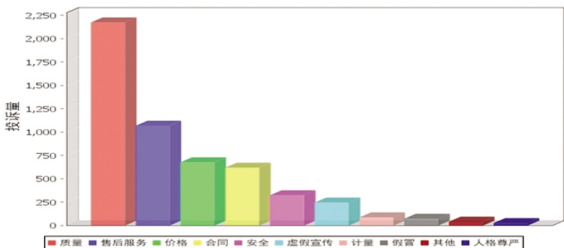
2023 年一季度,安徽省各级消保委共受理消费者投诉 5341 件,较去年同期的 5384 件降低了 0.80 %,已解决 5077 件,解决率 95.06 %,为消费者挽回经济损失 1035.80 万元,共接待消费者来访、咨询 32390 人次。

安徽省各级消保委受理投诉与 2021 年同期变化表

项 目	2023 年第一季度	2022 年第一季度	变化幅度
受理数(件)	5341	5384	↓ 0.80%
解决数(件)	5077	5198	↓ 2.33%
挽回损失(万元)	1035.80	1038.48	↓ 0.26%
加倍赔偿案件(件)	8	21	↓ 61.90%
加倍赔偿金额(元)	6250	12374	↓ 49.49%
政府罚没款(元)	-	-	-
来访咨询(人次)	32390	27811	↑ 16.46%

二、投诉性质分析

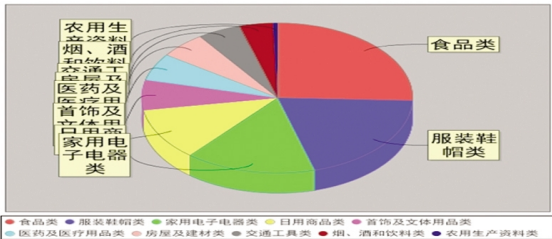
根据投诉性质分析(如图所示),质量 2174 件,占 40.70%;售后服务 1069 件,占 20.01%;价格 677 件,占 12.68%;合同 620 件,占 11.61%;安全 325 件,占 6.09%;虚假宣传 246 件,占 4.61%;计量 88 件,占 1.65%;假冒 73 件,占 1.37%;其他 42 件,占 0.79%;人格尊严 27 件,占 0.51%;其中,质量、售后服务、价格、合同、安全占据了消费者投诉的前 5 名。



项目	2023 年	比重	2022 年	比重	比重变化
质量	2174	40.70%	2092	38.86%	1.84
售后服务	1069	20.01%	1054	19.58%	0.43
价格	677	12.68%	495	9.19%	3.49
合同	620	11.61%	720	13.37%	-1.76
安全	325	6.09%	337	6.26%	-0.17
虚假宣传	246	4.61%	456	8.47%	-3.86
计量	88	1.65%	66	1.23%	0.42
假冒	73	1.37%	74	1.37%	0.0
其他	42	0.79%	63	1.17%	-0.38
人格尊严	27	0.51%	27	0.5%	0.01

三、投诉商品分析

根据投诉商品分析(如图所示),食品类 874 件,占 25.53%;服装鞋帽类 685 件,占 20.01%;家用电器类 533 件,占 15.57%;日用商品类 387 件,占 11.31%;首饰及文体用品类 220 件,占 6.43%;医药及医疗用品类 201 件,占 5.87%;房屋及建材类 192 件,占 5.61%;交通工具类 177 件,占 5.17%;烟、酒和饮料类 137 件,占 4.00%;农用生产资料类 17 件,占 0.50%;其中,食品类、服装鞋帽类、家用电器类、日用商品类、首饰及文体用品类占据了消费者投诉的前 5 名。

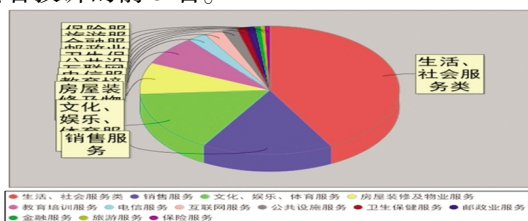


项目	2023 年	比重	2022 年	比重	比重变化
食品类	874	25.53%	930	29.41%	-3.88
服装鞋帽类	685	20.01%	592	18.72%	1.29
家用电器类	533	15.57%	495	15.65%	-0.08
日用商品类	387	11.31%	434	13.73%	-2.42
首饰及文体用品类	220	6.43%	154	4.87%	1.56
医药及医疗用品类	201	5.87%	66	2.09%	3.78
房屋及建材类	192	5.61%	212	6.7%	-1.09
交通工具类	177	5.17%	185	5.85%	-0.68
烟、酒和饮料类	137	4.0%	88	2.78%	1.22
农用生产资料类	17	0.5%	6	0.19%	0.31

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 764 件,占 42.12%;销售服务 297 件,占 16.37%;文化、娱乐、体育服务 282 件,占 15.55%;房屋装修及物业服务 145 件,占 7.99%;教育培训服务 134 件,占 7.39%;电信服务 42 件,占 2.32%;互联网服务 42 件,占 2.32%;公共设施服务 34 件,占 1.87%;卫生保健服务 22 件,占 1.21%;邮政业服务 20 件,占 1.10%;金融服务 12 件,占 0.66%;旅游服务 10 件,占 0.55%;保险服务 10 件,占 0.55%;其中,生活、社会服务类、销售服务、文化、娱乐、体育服务、房屋装修及物业服务、教育培训服务占据了

消费者投诉的前 5 名。



项目	2023 年	比重	2022 年	比重	比重变化
生活、社会服务类	764	42.12%	801	37.85%	4.27
销售服务	297	16.37%	460	21.74%	-5.37
文化、娱乐、体育服务	282	15.55%	206	9.74%	5.81
房屋装修及物业服务	145	7.99%	151	7.14%	0.85
教育培训服务	134	7.39%	169	7.99%	-0.6
电信服务	42	2.32%	52	2.46%	-0.14
互联网服务	42	2.32%	83	3.92%	-1.6
公共设施服务	34	1.87%	116	5.48%	-3.61
卫生保健服务	22	1.21%	13	0.61%	0.6
邮政业服务	20	1.10%	45	2.13%	-1.03
金融服务	12	0.66%	3	0.14%	0.52
旅游服务	10	0.55%	10	0.47%	0.08
保险服务	10	0.55%	7	0.33%	0.22

五、热点问题分析

(一)电信服务类投诉

随着市场竞争日趋激烈,电信服务营销手法花样较多,侵害消费者权益情况时有发生,投诉主要涉及:1、业务套餐资费不明确,业务内容繁多,办理手续复杂,订购容易取消难;2、诱导消费者开通业务,外呼介绍新业务时避重就轻,收费、期限等关键内容一带而过;3、携号转网条件高,限制消费者转网;4、擅自开通、关闭业务项目,运营商未经消费者同意就擅自开通新业务,原业务取消后也不能再开通,资费只能上升不能降低;5 售后服务效率低,无法满足消费者合理诉求。

2023 年 1 月份,消费者周先生向池州石台县消保委投诉,称某通讯运营商在没有经过其同意的情况下,擅自帮他开通了话费膨胀包业务,现在求助消保委,要求运营商取消该项业务。石台县消保委接诉后与该通讯运营商营业厅负责人沟通,消费者投诉情况属实。后经调解,通讯运营商负责人向消费者解释了业务内容,后根据其意愿取消了话费膨胀包业务,同时退还 2022 年 9 月至 2023 年 1 月期间的业务收费,消费者对处理结果表示满意。

消保委建议:电信服务运营商应加强消费者权益保护意识,制定业务套餐内容简单易懂,重要条款要采用店堂告示、短信通知等形式告知到位,切实保障消费者的知情权、公平交易权、隐私权。同时也提醒广大消费者,在办理业务时,要认真核实

服务内容和收费情况,保留好业务宣传文字图片内容、业务办理单据和扣款短信提示等凭证资料,发生纠纷时要及时维权合法权益。

(二)新能源汽车投诉

新能源汽车产业近年发展迅速,产销增长迅速,新能源汽车技术本身具有一定的复杂性,消费者在使用过程中可能会遇到比油车更多问题。车企经营管理中存在一些不规范的情况,侵害消费者合法权益的现象频发。消费者投诉聚焦在:车企售后服务不完善,不履行“三包”承诺;车辆行驶中突然熄火、电机异响、刹车转向失灵、电池模块损坏;销售公司诱导消费者签订不公平格式条款,减轻自身责任。

2023 年 2 月 21 日,一位消费者向芜湖市消保委反映,其 2019 年 9 月购买了一辆新能源汽车并与经营者签署了“三电”终身质保协议,现在车辆弱电控制系统出现故障导致无法刹车,存在极大的安全隐患。在送修时,经营者以消费者未在厂家指定的服务站进行车辆保养为由,拒绝为消费者提供免费维修服务,并让消费者承担更换零配件的费用。市消保委接诉后核实,消费者的“三电”终身质保协议仍有效,但本次维修所需更换的零部件不在所签订的协议范围之内,故本次维修消费者需要自费更换零配件。消保委提醒经营者应做好解释工作,让消费者明明白白消费,以免造成不必要的误解。

消保委观点:新的汽车三包规定已将新能源汽车及相关配件纳入规定中,并明确了“经营者不得限制消费者自主选择对家用汽车产品维护、保养的企业,并将其作为拒绝承担三包责任的理由”的内容。新能源汽车生产企业应高度关注产品安全,特别是要强化数据网络安全、软件升级、加强辅助驾驶风险告知及质量管控,保障消费者人身财产安全;不夸大或者虚假宣传,履行所作承诺。新能源汽车行业的监管和规范程度还不够完善,还需要相关部门加强对新能源车领域的监管执法,建立健全的监督机制。

(三)服装类投诉

服装鞋帽类是消费者生活必需品,投诉量一直占据靠前位置,服装投诉主要涉及在质量与售后方面。服装质量主要体现在:开线、掉色、起球、洗涤后缩水变形;服装材质、成分等信息上与标签标注的不一致,对消费者进行了误导等。服装售后方面主要体现在:出现问题后责任难以界定,售后服务跟不上,消费者合理诉求难满足。

2023 年 3 月,消费者彭某在阜阳市区某商场购买了一件上衣,洗后严重掉色,消费者多次到专柜及商场客服咨询,两家均以各种理由拒不给处理,

消费者无奈向阜阳市消保委投诉。市消保委接诉后立即与商场取得联系。经查,商场方称衣服严重掉色是因为消费者没有按照衣服标识洗涤造成的,消费者称商场在售卖时应尽告知义务。经调解,最终商场赔偿消费者损失 300 元,双方达成和解。

2023 年 3 月 17 日,消费者向芜湖市消保委反映,其 2022 年 10 月,在某服装专卖店购买一套女装后一直未穿着,现该服装在穿着后,表面起球严重,向经营者反映对方却不予处理。最终经调解,经营者将原服装收回,允许消费者在店内更换一件服装并承担部分差价。

消保委建议:消费者购买服装类商品前首先需认真检查所购买的服装是否有开线、破洞等明显的质量问题;其次商家应主动告知消费者穿着、洗涤时的注意事项;最后消费者购买时一定要索要票据,留存吊牌、价签等消费凭证,一旦出现质量问题,维权也有据可依。

(四) 保险类投诉

随着人们保险意识不断提升,人身、财产保险销售需求旺盛,但由于保险产品专业度高,消费知识的不对等,销售纠纷和理赔纠纷成为投诉的“高发区”。保险经纪人在销售时未明确解释保险条款中的保险责任、除外责任及认定标准,强制捆绑搭售、不合理收费等行为一直屡禁不止,电销扰民问题仍时有发生;保险理赔时定损价格不合理、理赔时效慢、服务态度较差,使得消费者知情权、自主选择权和公平交易权无法得到保障。

2023 年 3 月 5 日,消费者曾先生向六安市消保委投诉,称其母亲张女士于 2022 年 5 月在某保险公司销售人员推销下,购买了一份理财型保险。同年 10 月,该保险公司的销售人员又到张女士家推销保险,销售人员告诉张女士,保单中可借款额度就是保险公司返还给保险人的红利,可以随时使用。销售人员随后使用张女士手机办理了一份 3 万元借款,再用这 3 万元的借款买了第二份理财型保险,而张女士对于办理借款以及需要还利息一概不知,直到消费者春节回家才发现母亲是用贷款购买的第二份保险,此借款从 2022 年 10 月 14 号就开始计息了。消费者认为保险销售人员采用虚假宣传手段,诱导其母亲用贷款的钱购买保险,存在欺诈,对保险公司的不再信任,故要求保险公司将两份保险全部退掉并弥补损失,贷款的利息也应由保险公司承担,消费者与保险公司多次交涉无果。经市消保委多次组织调解,保险公司按照消费者的要求办理两份保险的退保事宜,还承担了贷款产生的利息,弥补了消费者的损失。

消保委观点:2023 年 3 月 1 日,中国银保监

会制定发布的《银行保险机构消费者权益保护管理办法》已正式施行。《办法》中明确银行保险机构承担保护消费者合法权益的主体责任,规范银行保险机构经营行为,保护消费者八项基本权利。希望主管部门严格监管要求,依法打击侵害消费者权益乱象和行为。

(五) 团购券类投诉

在短视频平台上,各类的团购套餐总能轻松吸引大量消费者下单,但由此引发的投诉也屡见不鲜。消费者在购买了团购券后进店消费时,一些商家不认可消费者购买的团购套餐,拒绝提供服务;或者在购买团购页面说明中对使用说明描述不清,提供的服务与宣传严重不符。此外,消费者投诉还存在周期长、维权难等问题。

2023 年 3 月 4 日,肥东县消保委桥头集分会收到了消费者陆女士的投诉,称其当日通过某平台购买 8 张某景区的游乐设施票,到达山顶游乐设施点,却告知山上无法现场验票,需要到山下售卖点验票,向景区售后反映时态度不好。桥头集分会接诉后第一时间联系景区负责人说明情况,并要求其暂停平台售票,防止同类型投诉继续发生。经工作人员现场查明,景区首次在平台做团购推广,缺乏经验,未在验票须知部分醒目告知,游乐现场也没有告示牌提前说明,导致部分游客没能及时验票。最终,景区向投诉者表示了歉意,以赠票或者补退款等形式补偿消费者,在售票平台增加了醒目提醒,对态度不好的工作人员批评教育及罚款处理,消费者表示了谅解。

2023 年 1 月 24 日,某消费者向含山县消保委反映,其通过短视频平台购买了某自助烤肉店的团购券,购买界面明确显示该券节假日通用,但到店后商家却告知过年期间无法使用,消费者认为商家未履行承诺遂投诉。含山县消保委工作人员接投诉后,立即联系双方了解情况,消费者反映情况属实。经调解,最终商家承诺消费者购买的团购此券可以在春节期间正常使用,消费者对处理结果满意。

消保委观点:按电子商务法相关规定,消费者在直播或者短视频平台购买了团购券,看到的短视频宣传内容可以视作商家的承诺,商家需要按照承诺来兑现。消费者下单后意味着合同成立,商家应该按照订单标准来执行,否则属于违约行为。消费者要擦亮眼睛,谨慎选择,对于评价较差的商家不再光顾,提升鉴别能力,不一味相信“网红滤镜”。平台对商家给予的信息也有审查的义务,应当对经营者及其发布的商品和服务信息建立检查监督制度,保障消费者合法权益。

(安徽省消保委 费军芳)

中国消费者协会、共青团中央消费警示

树立健康消费观 远离不良“校园贷”

随着互联网和普惠金融迅速发展,大学生的消费需求和信贷需求日益高涨,大量非银行机构和平台依托互联网逐渐渗透到大学生群体,向大学生开展贷款业务,这就是所谓的“校园贷”。“校园贷”具有数额小、效率高、门槛低、范围广等优势,吸引了众多有超前消费需求的大学生办理贷款。

但在“校园贷”风靡的背后,也存在着严重隐患。一方面,当前“校园贷”市场存在办理贷款业务门槛低、经营者资质参差不齐、身份审核形同虚设、合同信息不透明、风险提示不充分等一系列问题;另一方面,由于大学生三观尚未完全成熟,物质需求旺盛,对未知事物的好奇心强,但自身控制能力较差,风险防范意识薄弱,再加上社会经验缺乏,容易落入不法分子的圈套。

对此,我们提醒广大青年学生消费者们,理性考虑超前消费,审慎选择贷款机构,避免陷入不良“校园贷”陷阱。

一要树立正确消费观念。大学生应该树立正确的价值观和消费观,全面客观地认识自己,接受自己,不被外界的焦虑、压力、浮躁左右,不要将精神需求过度寄托于物质上,克服从众、攀比、虚荣等心理,理性认识自己的消费能力,根据自身经济条件制定消费计划,合理安排生活支出,培养理性消费意识和良好消费习惯。

二要学习金融理财知识。在金融数字化的背景下,大学生应当学习基本的理财知识,提高自身认识金钱、驾驭金钱的能力,能够熟悉常见的金融产品服务类型及其相关法规政策,了解个人信用记录的重要性,善于评估自身还款能力并珍视信用记录,学会对金钱的合理分配和使用,做到量入为出,清醒地认识到分期付款、超前消费、网络平台借贷的本质。

三要增强风险防范意识。不良“校园贷”为迎合

大学生的消费需求,不断翻新其骗局和陷阱,“美容贷”“培训贷”“刷单贷”“多头贷”“高利贷”“套路贷”“裸条贷”等违法违规贷款层出不穷。大学生应妥善保护自己的身份证号、银行卡号、手机号以及验证码等重要个人信息,不扫描来源不明的二维码,也不轻易向他人透露家庭住址、宿舍地址、父母联系电话;对高利贷、诈骗、敲诈勒索等违法行为有基本的认定,在自身权益受损的情况下及时向公安机关报案。

四要找正规银行机构贷款。2021年2月24日,中国银保监会、中央网信办、教育部、公安部、中国人民银行等五部门联合印发了《关于进一步规范大学生互联网消费贷款监督管理工作的通知》,规定未经银行业监督管理部门或地方金融监督管理部门批准设立的机构不得为大学生提供信贷服务。大学生如果确需申请贷款的,一定先和父母沟通,认真评估自己的还款能力,并检查该机构是否有相关部门批准的资质证明。贷款前还应仔细阅读合同内容,明确贷款的额度、利率、还款方式、违约责任等重要信息,确保合同条款合法、合理。

最后,我们呼吁社会各方力量加大对不良“校园贷”的关注,积极构建多方协同共治的格局,完善行业准入、运营监管体系,明确行业准入门槛,健全行业风险防控机制,排查整顿违规机构,针对大学生提供定制化、规范化、安全放心、真实透明、风险可控的金融产品和服务。同时,努力营造崇尚节约、反对浪费的校园文化环境,倡导大学生积极弘扬中华民族优秀传统文化,树立科学、理性的消费观,追求文明、高尚的精神生活,摒弃落后、低俗的物质攀比,将更多的时间和精力投入到实现人生价值的事情上。

(来源:中国消费者协会)

关于弘扬勤俭节约精神、反对餐饮浪费的倡议

为深入学习贯彻习近平总书记关于反对餐饮浪费的重要指示精神,认真贯彻落实党的二十大作出的弘扬勤俭节约精神的部署要求,依据《反食品浪费法》《消费者权益保护法》等规定,引导餐饮经营者履行厉行节约的义务、广大消费者落实反对浪费的责任,安徽省消费者权益保护委员会发出如下倡议。

一、餐饮经营者履行厉行节约的主体责任??

倡导经营者通过“三能”更好地保障消费者“三权”:

一是“能量化”,即倡导经营者量化所出售的食物的重量、热量、分量、规格、体积,标注主要味型特点、运输及存储要求,重点推进“网络点餐明示食品重量(体积)”,更好地保障消费者的知情权;

二是“能拆分”,通过细分餐饮单位,积极推广“小份菜”、“半份菜”,针对外卖点餐场景存在主食浪费的现象,加快推广“小份饭”、“半份饭”“拼好饭”等,由消费者选择,更好地保障消费者的选择权;

三是“能明码标价”,即不诱导消费者过度消费,更好地保障消费者的公平交易权。将“厉行节约、反对浪费”贯穿到餐饮服务全场景、全流程。

二、餐饮经营者应履行制止浪费的提示义务

经营者在醒目位置展示“光盘行动”“节约粮食”“反对浪费”等提示信息,以显著方式提示消费者适量点餐、理性消费。鼓励餐饮外卖平台结合动态点餐数据信息,在消费者点餐下单全流程发布提醒信息,提示消费者按需点餐、绿色消费。短视频及直播平台应抵制以暴饮暴食、虚假夸大宣传等不健康不文明方式进行直播带货、引流餐饮过度消费。

三、餐饮经营者要提高节约能力与引导服务水平

餐饮经营者应执行国家、行业协会、企业制定的反食品浪费标准规范,将反对食品浪费纳入从业人员培训内容,使用可降解打包、外卖餐盒餐具,提升对消费者进行防止餐饮

浪费的人性化引导水平。餐饮外卖平台和平台上的经营者应密切关注消费者反馈和食品特性,外卖平台要利用餐饮平台大数据功能,引导商家提升外卖场景餐饮品质和消费者的用餐体验,防范食品浪费。鼓励有条件的平台和餐饮经营者在线上点餐环节推出“菜量自动提醒”功能,帮助消费者进行选择。

四、婚宴、自助餐、单位食堂等用餐场景应强化制止浪费的精细化、人性化管理

及时监测和评估自助餐和单位食堂人员就餐信息,按需供餐,科学配餐。婚宴用餐场景备餐比例合理、鼓励分餐或者对部分菜品进行分餐,提供公勺公筷公夹,鼓励以婚庆者能接受的方式进行免费打包。对于没有使用需求的婚宴备桌的食材不加工,由消费者选择打包食材带走或者在约定时间内用餐。

五、消费者自觉承担反餐饮浪费责任

广大消费者在受到法律保护的同时,也有责任牢固树立节约粮食的意识,从自身做起,做制止餐饮浪费的“先行者”;外出就餐、外卖按需点餐,剩余饭菜打包带走,做制止餐饮浪费的“践行者”;引导亲朋好友合理膳食,不攀比,不炫耀,增强爱粮节粮意识,引领“杜绝浪费崇尚节约”的良好风尚,做制止餐饮浪费的“宣传者”;对违背法律规范和公序良俗的餐饮浪费行为要积极举报反映,做制止餐饮浪费的“监督者”。

(安徽省消保委秘书处)



长三角消保委联盟将开放投诉平台 推进快速响应先行和解激励机制

长三角四地消保委都有消费投诉的处理平台，并形成了一整套企业协同工作机制。经过多年来的迭代、升级、完善，四地消保委的投诉处理平台因公信力高、操作便捷、接口开放等特点，得到了广大消费者的肯定与信赖，消费者对于企业的相关服务需求也大量的通过这些平台来实现。四地消保委投诉处理平台的受理量每年都呈较大幅度的增长。以2022年为例，受理量达到68.48万件，同比上升28.7%。

当前，消费市场正在快速恢复增长，消费领域的企业特别是中小微企业全力投入产品开发和业务拓展，但很多企业都碰到了一个共同的问题，线上服务遇到较大的成本压力与挑战。比如，线上入口的建设、客服团队的培育以及相关系统的开发，而企业对消费者需求的响应度又直接关乎消费者的体验，决定着品牌与产品的竞争力。

为进一步打造“满意消费长三角”，提振消费信心，增强消费者的获得感，降低企业的经营成本，降低消费者的求助成本，长三角消保委联盟（长三角四地消保委）决定推进消费争议快速响应先行和解激励机制，将四地消保委的投诉处理平台向更多的消费领域企业特别是中小微企业开放接入，在更大力度化解消费争议、维护消费者合法权益的同时，以更高效率和更高质量为企业提供更快速响应消费者需求的通道，为消费者提供更便捷的服务，优化消费环境与营商环境。

一、为进一步打造“满意消费长三角”。

提振消费信心，增强消费者的获得感，四地消

保委联合推进消费争议先行和解机制，着力优化消费体验，改善优化消费环境。

二、四地消保委秉持服务发展理念。

充分运用投诉处理系统和企业协同机制，通过与企业建立联网等先行和解方式，使得消费者与企业在发生消费争议后的第一时间自主协商达成和解，既有效降低企业成本，又为消费者提供更便捷的服务。

三、充分发挥企业是第一责任人的作用。

推动企业落实主体责任，建立更便捷的诉求通道和专门的处理团队，鼓励企业推出“72小时内解决”等特色服务措施，形成与之相配套的快速响应机制。

四、四地消保委加强投诉信息的互联互通。

推进联合调查、调解，探索实行维权信息联合发布机制，加强对长三角地区消费者集中投诉、共性问题的研究。

五、对于消费维权中发现的新问题、新情况。

四地消保委将积极探寻消费权益保护的新方法、新举措，共同破解消费维权工作中的难点、痛点，创新工作思路，拓展工作方法，切实提升消保委的维权能力和水平。

六、四地消保委共同探索建立投诉预警、监督等机制。

对于投诉中发现的不诚信企业行为，通过约谈调查、披露曝光、失信“黑名单”、投诉信息公示等措施，引导企业诚信自律经营。

（长三角消保委联盟）

首届“长三角特色伴手礼”巡礼活动在江苏无锡启动

3月17日,首届“长三角特色伴手礼”巡礼活动在江苏无锡梅里古镇启动,来自长三角地区的350多家企业齐聚无锡,奏响长三角产业发展协奏曲发出“长三角特色伴手礼”品牌最强音。安徽省市场监督管理局一级巡视员杨燚、安徽省消保委秘书处秘书长吴瑞卿出席启动仪。

为充分挖掘伴手礼产品背后的消费价值,江苏省消保委牵头沪浙皖三地消保委组织,发起首届“长三角特色伴手礼”巡礼系列活动,持续擦亮“长三角特色伴手礼”品牌,进一步激发消费潜力。此次活动由无锡市消费者权益保护委员会、无锡市市场监督管理局、无锡市新吴区人民政府主办,特邀请深圳市消费者委员会参加活动。

首届“长三角特色伴手礼”巡礼活动遴选了上海、江苏、浙江、安徽38个城市逾千款商品参展。这千余款“长三角特色伴手礼”,涵盖文创、食品、工艺品、日用品等品类,既有传承经典的“非遗”“老字号”特产,又有引领国潮风尚的“新国货”时尚新品。既为无锡当地市民游客带来了一场多元化、跨地区的礼品盛宴,提高了“长三角特色伴手礼”品牌知名



度和影响力,又为长三角地区广大伴手礼相关企业提供了交流合作的平台,推动了长三角地区伴手礼行业的融合发展。

巡礼现场熙熙攘攘,来自各省、市的伴手礼产品琳琅满目,市民游客纷至沓来,挑选着自己喜爱的商品。安徽黟品五黑食品有限公司刚参加在合肥举办的315安徽特色伴手礼展示,又来无锡参加巡礼活动,企业负责人表示,感谢消保委为企业发展提供的提升品质扩大影响的好平台,一定会把产品和服务做得更好。(安徽省消保委 胡茵)



宣城市特色伴手礼现场测评会圆满举行

为推动宣城文化特色产业发展,引导和提升品质消费,满足广大消费者品质生活需求,激发消费市场活力,助力消费提质扩容,2月28日上午,宣城市消保委、市市场监管局联合举办宣城特色伴手礼现场测评会,22家企业的22款入围产品进行了现场展示,同台角逐“宣城特色伴手礼”。专家评委、大众评委按照“特色为先,好中选优”的原则,从地域性、文化感、品质感、时尚感、便捷性五个维度对参评产品进行了现场观摩和测评。

宣城市消保委主任张千水出席会议并现场宣布8个特色伴手礼和8个名牌伴手礼产品名单,省消保委秘书长吴瑞卿出席指导并作点评发言,宣城市市场监管局党组书记、局长,市消保委常务副主任高真理致辞,市市场监管局二级调研员王智,宣城历史文化研究会会长王景福等专家评委、参评企业代表、现场观众共计100余人参加活动。

吴瑞卿表示,非常荣幸受邀参加宣城市首届特色伴手礼现场测评活动。她指出,为引导更多消费者来安徽体验消费,助力安徽优质产品走出去,省消保委坚持“特色在先、好中选优”的原则,从2019年起开展“安徽特色伴手礼”评选活动,已成功举办三届,从近500款商品中优选出80款安徽特色伴手礼,突出展示了“安徽制造”的靓丽颜值,彰显了独特的地域魅力。2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年,也是全面促进消费,加快消费提质升级的重要一年,接下来,省消保委将在全省开展以“提振消费信心”为主题的3·15活动,希望企业能够更好地借同伴手礼这一推广平台,将产品开发与地方文化相结合,推陈出新、精益求精,打造兼具传统文化和时尚气息的产品,充分展现“安徽名牌”的品质魅力,让小小伴手礼成为推动消费升级



的新动能,进一步恢复和扩大消费。

高真理首先对活动的举行表示祝贺,并代表宣城市消保委、市市场监管局向与会的各界朋友致以诚挚的问候。他强调开展此项活动非常有必要,非常有意义。既要依法维护消费者合法权益,为消费者提供一流消费环境,更要为企业,为广大市场主体发展壮大提供平台、搭建舞台,畅通促消费、扩内需的渠道,蓄满需求旺盛、生机勃勃的一江春水,为市场主体营造一流营商环境。市消保委将以此次活动为契机,持续开展好“宣城特色伴手礼”评选活动,发动全社会力量共同营造更加安全、放心、便利的消费环境,进一步拉动消费内需,提振消费信心,提升宣城品牌的竞争力和影响力,以敢拼敢抢的精神状态开启新时代消费维权工作的新篇章,在“追赶江浙、争先江淮”的实践中走在前列。

接下来,宣城市消保委将联合相关部门,进一步加大线上线下宣传推广力度,提高宣城特色伴手礼的影响力和辐射面,满足广大消费者对品质消费的需求,让更多的消费者通过伴手礼了解宣城,认识宣城。

(宣城市消保委)

蚌埠市“节假日预约消费维权服务”成效明显

为了更好地服务工作日不能正常到消保委投诉的消费者,蚌埠市消保委于2022年3月15日国际消费者权益保护日当天向社会推出了“节假日预约消费维权”服务。此项工作开展一年来,共为消费者和经营者服务36人次,为消费者挽回经济损失7万余元,保护经营者正当利益免受损失10万余元,为蚌埠市经济社会和谐稳定做出了贡献,得到广大消费者和经营者的一致好评。蚌埠市消保委“节假日预约消费维权”与合肥市消保委“消费维权不打烊”的服务举措一并在全省消保维权系统进行推广,并写入2022年度安徽省市场监管系统工作报告。

节假日预约消费维权服务的对象主要是工作日上班很忙请假很不方便,但确有问题需要解决的上班族和节假日期间突发的紧急事件。有因为抗击疫情的工作需要,工作日坚守在抗疫一线的护士王女士;有因为疫情封控不能出门,30余次向有关部门投诉未能解决问题,将反映问题情况录音刻录成光盘准备寄送国家信访局的李军嫂;还有到合肥参加省级领导大接访反映问题的85岁离休老干部王某;以及因为人格尊严受到超市侵害而证据缺失的

退休老工人席某等等。他们都是被市消保委秘书处工作人员节假日主动放弃休息,无偿加班为他们服务的精神所感动。经过耐心细致地服务和劝解,他们主动放弃部分过高诉求与被投诉企业自愿达成和解协议。节假日预约消费维权服务虽然解决的都是一些标的额较小的纠纷,最小的纠纷仅200元,但其树立了为民服务为企业纾困的良好政府形象,容易被纠纷双方理解和接受,有力维护了蚌埠市社会和谐稳定。

一年来,蚌埠市消保委牢记为人民服务的宗旨,克服各种家庭困难,完成对外界服务承诺。截止2023年3月12日,共为消费者和经营者预约服务36人次,为消费者和经营者解决纠纷22件,其中有5人次进行了2次调解服务,1人次进行了4次调解服务,避免矛盾升级为信访事件6件。下一步蚌埠市消保委将进一步优化人员配置,总结经验逐步向区、县及各成员单位推广,形成与多部门联动的社会共治局面,用实际行动为人民服务,确保社会和谐稳定,使人民群众的安全感、幸福感、获得感不断提升,切实做到干实事,暖民心。

(蚌埠市消保委)

安庆市消保委工作处第一次工作会议召开

1月13日,安庆市市场监管局党组书记、局长焦玲出席安庆市消保委工作处第一次工作会议并讲话。市局副局长汪爱萍、四级调研员何结宝,市局相关科室及市消保委工作处负责同志参加会议。

会上,市消保委工作处负责同志报告了安庆市消费者权益保护工作开展情况,并就下一步工作谋划作了汇报。在听取汇报后,焦玲对消保工作将来的工作重点做出重要指示。

焦玲强调,消保委工作意义重大、责任重大,大家要提高认识,转变观念,在新形势下保护好消费者合法权益;要提升公信力,扩大影响力,增强凝聚

力,努力开创全市消费者维权工作新局面。

焦玲指出,消保委要在工作创新上下功夫。要深入学习领会党的二十大精神,融会贯通到日常工作中,要服务经济社会高质量发展,通过推动“地标产品”、“伴手礼”等活动,提振消费信心、释放消费潜力、推动消费回暖。她要求,消保工作要树立“担当有为,争先创优”的意识;要提前思考、提前谋划今年的3·15活动;要善于补短板,谋发展,确保在年底考核中取得好成绩,为全市的市场监管和消费维权工作作出新贡献。

(安庆市消保委)

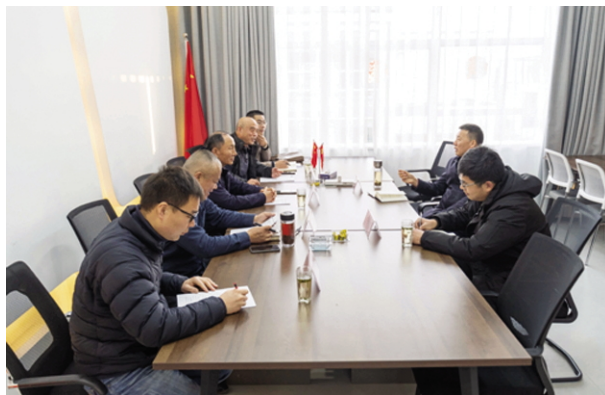
六安市消保委走访调研房地产企业

2月15日,六安市消保委主任李建民一行到房地产企业进行走访调研,实地查看红达昆仑印等房地产项目情况,听取楼盘建设规模、价格、配套、销售等情况,与企业负责人面对面进行座谈交流。

李建民指出,今年消费维权年主题为“提振消费信心”,房地产行业的健康发展与群众生活、经济发展密切相关。希望房地产企业增强发展信心,树立精品意识,坚持高品质开发房地产项目,努力打造精品工程、放心工程,为改善人民群众居住条件,提升城市品位作出贡献。相关单位要强化消费教育引导和服务,促进高质量供给与高品质消费对接;要加强行业监管,严厉打击虚假宣传、违规销售等行为,切实保障房地产市场秩序稳定;要多渠道化解各种隐患矛盾,为全市经济社会高质量发展提供良好的住房消费环境。

六安市消保委副主任沈俊,市住建局房管科、市市场监管局广告科、市消保委秘书处等相关负责人陪同走访调研。

(六安市消保委)



马鞍山市消保委赴曼迪新大药房指导消费维权工作

2月20日上午,马鞍山市市场监督管理局二级调研员左文榜带领12315中心、消保委秘书处一行前往曼迪新大药房指导放心消费创建、消费维权工作。通过听取工作汇报、座谈交流详细了解了曼迪新连锁药房放心消费创建及消费投诉处理情况,就健全工作制度、完善服务流程、加强宣传推广等方面进行了深入交流和详细指导。

(马鞍山市消保委)



我省滁州等四市消保委 加入南京都市圈消费者权益保护联盟

为扎实推进《南京都市圈发展规划》的贯彻执行,全面落实南京都市圈党政领导联席会议精神要求,进一步完善工作推进机制,搭建交流协作平台,高质量推动都市圈一体化发展,南京、镇江、扬州、淮安、芜湖、马鞍山、滁州、宣城、常州市金坛区和溧阳市,依托地域相连、经济相融、文化相通的整体优势,共同协商开展消费者权益保护一体化合作,成立“南京都市圈消费者权益保护联盟”,于3月24日齐聚金陵,共同签订了《南京都市圈消费权益保护联盟合作协议》,着力营造安全、放心的消费环境,更好地服务地区经济高质量发展。

《合作协议》提出了信息共通、资源共用、权益共护、成果共享四项合作原则,以联手推动消费投诉纠纷化解、消费知识宣传引导、商品服务社会监督、地方性立法立规和消费领域信用体系等多项工作作为合作内容,以建立工作共商机制、协调通报机制、联合声明机制、学习交流机制等为合作机制。根据该协议,今后,南京都市圈消费者权益保护联盟的成员单位,会加强各地消费者权益保护信息互通力度,打通地区阻隔,深化交流合作,整合力量资源,实现南京都市圈消费者权益高质量保护的一体化,推动消费者权益保护工作共同发展,不断提升南京都市圈消协组织的公信力和影响力。

近年来,滁州市消保委努力打破地域壁垒,积极融入长三角消保委联盟、南京都市圈消费权益保护联盟,不断延伸消费维权触角,畅通消费维权



渠道,增强消费维权合力,在探索形成大维权、大调解的社会治理格局方面取得显著成效。“满意消费长三角”区域示范领跑工作全省领先,受到省、市委政府的肯定和表扬;滁州市消保委被中国消费者协会表彰为“全国先进集体”;携手滁州特色伴手礼亮相无锡“长三角特色伴手礼”巡礼活动,打响滁州新时代新消费闪亮品牌,为提振消费信心,激发消费增长新动能做出贡献;在长三角消保委秘书长培训班和中消协组织的新电商新零售“消费与发展”座谈会上,滁州市消保委代表安徽作经验交流发言。

时光向前,滁州向上。下一步,滁州市消保委将以此次加入南京都市圈消费权益保护联盟为契机,紧扣省消保委、市委市政府工作重点,拉升标杆,奋勇争先,以时不我待的精神风貌,全面提升消费维权综合效能,形成共促高质量发展合力,推动消费维权工作再上新台阶,积极回应老百姓牵肠挂肚的民生大事和天天有感的关键小事,多维度、全方位加强消费者权益保护,一步一个脚印把党的二十大作出的重大决策部署付诸行动、见之于成效。

(滁州市消保委)

铜陵市召开餐饮服务行业集体约谈和行政指导会

在3·15国际消费者权益日即将到来之际,为规范餐饮服务行业经营者的经营行为,提振餐饮服务行业消费信心,3月3日上午,铜陵市消保委、市市场监管局联合对铜陵市11家规模较大、有代表性的餐饮企业进行了集体约谈和行政指导。

会上,市消保委通报了铜陵市餐饮服务行业消费者投诉的整体情况以及反映突出的问题,如优惠活动介绍不清楚、大额消费券管理不到位、随意更换菜品等等,建议经营者加强内部管理、提高服务质量、遵守合同约定、妥善处理消费者纠纷,并提醒大型餐饮企业谨慎出租、出借场地进行销售活动,一旦发生纠纷或将承担赔偿责任。

铜陵市市场监管局消保科宣读了铜陵市餐饮行业服务倡议书,呼吁餐饮企业积极参与到放心消费创建工作中来。餐饮科向参会企业宣传了《反食品浪费法》,从堂食、外卖等方面交流了餐饮企业反食品浪费的一些做法、措施。广告科要求企业在平台、微信公众号上发布广告时,斟酌使用广告用语,符合法律法规要求,尊重消费者的知情权。综合执法

支队要求企业依法经营,不要超出经营范围,不做禁止加工的食材,食材清洗、烹饪等规范操作,保证食品安全。

参会企业纷纷发言,就日常服务中消费纠纷处理问题进行了讨论,表示对反映出的问题深入自查、积极整改,并现场签订了《铜陵市餐饮行业服务承诺书》。

铜陵市消保委要求餐饮企业:严把菜品质量,保证食品安全,进货严格查验,食材按要求储存,工作人员按规操作;开展优惠活动时,保证酒店员工对活动的优惠条款理解到位,确保员工在向消费者宣传时不引起消费者的误解;加强企业内部管理,从细微处完善服务;严格遵守合同约定,按照约定提供菜品和其他服务,不能单方面毁约;以消费者为本,积极配合行业协会、消保委组织和相关部门妥善处理纠纷,营造一个安全、放心的餐饮服务消费环境,不断增强消费者的满意度。

(铜陵市消保委)

潜山市消保委集体约谈三大影城

春节贺岁片观影火爆,3D影片受到消费者热捧,然而潜山却发生多起消费者投诉影院存在放映3D电影却不为消费者提供免费3D眼镜的乱象;为保护消费者合法权益,维护良好经济秩序,2023年2月24日上午,潜山市消保委依据《消协组织消费维权约谈经营者办法(试行)》的有关规定,集体约谈了我市三家影院。

约谈中,消保委负责同志宣讲了《消费者权益保护法》《安徽省消费者权益保护条例》等相关法律法规,明确了3D眼镜是观看3D电影必备设备,影院不为观看3D电影的消费者提供免费3D眼镜,涉嫌侵犯了消费者的自主选择权;违反了“消费者权益保护法”第二十六条规定:“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定”。

通过集体约谈,市消保委进一步明确了经营者压实企业主体责任,当好维护消费者合法权益的第一责任人,告知被约谈单位存在的侵害消费者的行为,对照相关法律法规立即整改,同时指导影院依法依规经营,良性竞争,督促经营者切实维护消费者合法权益,真诚服务消费者,优化消费环境,共同打造“安全放心、价格放心、质量放心、服务放心、维权放心”的放心消费环境。

相关影院负责同志当场发言表态影院对存在的问题已制定整改措施积极整改,将为消费者提供卫生合格、免费使用的3D眼镜,同时提升服务意识,强化行业自律意识、诚信意识、守法意识;同时给消费者提供更多的个性化服务,为消费者提供更优质的观影环境,切实维护消费者的合法权益。

(潜山市消保委)

中国消费者报：安徽举办“铸诚信 提信心 促消费”3·15系列活动

3月15日,安徽省消费者权益保护委员会在合肥市举办“铸诚信·提信心·促消费”3·15系列活动,围绕2023年消费维权年主题“提振消费信心”,共铸消费诚信,提振消费信心,促进社会加强消费者权益保护,促进消费需求和供给的高水平对接,充分发挥消费对经济发展的拉动作用。

活动现场,安徽省消保委对2023年“提振消费信心”年主题进行了解读,并发出倡议:广大生产经营者要遵循信用、平等原则;质量可靠、使用安全;信息披露真实充分;价格标识清晰明确;售后服务方便快捷;合同规范、公平竞争;尊重人格、保护隐私;绿色环保永续发展。

安徽省市场监管局党组书记、局长韩永生表示,希望广大生产经营者强化诚信经营理念,落实消费者权益保护第一责任人的义务,落实先行和解责任,自觉善待消费诉求,改善居民消费体验,增强居民消费信心。希望广大消费者积极参与监督,帮助经营者以消费者需求为导向,不断提高商品质量和服务水平,同时自觉学习消费知识,科学消费、绿



消保委成员单位现场接受消费者咨询。陶维/摄

色消费、文明消费。

安徽消保委秘书长吴瑞卿公布了第三届“安徽特色伴手礼”评测结果,169家企业的241件申报产品中,最终优选出50款产品,认定为本届“安徽特色伴手礼”。

活动现场,安徽省文旅厅、省药监局、省银保监局等十余家省消保委成员单位设置了展台,现场接受消费者咨询并受理消费投诉。

(陶维)

安徽日报：安徽多方协力多措并举 让更多人敢消费愿消费

恢复和扩大消费被摆上今年经济工作优先位置。一年一度的3·15国际消费者权益保护日到来之际,省消保委发出倡议——“铸诚信、提信心、促消费”,呼吁和指导经营主体筑牢诚信根基、提升商品和服务质量,提振消费信心,让更多人敢消费、愿消费。

强化市场监管

营造放心消费环境

买保险,害怕被骗怎么办?跟团游,到底应该怎么选……3月15日,在合肥市淮河路步行街百盛广场上,一场消费权益咨询活动吸引了不少市民朋友驻足。涉及文旅、食品、药品、珠宝、银行、保险等多

行业的相关监管部门纷纷“摆摊”，解疑答惑。

“在跟团找旅行社时，一定要警惕‘一元游’‘低价游’等价格明显低于市场价格的旅行团。旅行前，要注意签订的合同是否合规，如果遇到旅行社私自变更目的地，但合同内未明确等情况，可以拨打12345热线举报。”合肥市文旅局文化市场综合执法支队队员朱智慧说。

合肥市公安局食药环知犯罪侦查支队队员雷丝雨不时提醒来往市民：消费时，一定要注意保留票据、电子凭证等，以便日后发生纠纷时作为证据使用，在报案时提供给公安机关。

守护消费安全，要防患于未然，提升消费者防范意识，更要用好监管执法利剑，营造放心的消费环境。

针对今年旅游市场明显“升温”，合肥市文旅局组织开展旅游市场专项检查，实地查验旅行社合法亮证经营、宣传招徕、产品报价、合同签订等重点环节，严厉打击未经许可经营旅行社业务、虚假宣传、不合理低价游、涉欺诈业务推广等违法违规行为。

随着疫情防控进入新阶段，我省各级药品监管部门根据新冠病毒感染“乙类乙管”阶段“保健康、防重症”任务，及时调整工作重点，开展涉疫药品和医疗用品稳价保质专项行动，全力排查风险隐患，打击涉疫药械违法违规行为。据不完全统计，今年以来，省本级共计检查涉疫药品生产企业54家次、批发企业32家次，涉疫医疗器械生产企业51家次，共发现缺陷368项，限期整改69家次。

去年以来，省市场监管局开展民生领域案件查办“铁拳”、农资打假、打击传销等系列专项行动，开展超期未检、“黑气瓶”、电梯等11个重点领域专项整治行动；省体育局多举措对全省经营高风险性体育项目进行监督检查；省住建厅持续整治规范房地产市场秩序，全面治理逾期交房……各部门不断加大监管执法力度，维护市场秩序。

落实主体责任

引导商户诚信经营

“我代表生产经营者作出如下承诺：恪守信用、平等原则；商品服务质量可靠、使用安全；信息披露真实充分；价格标识清晰明确……”在省消保委举办的“铸诚信 提信心 促消费”倡议活动上，企业代表安徽青松食品集团总经理林青作出承诺。

作为消费供给端，经营主体诚信与否直接关系到消费体验。“呼吁和指导经营主体筑牢诚信根基、提升商品和服务质量，构建良性互动可持续的消费

关系，有利于增强消费信心，让广大消费者能消费、敢消费、愿消费。”省消保委法律与公共事务部主任张路明说。

省电子电器服务业协会是承诺单位之一。该协会秘书长侯辉告诉记者，售后服务是电子电器行业中最常出现消费纠纷的环节，这让很多人觉得“修不如换”。“我们希望发挥协会作用，制定行业标准，让电子电器服务行业朝着更加标准化规范化的方向发展。”侯辉透露，目前协会正联合省消保委调研全省范围内电子电器行业企业的服务承诺、服务质量状态等，引导行业健康发展。

推动越来越多企业参与到无理由退货承诺中来。如今，我省线下无理由承诺单位已覆盖大型零售商超、行业龙头企业、品牌连锁企业、旅游景区等，退货方式逐渐向异地异店、同城异店、厂商一体化方向发展，消费服务质量进一步向优向好。截至2022年底，全省线下无理由退货承诺单位共发展2.9万户，超额完成年度发展倍增计划，累计退换货22万余件，退款金额2219万余元，线下无理由退货单位发展指数（万户企业类市场主体线下无理由退货单位数量）134.7户。

积极发展ODR（在线纠纷解决）企业，以数据“多跑路”实现维权“少跑腿”，推动从线下“调解”向线上“和解”转变，完善纠纷解决机制。我省共发展ODR企业1920家，2022年以来共办理投诉34170件，和解成功超3万件，和解成功率为88.64%。

多方协力维权

推进纠纷多元调解

去年2月，消费者张先生到肥西县消保委投诉，称肥西县上派镇某美容院诱导其家人办理消费卡并充值十几万元，要求商家退费。接诉后，消保委工作人员通过电话与消费者联系，了解投诉基本情况，请消费者收集充值消费的银行流水等交易记录。此后，工作人员上门向商家宣传相关法律法规，督促商家守法经营，最终美容院与消费者达成一致，同意退款5.9万元。

维权是消费权益保护的最后一道防线。2022年，我省各级消保委共受理消费者投诉约2.34万件，解决率95.59%，为消费者挽回经济损失3308.93万元。同时，加强与12345热线对接，充分发挥12315平台消费纠纷在线投诉和处理功能，12315平台为消费者挽回经济损失1.82亿元。

（记者：彭园园）

安徽新闻联播：铸诚信 提信心 促消费 安徽开展 3·15 国际消费者权益日系列活动

今天是 3·15 国际消费者权益日，围绕“铸诚信、提信心、促消费”主题，安徽各地开展多种活动，提高群众的维权意识。

记者 费宇 我现在是在位于合肥市的 2023 年 3·15 国际消费者权益日现场咨询服务活动现场，来自各相关单位的专家围绕质量安全、法律服务、消费维权等方面正在接受大家的咨询。

我们今年消费的年主题是“铸诚信、提信心、促消费”，在咨询服务展台大家都能看到政府的优化营商环境，使我们消费更放心。

围绕“铸诚信、提信心、促消费”这一主题，亳州、宿州、芜湖、马鞍山、池州、宣城、黄山等地开展了食品、药品、农资、消防器材安全大检查，消除安全隐患。

重点查看化肥、农膜等产品包装标签标识、购进渠道、销售价格等，指导经营者规范销售行为，助力农业生产。

为打击制假售假行为，安徽多地集中销毁了一批假冒伪劣产品，全省法院依法妥善审理一批涉消费者权益保护纠纷的民事、行政案件。

2022 年，全省法院共审结涉消费者权益刑事一审案件 466 件、民事一审案 29460 件、行政一审案件 123 件，切实维护消费者合法权益，服务和保障经济社会发展稳定。

(记者：费宇)



安徽省消费者权益保护委员会秘书长 吴瑞卿



安徽省高级人民法院二级高级法官 民一庭庭长 何爱武



宣城市绩溪县 12315 指挥中心负责人 汪鹏





认识安徽 了解安徽 品味安徽

徽动消费 皖美礼赠

第三届安徽特色伴手礼名录

企业名称	商品名称
黄山市古城歙砚有限公司	“和氏璧”牌《滴水莲沁》
安徽省宣州宣笔厂	“张苏”牌宣笔(仿唐鸡距)
潜山市天柱陶瓷有限公司	“痘姆古陶”牌“天柱艺象”快客杯
蚌埠市淮上区虎源鞋业制造厂	“丁家虎头”牌虎头鞋
安徽省绩溪胡开文墨业有限公司	“苍珮室”牌十二生肖彩墨
铜陵市古铜官艺术制品有限公司	“官作”牌四喜铜娃挂饰
安徽省泾县润发梳业有限公司	“缘木轩”牌绿檀二代拇指按摩梳
安徽宣砚文化有限公司	“宣品书房”牌《山河》套装
安徽金福瑞家具股份有限公司	“金福瑞”牌书签
泾县宣窑陶坊	“宣琴窑”牌无相纹茶壶
铜陵大通文化旅游发展有限公司	“江豚”牌永恒笔
安徽斛生记生物科技有限公司	“斛生记百年传承”牌母芽寸金 12000
九仙尊霍山石斛股份有限公司	“九仙尊 7S FIRST-GRASS”牌霍山石斛枫斗
滁州市金玉滁菊生态科技有限公司	“金玉”牌滁菊茶
黄山市猴坑茶业有限公司	“猴坑茶业”牌大圣-红(猴魁礼盒)
安徽省六安瓜片茶业股份有限公司	“徽六”牌六安瓜片潜香系列 2000 伴手礼盒
安徽菊泰滁菊草本科技有限公司	“菊泰”牌滁菊(金顶天香)礼盒
黄山徽药饮片有限公司	“徽仁堂”牌黄山贡菊
安徽黄山云乐灵芝有限公司	“黄山云乐”牌破壁灵芝孢子粉礼盒
蒙城县南望槐种植专业合作社	“迎春草”牌红芽傲雪
黄山六百里猴魁茶业股份有限公司	“六百里”牌太平猴魁
黄山市春茗茶业有限公司	“莫问”牌黄山云雾茶
黄山王光熙松萝茶业股份公司	“王光熙”牌蝶变桂花松萝茶
天方茶业股份有限公司	“天方”牌特级天方晒茶商务装
金寨县安惠生态农产品开发有限公司	“将军摇篮”牌金寨篮茶
金寨县露雨春茶叶有限责任公司	“露雨春”牌纯手工六安瓜片礼盒装
合肥市艳九天农业科技有限公司	“艳九天”牌新鲜草莓
安徽迎驾贡酒股份有限公司	“迎驾贡酒”牌迎驾洞藏 20 礼盒
安徽宣酒集团股份有限公司	“宣”牌 65 度小窖原酒礼盒
安徽独秀山蓝莓科技开发有限公司	“独秀山”牌蓝莓果干(250g*4)
安庆麦陇香食品股份有限公司	“麦陇香”牌安庆老味道礼盒
安徽省康龙农业开发有限公司	“康龙缘”牌精制山茶油
黄山市胡兴堂文化发展有限公司	“胡兴堂”牌黄山烧饼
安徽知香斋食品有限公司	“知香斋”牌庐州六珍
安徽一闻香清真食品有限公司	“一闻香”牌亳州八宝
安徽省寿县春申府食品有限公司	“春申府”牌大救驾
安徽徽字一号投资有限公司	“徽字一号”牌臭鳊鱼
蚌埠市福淋乳业有限公司	“福淋”牌益生菌
铜陵山礼文化发展有限公司	“山礼”牌露前白姜礼盒
太和县香椿基地椿芽腌制厂	“玉皇贡”牌太和香椿
无为县宏达食品有限公司	“李老奶奶”牌五香花生米礼盒
安庆永强农业科技股份有限公司	“黄氏番”牌徽屯乌礼遇礼盒
安徽宁国千秋实业有限责任公司	“千秋食品”牌天目山笋尖礼盒
安徽山里仁食品股份有限公司	“山里仁”牌橙心橙意风味果仁礼盒
安徽酱帅食品有限公司	“临涣”牌酱培包瓜
安徽铜雀二乔生物科技有限责任公司	“铜雀二乔”牌精品白姜礼盒
宣城市味尚佳食品有限公司	“宣小鸭”牌印象·宣城鸭脚包大礼包
安庆市柏兆记食品有限公司	“柏兆记”牌安庆印象礼盒
安徽牧马湖农业开发集团有限公司	“牧马湖”牌国民好大米
濉溪县仲利食品有限公司	“仲利食品”牌临涣四季月饼

(企业排名不分先后)



倡议书

- 一、遵循信用、平等原则。
- 二、质量可靠、使用安全。
- 三、信息披露真实充分。
- 四、价格标识清晰明确。
- 五、售后服务方便快捷。
- 六、合同规范、公平竞争。
- 七、尊重人格、保护隐私。
- 八、绿色环保永续发展。



2023年安徽省3·15国际消费者权益日

铸诚信 提信心 促消费

系列活动启动仪式

主办单位：安徽省消费者权益保护委员会 安徽省市场监督管理局
承办单位：合肥市消费者权益保护委员会 合肥市市场监督管理局 合肥市庐阳区人民政府

倡议书

- 一、遵循信用、平等原则。
- 二、质量可靠、使用安全。
- 三、信息披露真实充分。
- 四、价格标识清晰明确。
- 五、售后服务方便快捷。
- 六、合同规范、公平竞争。
- 七、尊重人格、保护隐私。
- 八、绿色环保永续发展。



安徽消保委公众号



@安徽省消保委
抖音号：20062174028



安徽消保委微网站