

提振消费信心 温暖荆楚大地

当前，受新冠肺炎疫情影响，经济下行压力明显增大，全省实体经济受到较大的冲击，消费信心略显不足。后疫情时期，如何立足于助力全省实体经济发展的现状和困境，既能践行消费者权益保护组织“以消费者为中心”和中国消费者协会发起的“凝聚你我力量 让消费更温暖”大型社会公益活动的精神，又能有效帮助化解经营者与消费者之间的消费矛盾；既能维护好消费者的合法权益，又能保护好经营者的正当利益，实现经营者、消费者和社会的“共赢”，助力我省经济复苏、提振消费信心、共建安全放心的消费环境。

今年5月-7月，省消委以宜昌为试点，在全省范围开展线下实体店无理由退货承诺活动，广泛动员实体企业主动承担更大的责任，作出让利于消费者的服务举措，不断的强化品牌，铸牢形象，推动解决消费者“敢消费”、“愿消费”的消费难点和痛点，更好的服务“六稳”“六保”大局。

截至6月底，全省积极响应参与到线下实体店“七天无理由退货”承诺活动的门店已近2000家。6月15日，省消委启动仪式上，首批710家商超门店响应，宜昌首批试点7家商超共168家门店，潜江9家商超共75家门店，咸宁8家，荆州20家企业200多个实体门店，襄阳首批9家企业108家门店，孝感17家，黄石首批30家实体店，并逐步向县区纵深发展，洪湖市6家、汉川市14家、崇阳县37家……

正如《湖北日报》评论员文章所说的，长期以来，“商品售出，概不退换”的线下消费规则，是消费领域的一大痛点。湖北省消委以大型零售商场作为牵引，带动各行业实体店经营者参与其中，切中了消费者的一块心病，线下实体店迈出“七天无理由退货”这一步，对广大消费者来说是实实在在的利好。

在网购越来越便捷的时代，实体店也承诺无理由退货，看似只是改变消费规则、契合消费心理的一小步，其实也是顺应市场需求、推动行业发展的一大步。增加对消费者的黏合度，增强实体店的市场竞争力，就要从解决消费者关心的问题开始，下定决心弥补现实存在的短板。推动线下实体店承诺无理由退货，提升经营者诚信经营水平，营造安全放心满意的消费环境，才能更好地满足人民群众对美好生活的期待。无理由退货，不仅没有成为网购行业的禁锢，反而促进了它的大发展。同样，实体店为消费者权益提供更多保障，也能促进商业文明的发展和进步，实现企业和消费者的双赢。

消委组织作为消费者的娘家人，应进一步发挥好消费者和经营者之间的桥梁和纽带作用，积极引导广大企业参与到创新社会治理方式和治理水平的各种活动中来，为全省消费维权社会共治、湖北经济稳定和繁荣做出更大的贡献。

《荆楚维权》编辑部

荆楚维权

本刊顾问：丁凤英 邹贤启

《荆楚维权》编委会主任：彭明方

常务副主任：陈方军

副主任：罗彬 吕伯银 赵琼

蔡浩 陈勇 田德伟

田庶礼 何华明 汪爱萍

张剑 郭忠涛 柯兵

殷双全 章炜 阮良冰

马义春 曾平 陈明

喻芬 郑联平 吴采平

编委：肖诗新 陈时忠 韩凤兰 黄祥君

于文 刘卫红 聂喜洋 罗申华

陈蓉 魏海霞 王李华 李闽

余韵秋 周毅宏 黄正柏 朱国华

薛旭东 闵家胜 徐望春 李元飞

白晓芳 杨文斌 秦昌平 柳春龙

杨凤林

本刊赠阅：中国消费者协会、全国各省级消保委

湖北省消费者委员会副会长单位、常委单位、
委员单位

全省各市、州、直管市、林区消委（协）会
长、常委、秘书长

省内大型公用企事业单位消费维权站

全省行业消费维权办公室、消费教育基地

全省315维权律师团、消费维权志愿者

CONTENTS

目录

卷首语

01 提振消费信心 温暖荆楚大地

本刊策划

04 湖北消委启动“线下实体店无理由退货承诺活动”

发布《湖北省线下实体店无理由退货服务导则》

06 提振消费信心 传递消费温暖 助力实体经济

07 苏宁坚决执行实体店无理由退货承诺

提升消费者购物体验

08 推行无理由退货制度 构建放心消费体系

——“湖北省线下实体店无理由退货承诺活动”开展情况

09 《湖北省线下实体店无理由退货服务导则》

11 宜昌市消费者委员会

推动线下服务升级 营造放心消费环境

12 中百集团实行无理由退货举措后消费者满意度大幅提高

13 让消费者在沃尔玛购物无后顾之忧

14 全省线下实体店无理由退货承诺服务第一站

——走进苏宁

15 咸宁大型商超共同承诺：线下实体店七天无理由退货

16 潜江：九大商超75家店首批推行线下实体店无理由退货

17 荆州：200多家实体店承诺七天无理由退货

18 七天无理由退货！襄阳首批108家门店放心买买买

19 孝感：第一批17家线下实体店承诺无理由退货

20 黄石：首批30家线下实体店可7天无理由退货

21 湖北省线下实体店无理由退货承诺活动首批公示名单

观点视角

- 26** 放心消费，老百姓需要优质带货人

消委动态

- 28** 省消委联合省市场监管局、省卫健委等10家单位
向6000万消费者发出“文明饮食、守护健康”倡议
- 29** 加强消费维权服务站建设方便消费者就近投诉
- 30** 十堰市消委开展诚信消费系列社会公益活动
红安：消费维权进社区 便民服务受欢迎
- 31** 荆州市消委首次用网络直播的方式开展消费体察
- 32** “传承五四精神 不负使命担当”
——襄阳市消保中心联合社区共同承办道德讲堂

理论探讨

- 33** 预付卡：“馅饼”OR“陷阱”
- 37** 预付卡消费纠纷究竟该如何依法管、由谁管？
- 39** 商务部发出做好单用途商业预付卡管理工作的通知
- 40** 预付卡消费的维权途径
- 42** 家用汽车4S店“行规”动了谁的奶酪
——黄石市消委会发布汽车4S店消费体察报告

典型案例

- 44** 15万血汗钱被儿打赏主播！荆门消委亮剑讨回
- 45** 洪湖市消委成功调解一起未成年人网络充值打赏投诉
神农架林区消委为武汉消费者讨回51.7万房款
- 46** 住房装修遇纠纷，宜昌消委介入来维权
黄石市消委向市局移交侵权假冒“五粮液”重大案件线索

消费提示

- 47** 兼职刷单能赚钱？武汉警方公布刷单诈骗4种新套路
- 48** 蛋壳颜色不影响鸡蛋营养价值
给电子产品充电你做对了吗？

湖北省消费者委员会常委单位

湖北省委宣传部

湖北省市场监督管理局

湖北省高级人民法院

湖北省公安厅

湖北省司法厅

湖北省住房和城乡建设厅

湖北省农业农村厅

湖北省商务厅

湖北省文化和旅游厅

湖北省卫生健康委员会

湖北省通信管理局

武汉市市场监督管理局

湖北日报传媒集团

湖北广播电视台

湖北省电信公司

湖北移动通信公司

国网湖北省电力公司

主 办：湖北省消费者委员会

承 办：《中国消费者报》湖北记者站

国内统一刊号：CN11-3413/F

执行主编：吴采平

编 辑：刘新民 刘月婷 胡宸熙

地 址：湖北省武汉市武昌区东湖路145号

邮 编：430077

电 话：027-88859315 87129637

新闻热线：18802712315

投稿邮箱：jcwq315@126.com

设计制作：武汉民本信息咨询中心

湖北消委启动“线下实体店无理由退货承诺活动” 发布《湖北省线下实体店无理由退货服务导则》 首批710家商超门店响应 共建放心消费环境



6月15日，湖北省线下实体店无理由退货承诺活动新闻通报会在武汉举行，湖北省市场监管局领导、湖北省消费者委员会及12家行业消费维权办公室、苏宁、中百、沃尔玛等24位企业负责人、新闻媒体共100多人参加了当天的通报会。

通报会上，湖北苏宁总经理袁静在致辞中表示，本次省消委在全省范围内组织开展线下实体店无理由退货承诺活动，是为积极贯彻落实省政府关于《提振消费促进经济稳定增长若干措施》，助力企业复工复产、提振消费信心的重大利好举措。作为零售领导品牌，苏宁易购积极响应省消委号召，贯彻执行无理由退货承诺服务导则，切实保障消费者购物“后悔权”。苏宁全省超三百家门店支持无理由退货服务导则，产业覆盖苏宁易购电器店、苏宁易购超市店、苏

宁红孩子母婴店、苏宁家乐福等。为了给消费者创造极致的购物体验，除了双线坚决执行“无理由退货”承诺外，苏宁易购还推出“30天包退365天包换”等服务保障，让消费者购物更放心。

湖北省消费者委员会副秘书长蔡浩介绍了省消委《推行无理由退货制度 构建放心消费体系》开展情况：当前，受新冠肺炎疫情影响，经济下行压力明显增大，全省实体经济受到较大的冲击，消费信心略显不足。后疫情时期，如何立足于助力全省实体经济发展的现状和困境，既能践行消费者权益保护组织“以消费者为中心”和中国消费者协会发起的“凝聚你我力量 让消费更温暖”大型社会公益活动的精神，又能有效帮助化解经营者与消费者之间的消费矛盾；既能维护好消费者的合法权益，又

能保护好经营者的正当利益，实现经营者、消费者和社会的“共赢”，助力我省经济复苏、提振消费信心、共建安全放心的消费环境。今年以来，省消委以宜昌为试点，在全省范围开展线下实体店无理由退货承诺活动，广泛动员实体企业主动承担更大的责任，作出让利于消费者的服务举措，不断的强化品牌，铸牢形象，推动解决消费者“敢消费”、“愿消费”的消费难点和痛点，更好的服务“六稳”“六保”大局。

经过动员倡议、调查征询、自愿申报，逐步形成了以大型零售商场作为推行“无理由退货”承诺活动为牵引，逐步推进，带动各行业实体店经营者形成“积极承诺、诚信经营”的良好氛围。目前参与此次现场“承诺活动”的有：苏宁易购、沃尔玛、中百仓储、中商、工贸家电、家乐福、迪卡侬7家综合卖场，海尔、美的、林内、万家乐、美菱长虹、苏泊尔、九阳、科沃斯、OPPO、小米、vivo、创维，海信、TCL、长虹、康佳、三菱重工17个品牌企业，共436家门店。全省各地同步推动，成效明显，目前已作出公开承诺的有：宜昌首批试点7家商超共168家门店，潜江9家商超共75家门店，咸宁8家，孝感17家，荆州洪湖6家，并逐步向县区纵深发展。全省“线下实体店七天无理由退货承诺企业”合计710家。

通报会上，中百集团的代表介绍他们在实行无理由退货举措后，收到了很好的效果，不但客诉率和退货率降低了，且消费者满意度大幅提高，营收也不断增长，这充分证明了，只要消费环境好了、安全了、便利了，我们广大的消费者就会“敢消费”、“愿消费”，消费潜力就会得到充分的释放，从而形成经济健康发展的良性循环。

通报会上，湖北省消费者委员会秘书长陈方军对外发布了《湖北省线下实体店无理由退货服务导则》，导则明确消费者因生活需要在线下实体店购买商品后，可以自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由。鼓励经营者作出更有利于消费者的

无理由退货承诺，有的商家承诺10天、15天甚至更长时间无理由退货。导则也明确了消费者退回的商品应当完好，不影响经营者二次销售。商品能够保持原有品质、功能、外观，商品本身、配件、商标标识、赠品（如有）、保修卡、说明书、发票（如有）、外包装（如有）等齐全的，视为商品完好。

中南财经政法大学戴盛仪教授就“湖北省线下实体店无理由退货服务导则”的起草进行了解读。

湖北省市场监管局副局长顾栋材在新闻通报会上表示，今天省消委在这里召开新闻通报会，主要任务是“以消费者为中心”，建立线下实体店无理由退货消费维权新机制，提振消费信心，传递消费温暖，助力实体经济。省消委联合众多名优企业开展线下实体店无理由退货承诺活动，恰逢其时，与全省正在开展的“放心消费在湖北”活动相互呼应、有效融合、形成合力，对进一步增强居民消费信心，释放消费潜力，助力湖北经济稳定发展有着积极的推动作用。

湖北省消费者委员会表示，下一步将以省政府提振消费“六月欢购节”活动为契机，以全省首批7家商业龙头、17家名优品牌企业和710家实体店公开承诺为引领，集中力量推动“承诺月”宣传活动，因势利导，以点带面，逐渐形成带头示范效应，推动承诺活动向各行业各领域纵深发展，共同营造安全、放心的消费环境。建立“湖北线下实体店无理由退货”企业名录，并向社会进行红榜公示，大力宣传和赞扬能主动让利于消费者、责任意识强、商业信誉好的优质企业，大力支持参与企业举办个性化的承诺活动，不断提高其社会影响力和广大消费者的关注度。

后期还将对参加承诺的实体店进行动态监督管理，加强跟踪服务和监督落实，加大消费体察、随机抽查、监督暗访、日常巡查力度，督促企业兑现承诺，落实落地。

新闻通报会后，线下实体店七天无理由退货服务承诺第一站走进苏宁。

提振消费信心 传递消费温暖 助力实体经济



湖北省市场监管局党组成员、副局长顾栋材出席新闻通报会并讲话

当前，受新冠肺炎疫情影响，全省正面临着疫情防控常态化和复苏经济的双重任务和考验。4月29日召开的中共中央政治局常委会研究确定了支持湖北省经济社会发展一揽子政策，刚闭幕不久的全国“两会”又再次强调实施好支持湖北发展一揽子政策，显示了中央对湖北地区的关怀和重视。李克强总理在政府工作报告中强调，“推动消费回升，要多措并举扩消费，适应群众多元化需求”。

应勇书记近期指出，“地区发展，短期靠项目，中期靠政策，长期靠环境。”5月22日，省政府出台了提振消费30条措施，通过举办“六月欢购节”等活动，“千方百计释放消费需求，有效对冲疫情影响，促进全省经济稳定增长”。

在提振消费、经济复苏任务刻不容缓的背景下，省消委联合众多名优企业开展线下实体店无理由退货承诺活动，恰逢其时，与全省正在开展的“放心消费在湖北”活动相互呼应、有效融合、形成合力，对进一步增强居民消费信心，释放消费潜力，助力湖北经济稳定发展有着积极的推动作用。这次倡议活动启动半个月时间，全省首批已有710

家实体店主动参与积极承诺，令人振奋。在法律规定的基本要求之外，主动承担更大的责任，作出让利于消费者的服务举措，既树立了企业的品牌和形象，又彰显了企业的胸襟和情怀，更展示了“消费者至上”的经营理念和智慧。

公开承诺活动不仅仅是一种形式，更是一种责任和担当，我相信，你们一定会践行承诺，不断提升服务品质，主动满足市场和用户需求，用诚实守信打造品牌形象，来赢得广大消费者的认可和点赞。

消委组织作为消费者的娘家人，应进一步发挥好消费者和经营者之间的桥梁和纽带作用，积极引导、大力推广、充分实施企业参与到创新社会治理方式和治理水平的各种活动中来，为全省消费维权社会共治、湖北经济稳定和繁荣做出应有的贡献。

保护消费者权益、提振消费信心、复苏湖北经济离不开全社会共同关心、共同努力。我们要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在省委、省政府的坚强领导下，提高质量、强化服务、践行承诺，营造安全放心的消费环境，为“六稳”“六保”大局做出积极的贡献。

苏宁坚决执行实体店无理由退货承诺 提升消费者购物体验



湖北苏宁总经理袁静在新闻通报会上致辞

湖北省消费者委员会、省市场监督管理局将本次新闻通报会落地在苏宁易购，是对企业最大的肯定与支持。

根据《消费者权益保护法》规定，经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，除国家政策约定的特殊商品外，消费者有权自收到商品之日起七日内退货。消费者的网购“后悔权”在法律层面已获得支持，然而线下实体店无理由退货服务并未普遍开展。

本次湖北省消费者委员会提出，在全省范围内组织开展线下实体店无理由退货承诺活动，是积极贯彻落实省政府关于《提振消费促进经济稳定增长若干措施》，助力企业复工复产、提振消费信心的重大利好举措。

作为零售领导品牌，苏宁易购积极响应省消委号召，贯彻执行七天无理由退货承诺，切实保障消

费者购物“后悔权”。苏宁全省超三百家门店全部支持七天无理由退货服务，产业覆盖苏宁易购电器店、苏宁易购超市店、苏宁红孩子母婴店、苏宁家乐福等。

自2014年3·15正式实施新消费者权益保护法以来，苏宁易购线上便开始执行7天无理由退货承诺；2018年1月15日，苏宁易购所有门店全部推出手机“7天无理由退货”承诺；从2018年3·15开始，苏宁易购线上线下便全面实施七天无理由退货承诺。2019年，湖北苏宁全省线上线下大家电无理由退货8500台，总涉及金额达2380万。

执行实体店无理由退货，需要依赖强大的供应链管理和服务体系管理。为了保障顾客消费体验，苏宁愿意投入精力和财力保障消费者良好购物体验。湖北苏宁将继续以身作则，坚决执行实体店无理由退货承诺，提升消费者购物体验，共建安全放心消费环境。

服务是苏宁的唯一产品。为了给消费者创造极致的购物体验，除了双线坚决执行“七天无理由退货”承诺外，我们还推出“30天包退365天包换”等服务保障。消费者购买的苏宁自营家电，使用过程中产生质量问题，支持30天包退，365天包换，让购物更放心。

助力复苏，放心消费。相信在省消委、省市场监督管理局的带领指导下，本次湖北省实体店无理由退货活动必将取得圆满成功。

Suning 苏宁

推行无理由退货制度 构建放心消费体系

——“湖北省线下实体店无理由退货承诺活动”开展情况



湖北省消委副秘书长蔡浩通报承诺活动开展情况

一、活动背景

当前，受疫情影响，经济下行压力明显增大，全省实体经济受到较大的冲击，消费信心略显不足。后疫情时期，如何立足于助力全省实体经济发展的现状和困境，既能践行消费者权益保护组织“以消费者为中心”和中消协发起的“凝聚你我力量 让消费更温暖”大型社会公益活动的精神，又能有效帮助化解经营者与消费者之间的消费矛盾，实现经营者、消费者和社会的“共赢”，助力我省经济复苏、提振消费信心、共建安全放心的消费环境。今年以来，省消委以宜昌为试点，在全省范围开展线下实体店无理由退货承诺活动，推动解决消费者“敢消费”、“愿消费”的消费难点和痛点，更好的服务“六稳”“六保”大局。

二、推进情况

根据活动要求，结合省政府《提振消费促进经济稳定增长若干措施》中“六月欢购节”活动，省消委将六月作为“承诺月”全面推进线下实体店无理由退货承诺活动，共分为走访动员、建章立规、公开承诺、监督管理等四个阶段实施。首先积极开展走访动员调研，逐家走访了苏宁集团、中百集团等二十余家大型连锁商超和名优企业，就推行“无理由退货”制度广泛征求意见，鼓励企业作出更有利于消费者的个

性化服务承诺；二是成立《导则》工作专班，通过广泛征求社会各界意见，研究制定了《湖北省线下实体店无理由退货服务导则》；三是全省联动，下发《关于在全省开展线下实体店无理由退货承诺活动的通知》，指导全省各级消委组织发动各大名优企业开展联动承诺。

经过动员倡议、调查征询、自愿申报，逐步形成了以大型零售商超带头推行“无理由退货”承诺活动，带动各消费领域实体店形成“积极承诺、诚信经营”的良好氛围。目前参与此次承诺活动的企业有：苏宁易购、沃尔玛、中百仓储、中商、工贸家电、家乐福、迪卡龙7家大型综合卖场，海尔、美的、OPPO、小米、vivo、海信、TCL、长虹等17个品牌企业，首批共计710家实体门店。全省各地同步推动：宜昌首批试点7家商超168家门店，潜江9家商超共75家门店，咸宁8家，孝感17家，洪湖6家。

三、下一步工作安排

一是持续深化。以省政府提振消费“六月欢购节”活动为契机，以全省首批7家商业龙头、17家名优品牌企业和710家实体门店公开承诺为引领，集中力量推动“承诺月”宣传活动，因势利导，以点带面，逐渐形成带头示范效应，推动承诺活动向各行业各领域纵深发展，共同营造安全、放心的消费环境。

二是红榜公示。建立“湖北线下实体店无理由退货”企业名录，并向社会进行红榜公示，大力宣传和赞扬能主动让利于消费者、责任意识强、商业信誉好的优质企业，大力支持参与企业举办个性化的承诺活动，不断提高其社会影响力和广大消费者的关注度。

三是加强监督。对参加承诺的实体店进行动态监督管理，加强跟踪服务和监督落实，加大消费体察、随机抽查、监督暗访、日常巡查力度，督促企业兑现承诺，落实落地。

《湖北省线下实体店无理由退货服务导则》



湖北省消委秘书长陈方军发布《导则》



中南财经政法大学戴盛仪教授对《导则》进行解读

第一条 为深入推进“放心消费在湖北”行动，广泛推行线下实体店无理由退货承诺，进一步提升经营者诚信经营水平，不断优化消费环境，提振消费促进经济稳定增长，制定本导则。

第二条 本导则所称的无理由退货，是指消费者因生活需要在线下实体店购买商品后，可以自收到商品之日起按照经营者承诺的退货时限退货，且无需说明理由。

法律、行政法规对“三包”产品的退货有专门规定的，依法律、行政法规的专门规定处理。

第三条 本导则适用于湖北省行政区域内向社会公开承诺无理由退货的线下实体店。

第四条 坚持“企业自愿承诺，承诺即受约束”的原则，推行线下实体店无理由退货承诺。

第五条 经营者根据自身实际经营条件及经营商品属性，确定本店承诺无理由退货的具体商品品种范围、退货程序、退货方式、退货条件、退货时限、退款时限等。

经营者向消费者作出无理由退货的商品品种范围应有一定的代表性和覆盖面，具体范围由经营者自行确定并在营业场所醒目位置公示。

经营者向消费者作出无理由退货承诺的时限应不少于七日（含七日），具体时限由经营者自行确定并在营业场所醒目位置公示。

鼓励经营者作出更有利于消费者的无理由退货承诺。

第六条 鼓励经营者在提供给消费者的购物凭证上载明无理由退货相关重要信息。

第七条 经营者应当建立无理由退货台账。

第八条 选择无理由退货的消费者，应在经营者承诺的期限内，凭购物小票或其他购物凭证向经营者提出退货。如票证遗失的，由经营者与消费者协商确认。

第九条 消费者退回的商品应当完好，不影响经营者二次销售，经营者另有承诺的除外。

商品能够保持原有品质、功能、外观，商品本身、配件、商标标识、赠品（如有）、保修卡、说明书、发票（如有）、外包装（如有）等齐全的，视为商品完好。

第十条 消费者购买商品时取得赠品的，退货时应将赠品与所购商品一并退回。赠品包括赠送的实物、积分、代金券、优惠券等形式。如赠品不能一并

本刊策划

退回，消费者按照赠品实际价格向经营者支付价款。

第十一条 消费者购买商品时享受了折扣、返现等优惠服务的，退还的金额为扣除折扣、返现后消费者实际支付的金额。

第十二条 无理由退货经经营者与消费者共同确认，双方协商确定返款方式，如协商不成，经营者按消费者原支付方式退还商品价款。经营者应当在承诺时限内退款。

第十三条 商品退回所产生的运费由消费者承担。经营者与消费者另有约定的，按照约定执行。

第十四条 经营者接受退回的商品不能够完全恢复到初始状态而再次销售的，应通过显著方式将商品的实际情况明确标注。

第十五条 在消费体验、社会监督、行政检查、消费投诉等动态监督过程中，对因不履行承诺或停止营业的无理由退货承诺单位，予以撤销并公布。

第十六条 因无理由退货产生的消费纠纷，消费者可以向属地市场监督管理部门或消费者权益保护组织申请调解。调解不成的，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《湖北省消费者权益保护条例》等法律法规的规定处理。

第十七条 未尽事项，依照《中华人民共和国消费者权益保护法》、《湖北省消费者权益保护条例》执行。

第十八条 本导则由湖北省消费者委员会负责解释。

《导则》为经营者保护消费者正当权益提供了更大空间

在我省提出提振消费促进经济稳定增长的大背景下启动这项活动意义重大。《导则》的出台并没有损害企业的经营自主权，反而为企业自主经营保护消费者提供了更大空间，也引导经营者保护消费者的方向。

经营者是否参与这项活动，如何参与，完全可以由经营者根据自身状况自行决定。《导则》仅仅是指导性的活动准则，经营者可以自行决定是否加入活动，向消费者做出承诺。当然，经营者一旦加入了《导则》的活动，意味着自愿接受《导则》的约束，向消费者做出的无理由退货承诺不会低于《导则》的要求，比如退货期限不低于7天。当然，《导则》仅仅是指导经营者无理由退货的下限要求，经营者可

根据自身实际做出更高的承诺，比如退货期限高于7天。

无理由退货的商品范围，也由经营者自行决定，可宽可窄。由经营者自由决定是否加入承诺，因而《导则》本身既没有干预经营者的自主经营权，也不会增加经营者的经营成本。但经营者一旦加入，做出无理由退货承诺，则不可避免会增加经营者成本，经营者对此应有足够的思想准备和财务支持。呼吁更多经营者加入这项活动。

无理由退货给消费者的激情消费、冲动消费提供了冷静期，给消费者提供了安全保障。有了无理由退货服务，消费者可以放心消费、大胆消费。

宜昌市消费者委员会

推动线下服务升级 营造放心消费环境



宜昌市消费者委员会秘书长王李华介绍宜昌市开展七天无理由退货的经验做法

宜昌市消委紧紧围绕“放心消费在湖北”创建工作，在全省范围率先按下了“线下实体店无理由退货”工作的“启动键”，通过推动商品质量、服务质量、售后服务的整体提升，营造安全放心的消费环境，不断增强消费者的获得感、幸福感和安全感。

一、走访动员，营造氛围

在保障疫情防控期间居民日常生活物资供应和企业复工复产双重需求的形势下，宜昌市消委不等不靠，主动调整工作思路，以倡导推行“线下实体店无理由退货”为抓手，积极履职消费者权益保护本职工作。通过实地走访本市主要百货零售和大型超市企业近二十家，与经营者展开座谈交流，了解当前消费需求和企业经营状况，以提振消费信心、释放消费潜力，助力企业复工复产为切入点，宣传介绍“线下实体店无理由退货”的相关情况，动员企业积极参与。同时，通过市消委微信公众号及本地各大媒体平台以放心消费创建为主旨，集中开展“线下实体店无理由退货”推广宣传，营造了良好的社会氛围。

二、建章立制，强力推进

4月26日，宜昌市消委制定出台了《宜昌市线下实体店无理由退货承诺指引（试行）》，明确了线下实体店开展无理由退货的原则、范围、规则，以及经

营者与消费者应履行的责任、义务，为推行线下实体店无理由退货提供了制度保障。同时，通过“宜昌天天315”微信公众号及本地各大媒体发出倡议，号召全市实体店经营者通过践行优质服务、公开承诺和诚信经营，以“线下实体店无理由退货”为渠道，共同推动全市实体店服务水平升级，不断优化市场消费环境，持续激发市场消费潜力活力，促进居民消费能力稳步提升，引导形成合理消费预期，不断满足人民日益增长的美好生活需要。

5月9日，宜昌市消委、宜昌市市场监管局组织召开了“线下无理由退货”工作推进会。参加会议的除市消委、市场监管局的相关部门，还有首批参加“线下无理由退货”承诺的国贸超市、北山超市、雅斯超市、大润发超市、东方超市、麦德龙商场及沃尔玛超市等七家企业。会上，北山超市作为企业代表宣读了《线下七天无理由退货承诺书》，市消委为上述七家企业颁发了统一制作的“无理由退货承诺单位”公示牌。

三、统一管理，加强监督

截至目前，首批参加“线下无理由退货”承诺的七家商超企业旗下共168家连锁经营门店都实行了“七天无理由退货”服务承诺，市消委公布了投诉监督电话，并建立《无理由退货单位动态名录库》，对所有“无理由退货”服务承诺的单位统一编号实行动态管理，及时公示。

为加强对上述企业的跟踪服务和监督落实，在经过一个月的运行后，市消委实地走访了上述七家超市企业旗下共27家门店，既包含大型综合性超市，也囊括了便利店、社区店，可谓点面结合，具有广泛的代表性。每到一处门店，市消委都仔细查看和了解了“无理由退货”的承诺公示、退货流程、登记台账、员工知晓度等情况，整体情况良好。

下一步，宜昌市消委将继续推动“线下无理由退货”向更多行业和领域拓展，吸引越来越多的实体商家参与进来，共同推动我市放心消费环境建设！

中百集团实行无理由退货举措后 消费者满意度大幅提高



中百仓储营运总监黄仁仁介绍中百集团开展七天无理由退货的经验做法

此次湖北省消委举办“全省线下实体店7天无理由退换货公开承诺”，是助力湖北复工复产、提振市场消费信心、完善消费体制建设，提升消费者获得感、幸福感和安全感的又一举措。

中百仓储作为国有大型连锁商超企业，始终秉承“顾客至上、诚信为本”的服务理念，不断优化和完善服务体系，致力于为顾客提供优质服务。自2019年起，已陆续在旗下160家门店推行了无理由退换货服务举措，此次更是率先响应湖北省消委号召，公开无理由退换货服务承诺，畅通高效退货服务渠道，推行顾客投诉有奖机制，不断提升消费者满意度。现将具体举措交流如下：

一、公开服务承诺，践行无理由退换货服务举措。

中百仓储各门店服务台均设立“七天无理由退货承诺”公示牌，公布退换货制度及退货流程，坚持诚信为本的原则，做好顾客退换商品服务。完善服务监督机制，在门店显眼处，公示中百集团服务热线电话，履行24小时顾客咨询接听办结制度，畅通消费者

退货监督反馈渠道。

二、落实首问负责，快速高效做好退换货服务。

中百仓储门店全员践行无理由退货服务，退货服务实行首问负责制，消费者持七天内有效的购物小票或商品消费凭证，可通过门店任何工作人员接洽，办理退换货服务。如此不仅高效快捷，更无需顾客等候，最大程度方便顾客。

三、推行投诉有奖，不断优化完善服务举措。

为鼓励消费者对门店服务工作提出合理化建议，辅助监督线下门店履约服务质量，我们在服务台公示“顾客投诉有奖制度”。对于因工作失误导致消费者不满意的退货情况，门店对消费者现场给予适当奖励，对相关责任人实行闭环处理，并加强诚信服务、礼仪标准、商品服务等实操培训。同时，建立定期的复盘优化机制。每日，值班经理查阅顾客意见本，对顾客需求进行逐一回复。每周，门店经理对退货商品进行分析，找准消费者退货原因，从商品陈列宣传、商品知识营销、商品价格品质等方面与供货商、采购方、员工方进行沟通、反馈、培训，最大限度做好商品服务，满足消费需求。

优质的服务是检验实体线下消费市场的软性标准。无理由退货服务更是顺应市场发展，倡导诚信经营，与顾客建立良好沟通的桥梁通道。中百仓储将积极响应省消委的各项要求，落实经营主体责任，做好承诺公示，以顾客需求为本，以服务提升为先，带动上下游商超企业，践行无理由退货服务，构建和谐诚信的经营环境，助力湖北线下消费市场提振复兴。

让消费者在沃尔玛购物无后顾之忧



沃尔玛区域总经理余文聪介绍沃尔玛开展七日无理由退货的做法

沃尔玛于1996年进入中国市场，在深圳开设了第一家商店。沃尔玛全球采购办公室于2002年设立于深圳。目前沃尔玛在中国经营多种业态，主要包括购物广场、山姆会员商店、社区店等。自进入中国以来，沃尔玛向中国的公益慈善事业捐款、捐物累计超过1.6亿元人民币，多次荣登《财富》杂志世界500强榜首。

为了让消费者在沃尔玛购物无后顾之忧，我们为消费

一、鲜食商品：（海鲜、熟食、肉类、果蔬、面包、杂粮、蛋类、园艺花卉类）

顾客如有任何不满意，均可于购买后14天内，凭购物小票或沃尔玛磅秤标签，100%退款。

二、其他商品

1、非鲜食普通商品：购买后90天内无条件退换货

2、特殊家电商品

① 数码产品、手机、电脑、苹果系列商品

A、从购买之日起7天内有质量问题可退货；

B、从购买之日起8天到15天内有质量问题可换货或维修；

C、购买超过15天后有质量问题可提供维修服务。

② 普通家电商品：

A、从购买之日起30天内可退换货

B、从购买之日起超过30天且在90天内，因同一质量问题维修一次后仍不能正常使用的，在顾客提供厂家售后服务检测报告/维修鉴定单的情况下，免费退换货。

③ 酒、保健品、电池、电动工具从购买之日起90天内有质量问题可退换货。

④ 钟表：

A、从购买之日起30天内出现功能性故障，免费退货、换货或维修。

B、在保修期内维修两次后仍不能正常使用的，可免费退货或调换。

3、普通商品货和特殊商品保修及退换货服务部适用于因使用、保养或存放不当而造成的商品损坏。所有商品的退换货，需要提供原始发票或电脑小票，原始包装、配件齐全（成衣类商品需要有原厂品牌、洗涤说明、成分及尺寸等生产标识）



品牌企业代表签署承诺书



向媒体展示承诺书



全省线下实体店无理由退货承诺服务第一站 ——走进苏宁



湖北苏宁副总经理郝圣元带领家电品牌企业在承诺书上签名

保障消费权益，增强消费信心，助力经济复苏，苏宁全省多产业超三百家门店支持七天无理由退货服务。

我们承诺：消费者在苏宁易购电器店、苏宁易购超市店、苏宁红孩子母婴店、苏宁家乐福购物，除国家政策约定的特殊商品外，大家电、生活电器、手机3C产品，以及玩具、服纺等母婴产品均为七天无理由退货承诺范围。

自购买或收货之日起七天内，商品符合完好标准，不影响二次销售，可直接凭购物凭证及产品，去购买门店发起七天无理由退货申请。（具体细则以各业态店面公示的实体店七天无理由退货规范为准）

服务是苏宁的唯一产品。我们将继续以身作则，坚决执行实体店无理由退货承诺，提升消费者购物体验，共建安全放心消费环境。



宣读承诺书

咸宁大型商超共同承诺：

线下实体店七天无理由退货

◎文/周毅宏

6月4日，咸宁大型商超共同承诺“线下实体店七天无理由退货”。

共同承诺的内容如下：自新冠肺炎疫情发生以来，咸宁市各大商超义不容辞担当社会责任，克难奋进，在保供稳价方面发挥了积极作用。

为助推全面恢复生产生活，营造温暖和谐的市场消费环境，千方百计释放消费需求，多措并举促进消费回升，有效对冲疫情影响，促进全市经济稳定增长。

中百仓储、武商量贩、中商优品汇、家联超市、佰尚超市、沃尔玛、永辉超市、玖鲜惠超市等经营者积极响应咸宁市消费者权益保护委员会在6月1日发起的“线下实体店七天无理由退货承诺”倡议。

消费者在实体店购货之日起7日内，在不影响二次销售的情况下（包装及合格证完好无损），无理由都可以凭购货凭证到实体店办理退货。

各实体店将根据自身实际条件及经营商品属性，确定无理由退货的商品品种、范围、时长（不低于七天）；在营业场所醒目位置明示“无理由退货”标识和细则说明。

我们决心以更优的商品，更优的价格，更优的服务，践行诚信，共克时艰，自觉履行法定义务，主动承担社会责任，依法诚信经营，提升消费品质和服务质量，为促进经济发展、提振消费信心、共建和谐消费环境发挥力量。



沃尔玛（湖北）商业零售有限公司咸宁温泉路分店办理退货的服务台



中百仓储咸宁购物广场有限公司在退货服务台上的郑重承诺

承诺单位：（排名不分先后）

中百仓储咸宁购物广场有限公司
武汉武商量超市管理有限公司咸宁店
武汉中商超市连锁有限公司咸宁店（中商优品汇）
咸宁市家联商贸有限公司（家联超市）
咸宁佰尚商贸有限公司（佰尚超市）
沃尔玛（湖北）商业零售有限公司咸宁温泉路分店
湖北永辉中百超市有限公司咸宁万达广场分公司
高新温泉玖鲜惠超市财富店

潜江：九大商超75家店首批推行线下实体店无理由退货

◎文/邓玉梅 左 奇

潜江市消委确定在九大商超75家店首批推行线下实体店无理由退货啦！

为保障活动顺利开展，潜江市消委前期走访各大商超，征求企业意见，确定了参与活动的企业主体及七天无理由退货商品种类，并制定相应工作规范。

6月8日，市消委组织召开线下实体店七天无理由退货承诺活动动员会。会上组织学习了《关于在全市开展“线下实体店七天无理由退货承诺”活动的通知》和《潜江市线下无理由退货承诺实施规范（试行）》；倡议九大商超做出线下实体店七天无理由退货承诺，并颁发承诺牌；惠美家、好美佳、武商超市三家超市代表作表态发言。

潜江市消费者委员会秘书长柳春龙表示，这次活动，旨在促进商家诚信经营、积极履行主体责任、不断完善质量管理体系，从而提高居民消费体验，提振消费信心。后期我们将从“一行业一动员、一企业一倡导、一门店一承诺”的模式，继续推行该项工作，捍卫消费者合法权益，助力潜江经济复苏。

潜江市好美佳商贸有限责任公司总经理李明高表示，向消费者作出七天无理由退货的承诺，能让企业时刻绷紧自律这根弦。我们好美佳连锁超市作为省级消费维权示范点，一定会规范经营，提升产品和服务质量，将退货承诺落到实处，真正让顾客得到便利、实惠、温暖。

消费者代表董女士说，市消委推行实体店七天无理由退货非常贴心，既省去了网购退货的繁琐程序，让消费者更透明，还让消费者对这些承诺商家销售的商品更放心，希望有更多的实体店参与到这个活动中来。



向九大商超颁发承诺牌



动员会现场

承诺企业名单：

潜江市惠美家商贸有限公司34家连锁店
湖北富迪实业股份有限公司12家连锁店
武汉中商超市连锁有限公司潜江店
武汉武商超市管理有限公司
中百仓储潜江购物广场有限公司
潜江市好美佳商贸有限责任公司4家连锁店
潜江市广商商贸有限责任公司15家连锁店
武汉中商超市连锁有限公司广华优品汇店
潜江市河中和购物广场6家连锁店

荆州：200多家实体店承诺七天无理由退货

◎文/李 闽

6月18日，由荆州市市场监督管理局、荆州市消费者委员会主办的“凝聚你我力量，让消费更温暖”——“荆州市线下实体店消费无理由退货承诺”活动启动仪式正式举行，南国大家装、沃尔玛、中商百货等我市20家企业200多个实体门店代表参加了当天的启动仪式，并现场签署承诺书。新华社现场云、荆头条等多家媒体进行全程网络直播，新华社客户端、人民日报客户端、云上荆州、荆头条微信公众号、荆头条微博等多平台推送，在广大消费者中引起了强烈的反响，当日，视频端点击率达到2万余人次。

启动仪式上，市消委向全市线下实体店经营者发出倡议，线下无理由退货是线上无理由退货制度的延伸，倡导推行线下实体店无理由退货，是充分尊重消费者、相信消费者、理解消费者的一种体现，是有效帮助化解经营者与消费者之间消费矛盾，实现消费者线上线下都能享受均等退货服务权益的一种方式，符合新零售融合线上线下的趋势。

为了让消费者更直观地了解线下实体店无理由退货服务的范畴及退货流程，启动仪式结束后，消费体察团成员前往南国大家装、大润发超市进行了实地消费体验。

荆州市市场监管局副局长汪爱萍表示，市消委联合众多名优企业开展线下实体店无理由退货承诺活动，恰逢其时，倡导推行线下实体店无理由退货，是充分尊重消费者、相信消费者、理解消费者的一种体现，对进一步增强居民消费信心，释放消费潜力，助力荆州经济稳定发展有着积极的推动作用。目前，很多企业都在自觉践行线下无理由退货制度，这是社会的进步，也是广大消费者的福音。推行中要以消费者为中心，充分了解消费者需求，实现精准获客，保护



荆州市市场监管局副局长汪爱萍为承诺单位授牌



承诺企业踊跃签名

消费者的后悔权，降低购物风险，把实体店购物变得更方便、更舒心。

下一步，荆州市市场监管部门、市消委将把线下无理由退货和放心消费创建深度融合，培育典型，引领潮流。

在开展放心消费创建先进示范单位和诚信经营、放心消费示范街区评选中，将是否建立无理由退货承诺制度作为一项重要指标，让无理由退货成为一种“新潮流”“新风尚”。

同时，强化监管，加强商品质量、价格、知识产权保护、广告等领域监管力度，加大宣传，鼓励、倡导更多的实体商家主动加入到线下无理由退货承诺的行列中来，由“点”及“片”、连“片”成“面”，为今后工作的顺利实施和深远推进打牢基础、树好标杆，为“放心消费在荆州”战略目标的实现，为提升消费体验，传递温暖消费力量，释放消费潜力，助力我市经济复苏，注入市场监管基因、贡献市场监管力量，助力线下无理由退货承诺做得更优、行得更稳、走得更远。

七天无理由退货！襄阳首批108家门店放心买买买

◎文/文 勇 许 超

6月23日，襄阳市线下实体店无理由退货承诺活动新闻通报会在天丽家居广场举行，襄阳市市场监管局、市消费者委员会以及鼓楼商场、武商百货、华洋堂、苏宁易购、好邻居、武商超市、沃尔玛、麦德龙、天丽家居等9家企业负责人参加。

受新冠肺炎疫情影响，当前经济下行压力较大，全市线下实体经济受到较大冲击，为增强消费信心和消费活力，市消委联合首批9家名优企业开展线下实体店无理由退货承诺活动，不仅与我市正在开展的“六月欢购节”活动相呼应，也进一步增强居民消费信心，释放消费潜力，助力襄阳经济稳定发展。

通报会上，天丽家居（建材代表）、好邻居超市（商超代表）、苏宁易购（电器代表）、武商百货（百货商场代表）等企业介绍了实行无理由退货制度的服务举措、宣读了《承诺书》。本次参加承诺的企业，是我市首批参与“线下实体店无理由退货承诺”的企业，覆盖9家企业108个门店。

襄阳市消委负责人魏海霞介绍，“线下实体店无理由退货承诺”是指消费者因生活需要在线下实体店购买商品后，可以自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，给消费者带来七天或更长时间的“后悔权”。该制度鼓励经营者作出更有利于消费者的无理由退货承诺，同时也明确了消费者退回的商品应当完好，不影响经营者二次销售。

襄阳市市场监管局党组成员田德伟表示，襄阳市首批参加承诺的9家企业，既有国内知名连锁品牌企业，也有省内市内实力强大的本地企业。线下实体店以“自我承诺”方式执行该项制度，意味着经营者给予消费者以更大的优惠让利、更好的服务品质，从而助力复工复产，增强居民消费信心，拉



动线下实体店经济复苏，最终实现经营者和消费者“双赢”，为襄阳市营造更好的消费环境，提升我市消费者的获得感、幸福感、安全感。

最后，参与承诺活动的9家企业收到“线下无理由退货承诺店”标志牌匾，将挂在企业门店显著位置。

襄阳市首批线下无理由退货商家名单（排名不分先后）

- 襄阳鼓楼商场股份有限公司（1家）
- 武汉武商集团股份有限公司襄阳购物中心（1家）
- 襄阳华洋堂百货有限公司（1家）
- 襄阳苏宁易购销售有限公司（电器店10家，苏宁百货4家）
- 襄阳市好邻居连锁超市有限公司（78家）
- 武商超市管理有限公司襄阳分公司（10家）
- 深圳市沃尔玛百货零售有限公司襄阳长虹路店（1家）
- 麦德龙商业集团有限公司襄阳高新区商场（1家）
- 天丽国际家居建材博览中心（1家）

孝感：第一批17家线下实体店承诺无理由退货

◎文/闵家胜

为拉动消费，孝感市市场监督管理局、市消委会举行恳谈会，号召实体店经营者，推行线下无理由退货承诺活动。根据市消委会制定的《孝感城区线下实体店无理由退货承诺指引(试行)》，该制度坚持“政府大力鼓励和倡导，企业自愿承诺，承诺即受约束”的原则，推动线下实体店开展无理由退货承诺。第一批

承诺的线下实体店有17家，主要为大中型商贸企业。

经营者根据自身实际经营条件及经营商品属性，确定本店承诺无理由退货的具体商品品种范围（有一定的代表性和覆盖面）、退货时限（不少于7天，含7天）、退货条件（保持完好或不影响二次销售）。鼓励经营者作出更有利于消费者的无理由退货承诺。

汉川市启动“凝聚你我力量 让消费更温暖”系列公益活动

◎文/章志军 李荣华

6月18日，汉川市消费者委员会在该市市场监督管理局召开“凝聚你我力量 让消费更温暖”系列公益活动推进会。来自该市的3家行业组织（协会）负责人、民生服务领域3家重点企业、14家理事会会员单位的相关负责人和28名个私经营业主代表参加了会议。应邀参加会议的还有市政府办、市文明办、团市委、市妇联、政府职能部门的相关领导和部分基层消委会、消费维权站负责人、消费维权志愿者。

会上重点部署“线下实体店七天无理由退货承诺”、“放心消费共建单位”等工作，还联合市文明办向广大经营者、行业协会、消费者、社会各界发出了共同参与“凝聚你我力量 让消费更温暖”社会公益活动的倡议书。

会上，汉川市消委秘书长介绍了此次系列公益活动情况。此次系列公益活动历时5个月，是结合中国消费者协会2020年消费维权年主题发起，是积极响应“放心消费在湖北”和贯彻落实地方党委政府决策部署的一项具体行动。旨在动员广大经营者和消费者践行社会责任、共同参与活动，激发市场主体活力，

激活市场消费潜能。

与会代表积极响应，热烈讨论，纷纷建言献策。会议现场，汉川移动、汉川供电、市自来水、燃气公司、人民医院、楚天视讯汉川分公司、田水湾景区等七家单位在“放心消费共建单位”上签名，中百仓储汉川购物广场、沃尔玛汉川西正街店、汉川工贸家电、永红化妆、苏宁易购、吉尔达专卖店等七家单位在“放心消费承诺单位”上签名。

谈到活动下一步打算，汉川市市场监督管理局党组书记、局长，汉川市消费者委员会会长夏朝辉表示，各级消委组织将进一步完善机制，建立健全消费教育基地，积极组织动员消费者代表、消费维权志愿者、理事会成员及新闻媒体等深入企业和相关行业，开展各项体验式消费教育活动，引导各类经营主体正确看待形势，合理运筹，共克时艰，谋划未来，不断提升产品质量和经营服务水平，同时履行好社会监督责任，有计划、有组织的开展消费体察点评活动，切实解决消费者“敢消费”、“愿消费”的消费难点和痛点，更好的服务“六稳”“六保”大局，助力市场主体复工复产。

黄石：首批30家线下实体店可7天无理由退货

◎文/李凌



6月28日，全国最美消费维权人物王德祥颁奖仪式暨黄石市诚信经营线下无理由退货推进会召开，会上除了对全国十大最美消费维权人物王德祥进行了颁奖外，还释放了一个重要信号，黄石诚信经营线下无理由退货正式开始试行。这就意味着，保护消费者“后悔权”，黄石做到了从线上向线下延伸。

据悉，为完善消费体制机制，落实经营者主体责任，营造安全放心的消费环境，深入推进“放心消费在湖北”行动，黄石市消费者委员会制定了《黄石市线下实体店无理由退货承诺指引（试行）》，在黄石市推行线下无理由退货承诺制度，进一步提升经营者诚信经营水平。

“线下实施无理由退货，不仅能提升实体店的竞争力，让消费者获得线上线下一致的售后体验，更能促使商家增强产品质量和提升售后服务，促进更加活跃的市场竞争。”黄石市市场监管局党组书记、局长吴金文表示，大力推动线下实体店无理由退货制度落地落实将是接下来市场监管部门推进线上线下一体化监管的工作重点。

在推进会上，首批30家企业公开进行承诺，率先践行线下七日无理由退货，市消委也向社会发布《倡议书》，倡导更多企业树立“消费者满意至

上”的服务理念，强化诚信经营意识，推行线下实体店无理由退货承诺制度。

公开承诺七日无理由退货实体店名单：

- 1.红星美凯龙黄石迎宾商场
- 2.红星美凯龙大冶商场
- 3.武商黄石购物中心管理有限公司
- 4.沃尔玛（湖北）商业零售有限公司黄石市武汉路分店
- 5.工贸家电九星店
- 6.工贸家电阳新店
- 7.工贸家电澜桥店
- 8.黄石苏宁易购销售有限公司
- 9.黄石市诚和家电有限责任公司
- 10.武汉中商集团有限公司黄石分公司
- 11.黄石市福慧圆通商业管理有限公司
- 12.黄石万达广场商业管理有限公司
- 13.黄石实惠家成家电有限公司
- 14.中百仓储超市有限公司黄石文化宫店
- 15.中百仓储超市有限公司黄石店
- 16.中百仓储超市有限公司阳新店
- 17.中百仓储超市有限公司大冶店
- 18.中商超市黄石文化宫店
- 19.中商超市黄石延安路店
- 20.中商超市黄石颐阳路店
- 21.中商超市黄石八卦嘴店
- 22.中商超市大冶店
- 23.武商超市黄石超级生活馆
- 24.武商超市黄石团城山店
- 25.武商超市大冶店
- 26.良品铺子黄石武商购物中心二店
- 27.良品铺子黄石大金百货店
- 28.良品铺子黄石摩尔城店
- 29.良品铺子黄石武汉路二店
- 30.良品铺子黄石交通路店

湖北省线下实体店无理由退货承诺活动首批公示名单（部分）

编号	品牌名称	门店全称	门店地址
1	苏宁易购	武汉解放大道店	武汉市江汉区解放大道557号中山广场
2	苏宁易购	武汉唐家墩店	武汉发展大道299号顶绣晶城1-3楼（地铁6号线唐家墩站B出口旁）
3	苏宁易购	王家湾店	王家湾苏宁易购好美家一楼（王家湾地铁B出口）
4	苏宁易购	海天欢乐购店	武汉市汉阳区汉阳大道698号与龙阳大道交汇处海天欢乐购广场2楼
5	苏宁易购	武汉百步亭摩尔城店	武汉市江岸区后湖大道268号新生活摩尔城
6	苏宁易购	武汉硚口竹叶海店	武汉市硚口区长宜路1号荟聚中心四楼
7	苏宁易购	武汉沌口湘隆时代广场店	武汉市汉阳康隆路58号湘隆时代商业中心一楼及附一楼
8	苏宁易购	武汉菱角湖店	武汉市武汉市新华下路169号菱湖上品苏宁电器
9	苏宁易购	武汉光谷店	洪山区光谷广场光谷资本大厦负一楼苏宁易购（光谷书城旁）
10	苏宁易购	武汉中南店	武汉市武昌区中建广场B座1-2楼
11	苏宁易购	武汉徐东店	武汉市武昌区友谊大道508号万利广场负一楼
12	苏宁易购	武汉青山沿港路店	武汉市青山区沿港路3号
13	苏宁易购	青山居然之家店	武汉市武昌区和平大道余家头居然之家负一楼
14	苏宁易购	武汉江夏店	武汉市江夏区纸坊兴新街297号
15	苏宁易购	武汉盘龙城连锁店	武汉市黄陂区巨龙大道157号空港中心城负一层
16	苏宁易购	武汉黄陂店	武汉市黄陂区民安街32号
17	苏宁易购	武汉东港中心城店	武汉市新洲区阳逻街平江路东南港中心城1-2楼（阳逻客运站旁）
18	苏宁易购	新洲店	新洲区邾城街衡州大街100号摩尔城3号门
19	苏宁易购	武汉江夏中央大街店	武汉市江夏区江夏大道中央大街大厦1-2楼
20	苏宁易购	仙桃黄金大道店	湖北省仙桃市黄金大道与宏达路交汇处（仙桃新天地苏宁电器）
21	苏宁易购	天门新城店	天门市西湖路146号银座帝景湾CBD负一层
22	苏宁易购	孝感交通西路店	孝感市孝感市交通西路258号全洲国际商城
23	苏宁易购	孝感万达	孝南区星河街万达广场一楼苏宁易购
24	苏宁易购	随州十字街店	随州市曾都区解放路97号1-2楼
25	苏宁易购	随州万达	随州曾都区随州万达广场苏宁易购
26	苏宁易购	黄冈红安沿河大道店	黄冈市红安县沿河大道盛地沃尔玛广场
27	苏宁易购	咸宁二乔广场店	咸宁市嘉鱼县东岳路二乔广场
28	苏宁易购	咸宁通城解放西路店	咸宁市通城县解放西路9号
29	苏宁易购	咸宁万达	湖北省咸宁市咸安区长安大道特188号万达广场苏宁易购
30	苏宁易购	黄石万达	湖北省黄石市黄石港区花湖大道30号万达广场2楼
31	苏宁易购	赤壁河北大道店	咸宁市温泉街道53号
32	苏宁易购	咸宁万达	湖北省黄冈市武穴市明珠路与永宁大道交叉口万达广场苏宁易购
33	苏宁易购	黄冈麻城广场店	麻城市将军路麻城广场2号门入口苏宁易购（沃尔玛楼下）
34	苏宁易购	黄冈万达广场店	黄冈市黄州区赤壁二路39号万达广场1楼苏宁易购
35	苏宁易购	襄阳长虹路店	湖北省襄阳市樊城区长虹路襄阳市樊城区长虹路20号城市印象1楼-3楼
36	苏宁易购	襄阳四季城店	湖北省襄阳市樊城区大庆路襄阳市樊城区大庆路与人民路交叉路口
37	苏宁易购	襄阳丹江路店	湖北省襄阳市樊城区丹江路7号
38	苏宁易购	襄阳枣阳万象城店	湖北省襄阳市枣阳市新华路沙河二桥头万象城H区
39	苏宁易购	襄阳北京路店	湖北省襄阳市老河口市北京路北京路1号
40	苏宁易购	襄阳怡谷店	湖北省襄阳市谷城县城府街70号卫生防疫站对面
41	苏宁易购	襄阳民发店	襄阳市襄州区张湾民发世界城都会山写字楼A座一楼苏宁易购
42	苏宁易购	襄阳广场店	湖北省襄阳樊城区长虹路11号（汉水华城）
43	苏宁易购	三堰万秀城店	湖北省十堰十堰市茅箭区人民路39号十堰日报社对边
44	苏宁易购	白浪店	湖北省十堰十堰市十堰市翔安购物广场二楼
45	苏宁易购	郧西富康大道店	湖北省十堰郧西县富康大道郧西县城关镇富康大道老电影院
46	苏宁易购	万达店	万达地址湖北省十堰市张湾区北京北路99号
47	苏宁易购	宜昌CBD店	宜昌市西陵区夷陵大道56号大洋百货负一楼
48	苏宁易购	宜昌卓悦广场店	宜昌市西陵区东山大道卓悦广场1F-2F
49	苏宁易购	宜昌枝江妙尚广场店	枝江市迎宾大道妙尚广场负一楼
50	苏宁易购	宜昌盛泰广场店	当阳市新玉阳路盛泰广场A1区1楼
51	苏宁易购	宜昌宜都国际商贸城店	宜都市杨守敬大道与红东公路交汇处国际商贸城
52	苏宁易购	宜昌秭归金城广场店	秭归长宁大道金城广场6号楼一楼
53	苏宁易购	宜昌三峡环球港店	宜昌五家岗中南路三峡环球港一楼苏宁易购店（沃尔玛旁）
54	苏宁易购	荆门星球广场店	荆门市掇刀区虎牙官大道星球商业中心负一楼
55	苏宁易购	荆门沙洋金水湾店	荆门沙洋县荷花南路金水湾步行街4号楼

本刊策划

56	苏宁易购	荆门万达店	荆门市掇刀区漳河新区象山大道荆门万达广场一楼1号门
57	苏宁易购	荆州北京路店	荆州市沙市区北京中路288号
58	苏宁易购	荆州万达广场店	荆州市北京西路万达广场中庭2LOU
59	苏宁易购	荆州洪湖购物公园店	荆州洪湖市购物公园3号门（一桥桥头）
60	苏宁易购	荆州容城天骄店	荆州容城镇容城大道90号容城天骄一楼（肯德基旁）
61	苏宁易购	荆州石首店	荆州石首市建设路奔马商业街37号
62	苏宁易购	武汉江汉大润发电器店	武汉市江汉路257号
63	苏宁易购	荆州大润发电器店	湖北省荆州市沙市区江津中路204号
64	苏宁易购	宜昌大润发电器店	宜昌市沿江大道与陶珠路转角处（商业步行街）
65	苏宁易购	随州大润发电器店	湖北省随州市青年路与烈山大道交汇处齐星花园大润发超市
66	苏宁易购	天门大润发电器店	湖北省天门市钟惺大道88号
67	苏宁易购	黄冈青砖湖大润发电器店	黄冈市黄州区西湖三路58号
68	苏宁易购	武汉姑嫂树大润发电器店	湖北省武汉市江汉区姑嫂树路与后湖路交叉口
69	苏宁易购	孝感大润发电器店	湖北省孝感市槐荫大道193号
70	苏宁易购	荆州荆沙大润发电器店	湖北省荆州市荆州区北京西路508号万达广场内大润发
71	苏宁易购	蔡甸欧尚电器店	武汉市蔡甸区凤凰山工业园凤凰路2号
72	苏宁易购	家乐福钟家村电器店	汉阳区汉阳大道140号闽东国际家乐福2楼（地铁6号线钟家村站A出口）
73	苏宁易购	家乐福后湖电器店	江岸区后湖大道与怡康路交汇处117号家乐福2楼
74	苏宁易购	家乐福维佳佰港城电器店	洪山区南湖街道文治街32号佰港城家乐福3F
75	苏宁易购	家乐福二七电器店	江岸区二七路东部购物广场家乐福二楼（地铁1号线二七路B出口）
76	苏宁易购	家乐福光谷电器店	洪山区珞喻东路光谷步行街大洋百货旁（地铁2号线珞雄路站A出口）
77	苏宁易购	家乐福建设大道电器店	江岸区建设大道家乐福王府花园店（地铁7号线香港路站E出口）
78	苏宁易购	家乐福洪山电器店	武昌区中北路特1号楚天时尚广场2F（洪山广场地铁D2出口左转400米）
79	苏宁易购	家乐福十升电器店	汉阳区汉阳大道王家湾地铁站J出口汉商21世纪购物中心1楼3号门
80	苏宁易购	襄阳乐府天下广场	襄阳市樊城区襄阳市樊城区春园路32号
81	苏宁易购	武汉三角路直营店	湖北省武汉市武昌区和平大道三角路水岸国际K3苏宁易购
82	苏宁易购	武汉横店直营店	武汉市黄陂区横店街道横店大道35号苏宁易购
83	苏宁易购	武汉汉南直营店	武汉市汉南区汉南大道193号苏宁
84	苏宁易购	恩施长阳扶贫实训店	长阳县龙舟大道凤凰广场1号楼苏宁易购
85	苏宁易购	黄冈武穴北川路直营店	黄冈市武穴市北川路世锦大厦一楼苏宁易购
86	苏宁易购	黄梅梦想广场直营店	黄冈市黄梅县黄梅大道95号厦安梦想城B区一层
87	苏宁易购	咸宁通山直营店	咸宁市通山县九宫大道武商量贩旁苏宁易购（启航幼儿园）
88	苏宁易购	黄石阳新直营店	黄石市阳新县兴国镇光谷广场负一楼苏宁易购
89	苏宁易购	襄阳襄城山水檀溪直营店	襄阳市襄城区檀溪路与琵琶山路交叉口东100米
90	苏宁易购	荆州江陵直营店	江陵郝穴镇荆江路中央金街苏宁易购
91	苏宁易购	荆州沙北诚园直营店	荆州区荆沙大道218号楚天都市诚园正大门
92	苏宁易购	十堰竹溪扶贫店	十堰市竹溪县城关镇鄂陕大道701号（城关派出所斜对面）
93	苏宁易购	十堰武当山直营店	十堰武当山特区草店路8-1
94	苏宁易购	十堰房县扶贫店	房陵西大道316号诗源华府
95	苏宁易购	十堰均州一路直营店	湖北省丹江口市均州一路老广场对面苏宁易购
96	沃尔玛	沃尔玛购物广场武汉中山大道分店	江汉区民生路176号
97	沃尔玛	沃尔玛购物广场武汉徐东大街分店	武昌区徐东大街18号
98	沃尔玛	沃尔玛购物广场武汉汉西店	武汉市硚口区解放大道201号大武汉家装G栋地上第二、三层
99	沃尔玛	沃尔玛购物广场武汉王家湾店	武汉市汉阳区龙阳大道特6号武汉摩尔城地下第一层
100	沃尔玛	沃尔玛购物广场武汉南湖花园分店	武汉市武昌区丁字桥南路520号南湖城市广场地上第二、三层
101	沃尔玛	沃尔玛购物广场武汉钟家村分店	武汉市汉阳区汉阳大道137号
102	沃尔玛	沃尔玛购物广场武汉光谷分店	武汉市东湖开发区关山一路光谷坐标城地上第二、三层
103	沃尔玛	沃尔玛购物广场武汉黄陂广场分店	武汉市黄陂区前川街黄陂大道黄陂广场地上第二、三层
104	沃尔玛	沃尔玛购物广场武汉马场角分店	武汉市江汉区新华西路菱角湖万达广场地下第一层
105	沃尔玛	沃尔玛购物广场武汉和平大道分店	武汉市青山区和平大道809号
106	沃尔玛	沃尔玛购物广场武汉沌口分店	武汉市经济开发区东风大道111号经开万达广场室内步行街负一层
107	沃尔玛	沃尔玛购物广场武汉东西湖店	武汉市东西湖区东吴大道1160号海林·阳光城地上二、三层
108	沃尔玛	沃尔玛购物广场武汉杨家湾店	洪山区卓刀泉路271号五环天地地下一、二层
109	沃尔玛	沃尔玛购物广场武汉印象城店	武汉市青山区和平大道1278号武汉印象城地下一层、一层（局部）商铺
110	沃尔玛	沃尔玛购物广场武汉马鹦路店	武汉市汉阳区马鹦路117号江腾广场地下一层、地上一、二层
111	沃尔玛	沃尔玛购物广场武汉江夏店	武汉市江夏区纸坊街谭鑫培路19号
112	沃尔玛	沃尔玛购物广场襄阳长虹路店	湖北省襄阳市樊城区长虹路民发商业广场二、三楼
113	沃尔玛	沃尔玛购物广场宜昌夷陵广场分店	宜昌市夷陵路22号中心商务区购物中心广场地上第二、三层
114	沃尔玛	沃尔玛购物广场宜昌九码头分店	宜昌市伍家岗区沿江大道万达广场地下第一层
115	沃尔玛	沃尔玛购物广场宜昌三峡环球港店	宜昌市伍家岗区中南路三峡环球港

116	沃尔玛	沃尔玛购物广场黄石武汉路分店	黄石市武汉路193号
117	沃尔玛	沃尔玛购物广场荆州北京中路分店	荆州市北京中路平安美佳华购物广场地上第二层及地上第三层
118	沃尔玛	沃尔玛购物广场洪湖宏伟南路分店	中国湖北省洪湖市新堤办事处宏伟南路
119	沃尔玛	沃尔玛购物广场荆门虎牙关大道分店	湖北省荆门市虎牙关大道11号星球商业中心负一楼
120	沃尔玛	沃尔玛购物广场安陆太白大道分店	湖北省安陆市太白大道71号
121	沃尔玛	沃尔玛购物广场应城分店	湖北省应城市蒲阳大道特8号
122	沃尔玛	沃尔玛购物广场孝感长征路分店	湖北孝感市长征路23号保丽国际广场
123	沃尔玛	沃尔玛购物广场汉川西正街分店	汉川市仙女山街道办事处西正街
124	沃尔玛	沃尔玛购物广场黄冈麻城将军路店	麻城市将军路54号和陵园路交汇处麻城广场
125	沃尔玛	沃尔玛购物广场黄冈红安沿河路分店	湖北省黄冈市红安县城关镇沿河路盛地广场地上第二层至地上第三层
126	沃尔玛	沃尔玛购物广场咸宁温泉路店	湖北省咸宁市温泉路35号
127	沃尔玛	沃尔玛购物广场仙桃黄金大道分店	中国湖北省仙桃市宏达南路1号
128	沃尔玛	沃尔玛购物广场天门新城分店	湖北省天门市竟陵办事处钟惺大道
129	中百仓储	唐家墩购物广场	武汉市江汉区新华下路258号
130	中百仓储	北湖购物广场	武汉市江汉区北湖正街32号
131	中百仓储	杨汊湖店	武汉市江汉区姑嫂树路28号
132	中百仓储	常青路购物广场	武汉市江汉区常青路168号
133	中百仓储	青年路店	武汉市汉口青年路雪松路青年广场楼下
134	中百仓储	新唐万科店	武汉市江汉区常青一路218号
135	中百仓储	黄浦路购物广场	武汉市江岸区黄浦大街218号
136	中百仓储	竹叶山店	武汉市江岸区黄孝河路圆梦圆广场
137	中百仓储	丹水池店	武汉市江岸区佳园小区1.2.3栋1层13室
138	中百仓储	百步亭店	武汉市江岸区后湖大道268号
139	中百仓储	百步亭花园路店	武汉市江岸区百步亭花园路18号
140	中百仓储	汉口花园店	武汉市江岸区后湖大道牛皮岭
141	中百仓储	公安路店	武汉市江岸区京汉大道1236号中城国际
142	中百仓储	吉庆街店	武汉市江岸区江汉二路117号吉庆民俗街
143	中百仓储	台北路店	武汉市江岸区台北路与台北一路交汇处西南侧
144	中百仓储	民意店	武汉市硚口区中山大道555号
145	中百仓储	长丰店	武汉市硚口区长丰大道100号附1号
146	中百仓储	南泥湾店	武汉市硚口区古田二路汇丰企业总部8栋1楼
147	中百仓储	古田路购物广场	武汉市硚口区解放大道48号
148	中百仓储	墨水湖店	武汉市汉阳区麒麟路特一号
149	中百仓储	十里和府店	武汉市汉阳区十里铺特5号
150	中百仓储	五龙路店	武汉市汉阳区瑞园小区地下一层
151	中百仓储	汉阳人信汇店	武汉市汉阳区龙阳大道58号人信汇A座负一楼
152	中百仓储	场店	武汉市汉阳区百灵路2号
153	中百仓储	秦园路店	武昌区秦园东路水岸星城团结大市场
154	中百仓储	水果湖购物广场	武汉市武昌区水果湖路19-21号
155	中百仓储	烽火店	武昌区白沙洲街武泰闸经济适用房39-40号
156	中百仓储	首义路购物广场	武汉市武昌区紫阳路268号
157	中百仓储	大成路店	武汉市武昌区大成路后长街80号
158	中百仓储	沙湖店	武汉市武昌区积玉桥街沙湖南路特一号
159	中百仓储	静安上城店	武汉市武昌区静安路6号
160	中百仓储	傅家坡店	武汉市武昌区武珞路442号中南国际城A座负1层
161	中百仓储	漫时区店	武昌区武车路漫时区
162	中百仓储	华东天地店	武汉市武昌区中华路39号
163	中百仓储	大洲购物广场	武汉市洪山区和平乡大洲村五组
164	中百仓储	岳家嘴店	洪山区欢乐大道108号
165	中百仓储	东方雅园店	武汉市洪山区东方红村东方雅园三期B-9
166	中百仓储	关山光谷购物广场	武汉市洪山区珞瑜东路78号叶麻店
167	中百仓储	南湖购物广场	武汉市洪山区书城路38号
168	中百仓储	沿港路购物广场	武汉市青山区沿港路特5号
169	中百仓储	钢都购物广场	武汉市青山区园林路123街坊
170	中百仓储	青山108街店	青山区工业二路27号
171	中百仓储	武东店	武汉市青山区武东四村西
172	中百仓储	吴家山购物广场	武汉市东西湖吴家山田园大道特1号
173	中百仓储	将军路店	武汉市东西湖区将军路南路158号
174	中百仓储	吴家山怡华逸天地店	武汉市东西湖区三秀路36号一楼
175	中百仓储	金银湖店	武汉市东西湖区金银湖路9号

本刊策划

176	中百仓储	庭瑞新汉口店	武汉市东西湖区马池中路与环湖中路交汇处
177	中百仓储	沌口金凯购物广场	经济技术开发区东风大道518号
178	中百仓储	金色港湾购物广场	武汉经济技术开发区金色港湾四期C区商住楼群1-2层
179	中百仓储	森林公园购物广场	武汉市洪山区老武黄公路30号
180	中百仓储	同学广场店	武汉市洪山区民族大道219号同学广场
181	中百仓储	光谷万科嘉园店	武汉市洪山区光谷一路12号
182	中百仓储	关山城市广场店	东湖开发区雄楚大道与民院路交汇处东南角
183	中百仓储	花山店	武汉市东湖新技术开发区花山街花城家园橘园41号-1-B7
184	中百仓储	南湖龙城店	武汉市东湖开发区天际路19号
185	中百仓储	新洲购物广场	武汉市新洲区邾城街衡州大道100号
186	中百仓储	阳逻购物广场	新洲区阳逻街新阳大道
187	中百仓储	新洲邾城街店	武汉市新洲区邾城街新洲大街67号
188	中百仓储	阳逻瀚华天地店	武汉市新洲区阳逻开发区余泊南路6号
189	中百仓储	黄陂购物广场	武汉市黄陂区黄陂大道162号
190	中百仓储	武湖店	黄陂区武湖农场通洋路
191	中百仓储	天纵城店	武汉市汉阳区天纵城广场
192	中百仓储	黄陂南德新都店	武汉市黄陂区双凤大道大南街189号
193	中百仓储	盘龙城店	黄陂区盘龙城经济开发区巨龙大道100号
194	中百仓储	黄陂横店店	黄陂区横店中心街中华社区蓝色星城三期1幢 1层2号
195	中百仓储	蔡甸购物广场	武汉市蔡甸区汉阳大街470号
196	中百仓储	蔡甸金家店	武汉市蔡甸区蔡甸街独山村金家上城
197	中百仓储	麦山店	麦山新市场特一号
198	中百仓储	汉南购物广场	武汉市汉南区汉南大道580号
199	中百仓储	紫薇星购物广场	江夏区藏龙岛光谷大道紫薇星广场1-2层
200	中百仓储	藏龙岛店	武汉市江夏区藏龙岛杨桥湖大道15号
201	中百仓储	江夏中百广场店	武汉市江夏区文华路37号
202	中百仓储	江夏购物广场	武汉市江夏区兴新街162号
203	中百仓储	庙山广信万汇城店	江夏区江夏大道梅南北街
204	中百仓储	随州文峰购物广场	随州市文峰路148号
205	中百仓储	随州十字街购物广场	随州市解放路大道十字街
206	中百仓储	广水购物广场	广水市应山办事处市标南端
207	中百仓储	广水中山广场店	湖北省广水市广水办事处广水中山广场
208	中百仓储	随州清河路店	湖北省随州市烈山大道与清河路交汇处
209	中百仓储	随州汉东店	随州市曾都区汉东路20号
210	中百仓储	红安购物广场	红安县城关镇民主街32号
211	中百仓储	浠水购物广场	浠水县丽文南路636号
212	中百仓储	麻城购物广场	麻城市陵园路6号
213	中百仓储	黄冈购物广场	黄州东门路59号
214	中百仓储	黄梅店	黄梅县人民大道730号
215	中百仓储	罗田大别山店	罗田大别山商贸广场
216	中百仓储	团风店	团风县得胜76号
217	中百仓储	黄冈宝塔店	黄冈市黄州区宝塔路25号
218	中百仓储	麻城金桥店	麻城市金桥大道28号
219	中百仓储	英山时代广场店	英山县温泉镇莲花路东门大桥东侧时代广场1楼
220	中百仓储	武穴购物广场	武穴市北川路30号
221	中百仓储	黄石购物广场	黄石市湖滨大道天津路1号
222	中百仓储	黄石文化宫购物广场	黄石大道685号
223	中百仓储	阳新购物广场	阳新县兴国镇兴国大道中心集贸市场
224	中百仓储	大冶购物广场	大冶市湖滨路9号
225	中百仓储	葛店购物广场	湖北省葛店开发区广场东侧
226	中百仓储	左岭商城店	湖北省 武汉市 洪山区 左岭镇九龙湖街
227	中百仓储	仙桃购物广场	仙桃大道8号
228	中百仓储	天门购物广场	天门市东湖路特1号
229	中百仓储	京山联合广场店	京山县新市镇人民大道与新市大道交汇处联合广场
230	中百仓储	潜江购物广场	潜江市园林办事处江汉路特8号
231	中百仓储	沙洋购物广场	沙阳县汉津大道17号
232	中百仓储	荆门店	荆门市东宝区长宁大道8号
233	中百仓储	钟祥中百广场店	钟祥市王府大道36号
234	中百仓储	胡集店	钟祥市胡集镇襄沙大道139号
235	中百仓储	京山翰林华府店	京源大道346号

236	中百仓储	荆门新城店	
237	中百仓储	孝感购物广场	孝感市长征路29号
238	中百仓储	安陆购物广场	安陆市碧溪路170#
239	中百仓储	汉川购物广场	湖北省汉川市仙女山街道办事处184号
240	中百仓储	应城购物广场	应城市汉宜大道36号
241	中百仓储	孝感城站路购物广场	孝感市城站路137号
242	中百仓储	马口店	汉川市马口镇新正街59号
243	中百仓储	孝昌店	孝昌县全洲桃源A区9号楼
244	中百仓储	云梦店	云梦县建设路23号
245	中百仓储	汉川分店	湖北省汉川市分水镇建政路21号
246	中百仓储	大悟店	湖北省大悟县西岳大道二桥西
247	中百仓储	安陆紫金路店	安陆市紫金路1号
248	中百仓储	宜都购物广场	宜都市名都花园春水苑7号
249	中百仓储	荆州公安新天地店	荆州市公安县新天地中百仓储楚韵天下对面
250	中百仓储	石首购物广场	香港城区401号
251	中百仓储	监利店	监利县容城镇容城大道东12号
252	中百仓储	荆州绿苑店	荆州市沙市区北京路绿苑星城
253	中百仓储	荆州新天地店	荆州市沙市区塔桥北路新天地上街2楼
254	中百仓储	荆州花台店	荆州市荆州区荆中路64号聚珍园广场
255	中百仓储	石首江南欣城店	石首市绣林大道130号江南欣城店
256	中百仓储	咸宁购物广场	咸宁市咸安区温泉路70号
257	中百仓储	赤壁购物广场	赤壁市河北大道90号
258	中百仓储	咸安购物广场	咸宁市咸安区鱼水路233号
259	中百仓储	嘉鱼购物广场	嘉鱼县沙阳大道122号
260	中百仓储	崇阳购物广场	崇阳县天城镇白鹭广场新建路10号
261	中百仓储	咸宁博仁天下店	咸宁市咸宁大道特2号
262	中百仓储	咸宁通山店	咸宁市通山县凤池路时代广场
263	中百仓储	通城店	通城县隽水镇隽水大道261号
264	中百仓储	枣阳购物广场	枣阳市大西街8号
265	中百仓储	襄阳大庆东路店	襄阳市樊城区大庆东路38-4号阳光世纪城中百仓储
266	中百仓储	襄阳谷城店	谷城县银城大道215号
267	中百仓储	十堰房县店	十堰市房县仁和路商业街
268	中百仓储	丹江口人民广场店	丹江口市人民路人民购物广场
269	中百仓储	恩施舞阳坝购物广场	湖北恩施东风大道256号
270	中百仓储	恩施利川购物广场	湖北利川龙船大道1号
271	中百仓储	咸丰店	恩施咸丰武陵路禧丰家园
272	中百仓储	恩施航空路店	恩施市航空大道93号
273	中百仓储	恩施建始店	建始县业州大道88号
274	中百仓储	恩施来凤店	来凤县翔凤镇凤翔大道75号
275	中百仓储	巴东店	信陵镇朝阳路30号
276	中商	武汉中商集团有限公司中商广场购物中心	武汉市武昌区中南路9号
277	中商	中商集团销品茂店	武汉市徐东大街18号
278	中商	武汉中商集团有限公司沙市分公司	湖北省荆州市沙市区北京路173号
279	中商	武汉中商集团有限公司黄冈分公司	湖北省黄冈市赤壁大道2号
280	中商	武汉中商集团有限公司咸宁分公司	湖北省咸宁市咸安区温泉淦河大道85号
281	中商	武汉中商集团有限公司荆门分公司	湖北省荆门市东宝区中天街8号
282	中商	武汉中商集团有限公司黄石分公司	湖北省黄石市武汉路193号
283	中商	武汉中商集团有限公司孝感分公司	湖北省孝感市城站路79号
284	中商	武汉中商集团有限公司十堰分公司	十堰市公园路81号
285	泰欣电器(工贸家电)	泰欣电器唐家墩店	武汉市江汉区唐家墩街道唐家墩133号服务台
286	泰欣电器(工贸家电)	泰欣电器光谷店	武汉市洪山区关山街道光谷步行街工贸家电
287	泰欣电器(工贸家电)	泰欣电器航空店	武汉市江汉区万松园路特1号工贸家电航空路购物广场总台
288	泰欣电器(工贸家电)	泰欣电器汉阳店	武汉市汉阳区汉阳大道679号工贸家电二楼服务台
289	泰欣电器(工贸家电)	泰欣电器龙阳店	武汉市汉阳区龙阳大道凯悦大厦工贸家电一楼服务台
290	泰欣电器(工贸家电)	泰欣电器吴家山店	武汉市东西湖区吴家山田园街122号工贸家电服务台
291	泰欣电器(工贸家电)	泰欣电器福客茂店	武汉市武昌区友谊大道396号福客茂工贸家电一楼总台
292	泰欣电器(工贸家电)	泰欣电器万达店	武汉市江汉区花楼街悦荟广场B座4楼工贸家电收银台
293	泰欣电器(工贸家电)	泰欣电器南湖店	武汉市武昌区南湖街道建安街水域天际39栋(南湖工贸家电服务台)
294	泰欣电器(工贸家电)	泰欣电器大武汉店	武汉市桥口区宗关街道解放大道387号南国西汇广场一期
295	泰欣电器(工贸家电)	泰欣电器宝丰路店	武汉市解放大道548号宝丰路工贸家电

放心消费，老百姓需要优质带货人

◎文/新华



据《2019年淘宝直播生态发展趋势报告》显示，2018年加入淘宝直播的主播人数同比增长180%，直播平台“带货”超千亿元，同比增速近400%。近日，有关网红带货人及其应负法律责任的讨论也引起多方关注。网红带货是一种广告行为，也应受到《广告法》的约束。此前，国家市场监督管理总局稽查局局长杨红灿曾表示，网红，说到底还是借助互联网快速传播的特性进行广告宣传。对其中涉嫌违反《广告法》《反不正当竞争法》《消费者权益保护法》的违法行为，相关部门将进行查处。

同样，这几天，一条“朱广权累瘫了”的新闻成为热搜。央视名嘴朱广权联手网红带货人李佳琦公益直播，共同为湖北带货，着实吸引人的眼球。朱广权显然备足了功课，他串联起所有湖北特色商品名称，字字珠玑、句句押韵，让商品销售现场成为了传统文化传播的课堂，当晚更是为湖北带货4000万元。

我们真的不需要带货人吗？其实，消费者更需要的是优质的带货人。

据中央广播电视总台经济之声《天下财经》报道，消费已连续六年成为拉动中国经济增长的第一“主引擎”。尤其是在当下，国外新冠肺炎疫情加速蔓延，集中精力，扩大国内消费、培育强大的国内市场更是尤为重要。

“带货”实际上是一种刺激消费和引导消费的行为。消费者在购买商品或服务的过程中，由于掌握的信息缺乏，消费经验不足，在交易中处弱势地位等原因，势必对消费行为产生制约。《消法》第三十七条规定了消协组织应履行的首项公益职责，即“向消费者提供信息和咨询服务，提高消费者维护自身合法权益的能力，引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式”。因此，消协组织应联合相关行政部门、媒体单位、消费者代表等，响应消费者的呼声和需求，及时通过权威平台、发布信息，当好优质的带货人。

当好优质带货人，消协组织肩负重任，同样拥有更多的先天优势。

一是对商品和服务开展比较试验和消费调查，并及时公布结果。

这也是消协组织经常使用的传递商品和服务信息，使消费者充分享有知情权的社会监督方法之一。比较试验依靠专业机构运用技术手段，对同一种类不同品牌的商品进行检测，并进行横向比较，数据来源可靠，信息客观，通过横向比较后具有很强的可比性。中国消费者协会近期开发完成了“消协帮您选”小程序，对全国消协组织近年来开展的部分比较试验结果进行了分类汇总，覆盖交通工



直播平台为洪湖藕农带货

具、房屋建材、日用百货、服装鞋帽、电子产品等九大类，目前还在不断细化。消费者只要打开“微信”，在小程序内搜索“消协帮您选”就可以按需查找到各类商品的比较试验结果。

二是借助新媒体向消费者传播消费信息。

全球监测和数据分析公司尼尔森在最新发布的有关中国快消品市场的报告中称，70%的中国消费者会受社交媒体的影响，从而改变线上购物决定。因此，消协组织也应该通过在社交媒体中占有一席之地，掌握话语权，充分了解消费者的消费心理和消费习惯，才能更好地帮助消费者做出消费决定。

三是向消费者推介优质商品与服务的经营者。

一直以来，消协组织在消费者的印象中，都是以曝光不良商家为主。实际上，各地消费维权组织都会定期通过基层推荐、联手行业组织、开展征信调查、网络公示等多种方式，对商品和服务的经营者开展评比和推选工作，在对优质商品与服务的经营者进行公示和表彰的同时，接受来自社会各界的监督。在曝光不诚信经营行为，披露不合格商品与服务的同时，树立行业模范，引导消费者科学理性消费。

培养优质的带货人，消协组织一样责无旁贷。

在直播中，网红带货人的语言、视频、文字描述等，对商品和服务的推销有着重要的广告作用。而大多带货人仅靠个人生活经验、阅读产品说明书等方式，为消费者提供购买建议和意见。他们常犯的几种错误包括：使用绝对化用语，违规使用医疗用语，对竞争对手的商品或服务进行攻击，使用违背公序良俗的导向性语言等。相较于临时上阵的各路网红带货人，消协组织作为长期从事消费维权的公益社会组织，对商品和服务的品质、性能和口碑等都掌握更加全面客观公正的信息。

《消法》规定，消协组织有对消费者开展消费教育的职责，而经营者向消费者提供有关商品或服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作引人误解的宣传。带货不仅需要流量，更需要对商品和服务知识的了解，更需要对法律法规常识的尊重，更需要一份社会责任的担当。我们也希望，电商平台对带货人的普法培训应岗前化、日常化，让更多的网红带货人经过法律的洗礼后，成为一名懂法、守法的优质带货人。

省消委联合省市场监管局、省卫健委等10家单位 向6000万消费者发出“文明饮食、守护健康”倡议

◎文/邵志军

疫情后的第一个“五一”长假，为巩固疫情防控成果，彻底打赢湖北保卫战、武汉保卫战，湖北省消费者委员会、湖北省市场监督管理局、湖北省卫生健康委员会等10家单位联合发出倡议书：号召湖北省6000万消费者和餐饮服务提供者积极参与爱国卫生运动，在全社会树立健康饮食理念，共筑健康家园。

健康湖北、文明先行。大力实施健康强国战略，推进健康湖北建设，全社会共同践行健康餐桌、文明餐桌理念，宣传推广“公筷公勺”等文明就餐行动，在全社会形成文明健康的用餐新风尚，共创美好生活。

倡导分餐、安全用餐。机关、企事业单位和学校食堂创造条件，带头实行“分餐制”“自助餐”，鼓励用餐者自带餐具、错峰就餐、分餐打包、隔桌就餐。餐饮服务提供者在就餐场所显著位置设置“分餐服务”宣传提示，推广提供“分餐位上”“双筷制”等分餐服务方式。

家庭用餐餐具分用、严格消毒，实行菜用公筷、汤用公勺，烹饪生食、熟食时器皿严格分开，餐饮具每日消毒，确保用餐安全。对老人、小孩、孕产妇、慢性病患者，使用专用碗筷进行分餐。

拒食野味、守护健康。餐饮服务提供者加强疫情防控，不圈养、不宰杀、不购买售卖活禽。广大消费者坚决抵制野生动物上餐桌，自觉革除滥食野生动物陋习，敬畏自然、保护生态，养成良好的饮食习惯。

合理膳食、增强免疫。广大消费者每日食物要多样，包括谷类、薯类、杂粮、新鲜蔬果、豆类、鱼禽蛋瘦肉等，荤素粗细搭配，少油少盐少糖。坚持适量运动，做到吃动平衡。

餐桌举止无小事，一筷一勺见文明，餐桌文明体现社会文明，健康饮食展现时代风尚。让我们携起手来，从细节做起，从自我做起，共同践行健康、文明、卫生的饮食消费方式，养成健康饮食理念，塑造健康文明生活，不断提高健康水平！

加强消费维权服务站建设 方便消费者就近投诉

◎文/刘 文

近期，湖北省市场监管部门将在全省范围内进一步加强消费维权服务站建设，建设一批为消费者提供和解、咨询、宣传等服务的消费维权服务站，拓展消费维权网络社会覆盖面，方便消费者就地就近解决消费诉求。

消费维权服务站是近年来市场监管部门在保障和服务民生、畅通维权渠道、及时就地化解消费纠纷中，指导市场主体政企共建的具有消费维权服务功能的站点，为优化湖北省消费环境发挥了积极作用。此次部署加强消费维权服务站建设，重点对维权服务站的设立条件、工作职责、工作程序、工作制度等进行规范统一。

消费维权服务站的设立遵循“政企共建、和解优先、加强指导、有序推进”的原则。建站范围以人民群众日常生活“衣食住行游购娱”等消费领域为主线，以线上网购平台和线下销售服务企业为重点对象，共建维权站。市州级营业面积1000平方米以上、县（区）营业面积500平方米以上的商场和超市；市州级营业面积在1000平方米以上或者摊位在100个以上的消费品市场、县（区）营业面积在500平方米以上或者摊位在50个以上的消费品市场；通信、邮政、供电、供气、供水、有线电视等公共服务企业；生产企业设立的供货或售后服务机

构；宾馆、酒店、机场、车站、高速公路服务区等与消费者生活密切相关的经营服务场所；国家2A级以上的旅游景区；提供公益服务的事业单位等，各地也可结合实际扩大建站范围。

凡经营者自愿作出并履行“食药无伪劣、商品无假冒、服务无欺诈、投诉无障碍”承诺，即可向市场监管部门提出建站申请。辖区市场监管部门将按照“七有一应用”（即：有一个相对固定的场所、有一块标识标志牌、有一名以上专职或兼职的工作人员、有一部相对固定电话、有一台计算机、有一套受理和处理消费者投诉的工作制度、有一本受理和处理消费诉求登记簿，应用“湖北消费维权政企协作平台”）的标准指导建设维权服务站。

市场监管部门对维权服务站实行动态管理。湖北省市场监管局对全省维权站实行名录库管理，根据各地的申报（含建立或撤销）和日常检查抽查情况，对名存实亡、作用发挥不明显的维权站及时进行取消，确保维权站质量。

同时，市场监管部门还将加强指导，建立维权站常态化联络互动机制，督促经营者落实消费者权益保护第一责任人的义务，建立不合格商品退市、无理由退货、赔偿先付等消费纠纷和解机制等。开展行政指导，加强业务培训，不断提升维权站工作人员的服务水平。

十堰市消委开展诚信消费系列社会公益活动

◎文/郭刚

在有效防控疫情的同时，为提振信心，拉动市民消费，振兴十堰市经济，根据中消协和省消委安排部署，十堰市消委、市文明办、市市场监管局、人行十堰市中心支行、市信用办、十堰日报社、市企业家协会联合开展以“凝聚你我力量 让消费更温暖”为主题的诚信消费系列社会公益活动。

据了解，此次活动将结合我市今年“共建信用十堰 共迎全面小康”诚信主题系列创建活动，重点推动民生消费领域经营者积极参与开展“凝聚你我力量 让消费更温暖”行动。

此次活动将持续至9月份，包括五大内容。发布一个诚信倡议书。联合我市各行业协会、优秀企业，通过十堰日报、十堰晚报和“信用十堰”等平台发布诚信经营倡议书，接受社会监督。通过发布诚信倡议书，强化诚信经营理念、优化营商环境、营造诚实守信社会氛围，自觉维护消费者权益，加

快复工复产、恢复经济，增强市民消费信心；开展一次系列宣传报道。通过十堰日报开展系列宣传报道，推出一期诚信示范特刊，以此宣传我市优秀企业，以及产品生产、配送、销售等过程中的经验做法，切实保证消费品质和服务品质，让消费者无忧消费；组织一次线上消费体验。联合相关单位通过线上展示、体验、销售等方式，推介我市各类品质优良、价格实惠的食品、土特产、农副产品等，为我市贫困地区农民脱贫助力；宣传一批品牌优惠活动。在十堰日报等主流媒体开设专栏，每周定期发布各商家、品牌优惠活动，吸引消费者、让利消费者，在后疫情时期营造温暖、便利、放心消费局面；举办一场专题发布活动。七家主办单位将在第13个“6·14”信用记录关爱日之后，联合推出“凝聚你我力量 让消费更温暖”——十堰市优秀企业发布活动。

红安：消费维权进社区 便民服务受欢迎

◎文/曾宪锋

5月11日，黄冈市红安县市场监管局、红安县消费者委员会工作人员将消费维权服务站的桌牌和桌面式活页文件架等制度送到该县城关镇金沙和金桥两个社区负责人的手中，居民遇到消费纠纷可以直接到自家门口的社区投诉就可以得到解决。该局为服务于广大社区居民，着手与社区共建消费维权服务站，让消费者少跑腿，发生消费纠纷后能就近在社区解决，大大提升了消费者的获得感。



荆州市消委首次用网络直播的方式开展消费体察

◎文/何 芳



体察代表了解餐企堂食开放情况

网络直播消费体察



现在荆州市餐饮业堂食状况如何？餐馆疫情防控措施是否到位？后厨卫生环境有没有达标？4月23日，荆州市消费者委员会、荆州市市场监管局组织荆州市人大代表、政协委员、食品行业协会、维权志愿者、消费者代表、3·15律师团成员、媒体记者等30多人组成消费体察代表团，对荆州市餐饮服务行业进行消费体察，并全程通过媒体进行网络直播。

上午10:00，餐饮服务行业消费体察网络直播准时开播，代表们跟随荆州广播电视台网络主播走进沙市区粥堂里、一号渔港两家餐饮企业，一起对荆州市餐饮经营企业疫情防控、环境卫生、堂食开放情况进行了解。体察活动中，代表们先后查看了两家餐饮企业的操作间、贮存间、消毒间和包间等

地，详细了解了餐饮企业从食品选购到精细加工，再到菜品上桌的全过程，两家餐饮企业均实现了明厨亮灶的行业标准。

通过“零距离”感受生鲜食品、操作流程、制作储存环境，荆州市消委现场与食品行业协会、餐饮业经营户签订了“放心消费在荆州”诚信行业和诚信经营示范店承诺书。体察代表们表示，希望通过此次活动，餐饮服务行业在做好防控防疫的前提下，有序推动堂食经营，创造安全放心的消费环境，提振消费信心，不断提升餐饮品牌的社会形象。餐饮企业代表也表示，一定坚守社会责任，在提供多样化、个性化产品的同时做良心餐饮，进一步提高服务水平和服务质量。

“传承五四精神 不负使命担当” ——襄阳市消保中心联合社区共同承办道德讲堂

◎文/文 勇

“五四运动”绝不仅仅是一个历史事件，它更是一种精神，一种伟大的“五四运动”的精神，在这种精神里，有着青年人关注国家命运的责任和使命，有着青年人振兴民族大业的赤胆与忠心，我们每一个中华儿女都有责任、有义务“传承五四精神 不负使命担当”。

5月22日上午，由襄阳市市场监督管理局、襄阳市消费者权益保护中心、襄城区慧苑社区居委会联合举办的第三期道德讲堂如期开展。讲堂主题紧紧围绕“传承五四精神 不负使命担当”这一主题，紧密结合当前疫情防控工作，为全体党员干部送上了丰盛的精神大餐。

道德讲堂分为唱歌曲、诵经典、讲故事、谈感悟、向德鞠躬、自我反省、做善心、送吉祥八个环节。通过大家共同齐唱《中华人民共和国国歌》，从歌声中深刻体会民族自豪感，感受爱国主义是我们民族精神的核心，是中华民族团结奋斗、自强不息的精神纽带。

通过“诵经典”重温了习近平总书记的重要讲话：“广大青年要自觉践行社会主义核心价值观，不断养成高尚品格。要以国家富强、人民幸福为己任，胸怀理想、志存高远，投身中国特色社会主义伟大实践，并为之终生奋斗。”

“对新时代中国青年来说，热爱祖国是立身之本、成才之基。当代中国，爱国主义的本质就是坚持爱国和爱党、爱社会主义高度统一。新时代中国青年的使命，就是坚持中国共产党领导，同人民一道，为实现‘两个一百年’奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的中国梦而奋斗。”通过这两段重要讲话，警醒我们时时牢记五四精神。



在“讲故事”环节，襄阳市消费者权益保护中心投诉部刘堃同志、襄城区慧苑社区周丹同志分享了疫情期间发生在他们身上的小故事。面对新冠肺炎疫情，他们不惧危险，义无反顾冲锋防控一线，诠释了责任与担当。襄阳市消费者权益保护中心杨琴同志和襄城区慧苑社区罗艳同志也分享了自己的感悟。

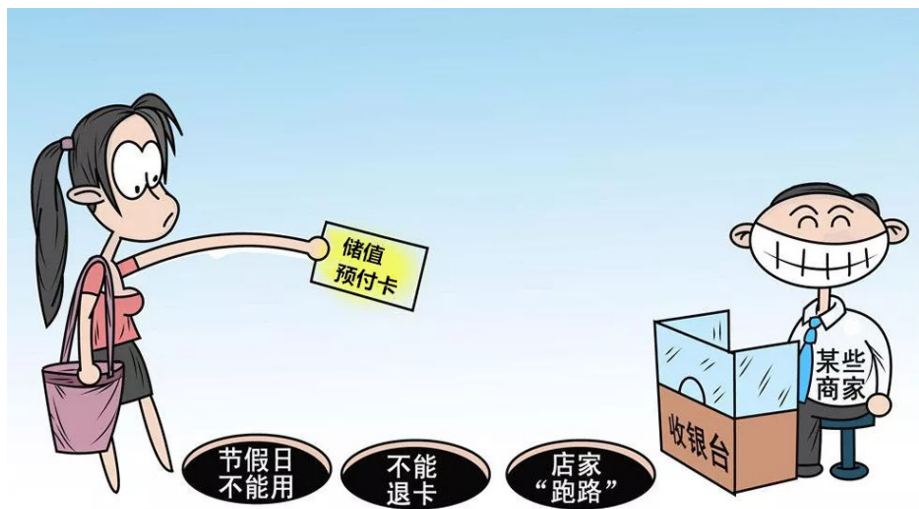
“向德鞠躬”三次，“自我反省”三问，让全体人员扣心自问，自我反思，发现不足，积极自我调节，以更好的状态面对工作。

在最后伴随着“使命在心、责任在肩；不忘初心、砥砺前行；常怀忧患、勇挑重担，发扬义不容辞、勇于担当的道义，传承五四精神，不负使命担当”的吉祥语，消保中心全体干部一同前往慧苑社区“做善事”，联合打扫卫生，为创建全国文明城市贡献自己的一份力量。

此次活动通过身边人讲身边事，身边人说自己事，身边事教身边人，宣传五四精神的正能量，使全体党员干部在参与中认知、感悟道德观念，不断提升道德素养，构建崇德尚善的文明氛围。让道德的力量激励身边的每一个人，立于德，践于行，用道德的阳光来温暖心灵！

预付卡：“馅饼” OR “陷阱”

◎文/黄厚林 樊文华



近年来，预付式消费已成为我国美容、美体、美发、健身、餐饮、汽车养护、教育培训等服务行业中通用的消费模式。所谓“预付式消费”，即：消费者向经营者先行付费后按照约定方式分次享受产品或服务，消费者以预付款形式获得折扣优惠，商家以优惠折扣收取预付款资金回笼和获得固定客户资源。貌似“双赢”，实则“猫腻”多多。

一、预付式消费市场的现状

预付式消费存在的隐患十分严重，纠纷已成泛滥之势。据不完全统计，2017年湖北省市场监管部门12315平台共接收涉及预付式消费的投诉19815件，2018年24747件，2019年28195件；2020年元至4月份，在疫情期间仍然出现预付式消费的投诉达2353件。可以说：预付卡≈高风险。

（一）霸王条款无处不在。经营者利用格式合

同设定不平等条款，普遍设有“本店拥有最终解释权”、“消费卡过期作废”、“消费卡一经售出，概不退卡”等霸王条款，消费者通常是被动接受。如某健身文化俱乐部推出的《健身俱乐部会员入会申请》公开标明“公司口头承诺无效”等字样；《健身俱乐部会员守则》约定“因个人的一切原因所造成的退卡，会员需承担30%的退卡服务费”、“开卡已使用，均不退卡”等内容，2019年，该公司投诉件达100余件。

（二）办卡前后“两面人”。为吸引更多消费者办卡，经营者常常进行虚假宣传：“现在办卡有优惠，充值1000赠送200，充2000赠送500”、“办卡消费，所有服务8折起，充值越多折扣越大”……一张卡至少能套牢用户一年左右，充值额度大的甚至能绑定3—5年，如此长的时间跨度，经营者所承诺

的服务、商品的品质能否保证,不得而知。消费者反映,办卡后发现商品和服务质量与宣传不符,经营者擅自撤换专业人员、改变经营场所、降低服务标准等现象,消费者无可奈何。

(三) 个人信息“常”泄漏。消费者在办理、购买预付消费卡时,经营者往往要求填写身份证号码、家庭住址、电话等。一些不良商家在经济利益的驱动下,不遵守约定擅自向第三方泄露消费者的个人资料,第三方往往会利用消费者个人资料从事不法活动谋取私利,或利用电话和手机短信向消费者推销各种与其无关的商品和服务。我们日常生活中经常收到莫名其妙的电话、短信、微信等,很大一部分就是这样的商家造成的,严重干扰了人们的正常工作和生活。

(四) 经营户老板“频”跑路。有的商家想尽各种办法诱导消费者办一年卡、两年卡、三年卡、终身卡、家庭卡等,无限度地吸引更多的客户,表面上是实现资金快速回流,但我们不仅要问——商家有这个承载能力吗?实际情况是,有的经营不善,闭门谢客,不见踪影;有的早有预谋,查无此人,逃之夭夭。相当数量的餐厅、亲子乐园、健身俱乐部、超市等经营户要么要死不活、要么已跑路,严重侵害消费者合法权益,行政调解也无法进行,给社会稳定埋下隐患。

二、预付式消费市场无序的原因。

当前,市场上流通的大量预付卡属于“三无”产品,混乱无序,“是人是鬼”都可以发放预付卡。

(一) 法律法规缺失。商务部2012年就出台《单用途商业预付卡管理办法(试行)》(以下简称《办法》)第5条规定:“商务部负责全国单用途商业预付卡管理工作,县级以上地方人民政府商务主管部门负责本行政区域内单用途卡监督管理工作”。《办法》调整的范围有限,仅限于零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的企业法人所发行的预付卡,而非法人企业、或者其他行业的法人企业发

行预付卡没有任何表述;《办法》对备案的对象、监管的手段、商户应承担的民事赔偿责任表述不够明确。我国现有法律制度设计上,预付式消费一旦出现争议,往往归于民事范畴,但通过《民法通则》《合同法》《消法》等法律的相关规定解决预付式消费争议显得“力不从心”,消费者如果得不到警方等行政权力的支持,维权十分艰难。而且,商家不进行备案,最高处罚也不超过3万,可商家套取消费者的资金少则几万、几十万,多则几百上千万,这种现象间接助长了不良商家的无法无天。

(二) 监管缺失,履职尽责不到位。2018年5月1日施行的《湖北省消费者权益保护条例》(以下简称《条例》)第12条第4款规定:“省人民政府商务主管部门应当会同有关部门建立统一的单用途商业预付卡协同监管平台,归集经营者单用途商业预付卡发行、兑付、预收资金等信息,加强对单用途商业预付卡经营活动的监督管理和风险控制。”《条例》对预付卡监管和执法机关的规定非常明确,即无论何人、何行业发行的预付卡,都必须到商务部门备案,并接受其监管。据了解,到目前为止,我省被消费者投诉的商家,基本上是无备案、无存管(预售资金的管理)、无监管。各级市场监管部门也只能在事后被动式的开展调解、监管,其效果事倍功半。《条例》《办法》等法律法规在某些地方、某些部门形同虚设。

(三) 信用体系不够健全。一方面信用体系建设平台多、部门多、进度缓、力度小,失信惩罚机制缺乏、商家失信成本极为低廉,无法引起商家对企业信用的足够重视,预付式消费领域假冒伪劣、坑蒙拐骗、偷税漏税现象十分严重。另一方面,存在严重的信息不对称,普通消费者不了解经营者的经营资格、经营状况、企业信用等信息,仅凭个人经验和经营者的自我宣传来选择商品和服务,助长了不诚信经营的侥幸心理。其三,放管服改革对预付式消费经营行为的准入放得过宽,试想,谁不想借钱生钱、无本经营呢?

(四) 经营者的诚信理念急需重塑。有的经营

者不把握市场规律，盲目上马，经营失败，被迫关门，消费者购买的预付卡成为废纸；有的经营者法律意识淡薄，只认“钱”不认“法”，剥夺消费者的“知情权”“后悔权”，雁过拔毛成为常态；有的经营者缺德失信，千方百计“骗”，然后就是突然销声匿迹等等，诚信理念急需重塑。

（五）消费者的科学消费观念尚未形成。有的消费者贪图小利，被不良商家的打折广告、优惠承诺蒙蔽了双眼，认为“天上会掉馅饼”，满心欢喜抢购预付卡；有的消费者缺乏基本的社会常识，不了解经营者的合法身份，糊里糊涂参与预付卡消费；有的消费者法律意识淡薄，从不考证经营者是否存在非法经营，即使发现问题也常常私下了结，甚至主观臆断经营者是守法的、是讲信用的、有些问题他们会解决的等等。

三、规范预付式消费市场的设想

任何事物的发展都不可能一蹴而就，预付式消费也一样，我们必须正视问题，把握市场发展规律，在规范经营行为、消费行为、监管行为上下功夫，更好地服务市场主体发展、维护消费者合法权益、维护市场经济秩序。

（一）填补法律空白。

1、借鉴完善。可以借鉴域外的一些成熟做法，加快对预付式消费立法，建议制定《预付式消费法》及《预付式消费条例》等法律法规，并配套制定相应的司法解释和规章，弥补我国目前没有一部专门规范预付式消费的法律空白。

2、建立预付式消费的合同体系。在立法上明确合同应记载事项及例外情况，完善《合同法》中关于格式条款的规定；在行政上实行预付卡发行申报登记备案和责任担保制度，推行预付式消费合同示范文本；在司法上健全格式条款司法审查机制。

3、对预付卡实行一些强制性的规定。明确预付卡的发行主体、发行资质和发行程序等重要事项，由地市一级商务部门或者金融管理部门作为主管部门，对发售预付卡单位的资质行使统一的审查，提

高发售预付卡的准入门槛，在源头上规避风险。

4、要明确监管主体、监管范围和监管方式。预付卡具有替代现金流通的金融和商家营销手段的双重性质，因此在监管主体上应建立金融机构（银行）与执法部门二位一体的监管模式。

5、明确处罚规定和消费者救济途径。对违法失信者实施惩罚性赔偿，增加经营主体的失信成本。明确消费者权益受损时的法律救济途径，为消费者提供司法诉讼、纠纷调解提供保障。

（二）建立社会共治机制。社会共治需要尽快建立，以弥补法律法规的空缺，激活应当参与消费者权益保护的相关主体，调动包括消费者、经营者、政府各部门、消费者组织、行业组织、大众传媒等，实现政府主导、部门联动、健全制度、约束经营行为。一是建立预付式经营申报登记制度，将预付卡发售纳入前置许可的范畴，建立统一的预付式经营主体数据库，把好市场准入关；二是建立预付式经营保证金制度，经营者获得发卡资格后，须向监管银行缴纳一定数额的保证金，且保证金账户不得挪用，消费者权益受损时从此账户中先行给予赔付；三是建立银行专业托管制度，企业收的钱必须进入有关监管部门指定的银行开辟专门的账户存储；四是建立预付式消费风险基金制度，当经营者未缴纳保证金、消费者无法获赔，或者经营者保证金不足以赔付群体纠纷时，消费者可以从政府得到适当补偿；五是建立预付式消费电子台账登记制度，监管部门要研制并推广使用预付式消费电子台账登记系统，实时监控经营者的发卡行为。

（三）加强市场监管。履行监管职能，规范市场秩序。一是市场监管部门要严格市场准入，对从事预付式消费重点行业，及时予以行政提醒，并将其列入重点监管对象，并确保不让无信用、不诚信的市场主体流入预付式消费市场；二是加强企业信用体系建设，建立健全统一共享的市场主体信用数据库，鼓励公众对失信行为的监督、举报，强化信用信息公示制度、黑名单披露制度，使违法、失信者处于全社会的监督之下；三是积极推行预付式服

理论探讨

务合同示范文本，研究制定推广预付式消费合同示范文本，明确双方权利义务、消费服务内容、违约责任等事项，为消费者维权提供有力凭证；四是加强日常监管，商务等部门在实施日常备案、监管的同时，开展专项执法检查，严厉打击强制消费、虚假宣传等不法行为，防止恶意敛财、携款外逃等违法事件的发生。

（四）发挥社会组织作用，引导行业自律。指导建立行业协会，加强行业管理，制定行业标准，督促会员建立、完善并落实各项预付式经营管理制度，积极开展自律与诚信教育活动，提高行业整体的诚信意识，促使会员实现自我约束，形成行业自律的良好氛围，促进行业健康发展。

（五）加大宣传力度，营造舆论氛围。要发挥消费教育作为事前维权的有效方式，通过各类媒体，加大消费教育引导力度，通过开辟消费教育专栏，建立消费教育基地，宣传消费维权法律法规、消费维权知识、披露典型侵权案例等；通过消费教育引导工作，提高消费者的契约意识和风险防范意



识，引导消费者理性消费，提高消费者依法维权的自觉性。

（六）发布消费警示，倡导理性消费。政府监管部门要以人民群众吃得放心、买得放心、用得放心为工作目标，持续开展“放心消费”创建活动，及时针对市场动态发布消费警示。当前，我们提醒广大消费者在决定使用预付卡消费时，要特别关注以下三个方面的基本事项：一是要仔细鉴别发放预付卡的经营户发出的广告宣传、口头承诺的真实性，不要被商家的各种优惠、折扣迷惑，切记“天上不会掉馅饼”；二是要仔细鉴别发放预付卡的经营户主体资格的真实性，看商户登记注册时间，经营不满一年的，可能存在风险，切记“没有营业执照就是没有合法身份”；三是要仔细鉴别发放预付卡的经营户是否备案的真实性。

预付式消费存在的问题，既是一个暗藏消费纠纷的问题，也是一个影响社会稳定的问题，他关乎消费者的合法权益，关乎营商环境、高质量发展，社会各界务必引起高度重视，齐抓共管，齐心协力。

（作者黄厚林系湖北省市场监管局消保处副处长，樊文华系咸宁市市场监管局消保科科长）

预付卡消费纠纷究竟该如何依法管、由谁管？

◎文/郑 义

健身房老板“跑路”，导致数千元的消费卡作废；教育机构一纸公告宣布倒闭，连带余额过万元的课程费“打水漂”……疫情期间，多地频现预付费消费纠纷。仅2月份以来，全国有数十家教育培训机构因关停、不返还消费者预交费被投诉，其中不乏知名机构。

疫情下预付费风险凸现，涉案金额动辄数百万甚至上千万元

去年7月，王女士花3000元在深圳天焱健身俱乐部办了一张年卡。今年2月，一些行业开始复工，但关闭多时的健身房却迟迟没有消息。

“不会是老板跑路了吧？”王女士通过微信联系了私教。令她吃惊的是，教练叫苦连天。因被拖欠工资，10多位教练已申请劳动仲裁。300多名维权消费者中，有人办了3年的卡，有人买了100节私教课。初步统计，涉及金额超过百万元。

由于健身房负责人失联，消委会无法开展调解，只能将企业经营异常的信息推送至深圳市公共信用中心并进行公示。王女士及其他消费者正准备向法院提起诉讼。

教育机构也是预付费消费纠纷的“重灾区”。3月16日，儿童体能培训机构“趣动旅程”突然宣布公司现金流枯竭，正通过破产重整寻求各种可能的机会。“孩子在这儿上课快两年了，没想到突然会倒，可气的是预交的钱估计讨不回来了。”家长高先生卡上还剩余126个课时，费用折合约2.7万元。据不完

全统计，该机构在北京地区十几家门店涉及会员4000余名，还有28万余个课时未履行完成，折合服务费约4300万元。

“趣动旅程”近日发布公告称，将由德柏教育托管现有门店及会员服务。但截至发稿，家长们无法确认预付卡能否继续使用。

疫情之下，多地服务机构经营受挫，资金链断裂，被迫关闭门店，导致预付费消费纠纷凸现。

中国消费者协会不久前公布，2020年1月20日至2月29日，全国消协组织共受理涉疫情消费者投诉180972件。其中，合同问题投诉量为35260件，培训服务类预付费纠纷成为投诉热点。

“打两三百个电话也没用”，监管主体不明投诉无力

今年3月，北京黄先生为讨回培训机构预付卡里的余额想尽办法。“群里的家长为此打了无数个电话，投诉热线打了不下1000次，其他各部门也打了两三百次”，但均无果。

很多消费者经历了相似的投诉历程：派出所称并无直接证据证明企业有诈骗或经济犯罪行为，所以无法立案。12345热线起初反馈很快，说“会转到相关部门”，但之后迟迟没有下文。也有消费者一开始就发起诉讼，法院表示会合并审理，但也一直没有进展。

那么，预付费消费纠纷究竟该如何依法管、由谁管？

理论探讨

“市场监管、商务等部门对预付卡都有一定监管权，但由于权责划分不明确，导致监管形同虚设。”长期关注预付费消费的中国消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江说，“我的亲戚朋友很多都有类似遭遇，我和他们一起去找过各个部门，但基本都未解决。”

陈音江说，目前，按相关文件，单用途预付卡的主体监管部门是商务部，多用途预付卡的主体监管部门是中国人民银行。不过，这两个部门都没有基层执法力量，消费者遇到问题还是找市场监管部门。可是，市场监管部门都是进行事后监管，面对消费者的投诉只能尽力找商家调解。如果商家失联，他们往往也无能为力。

值得注意的是，作为防范措施之一的企业备案制度难以发挥作用。2012年9月颁布的《单用途商业预付卡管理办法（试行）》规定，发卡企业应在开展单用途卡业务之日起30日内办理备案，规模、集团和品牌发卡企业实行资金存管制度。然而，在实际操作中，企业是否备案、存入存管资金，基本都靠发卡企业自愿自律，资金使用情况也无法做到跟踪监管。一位业内人士说，截至2017年10月18日，上海市发卡企业约达10万家，但只有396家企业备案。

多举措帮助企业渡过难关 强化事前消费者资金安全保障

疫情之下，多数经营者都受到或大或小的影响，一方面经营者延迟复工甚至无法复工，另一方面消费者出于安全考虑减少了大部分消费活动。持续性的支出大于收入，对经营者的资金链而言是巨大的考验。

对此，广州大学法学院教授欧卫安等专家建

议，监管部门应适当出台减免政策，积极筛查经营者状况，对于遇到经营困难主动求助的经营者，给予相应帮扶，以助企业恢复正常经营状态。此外，在疫情期间，监管部门对于预付费消费应加大监管力度，严格筛查经营者备案情况，及时公开备案信息。

对于如何确保预付卡消费安全，多位专家表示，我国现有法律主要强调对消费者的事后救济，应通过更加完备、严密的规定，强化事前对消费者资金安全的保障。

欧卫安建议，目前预付卡的管理办法仅适用于企业法人，有必要将个体工商户纳入规范范围，健全分类监管机制。此外，应针对发卡主体的资格、经济实力、管理人员资信等情况进行严格规定。

中央财经大学教授陈端建议技术赋能监管，运用大数据技术搭建跨部门的信息共享平台，把发卡主体资质审核、经营状况及风险提示、失信惩戒信息等打通，及时向消费者公布和预警。

陈音江提出，要通过担保机构进行严格的资金托管，出现纠纷消费者可索回剩余款项。此外，还可采取部分资金监管方式，企业将20%或30%的预付款资金存入专项账户，解决退款问题。



商务部发出做好单用途商业预付卡管理工作的通知

今年以来，新冠肺炎疫情对单用途商业预付卡（以下简称单用途卡）造成了较大影响，部分发卡企业面临经营困境，衍生相关风险，单用途卡管理面临新的挑战。为进一步加强对发卡企业的服务和管理，防范和化解风险，稳定消费信心，优化消费环境。4月14日，商务部办公厅发出关于做好单用途商业预付卡管理工作的通知。

一、提高思想认识

当前，各级商务主管部门在当地政府统一领导下，认真贯彻落实党中央决策部署，分区分级、精准施策，在防控常态化条件下，积极有序推进商业复工复产。要进一步提高工作前瞻性，既充分认识单用途卡在稳定消费中的积极作用，也分析研判疫情带来的复杂情况，制定应对方案，明确工作责任，防范化解风险，扎实做好单用途卡各项工作。

二、开展风险排查

建立单用途卡发卡行业和企业风险监测机制，及时掌握辖区内发卡企业经营动态。针对零售、住宿、餐饮、居民服务等不同行业的特点，梳理发卡行业和企业兑付风险先导指标。高度关注停止经营、消费纠纷频发、大幅折扣发卡、存管资金异常变动、停止报送业务数据、重大负面舆情等各类风险信息。全面排查风险隐患，建立异常发卡企业名单制度，摸清风险底数，力争把风险控制在源头、化解在早期。

三、加大帮扶力度

积极向发卡企业宣传复工复产复市和促消费等

相关政策，鼓励发卡企业增强信心，用足用好各类政策措施，尽快克服当前困难，恢复正常生产经营。推动行业协会等中介组织做好行业自救，加强行业自律，针对预付卡领域可能出现的问题，制订灵活多样的纾困和解决措施。鼓励资金存管银行等金融机构合理增加对发卡企业的金融支持。支持企业积极创新营销方式，完善用卡服务，增强客户黏性。

四、加强协同监管

会同银行等金融部门，严格执行对预付资金的存管要求，防止企业违规挪用存管资金。针对问题突出的行业或企业，基于客观实际，适度增加检查频次，对假借疫情影响，违规开展单用途卡发行和服务等行为的，加大执法力度，震慑违法行为，避免形成“破窗效应”。同一发卡经营者在多个地区发卡的，由登记注册地相关部门牵头做好相关工作。鼓励有关地区建立区域协同监管机制。

五、强化问题处置

加强舆情监测，及时处理各类举报、投诉，避免形成负面舆情事件。推动有关部门或消费者组织发布消费提示、预警信息。完善风险处置和应急预案，及时向本地党委和政府报告重大风险隐患，加大协调处置力度，防止形成群体性事件。对因疫情影响产生的消费纠纷，配合有关部门推动当事人妥善协商解决或诉诸司法救济。对涉嫌非法集资等犯罪行为的，及时向公安部门移交问题线索，配合开展打击违法违规行为。

预付卡消费的维权途径

◎文/李祥军

购买的预付卡遭遇消费纠纷问题，应该如何维权？购卡者可以选择与发卡商直接交涉采取和解协议，也可以到消费者权益保护机构投诉，又或者到法院起诉等，下面进行详细介绍。

途径一 与发卡商直接协商和解

所谓协商和解，就是指当事人双方在平等自愿的基础上，本着公平、合理解决问题的态度和诚意，交换意见、取得沟通，使问题得到解决的一种方式。这种方式具有及时、直接、平和等特点，对于较小的纠纷或讲信誉的发卡商来说，采用此种方式解决矛盾能获得较满意的结果。

购卡者在直接找发卡商协商和解时，应注意以下三个方面的问题：

- 1、准备好详实、充足的证据和必要的证明材料；
- 2、要坚持公平合理、实事求是的原则。在与发卡商协商时，要阐明问题发生的事实经过，提出自己合理的要求。必要时可指明所依据的法律条文，以达成问题的尽快解决；
- 3、要注意时效性。有些问题的解决具有一定的时效性，不要被发卡商的拖延所蒙蔽而一味地等待。

因此，如果在证据确凿、事实明确的情况下，若发卡商还故意推诿、逃避责任，购卡者就要果断地采取其它方式来求得问题的解决。

途径二 到消费者权益保护机构投诉

找消费者权益保护委员会投诉

协商和解不成，对购卡者来说到消费者权益保护机构投诉是最优化的。消费者权益保护机构中的消费者权益保护委员会是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的公益组织。因此消费者在自身合法权益受到侵害时，向消费者权益保护委员会投诉，请求消费者权益保护委员会调解是最常见的方式，能够较为顺利、有效地解决纠纷。

消费者权益保护委员会调解的是购卡者与售卡者之间的消费纠纷，主要是购买商品和接受服务时消费者人身财产安全权、知情权、选择权、公平交易权、求偿权、结社权、获知权、尊重权、监督权等合法权益受到侵害与经营者之间发生的消费纠纷。消费者权益保护委员会调解消费纠纷不收费，履行公益性职责。

消费者权益保护委员会调解，以国家法律、法规、规章、政策和社会公德为依据，对消费纠纷当事人进行说服教育、规劝疏导，促使纠纷各方互谅互让，平等协商，自愿达成协议，促使发生纠纷的当事人依法解决纠纷的一种活动。

消费者权益保护委员会调解本着以下基本原则：

- 1、依据法律、法规、规章和政策进行调解；
- 2、在双方当事人自愿平等的基础上进行调解；

3、尊重当事人的诉讼权利，不得因未经调解或者调解不成而阻止当事人向人民法院起诉。

消费者权益保护委员会工作人员与被调解人之间是民主的平等关系。

找预付卡行政主管机关投诉

对于预付卡消费纠纷问题，商务局是主管预付卡消费的登记备案监督管理机关，找商务局即能组织民事纠纷调解，也能发现经营者违法问题进行立案查处，属于专业性、监管性调解，使用专业法规，管理专业事务，具有执法权威性，但是不具备执法强制性介入民事纠纷，解决民事纠纷还是当事人双方自愿原则达成协议。

找综合行政执法机关投诉

市场监督管理局是综合行政执法机关，有管理虚假广告、欺诈等综合管理职能，管理范围宽，具有监督管理性，不具备专业技术性，遇到虚假宣传、误导消费可以找市场监督管理局投诉。

购卡者在购买预付卡遭遇损害时，可以向各级人民政府所属的有关行政部门投诉。有关行政机关在接到材料后，应当迅速进行调查，对发卡商的违法行为，除责令其赔偿购卡者损失外，还要对其违法行为给予相应的行政处罚。对触犯刑律的转交公安机关进行刑事侦查，依法追究其刑事责任。

途径三 到人民法院起诉

如果购卡者手中掌握着发卡商侵权事实的充足证据，并且通过一般的调解途径不能解决问题的话，建议购卡者请专业律师，就发卡商侵权事实向人民法院提起诉讼。

购卡者向人民法院提起诉讼，是通过司法审判程序解决消费争议的一种方式。也是最具权威的一种方式。它是针对前两种方式无法解决争议时的一种更有力度的解决方式。但相对于其他争议解决方式来说，周期较长，程序也较为复杂，对此购卡者应有充分的准备。

购卡者向人民法院提起消费争议诉讼应符合下列条件：

1、提起诉讼的购卡者应与所提起的争议案件有直接的利害关系，即必须是购买、使用或接受服务中合法权益的消费者及其他受害人。

2、有明确的被告。起诉时明确指出侵害其合法权益的经营者。

3、有明确的诉讼请求，有受侵害的事实及证据。

4、根据民事诉讼法确定的管辖原则，向有管辖权的人民法院提起诉讼。

以上这三个途径没有递进关系，没有递进的含意，是平行的。购卡者选择哪一个都是可以的。

途径四 其他途径

如以上途径无效，可以考虑诉诸媒体曝光，利用社会舆论的力量，推进维权进度。以上内容是预付卡消费纠纷维权四大途径的相关内容介绍，相信大家阅读过后有一定的了解。

（作者系襄阳市襄州区消费者权益保护委员会副会长兼秘书长）

特别提示

预付卡商家跑路不具备投诉调解条件，调解需要在买卖双方当事人中进行，既然是商家跑路就缺一方卖家。因此，在公安机关确认不是诈骗而是经济纠纷的情况下，建议立即进行（代表人诉讼）集体诉讼，及时到消费者权益保护委员会咨询、了解、实施支持诉讼的相关情况。尽量避免多头投诉、信访等多走弯路，消耗人力、精力、财力的情况发生而耽误维权时间。

家用汽车4S店“行规”动了谁的奶酪

——黄石市消委会发布汽车4S店消费体察报告

◎文/李凌 张波

据不完全统计，黄石市家用汽车保有量近20万辆，家用汽车4S店达30多家，随着家用汽车销售量的不断增加，汽车消费纠纷日趋增多。2020年1-5月，市12315申投诉举报中心受理关于4S店投诉举报达60件，其中不履行“三包”责任、强制搭售等问题较为集中。

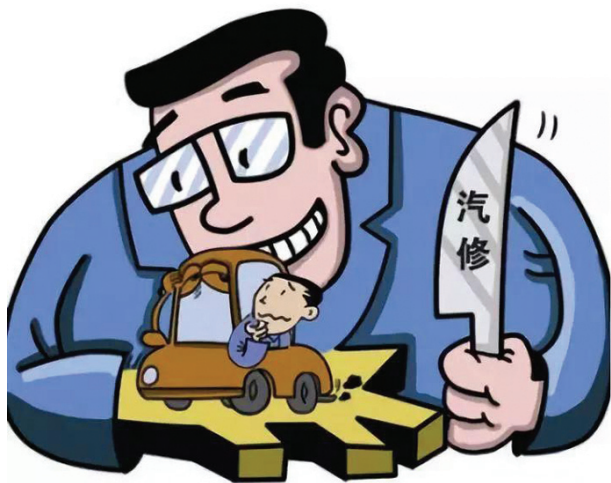
为保护广大消费者的合法权益，促进汽车消费市场健康有序发展，进一步提升家用汽车消费领域的消费信心，根据《消费者权益保护法》和《湖北省消费者权益保护条例》赋予消费者组织对商品和服务进行社会监督的职能，5月21日-23日，市消费者委员会组织315监督员、公益律师、消费维权志愿者代表及相关执法人员、新闻媒体等组成消费维权体察团，对我市家用汽车4S店的汽车销售及服务环节进行消费体察。这是市消委近年来首次对全市家用汽车4S店的汽车销售及服务开展的一次消费体察活动。

本次体察采取实地体察、暗访体察、电话调查三种方式进行，重点对汽车销售及服务的价格收费、自主选择、公平交易、服务质量、消费满意度等方面进行细致体察。在为期三天的消费体察活动中，体察人员分两组共30人随机抽选市内12家汽车4S店进行电话调查及明察暗访，发放并填写消费体察记录表150份。

经对有效的105份消费体察记录表进行汇总统计，12家4S店整体情况较好，83.7%消费体察者对销售服务表示“满意”，大部分商家能够诚信规范经

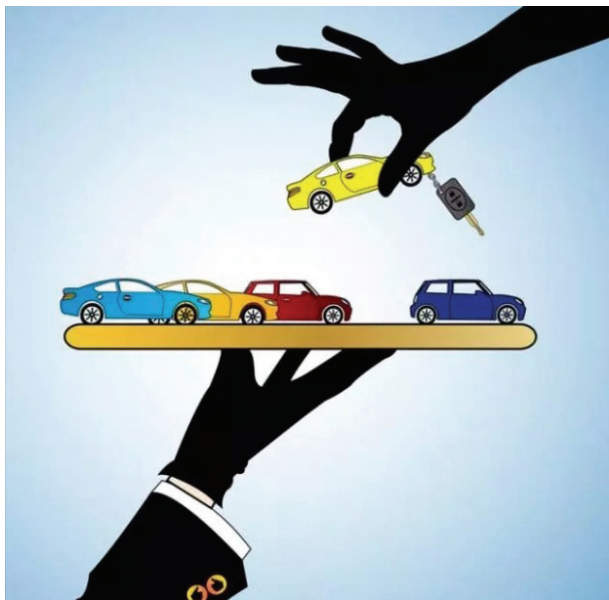
营，店内能够明示商品及服务的价格与收费标准，明确告知消费者三包条款和有效期，基本上都设置了完善的消费争议解决机制和专职售后服务人员体系，能依法向消费者出具合法收费票据和有效的维修记录，大多能尊重消费者的自主选择权，自主进行各项商品和服务的比较、鉴别与挑选，门店环境整洁卫生，大多有测温与消毒措施以及相关的防控宣传提示、便民服务措施，员工服务态度良好。但与此同时，全市约95%的家用车4S店存在“三包”规定执行难、家用汽车销售及售后维修“潜规则”严重等问题，主要表现在以下几个方面。

1.店内商品及服务收费没有明示价格或价格弹性较大。部分汽车4S店展示用车没有明示或在醒目位置明示汽车销售价格，有的是促销员告知消费者可自行上网查询官方指导价或手机扫二维码自行查询价格。部分4S店促销活动有宣传牌展示及促销广



告语，没有明示消费者具体的奖项内容和具体优惠价格，销售人员可优惠的车价弹性较大，给消费者造成虚标原价的嫌疑。消费者购车时通过信用卡、微信、支付宝等付款方式向4S店付款时必须承担相关费用，4S店对其收费标准和依据也没有明示。

2. 新车销售强制在门店购买保险、强制购买配套设施及服务。4S店新车销售普遍存在强制购买保险现象，要求消费者所购新车第一年保险必须在门店购买，分期付款购车的消费者还要求购买三年盗抢险，全款一次性购车的消费者也被要求门店首保，否则消费者将损失相应的车价优惠；部分4S店还强制消费者购买GPS配套设施。



3. 以“0利率”、“0首付”等宣传噱头诱导或半强制地让消费者选择分期付款的消费方式。一方面宣传分期付款方式可以让客户得到最大优惠，诱导消费者选择4S店指定的金融公司贷款购车；另一方面巧立名目收取金融手续费、上牌服务费、公证抵押费、加装GPS或延保费用等等，且服务费收费标准不一，有的4S店按公示比例收费，有的根据车型收费，有的4S店直接按3000元一口价收费。

4. 售后维修未向消费者交付《机动车维修竣工

出厂合格证》，对三包责任存在无故拖延甚至拒绝履行的现象。根据《机动车维修管理规定》第三十三条有关规定，未签发机动车维修竣工出厂合格证的机动车，车主可以拒绝交费或接车。本次体察中，汽车4S店的汽车保养或维修普遍没有对消费者签发《机动车维修竣工出厂合格证》；部分汽车4S店对还在有效期的三包责任存在推诿敷衍、拖延服务、无理拒绝、拒不履行等现象；售后保养维修存在夸大故障、过度维修、工时费虚高等问题；未履行汽车维修竣工出厂质量保证期制度，对消费者汽车售后维修没有明确的质量保证承诺期限。

5. 销售和维修存在恶意欺诈的现象，不能兑现承诺的服务或赠品，对售后及维修所提供的汽车配件价格与实际不符。有消费者新车交付使用后发现所提新车有维修的痕迹，投诉到4S店，销售方无法对此提出有力证据或解释；消费者所提新车发现型号与约定车型不符；销售时对消费者承诺免费赠送的相关配套商品或保险，提车时需要收费或者加价；对4S店备品库抽查，有4S店配件包装查不到生产合格证、生产厂家电话、地址，进货单据无法查到具体厂家或经销商信息；消费者售后维修汽车配件原厂国产件和进口件收费不明，销售方无法提供有效证明。

6. 其他问题。部分汽车4S店在为消费者以合同格式条款提供清晰完整的消费项目及收费清单方面存在缺陷，存在巧立名目加价提车现象，对消费者有购车意向交付的“订金”退款无故拖延。

通过本次消费体察，不难看出，当前黄石家用汽车销售市场，不明示汽车销售价格、强制保险、搭售GPS、半强制地分期付款收取各种费用、汽车维修保养环节的“潜规则”成为4S店利润的主要来源，致使消费者合法权益受到不同程度侵害。为进一步规范汽车行业经营行为，切实维护广大消费者合法权益，下一步黄石市消委将公开通报本次消费体察活动的相关情况，对有问题的家用汽车4S店进行一对一的劝谕约谈，敦促其整改，后期还将邀请相关部门、媒体和社会公众参与监督，对全市家用汽车4S店整改情况进行回访。

15万血汗钱被儿打赏主播！荆门消委亮剑讨回

◎文/熊志强

农家巨款被儿子拿去打赏主播，要了一个月没有结果。经荆门市消费者委员会介入，近日终于回到老赵的银行账户上。

赵某是湖北省荆门市农民。4月11日，他和哥哥、儿子，来到荆门市消费者委员会，反映遭遇：

“我是一个种田的老百姓，孩子是一名高中生，因为好奇，在网络平台上打赏了我家里所有的积蓄，总金额15万多。我上有八十岁的老父亲，下有不懂事的孩子，老婆也想不开寻死，正在就医，面临的是家破人亡。”

荆门市消费者委员会工作人员侯雨木、熊志强让赵某冷静，向他们询问情况。

他们讲述：老赵的儿子趁赵不备，拿走其银行卡，使用其支付宝并绑定银行卡，在27天内为网络主播打赏，打赏金额高达157639元。赵某说，从3月14日开始，他与平台客服有过多次电话和短信联系，对方一直称三天内会有人联系他。但多少个三天过去了，不见结果。

按照相关规定，此事应由北京市管辖。赵某决定到北京去一趟。4月14日，荆门市消费者委员会秘书长薛旭东对赵某表示：你一个农民，到北京连门都摸不到，这个事我们以单位名义出面，力度大些。

随即，薛旭东亲手起草了对这家某全国知名网络公司的敦促函。内容包括：

——赵某某种地为生，家境不佳，此次其子打赏金额为其全部积蓄。事发后，赵及家人精神崩溃，妻寻自尽，经抢救才挽回生命。其子精神压力巨大，已有数次极端行为。

——赵某某之子事发之时属未成年人，其巨额打赏行为明显超出了该年龄群体消费水平，与其自制能力和家庭经济状况不相符合。根据《民法通则》规定，无民事行为能力人实施的民事法律行为无效。

——为维护我市消费者合法权益，防止发生新的不测，建议并敦促你公司向赵某某无条件退还打赏金额。

——你公司涉及未成年人打赏事件不是孤例，此案已构成未成年人巨额打赏事件，有可能酿成恶性后果。如果你公司拒绝退款，我们会采取进一步措施。

期间，薛旭东接通了该公司总部电话，以荆门市消费者委员会秘书长身份严肃告知：你们必须无条件退款。

4月20日中午，该公司通过银行，两次向赵某某账户打款，计146441.40元。赵某某之子给主播打赏金额是157639元，怎么还有11197.60元没有退？荆门市消费者委员会随后查实：赵某某之子今年3月8日年满18周岁。在此次打赏记录中，有三笔是3月8日即生日当天所为，计600元。有五笔是其生日的次日及之后所为，计4521元。

荆门市消费者委员会认为：参照《民法总则》的相关规定，赵某某之子的周岁应从3月8日的次日计算。3月8日的三笔打赏应视同未成年人行为，应该退。3月9日之后的五笔打赏可视同成年人行为，可以不退。另经查证，还有6000多元，属赵某某之子的朋友注册打赏。由此，赵某某之子打赏主播的应退部分，全部退回。

洪湖市消委成功调解一起未成年人网络充值打赏投诉

◎文/魏 丹

近日，洪湖市消费者委员会成功调处一起未成年人网络充值打赏投诉，消费者李某获得退还网络充值金额12982元。

2020年4月29日，洪湖市消费者委员会接到消费者李天卓的求助，反映其在今年3月26日至4月13日期间，在北京某网络科技有限公司运营的网络直播平台上，以购买金币的方式向该公司充值30000余元，求助洪湖消委要求该公司退还该款项。

经了解，李某今年14岁，系未成年人，接到投诉后，洪湖市消委高度重视，第一时间通过该公司的公众号与其取得联系，经查询，未成年人李某利用其母亲的身份证号注册该公司的直播账号，向平台购买金币3001800个，折合人民币30000余元。随

后，李某采取观看直播打赏和以自己玩游戏消费金币的方式，已经消费金币2583846个，尚未消费的金币417954折合人民币4000余元。

在了解事情原委后，洪湖消委通过电话和致函的方式，多次与该公司取得联系，洪湖消委认为最高法新出台意见明确，未成年人在未经监护人同意，参与网络付费游戏或者网络直播平台打赏等方式支出款项应予退还。但该公司认为李某利用其母亲的身份证注册，系成年人注册。最后，经洪湖消委多次调解，该公司直播平台同意一次性退还给李某12982元。

目前，双方已达成一致，对调解的结果均表示满意。

神农架林区消委为武汉消费者讨回51.7万房款

◎文/俞 涛

武汉消费者邬先生于2019年12月3日投诉：2019年10月11日，他看中了神农架林区某公司楼盘，与该公司销售人员沟通后得知2020年5月即可交房，非常满意，当即转账付了全款。事后房产公司发来电子版合同中居然没有交房日期。询问对方，却告知2021年5月才能交房。消费者感觉上当受骗，与对方多次沟通无果，焦急万分，投诉到湖北省消费者委员会。

根据属地分配原则，神农架林区消委木鱼维权站接到该案。接诉后，维权站站长迅速到该房产公司核查情况。调查得知，该公司确实有销售人员与邬先生口头介绍交房时间为2020年5月，也收到了邬先生的房款。但受工程进度影响，交房日期延后到2021年5月，在发给邬先生的书面合同里没有说明交房日期。

调解初期，该公司以消费者已签订合同、房款已

入账退不出来等理由不同意退还邬先生房款，经维权站工作人员多次调解，该公司承诺待财务结算完毕后于2020年1月退款给邬先生，邬先生表示同意。

不料，因受疫情影响，该公司工作人员放假，未能在约定时间内办理退款。疫情期间，维权站工作人员于春节前夕、3月初，多次回访，与双方沟通了解情况，让邬先生不要着急。直到2020年4月8日，大部分企业都复产复工，维权站工作人员再次联系该公司，督促落实邬先生的退款事宜。4月20日，该公司复工后第一时间告知已办理退款。

4月22日，工作人员收到了邬先生发来的消息：房款已退回，非常感谢你们的关心和帮助！至此，历时四个多月的购房消费投诉处理完毕，为消费者挽回全部房款50余万元。

典型案例

住房装修遇纠纷，宜昌消委介入来维权

◎文/井智昊

5月29日早上刚一上班，消费者汤先生就带着制作好的锦旗来到宜昌市消委办公室，紧紧拉着消委工作人员的双手再三表示感谢，激动之情溢于言表。

原来，汤先生于去年与一家装修公司签订了自家新房的装修合同，由于疫情的原因，直到今年4月才基本完工。汤先生在验收时发现，主卫的智能马桶安装位置不合理，与淋浴头间距太小，开启淋浴时会全部溅洒到马桶上，造成使用的不便，且存在用电安全隐患。由于主卫空间有限，且受布局限制，即便在有限的范围内调整马桶和淋浴头的间距也无法解决这一问题。汤先生提出将客卫的蹲便器与主卫的马桶位置互换以解决这一问题，为此产生的费用均应由该装修公司承担。经过核对设计图纸，装修公司坚称其是按汤先生确认后的设计方案施工的，自己不存在过错，若按汤先生提出的方案调整，须由其自行承担相应费用近8000元。

由于双方各执一词，经过一个多月的沟通协商



未果。汤先生眼见自行协商无望，无奈之下来到市消委求助。市消委工作人员立即联系了该装修公司，当面对解核实了相关情况。该公司表示，由于受疫情影响，目前公司在复工复产中面临极大的经营困难，且在装修施工中均是按照合同约定执行，不应承担相关责任。市消委工作人员指出：普通消费者不具备装修方面的专业知识，而装修公司

作为专业性的服务机构，受消费者委托对房屋装修从设计到施工提供整套服务，理应为消费者提供专业、合理的设计施工方案。在本案中，装修公司未能充分考虑到主卫的尺寸和布局，造成设计方案的不合理，是引发纠纷的根源，应承担相应责任。

宜昌市消委从普法宣传及维护消费者合法权益方面反复与商家沟通，并多次组织双方进行调解，最终双方协商达成一致：在不变更施工方案的前提下，由装修公司一次性支付汤先生近8000元。至此，通过市消委的调处，一场因住房装修引发的纠纷得到妥善解决，维护了消费者的合法权益。

黄石市消委向市局移交侵权假冒“五粮液”重大案件线索

◎文/朱国华

今年5月，黄石市消委连续接到3起消费者在西塞山区某超市购买的“五粮液”高档白酒外包装不整洁，制作工艺粗糙，怀疑是假酒的投诉。接到投诉后消委工作人员迅速与五粮液法务部打假工作人员取得联系，经初步鉴定3位消费者购买的11瓶“五粮液”白酒中有10瓶为侵权假冒产品。

考虑到该投诉具有重大案件线索价值，消委没有联系经营者进行消费调解，而是将线索以诉转案

方式向市局综合执法组进行了移交。

6月8日，综合执法组联合市公安局进行了收网行动，执法人员现场查扣涉嫌侵权假冒“五粮液”139瓶、“茅台”108瓶，案值金额20余万元，目前该案件正在办理之中。

黄石市消委将根据案件进展情况，对3位消费者的诉求进行消费维权调解。

兼职刷单能赚钱？ 武汉警方公布刷单诈骗4种新套路

◎文/冯 威

兼职刷单诈骗成为武汉市发案数量最多的网络诈骗，每周发案上百起，其中女性消费者受害人超过七成。为此，武汉市公安局反电信网络诈骗中心曝光了4种刷单诈骗的新套路，提醒广大消费者不要相信骗子的花言巧语，避免上当受骗。

套路一：“兼职刷单”诱骗充钱

今年4月20日，武汉消费者马先生在某二手交易网站看到一条兼职广告：“正规项目，手机操作，每小时75元。”马先生想赚点外快，便与广告发布人联系。对方说，要下载安装一款“XX联盟”APP，在APP里购物刷单，完成任务即返还本金并支付报酬。对方把马先生拉进一个聊天群。他观察了十余天，发现群里的人每天忙着“抢单”

“刷单”，人人都说自己赚了钱。5月2日，马先生下载了“XX联盟”APP，试着刷了两单，共付款8800元，APP显示他赚了1690元。马先生于是继续刷单。当账户本金加上提成达到13万元时，他想提现，但没有成功。他联系“客服”，对方要求他交纳5万元“保证金”。马先生这才意识到被骗。

武汉市公安局反电信网络诈骗中心民警杨雅迪介绍说，马先生遇到的是最近出现的一种升级版兼职刷单骗局。骗子自行设计了独立运作网站平台，打着“兼职刷单”的名义，让受害人注册、充值。所谓“抢单”“刷单”任务，都是骗子的伎俩，只是为了让受害人产生自己在努力劳动、平台在健康运作的错觉。实际上，在这款APP里，受害人的本金和提成看得见，但摸不着，更无法提现。

套路二：冒充客服退款诈骗

骗子所谓的公司代付只是障眼法，目的是转移受害人的注意力，让他们在麻痹大意之时使用有效

的支付方式，将个人款项转到骗子的账户。如果受害人要求退款，骗子还会扮演“财务人员”，以信誉不足等理由，要求继续转账汇款，直到受害人醒悟为止。

套路三：要求刷连单套牢受害人

民警杨雅迪介绍，兼职刷单骗局的特点，是典型的“抛砖引玉”。“派单员”会先派几个小额单，金额一般不超过1000元，当事人完成后也会及时收到返款，目的是麻痹受害人。骗取信任后，骗子会加大刷单金额，且要求一次任务连刷多笔“连单”，以套牢受害人，避免受害人中途起疑、犹豫。

套路四：虚设监督员增强迷惑性

今年五月初，消费者狄女士收到一封邮件，称她信誉良好，请她帮忙给网络店铺刷单，每单支付佣金38元至58元，现结，且不需要押金。狄女士同意加入，被拉进了一个派单群。该群里只有3个人，除了她和“派单员”外，还有一个“任务监督中心”。事后，狄女士告诉民警，刷单过程中，只有“派单员”与她联系，告诉她如何操作，“任务监督中心”没有发任何消息。在“派单员”的指导下，她刷了一单就熟悉了流程，也收到了返款，包括本金和佣金。随后，“派单员”让她正式刷单。她先后刷了8单，共支付3万余元，但再也没有收到佣金，本金也打了水漂。

民警提醒消费者，与以往骗子向受害人一对一“派单”相比，如今骗子建起3人群，多出了一个所谓的“监督员”之类的角色，给受害人造成刷单流程有人指导、监督的假象，以打消受害人的顾虑，增强骗局的迷惑性。

蛋壳颜色不影响鸡蛋营养价值

◎文/贾 珺

鸡蛋壳有多种颜色，以白色和褐色最常见，民间说的“红壳蛋”其实是褐色。选购鸡蛋时，有人认为白壳的更有营养，有人认为褐壳的更有营养。蛋壳颜色与鸡蛋的营养价值有关联吗？为帮助消费者正确认识这一问题，中国食品科学技术学会的有关专家特意对广大消费者做如下消费提示。

01 决定鸡蛋营养价值的蛋清和蛋黄早于蛋壳形成

鸡蛋在母鸡体内的形成过程是由内而外的：最早形成蛋黄、蛋清，它们决定鸡蛋的营养价值；接着形成角蛋白，角蛋白呈膜状，它将蛋黄、蛋清包裹起来；最后再由碳酸钙、碳酸镁等物质形成蛋壳，在蛋壳形成的末期，母鸡输卵管里的细胞分泌色素形成蛋壳的颜色。可见，在蛋壳颜色形成前，真正决定鸡蛋营养价值的蛋清、蛋黄早已形成。

02 影响蛋壳颜色的因素

蛋壳颜色不同，主要是因为蛋壳表面的色素比例不同。具体来讲是由于蛋壳最外侧上附着的卟啉色素和胆绿素（包括胆绿素的锌螯合物）比例不同造成的。

母鸡血液中的血红素代谢会产生大量的卟啉色素，它是血红蛋白的一种分解产物，附着在鸡蛋壳外层的壳胶膜上，主要产生黄色、红色和褐色。而胆绿素是在母鸡新陈代谢过程中，由于干细胞破坏衰老红细胞时产生的，主要形成蓝绿色和紫色。母鸡的品种、个体差异以及环境、饲料等相关因素会对这两种物质的比例产生一定的影响，从而影响蛋壳的颜色。但是，这些颜色的不同不会影响鸡蛋的营养价值。总之，无论蛋壳什么颜色，其营养价值都相差不大。

给电子产品充电你做对了吗？

◎文/陈晓

目前，我省大部分学生使用电子产品上网课，都需要给电子产品充电。一般情况下，我们使用的电子产品安装的是锂离子电池，给锂电池充电有很多讲究。湖北省电子信息产品质量监督检验院高级工程师徐煦教大家如何正确给锂电池充电。

“现在的锂电池记忆效应的特性可以忽略不计，就是不需要等到耗尽用电量时再进行充电，如果电池电量用尽了，或者只剩下20%情况下，反而容易破坏锂电池内部的化学活性，会影响电池的使用寿命。”听清楚了吗？不能完全耗尽锂电池电量之后才充电，但也不能完全长时间充满电，这样会让其处于高压状态。这两个极端做法都有可能缩短电池的使用寿命。

怎样充电才能提高锂电池的使用寿命呢？其实做法很简单，就像我们人类少吃多餐一样，养成少量多充的习惯。“在50%到80%这个阶段的电量会好

一些。如果让电池长期处在高压状态的话，也会影响电池的使用寿命。”

生活中有人习惯一边给电子产品充电一边使用，这样有什么不妥？“一边充电一边使用，尽管不影响产品的功能，但我们还是要避免。（这样做）有可能引起手机发热，产生的热量可能引起其他事故。”

我们在网上看到这样的报道：有些充电器充电时发生火灾，这些消息让消费者心有余悸。徐煦介绍说，充电器充电引起火灾主要有以下几个原因：

“一是产品质量不合格，内部电路简单，没有任何保护机制，当电压不稳定时很容易被电流击穿发生短路；第二是长期不拔充电器会加速元器件老化，容易发生短路从而引起火灾；第三在高温环境下使用，使物体膨胀变形而发生爆炸。”

提醒大家一定要购买合格的产品，同时在使用这些产品时要规范操作，这样就可以大大降低风险。