荆楚维权

总第107期

湖北省消费者委员会主办　《中国消费者》杂志湖北消费专刊　国内统一刊号：CN11—3413/F　2021年第3期

省消委举办全省居住服务行业消费教育基地选树授牌活动

全省首例！

湖北省检察院出庭支持侵犯消费者权益民事公益诉讼上诉案

湖北省消委发布教育培训类消费警示！

襄阳市消委约谈15家影院

明确影院不提供免费3D眼镜违法！消费者可投诉举报！

邓仲林带队到十堰荆门随州调研消费者权益保护工作

9月22日至24日，省市场监管局党组成员、副局长邓仲林带队到十堰、荆门、随州调研消费者权益保护工作。

在红星美凯龙品牌管理有限公司十堰分公司和湖北万德福连锁超市管理有限公司，调研组一行实地查看了消费维权服务站建设情况、消费教育开展情况、七天无理由退货情况等，并对企业保护消费者权益承诺事项进行深入了解。邓仲林强调，维护消费者权益是大势所趋，也是企业最基本的社会责任。企业要从思想上和行动上充分重视消费维权工作，诚信守法经营，不断满足人民群众对美好生活向往的需要，共同维护好消费环境。

在随州市城区程力专用汽车有限公司消费维权站以及荆门市钟祥莫愁村消费教育基地，邓仲林指出，要切实将消费者权益保护关口前移到服务一线，持续把保护好消费者权益工作融入到每一个环节，提供更多优质产品和服务，使改革发展成果更好惠及人民群众。市场监管部门也将进一步发挥好“店小二”精神服务企业长远发展。

邓仲林一行还对节日期间食品安全、特种设备安全和市场价格情况进行了督导检查。省市场监管局消保处、省消委及12315指挥中心相关负责同志参加了此次调研。

湖北省315消费投诉和解平台第二期专题培训班在荆州举行

为加快提升湖北315消费投诉和解平台（以下简称和解平台）推广应用水平，持续提高工作人员实操能力，不断开创企业入驻平台新局面，推动全省联动“一盘棋”再上新台阶。7月23日上午，省消委在荆州举办了和解平台第二期专题培训班，来自全省各市、州、直管市、林区消委秘书长、业务骨干及荆州入驻和解平台名优企业代表共160余人参加了培训。

省消委秘书长陈方军就培训内容对全省消委组织提出了三点要求：一是要提高政治站位，深刻认识做好投诉和解工作的重要性和必要性，自觉讲政治、敢担当、有作为；二是要积极加强与有关部门、行业协会、媒体、企业的协调联动，争取多方面的支持与配合，不断推进投诉和解工作取得新成效；三是要加强多层次、立体式宣传，提升和解平台知晓度，让更多的名优企业、消费者使用和解平台，充分发挥平台作用。

培训班现场，荆州市消委、黄冈市消委分别介绍了推广应用和解平台及开展消费维权工作情况。省移动公司投诉主管武姗姗交流介绍了该公司消费维权工作及和解平台推广应用情况，武汉大本营商业管理有限公司荆州分公司运营经理许靓靓作为荆州市入驻和解平台名优企业代表进行了发言，省消委投诉部主任聂喜洋为参训代表讲解了和解平台实操技巧，北京字节跳动公司湖北公共事务总监肖杰做了《运用新媒体宣传消费维权工作的方法和技巧知识》讲座。

卷首语

以消费助推城市竞争力提升

消费要持续保持生机活力，就要不断适应时代需求。

消费是拉动经济增长的重要动力，是推动构建新发展格局的重要一环。日前，上海、北京、广州、天津、重庆5个城市获批率先开展国际消费中心城市培育建设，对于深入实施扩大内需战略，具有很强的引领带动作用。

国际消费中心城市是消费资源的集聚地。培育国际消费中心城市，对服务构建新发展格局、推动经济高质量发展、更好满足人民美好生活需要具有重要意义。培育国际消费中心城市，应充分发挥城市配套、承载能力以及营商环境等方面的优势，把地区市场消费潜力激发出来，把全球商品和资源要素吸纳进来，带动国内外消费品有效供给和服务水平提升，为经济高质量发展注入动能。

消费要持续保持生机活力，就要不断适应时代需求。今天，国际消费中心城市的发展绝不是以单一行业为支撑的，而应是多个行业联动发展、破旧立新相结合的有机整体。培育国际消费中心城市，要加快商业街提档升级，建设新型消费商圈；推动消费融合创新，促进传统百货店、大型体育场馆、闲置工业厂区等向消费体验中心、休闲娱乐中心、文化时尚中心等新型发展载体转变，打造消费新场景新模式。

消费的升级，呼唤城市整体配套的升级。培育建设国际消费中心城市，离不开加强基础设施建设，优化城市配套环境。只有具备良好的营商环境、成熟的上下游配套、广阔的发展平台，才能吸引企业品牌落户，进一步聚集人才；只有拥有便捷的交通环境、良好的消费体验，才能吸引消费者。各先行城市应加强营商环境建设，通过提高政府服务质量和水平等，为企业的健康发展创造机会；优化人才引进政策和配套支持措施，建立便捷高效的交通网络和物流体系，提升城市吸引力；加强宣传引导，增加城市的美誉度，吸引更多企业、消费者前往投资消费。

国际消费中心城市建设是一项系统工程。相关城市应以此为契机，全盘布局、统筹谋划，赋予城市新功能新定位，最大限度发挥其集聚辐射和引领带动作用，使其成为扩大引领消费、促进产业结构升级、拉动经济增长的新载体和新引擎。

荆楚维权

本刊顾问：丁凤英 邹贤启

《荆楚维权》编委会主任：邓仲林

常务副主任：陈方军

副　主　任：陈　曦 赵　琼 蔡　浩
陈　勇 田德伟 欧阳华
何华明 汪爱萍 郑和平
刘想中 柯　兵 林慧秀
章　炜 阮良冰 周一兵
曾　平 陈　明 喻　芬
邓学军 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 胡　勇
王仁华 高树军 黄正柏 朱国华
黄　波 闵家胜 徐望春 李元飞
余　英 杨文斌 秦昌平 柳春龙
杜　伟

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 以消费助推城市竞争力提升

本刊策划
04 省消委举办全省居住服务行业消费教育基地选树授牌活动
06 湖北省消委发布存量房居间交易消费提示
07 襄阳消委提醒广大消费者：
理性分析售楼广告　谨防误入购房陷阱

本刊特稿
08 全省首例！
湖北省检察院出庭支持侵犯消费者权益民事公益诉讼上诉案

我为群众办实事
10 湖北315消费投诉和解平台消费侵权月度“黑榜”单
12 荆州市消委开展专题消费教育科普公益活动
——探索质量密码 守护消费安全
13 培训退费起纠纷 省消委调解促和解
14 装修公司恣意妄为 潜江消委促成退款
15 电商平台疏漏多 武汉消协调解解民忧
16 商家加价提手机 武汉经开区消协调解履约定
美容卡充值遭“跑路” 汉川市消委会介入追回
17 购车退订起纠纷 武穴市消委调解促和
18 汽车修理玩忽悠 武汉市洪山区消保委调解获补偿
未成年购买大额游戏充值卡　房县消委依法调解促成商家退款
19 网购眼镜付错运费 崇阳县消保委为其讨公道

消委动态
20 汽车消费维权大讲堂（咸宁站）成功举办
21 省消委赴咸宁调研消费维权工作
22 襄阳市消委约谈15家影院
明确影院不提供免费3D眼镜违法！消费者可投诉举报！
宜昌市消委推进家居建材行业实现“七天无理由退货服务”

全省消委组织业务探讨交流的平台 向消费者传播消费知识的平台 消委各成员单位信息交流的平台

23 荆州市消委、市场监管部门
开展节前酒店价格与食品安全监督检查活动
24 咸宁市消委开展居住服务行业消费体察
25 潜江市消委组织开展食品安全消费体察活动
鄂州市消委开展“防范电信诈骗 守护老年消费安全”宣传活动
26 沙洋县消委组织9家商户响应“线下购物七日无理由退货”
兴山县消委推广“湖北315和解平台”应用

消费提示

27 湖北省公安厅发布国庆安全提示：严防5类诈骗陷阱
28 湖北省消委发布教育培训类消费警示
29 电动自行车安全使用消费提示
30 武汉市消协提醒消费者：警惕健身房“装修” 促销活动
孝感市消委会消费提示：夏季食品消费 切莫忽视安全
31 黄石市消委发布2021年秋季返校消费提醒

理论探讨

32 “双减”政策下校外培训合同如何履行
34 鄂州市消委首倡“三三举措”
着力推动消费维权网络平台高效运行

他山之石

36 北京市立法规范预付卡保护消费者权益

寻找最美消费维权人物

38 张玉梅：“放心消费在潜江”的拓荒牛
40 许圣国：二十年的坚守 用法律为消费维权护航
42 董致雄：恪尽职守 把握热点 切实维护消费者合法权益
43 王波：深耕口碑 让放心消费扎根家居行业
44 张秉涵：乡村消费维权的守望者

消费知识

46 防疫消毒，选购酒精有窍门
47 如何选购鸡蛋更健康？

封面图说：9月22日，湖北省市场监管局党组成员、副局长邓仲林（右一）参加湖北省居住服务行业消费教育基地选树授牌仪式并对贝壳武汉交易中心进行消费体察

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中北路101号
海山金谷1602
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

省消委举办全省居住服务行业

9月22日，湖北省消费者委员会在武汉贝壳交易服务中心举行湖北省居住服务行业消费教育基地选树授牌活动，湖北省市场监督管理局党组成员、副局长邓仲林出席活动并调研体察居住服务消费情况。

房地产市场监管是涉及面最广、群众最关心的问题之一，存量房市场是房地产市场的重要组成部分，加强存量房交易重要参与方的房地产经纪行业监管，规范行业服务行为，提高行业自律标准，对保障民生、发展经济、维护社会稳定具有重要意义。活动中，省消委宣读了居住服务行业消费教育基地选树决定并授牌；发布了存量房居间交易消费提示，提醒消费者选择资质齐全的诚信房地产经纪中介机构，提前查验购房者的购房、贷款资格，务必查验房屋产权证书核实房屋权属信息，全面了解所售房屋的环境现状等信息，对照存量房买卖合同范本签订平等交易合同，及时完成房屋权属转移登

消费教育基地选树授牌活动

记确保房屋交易资金安全，按照合同约定完成房屋交割手续，保留交易证据理性维护自身权益；11家房产经纪品牌代表共同签署了做好居住消费服务承诺书。与会代表随后进行居住服务消费体察。

邓仲林指出，省委、省政府高度重视质量强省建设，全省市场监管系统通过“质量月”活动，大力开展质量文化宣传、质量提升、质量监管、优化营商环境和消费环境。“湖北省居住服务行业消费教育基地选树活动”，是全省市场监管系统“质量月”系列活动之一，构建房屋居住服务行业消费维权社会协同共治体系，推动消费维权关口前移，提升广大消费者依法维权意识，对于提振消费信心，优化行业消费环境、助力高质量发展有着积极的推动作用。

邓仲林强调，基地应充分发挥公益作用，践行承诺，履责守信，为广大消费者提供房屋居住服务行业消费教育引导、宣传普法维权、热点难点研究。不断提升服务质量，改善消费体验，主动满足市场和消费需求，把温暖、安全、便利、实惠带给消费者，自觉履行维护消费者合法权益第一责任人的义务，用实际行动弘扬新时代企业家的精神。

邓仲林要求，省消委应进一步发挥好桥梁和纽带作用，把“消费教育基地选树活动”扩大到其他的重点消费行业，让更多企业参与社会治理创新公益活动中，不断提高产品与服务质量，提振消费信心，满足人民群众对美好生活的向往，为助力湖北高质量发展，服务“双循环”战略贡献力量。

省市场监管局信用监管处处长甘世发、消费者权益保护处处长徐小勇、质量发展处四级调研员柳国峰、武汉市消协秘书长肖诗新等单位负责人参加活动并陪同调研。

吴采平/摄

湖北省消委发布存量房居间交易消费提示

文/禹 静

根据全省消委组织受理存量房居间交易（即通过中介机构购买二手房）的投诉情况，众多消费者由于第一次购买房屋，经验不足，容易陷入二手房交易纠纷。为了使广大消费者顺利完成存量房居间交易，湖北省消费者委员会在此提示如下：

一、选择资质齐全的诚信房地产经纪中介机构。看房前查看中介机构营业证照是否齐全；是否在本市房管局官网备案，有无被房管局处罚信息。另外可通过国家企业信用公示系统查看是否有不良经营记录。建议消费者择优选择经营信用良好的中介机构，避免选择有失信、处罚记录的中介机构。明确掌握中介免费服务项目、收费服务项目清单，注意“订金”可退，“定金”不可退。

二、提前查验购房者的购房、贷款资格。请消费者在购买二手房时，对照当地政策，查询本人的购房资格，尤其注意政府关于购房政策调整后是否丧失购房资格。如需住房贷款，请提前查询个人征信情况，咨询银行或公积金中心本人的商业或公积金贷款额度。避免合同签订后，个人无购房资格或难于贷款而需要进行违约赔偿，凭空产生损失。

三、务必查验房屋产权证书，核实房屋权属信息。访问房管局官方网站、APP等或前往房管局查询房屋权属证的真伪及信息，及早避免难于正常交易的问题房源。一是查询房产的建成年代、建筑结构、房屋性质等基本情况；二是注意核实产权证上的房主与卖房人是否一致，所有权是否与人共享等；三是重点查看房屋是否存在抵押、设立居住权或查封登记，房屋需解除或注销前述登记后方可正常交易。消费者尽量不要选择有权属争议或处于暂不可交易状态的房源，避免日后房财两空、权益受侵害。

四、全面了解所售房屋的相关信息。多了解房屋朝向、日照及遮挡、渗漏水、物业管理状况、邻里关系、市政规划等影响日后居住体验的环境问题。注意房屋的空置状态，如果带有租约，需等租约到期后新房主才可入住；明确房屋的所有权人是否就房屋交易达成一致。购房者如果有户籍迁徙、入学需求，可到房屋所在地公安、教育部门查询该房产的户籍状况、入学资格。如果房源与自己需求差距较大，请谨慎考虑。

五、对照存量房买卖合同范本签订平等交易合同。消费者在确定了即将购买的二手房源后，请通过官方网站、APP等渠道下载当地房管部门、市场监管等行政部门联合制定的《存量房买卖合同》、《存量房（买卖）居间合同》等示范文本，提前学习了解合同结构与款项。在签订《房屋买卖》、《居间》等合同时，按照范本合同格式，认真查看逐条款填写，重点注意各款项交付、房屋及设施、水电气网的交割、户籍迁徙等方式与时间结点、相互约束条件和各方违约赔偿责任，对于不平等、不理解的条款要及时提出修改，签订权益与责任平等的公平交易合同。同时，将前期卖方、中介方的各种承诺事项尽量签入书面合同或者补充合同中。注意房屋权属于多人共有时，所有共有人需要到场签字或提供亲笔签名画押的委托书，否则合同无效。

六、及时完成房屋权属转移登记，确保房屋交易资金安全。签订二手房买卖及居间合同后，只有在房管部门顺利完成房屋所有权的转移登记，购房者才拥有合法的房屋所有权。部分消费者为减少二手房交易税费，倾向于延期进行权属登记，这其中存在很大风险，容易房财两空，法律也难于保障消费者的合法权益，请谨慎选择。房屋交易资金量巨大，确保交易资金安全尤为重要。目前，我省襄阳、宜昌、十堰、鄂州、孝感等地住建部门已开展市区存量房交易资金监管工作，可有效维护存量房交易双方的合法权益。如果所在地暂时没有交易资金政府监管，买卖双方可以共同向开通资金监管服务的银行申请，签订二手房交易资金监管协议，确保房屋所有权交易变更前的资金安全，资金专款专用。

（下转第23页）

襄阳市消委提醒广大消费者
理性分析售楼广告 谨防误入购房陷阱

文/文 勇

近年来，房地产行业发展迅猛，竞争激烈，一些不法地产商为了增加销量，利用购房者对未来房产的美好向往，通过各种虚假宣传误导购房者。消费者往往在交付诚意金或首付款后，发现宣传资料与真实情况不相符，想改变购房意向提出退款要求时遭到拒绝，从而产生纠纷。

襄阳市消委提醒广大消费者，理性分析售楼广告，谨防误入购房陷阱。

不要轻信眼花缭乱的地产广告

一定要到项目现场进行实地查勘，详细了解项目周边环境、配套设施、售后服务、物业管理等。消费者购房时根据自己实际情况量力而行，资金不足时不要参与开发企业、中介机构或个人提供的“首付贷”等违规服务。

购房时将购房款（包括定金、预付款、按揭贷款等各种房价款）缴至房地产开发企业商品房预售资金监管账户，并及时与开发企业签订商品房买卖合同。

《商品房买卖合同》是确定买卖双方权利义务的最重要依据，如果购房人认为广告宣传的事项是对订立合同有重大影响的，可以要求增加到合同内容中，并设定违约责任。

在此，襄阳市消委也提醒房地产开发企业，广告宣传应严格遵守国家法律法规，广告宣传就商品房开发规划范围内的房屋及相关设施所作的说明和允诺具体确定，并对商品房买卖合同的订立以及房屋价格的确定有重大影响的，该说明和允诺即使未载入商品房买卖合同，亦应当为合同内容，若违反，应当承担违约责任。

广大消费者如发现房地产广告存在虚假宣传或被骗的，要及时拨打12345、12315热线投诉举报。

《中华人民共和国广告法》

第二十六条 房地产广告，房源信息应当真实，面积应当表明为建筑面积或者套内建筑面积，并不得含有下列内容：

（一）升值或者投资回报的承诺；

（二）以项目到达某一具体参照物的所需时间表示项目位置；

（三）违反国家有关价格管理的规定；

（四）对规划或者建设中的交通、商业、文化教育设施以及其他市政条件作误导宣传。

《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》

第三条 商品房的销售广告和宣传资料为要约邀请，但是出卖人就商品房开发规划范围内的房屋及相关设施所作的说明和允诺具体确定，并对商品房买卖合同的订立以及房屋价格的确定有重大影响的，构成要约。该说明和允诺即使未载入商品房买卖合同，亦应当为合同内容，当事人违反的，应当承担违约责任。

全省首例！

湖北省检察院出庭支持侵犯消费者权益民事公益诉讼上诉案

文/龚 陪 郑 波

2至3元一斤收购的死猪肉，经过“炮制”变成“可口”的“羊肉”销售至全省13个市县，不仅损害了人民群众的身体健康，更会引起人民群众对食品安全的信任危机。被告人在被分别判处有期徒刑并处罚金后，再次被告上法庭。

8月25日，湖北省高级法院公开开庭审理郑某某等人侵犯消费者权益民事公益诉讼案。该案由荆州市检察院上诉，湖北省检察院支持上诉并派员出庭。该案也是检察公益诉讼工作开展以来，湖北检察机关就食品安全领域侵害众多消费者合法权益的违法行为，首次提起上诉的民事公益诉讼案。

2015年至2016年冬，为牟取非法利益，郑某某伙同其他6名犯罪嫌疑人，从他人处以每斤2至3元左右的低价收购死因不明的牲猪，屠宰加工后伪装成新鲜“羊肉”，以每斤13至22元左右的价格销售到周边地区。而唐某等7名犯罪嫌疑人在明知食用死因不明猪肉对人体有害的情况下，仍通过收购、捡拾等方式“收集”病死猪并低价卖给郑某某。经荆州荆松会计师事务所鉴定，2015年至2016年郑某某等人共生产、销售死因不明猪肉约1.6万余斤，获利21万余元。

2017年8月，在没有其他适格主体对郑某某等人提起民事公益诉讼的情况下，荆州市检察院依法提起公益诉讼。一审法院在相关涉案人员已受刑事处罚的基础上，作出支持检察机关要求郑某某等人通过省级媒体向社会公众赔礼道歉的判决，但对检察机关提出的惩罚性赔偿诉讼请求未予支持。

在二审庭审中，荆州市检察院作为上诉人，湖北省检察院作为支持上诉人，着重围绕“检察机关是否能够代替或代表消费者要求被上诉人承担惩罚

性赔偿”“惩罚性赔偿是否必须以受害人受到实际损害为前提”“要求被上诉人承担惩罚性赔偿是否有法律依据”等争议焦点发表检察意见。

上诉人和支持上诉人认为，根据《中华人民共和国食品安全法》和《最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》，以及中共中央、国务院《关于深化改革加强食品安全工作的意见》中“探索建立食品安全民事公益诉讼惩罚性赔偿制度”的相关规定，检察机关作为公共利益的代表，对食品安全领域侵害众多消费者合法权益的违法行为可以依法提出惩罚性赔偿的诉讼请求，被上诉人应当承担惩罚性赔偿责任。支持上诉人最后陈述时表示，通过民事公益诉讼对食品安全领域侵害社会公共利益的违法行为提出惩罚性赔偿，可以提高违法成本，同时，既能对受损公益进行有效修复与弥补，又能体现对侵害公益行为的惩处与震慑。

湖北省市场监督管理局、湖北省消费者委员会等相关单位负责同志应邀参加了旁听。

该案将择期宣判。

食品安全关系人民群众身体健康和生命安全。该案的办理对于我省检察机关探索开展食品安全领域公益诉讼惩罚性赔偿制度具有里程碑式的示范意义。湖北省检察院党组成员、副检察长金鑫对记者表示，我省检察机关将继续充分发挥公益诉讼检察职能，深化检察一体化办案机制，着力推进食品药品领域检察公益诉讼工作，促进解决食品药品领域损害公益的突出问题，守护好人民群众“舌尖上的安全”。

湖北315消费投诉和解平台消费侵权月度“黑榜”单

依据《消费者权益保护法》、《侵害消费者权益行为处罚办法》相关规定，根据“湖北315消费投诉和解平台”工作规则，按照全省消费投诉公示工作要求，对经营者存在的置之不理、故意拖延或无理拒绝消费者合法诉求，超过十五日以上的侵权行为向社会大众披露，提醒广大消费者谨慎消费，营造安全、舒心的消费环境。榜单如下：

案例一

投诉时间：2021年3月16日

投诉方：王女士

被诉方：恩喜医疗美容

被诉方地址：武汉市汉阳区陶家岭5.5医药产业大厦3楼

投诉原文：2018年底在该店消费！多项脸部美容整形，仅一次手术，长达半年一直恢复很不好，现双眼有拉扯感，并且怕光、易流泪，眼腺堵塞！对该店技术产生怀疑！还有多项项目未做，要求未做项目退款，对已做项目要求给个说法，该店居然否认拒绝，未做项目也不承认有（本人有证据）投诉该店欺骗、欺瞒、医疗技术问题、项目是否合法合规！！述求：赔偿损失、赔礼道歉。

投诉状态：对消费者提出的合法诉求无理拒绝

案例二

投诉时间：2021年3月25日

投诉方：张女士

被诉方：湖北倾晨教育科技有限公司

被诉方地址：湖北省武汉东湖新技术开发区东信路SBI创业街8栋12层02室

投诉原文：2020年1月，该公司员工通过电话、微信等方式向我推荐该公司的网络教育学历提升课程，后答应在2020年3月份报名并录入学籍，但后来各种借口推到9月，又从9月推到今年3月，各种理由，各种借口。但在今年1月份开始就联系不到他们，微信不回，电话打不通，至于学籍更是没有，已非常不信任此教育机构，望退还本人9000元学费，并赔偿本人从去年1月到今年3月份耽误本人学历提升的所有损失！

投诉状态：商家失联

案例三

投诉时间：2021年5月31日

投诉方：陈女士

被诉方：武汉楚粤鼎盛文化传播有限公司

被诉方地址：武汉市洪山区鲁磨路306号武汉宝谷珠宝交易中心三层宝鼓文创第5区01号

投诉原文：2019年7月7日办理了玫瑰湾一期游泳课程一对一教学，2019年只上了3节课。疫情原因，2020年没有开课，说今年保证开课，结果泳池更换老板，也不给我退费。

投诉状态：对消费者提出的合法诉求无理拒绝

案例四

投诉时间：2021年5月25日

投诉方：杨女士

被诉方：武汉和瑞华美达酒店

被诉方地址：武汉市江汉区常青一路36号和瑞华美达酒店

投诉原文：2020年9月25日通过微信公众号“和瑞大酒店”购买了两份单人自助餐总价值136元，后在2020.12.29进行储值消费，现有余额364元。后来联系酒店，多次电话接通一次，前台客服说无法使用自助餐券，储值卡也无法使用，也无法退款，让等候信息，到今天一直没有回应。

投诉状态：对消费者提出的合法诉求无理拒绝

案例五

投诉时间：2021年5月19日

投诉方：祁先生

被诉方：深圳市芊寻国际旅行社有限公司武汉分公司

被诉方地址：武汉市硚口区解放大道634号新世界中心23层b5

投诉原文：2019年购买印尼巴厘岛艾吉别墅婚礼旅拍服务，并于6月29日付清全款30800元。当时沟通的出行日期为2021年4月左右，但由于2020年出现新冠疫情，出国旅行基本不可能了，因此双方沟通合同解除，但对方提出因为公司现金流问题无法退款，要等到现金流恢复才能退款，也无法明确给出退款时间，严重损害了我的合法权益。

投诉状态：对消费者提出的合法诉求无理拒绝

案例六

投诉时间：2021年4月20日

投诉方：高先生

被诉方：武汉三鼎家政服务有限公司洪山分公司

被诉方地址：武汉市洪山区卓刀泉南路方家嘴保利浅水湾1栋商铺1单元1层06室

投诉原文：投诉武汉三鼎家政服务有限公司洪山分公司（以下称该公司），不履行合同提供服务，不兑现承诺退还预付款余额问题。2016年该公司工作人员，上门与我办理了会员卡，收取了费用，之后都是上门续费办新卡。2017年8月26日最后一次续费5000元。但之后服务越来越差，不能按时派工，我即提出退款。经多次交涉，2018年5月23日，该公司工作人员上门，承诺8月15日之前打款，并写了证明。6月，我从网络上得知有关三鼎家政跑路的消息，再联系该分公司，答复说总公司老板跑了，没有钱退，以后再无音讯。请有关部门协调处理，要求该公司退还预付款余额4100元。

投诉状态：对消费者提出的合法诉求无理拒绝

案例七

投诉时间：2021年3月18日

投诉方：张女士

被诉方：武汉大华零距离健身服务有限公司

被诉方地址：武汉市洪山区武梁路大华南湖公园世家二期上河中区2期运动会所1-2区

投诉原文：老板跑路

投诉状态：商家失联

案例八

投诉时间：2021年3月16日

投诉方：韩女士

被诉方：武汉睿雅学堂教育咨询有限公司

被诉方地址：武汉市江汉区云彩路198号泛广场6层

投诉原文：2019年4月在武汉睿雅学堂教育咨询公司（超级爸妈汉街店）购买了192课时逻辑思维课，共计27800元整。至2020年9月已上课时36节。2020年7月~9月该公司在汉街环球中心临时租了一个写字楼过渡上课三个月，教学环境很差，期间我们多次提出退费要求，2020年9月底汉街店工作人员承诺我们已将退费要求转达给总部财务，让我们等待答复，2020年9月汉街店彻底停课关门，期间多次跟武汉睿雅学堂教育咨询公司总部（江汉区泛海店）联系，都拒不退费。

投诉状态：商家失联

荆州市消委开展专题消费教育科普公益活动
——探索质量密码 守护消费安全

文/何 芳 谭郭庆

为了大力推进“我为群众办实事”主题实践活动，以“质量月”活动为契机，9月24日，由荆州市市场监督管理局、荆州市消费者委员会主办，湖北质检总院荆州分院承办的“探索质量密码 守护消费安全——消费教育科普公益活动走进实验室”活动，在荆州市公共检验检测中心展开。来自荆州市市场监管局、中心城区消委、湖北质检总院荆州分院等单位的领导和专家以及消费者代表、企业代表和市级主流媒体记者30余人参加了活动。

活动现场，湖北质检总院荆州分院的技术负责人通过短片，向大家介绍了质检院的基本情况。随后，在检测人员的带领下，参观代表们先后来到食品检验、化工机械、轻工建材、食品包材等实验室进行参观了解。在食品检测室，检测人员向代表们展示了如何针对不同的样本进行前处理，再进行检验检测；在轻工建材实验室，检测人员向代表们展示了地板的构造、材质以及对地板质量的检测流程。随后，代表们参观了恒温恒湿检测室，检测人员现场展示了食品包材的检验，让代表们了解如何检测纸杯、纸碗等物品的挺度。荆州市食品协会会长和南国大家装市场经理分别就食品和建材检验检测流程、企业及消费者合法权益维护、产品质量提升等问题进行了交流和沟通。参观结束后，技术人员对有需要的企业代表进行了检验检测实操培训。

本次活动增进了企业、消费者对检验检测机构、消费维权工作的了解，提升了广大消费者对产品质量安全的信心，为优化荆州营商环境，提振消费信心夯实了质量基础，进一步树立科学、安全、健康的消费理念，营造了“人人关心质量、人人重视质量、人人参与质量”的浓厚氛围。

培训退费起纠纷 省消委调解促和解

【案情简介】

2021年7月5日，消费者何女士向“湖北315消费投诉和解平台”投诉反映，2018年在某培训机构花费2万元为孩子办理了5年的培训卡，至今学习了2年多，学习效果很差，连最简单的踢腿动作都不能完成，而且教练为逼迫考级，威胁要将孩子调到初级班，从头开始学习，道馆这种做法侵害了消费者的公平选择权，没有最基本的师风师德，不想再将孩子送到这种机构去培训，于是与道馆多次沟通要求按课时退一半费用，他们均以各种理由推诿。

【处理过程及结果】

省消委工作人员从和解平台了解相关情况后，积极联络经营者进行调查核实，消费者投诉反映的问题基本属实，经多次电话沟通后，组织被诉双方现场调解。经营者代表就消费者提出的退费额度不支持，其原因是三年前办理的五年培训预付卡享受了相关折扣活动，这几年一直在为小孩提供培训服务，涉及场地费、人工费等费用开支，不同意折半的退费要求。根据经营者反映的情况和消费者诉求，结合相关法律法规相关条款要求，省消委组织被诉双方达成如下协议：经营者代表现场退赔培训费5000元，双方培训合同自动解除，就消费争议的内容达成和解，不再追究其他责任。消费者对调解结果表示满意。

【案例评析】

预付消费投诉量一直居高不下，其中教育培训类预付消费式投诉占比较大。此案例属于典型的营利性服务技能培训，培训机构以折扣大等手段，忽悠消费者签订了五年培训合同，明显违反了相关法律规定。

根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十条规定：经营者以预收款方式提供商品或者服务，应当与消费者明确约定商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容。未按约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款，并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。对退款无约定的，按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。

同时依据《消费者权益保护法》第二十六条“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，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。”该培训机构不同意折半退款，提出一些公司规定的要求是无效的，因此，该培训机构应按照消费者合理诉求尊重事实的基础上给予合理退费。本案中，培训机构签订五年服务合同，不注重培训质量和效果，明显违反相关法律规定。

结合本案及相关法律法规，省消委提醒广大消费者参与专业技能、兴趣爱好、驾校等教育培训，不易签订长期服务合同，合同期限及服务费用拟定三个月为一周期，一旦发现培训机构降低服务标准，培训质量差，在解除合同时，涉案成本明显降低。同时，应与培训机构订立培训内容、课时数量、师资资质、培训地点、收费标准、双方权利和义务等内容的书面合同，以合同条款的方式明确双方的法律责任，且在发生消费争议时作为证据。

装修公司恣意妄为 潜江消委促成退款

文/左 奇

【案情简介】

2021年8月3日，潜江消费者杨女士向湖北315和解平台投诉反映，2020年10月与武汉某装修公司签定了13万余元的装修合同，于2021年4月1日开工，期间与装修公司为装修事宜发生分歧，如：1、装修公司提供的设计图纸与房子房型不对、尺寸不一样，主要体现在客厅吊顶；2、卫生间马桶位置不合理，影响正常使用；3、房间过道不符合人体工程学要预留50-60CM的要求，过道过窄影响正常使用。期间消费者与装修公司多次沟通未果、发生矛盾，消费者并要求终止装修合同未果。

【处理过程及结果】

潜江市消委工作人员接诉后，一方面积极与武汉市汉阳区消委联系，协同调查处理，另一方面主动联系该装修公司对消费者投诉的问题进行核实。消费者所诉情况属实。消费者提出支付前期所产生装修费用，立即终止装修合同，并要求装修公司赔偿相关损失；该装修公司承认自己工作中的错误，但要求按合同要求解决纠纷。结合经营者反溃和消费者诉求，依据相关法律规定，经多次调解促成被诉双方达成如下和解协议：退还剩余装修款2.7万元，不再追究其他责任。被诉双方对调解结果表示满意。

【案例评析】

家庭装修引发的消费争议主要集中在设计效果图、装修质量、售后服务、解除合同、涉案金额等方面，容易产生纠纷，装修公司承诺不兑现、消费误导、虚假宣传等不规范性的经营行为，致使消费者权益受损，明显违反了相关法律规定。

根据《消费者权益保护法》《湖北省消费者权益保护条例》的相关规定，经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者与消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。本案中，经营者未按商定的图纸施工，并且装修过程中未正视消费者的诉求，在此情况下，消费者可以提出解除合同，经营者应当承担违约责任。

结合本案及相关法律规定，潜江市消委提醒广大消费者，在签定家装合同时，一定要确保权益义务、法律责任对等，包括施工方案、项目、质量要求、价格、期限、验收方式、保修、违约责任等内容，并注明纠纷解决途径。同时，提醒经营者要依法诚信文明开展经营活动，企业的形象和口碑是一家企业能否长久经营和持续发展的决定因素，家装的经营者应以消费者满意为导向，少一些套路，多一些诚实，努力提升自身的装修质量和服务水平。发生消费纠纷时，希望经营者主动配合相关部门和消委的调解工作，并正视问题，积极整改，避免或减少相关投诉。

电商平台疏漏多 武汉消协调解解民忧

文/杜 菲

【案情简介】

消费者杨先生2021年8月13日向武汉市消协反映，其于8月9日通过某APP购买了红豆、花生、糯米、雪耳等四样商品，200元，约定8月12日送达。12日晚八时，平台派送员来电称由于商品遗失，暂时无法配送，希望延期，杨先生称理解，同意延期至8月13日16时前送达。8月13日16时仍未配送，杨先生随即联系在线客服，客服反馈商品已于12日晚签收，杨先生表示不理解并说明顺延事实，商家方面随即在未经消费者同意下直接退款。杨先生认为不合理，要求对方道歉并以原价再次购买商品。

【处理过程及结果】

受理此投诉后，武汉市消协高度关切，立即联系了被诉方所属公司公共事务部相关负责人。在市消协的监督和指导下，该公司迅速做出反应，于当天与消费者达成了和解。客服团队已致电杨先生表达了歉意，经核实，杨先生购买的是云超商品且商品已售完，门店补偿一张50元优惠券，建议重新下单购买门店商品，消费者接受且满意。

【案例评析】

本案涉及金额不大，之所以选为本月度典型案例，我们认为本案折射出电商平台当下存在的普遍问题。

一是，由于当前疫情影响，加之品牌影响力，造成电商缺货、履约问题频现。本案中，派送员谎称“由于商品遗失”，就是因为当天消费者所购商品缺货所致，根据《电子商务法》第二十条规定：“电子商务经营者应当按照承诺或者与消费者约定的方式、时限向消费者交付商品或者服务，并承担商品运输中的风险和责任。”消费者完全有理由追究其责任。

二是，电商平台没有与派送员的信息完全同步，造成本案中商品“已签收”的荒谬局面。《消费者权益保护法》第八条规定：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”本案中，商家侵犯了消费者的知情权。

三是，电商平台动辄以全额退款的处理方式，掩盖其存在的问题。《消费者权益保护法》第九条规定：“消费者有权自主选择接受或者不接受任何一项服务。”本案中，在未经消费者申请及同意的情况下，商家私自以全额退款的方式强加于消费者，试图单方面解决问题，侵犯了消费者法定赋予的自主选择权。

商家加价提手机 武汉经开区消协调解履约定

文/尹丹丹

【案情简介】

消费者姚先生9月底向武汉经开区消协反映，9月中旬，他在经开区某苹果专卖店预订了一款价值8799元的苹果手机，交了500元订金，并与商家约定本月底来付尾款提机。但当姚先生按照约定的时间到店时，店方销售人员却告知此款手机为紧俏机型，如果要提机，须再缴纳500元。姚先生认为不合理，要求按约定的价格提机。

【处理过程及结果】

武汉经开区消协受理了此投诉后，立刻派工作人员对整个事件经过进行调查，同时与商家进行多次沟通，反复向其宣讲相关法律法规、经营者的义务和消费者的权利。最终，在经开区消协的调解下，商家按约定的价格向姚先生提供了手机。

【案例评析】

本案案值虽不大，但符合当下的消费热点，具备典型性和代表性，这种所谓的紧俏机型加价提机现象较为普遍，我们认为本案列为典型案例很有必要。根据《中华人民共和国民法典》（合同编）第四百六十九条规定：“当事人订立合同，可以采用书面形式、口头形式或者其他形式。”本案中，消费者与专卖店之间的口头约定（要约）视为双方订立具有法律效力的合同，专卖店应当依照合同约定的价格及交货方式向消费者提供商品。如果合同中没有约定“购买紧俏机型须加价”类似字样，消费者却遭遇加价提机，那么商家在违反《民法典》（合同编）的同时可能还涉嫌价格欺诈等违法行为，消费者可依据合同内容通过投诉、举报、仲裁、诉讼等途径维护自己的合法权益。

美容卡充值遭“跑路” 汉川市消委会介入追回

文/章志军 李荣华

“太感谢了，你们真是消费者的保护神……”8月30日，家住汉川的消费者刘女士在汉川市消委会工作人员的依法调解下如愿收到了两年多前办理美容预付消费卡的余额2600元时，她欣喜地说。

据了解，2019年6月，刘女士在城区某美容院充值3000元办理了一张美容预付消费卡，用于身体和皮肤护理。2020年初，刘女士再去该美容院消费时，发现人去楼空。为此，刘女士与该美容院店主陈女士多次沟通协调，但陈女士均以各种理由拒绝退款，并拉黑微信，电话不通，短信不回。无奈之下，刘女士于2021年8月19日向汉川市消费者委员会投诉。

（下转第17页）

购车退订起纠纷 武穴市消委调解促和解

文/陈建武

【案情简介】

2021年7月25日，消费者戴女士向“湖北315投诉和解平台”投诉反映，2021年7月13日在花生好车黄冈武穴门店下订单签约一台小汽车。后经戴女士比较，该门店车辆价格比其他平台同款价格要高出3万元，要求商家退还订金1900元。

【处理过程及结果】

武穴市消委接到黄冈市消委转来的投诉件后，第一时间组织工作人员到涉诉企业了解事实情况。第一是核实企业经营资格，查看《营业执照》，该企业具备经营资质；第二是查看经营台账，台账显示2021年7月31日客户戴女士完成合同签约，并交纳1900元首付款；第三找企业销售人员座谈了解真实情况。经多名销售人员反映，消费者戴女士本人一直在南京，其购车行为是在“花生好车”购车平台签约，车子的款式和型号都是在平台完成选购，提车地点是花生好车黄冈武穴门店。在座谈了解中，企业相关负责人也表示委屈，车辆的价格、款式、型号都是戴女士自主选购，自愿签约，并且交了首付款（办理按揭购车的）。现在说不要就不要，企业也有经济损失的。经过消委工作人员宣传《消费者权益保护法》，和企业门店内张贴的“诚信是经营之本的”标语的内涵，让商家认识到消费者就是企业经营之本，只有提高诚信服务，保护消费者权益，让消费者满意才是企业长久发展之道。最后门店经理诚恳的接受我们的意见，主动提出退还消费者戴女士1900元首付款，并于2021年8月9日通过微信将1900元退还给戴女士。

【案例评析】

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十七条规定：经营者应当听取消费者对其提供的商品或者服务的意见，接受消费者的监督。本案在具体适用上，没有确凿的证据证明商家有欺诈消费者的行为或者有违约行为，在处理此案中我们运用“诚信”二字调处，对于企业来讲要诚信经营，对消委工作来说，在服务消费者权益或者在调解中同样也要“文明”、“诚信”，只有这样才能充分化解消费者和经营者之间的矛盾，确保市场消费环境平稳有序。

（上接第16页）

接到投诉后，汉川市消委会工作人员会同属地市场监管所通过实地调查摸排，经户籍身份证比对，找到该美容院店主娘家的家人及村委会干部，终于联系上该美容院店主陈女士。经过市消委会工作人员及村干部动之以情、晓之以理的规劝，陈女士专程从青海赶回，处理原来经营美容院时办理预付卡遭投诉一事。

汉川市消委会相关负责人说，近年来，预付卡式消费在连锁健身、美容美发、教育培训、洗浴足疗等多种服务行业广泛使用，成为新兴消费业态。预付卡形式消费具有一定的便利性和价格优惠，但背后也存在较大的风险。在此，提醒广大消费者，谨慎理性办理预付卡，提高风险防范意识。

汽车修理玩忽悠 武汉市洪山区消保委调解获补偿

文/周文财

【案情简介】

2021年3月24日，武汉消费者杨先生通过“湖北315消费投诉和解平台”投诉反映称，3月初，将自己的汽车送到位于武汉市洪山区某汽车有限公司进行维修，预交了1.8万余元，3月19日，在结账开完发票准备离开时，杨先生发现该店更换的配件存在质量、低配高售、进厂里程5001KM与出厂19100KM严重不符等问题，后经协商，该店退大灯差价8000元并强迫杨先生离开。消费者认为不合理，要求该店退还真实差价，并进行相应的赔偿。

【处理过程及结果】

湖北315和解平台收到投诉后，自动转办至武汉市消协、洪山区消保委及被诉方。武汉市消协、洪山区消保委联合被投诉方所在辖区的青菱市场监管所迅速展开调查，于48小时内，促成双方达成了和解，签订和解协议书，该店退还杨先生真实的差价共计1万余元，并补偿其三次基础保养和四平方的油漆券，杨先生非常满意。

【案例评析】

根据《消费者权益保护法》第八条的规定“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”消费者享有知情权。本案中，商家侵犯了消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况的权利。根据《消费者权益保护法》第十条规定“消费者享有公平交易的权利”。本案中，商家侵犯了消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为的权利。综上所述，商家的行为实属违法行为。

未成年人购买大额游戏充值卡 房县消委依法调解促成商家退款

文/杨劲松

【案情简介】

十堰市房县消费者李某等3位家长反映，其孩子均未成年，从2020年11月至2021年3月期间，先后瞒着父母分别从家中拿钱到房县城关镇某通讯店购买了3000元网络游戏卡。家长认为通讯店向未成年人出售网络游戏卡导致其小孩沉迷网络游戏，并造成了经济损失，请求消委帮忙解决并赔偿其损失。

【处理过程及结果】

接到投诉后，房县消委协同市场监管局执法人员立即前往两处通讯店核实情况，经核实投诉人反映情况属实。工作人员对此事进行处理，通知经营者与消费者双方进行调解。工作人员认为通讯店在明知消费者是未成年人的情况下，为追求经济利益帮助其购买充值游戏卡，导致未成年人沉迷网络游戏，并造成经济损失，应承担主要责任。

（下转第19页）

网购眼镜付错运费 崇阳县消保委为其讨公道

文/王 进

【案情简介】

今年2月份，河北石家庄路某的父亲通过淘宝网在崇阳艾怡百货店购买了一副眼镜，由于老人当时使用花呗支付，没有发现疫情期间该眼睛标注的的邮费为999元就点了付款，加红包抵扣实际支付了1003.39元，到今年三月份还款才发现花呗有笔一千元的费用，老人家多次向淘宝购物平台申诉却没得到明确回复。路某的父亲在该事发生后整天闷闷不乐，百般无奈之下，告诉了他儿子路某，路某抱着试一试的心态向崇阳县消费者权益保护委员会投诉，要求帮助维权，退回邮费。

【处理过程及结果】

崇阳县消费者权益保护委员会接到投诉后，迅速联系投诉人了解详细情况，同时工作人员也与被诉方负责人取得联系并了解相关情况。经核查，消费者反映情况属实。后经过该工作人员多次上门和电话沟通，被诉商家表示同意全额退还所有邮费。最终通过“云调解”的方式网上退还消费者所有邮费999元，消费者对崇阳县消费者权益保护委员会表示十分感谢，并对调解人员表示赞扬和肯定。

【案例评析】

该案发生在疫情防控期间，商家商品卖不出去故意虚标运价，加上消费者不小心引起的消费纠纷，一副眼镜999元运费，明显不合理，崇阳县消费者权益保护委员会根据《湖北省消费者权益保护条例》第十一条和《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其它有关法律、法规的规定履行义务，应当格守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，通过法律法规消费知识教育宣传，调解的结果使消费者非常满意。

（上接第18页）

最后，经过工作人员认真讲解法律法规，两处通讯店经营者同意退还消费者全部充值款，共计3000元，双方对此无异议。消费者对此调解结果表示非常满意。

【案例评析】

根据《中华人民共和国合同法》第九条规定“当事人订立合同，应当具有相应的民事权利能力和民事行为能力。”根据《中华人民共和国民法通则》第十二条规定“十周岁以上的未成年人是限制民事行为能力人，可以进行与他的年龄、智力相适应的民事活动；其他民事活动由他的法定代理人代理，或者征得他的法定代理人的同意。”第十四条规定“无民事行为能力人、限制民事行为能力人的监护人是他的法定代理人。”及《合同法》第四十七条规定“限制民事行为能力人订立的合同，经法定代理人追认后，该合同有效，但纯获利益的合同或者与其年龄、智力、精神健康状况相适应而订立的合同，不必经法定代理人追认。”

该案中的孩子属于限制民事行为能力人，在通讯店购买了3000元的网络游戏卡，其交易的金额较大与小孩的年龄、智力不相适应，应由其法定监护人或者征得其法定代理人的同意后，该买卖合同才能有效。经营者在未成年人购买游戏卡时并未问询其是否征得父母同意，其销售行为存在不妥，并且根据前述《合同法》的规定法定代理人明确表示对合同不追认，该合同无效。

汽车消费维权大讲堂（咸宁站）成功举办

文/高树军 杨彦峰

7月6日，湖北省消费者委员会、咸宁市市场监督管理局、咸宁市消费者权益保护委员会、咸安区市场监管局、咸安区消委联合湖北电视《第5车道》在咸安区举办“‘守护安全 畅通消费 放心舒心消费在湖北’消费教育联动系列活动之汽车消费维权大讲堂（咸宁站）”活动。

省消委结合“守护安全 畅通消费”消费维权年主题，在全省范围内省、市、区消委组织上下联动，举办“放心舒心消费在湖北”消费教育联动系列活动，旨在落实《省政府工作报告》中“加快释放消费潜力”开展“放心舒心消费在湖北”创建工作部署。活动以汽车、家电等大宗消费产品和服务为主题，开展消费教育大讲堂公益活动，动员社会各界广泛参与，引导企业拿出切实优惠政策让利消费者，满足全省消费升级新需求。

会上，咸宁市市场监督管理局副局长、市消费者权益保护委员会副会长阮良冰致辞，介绍了咸宁放心消费创建情况，明确了新消费形势下咸宁消费维权工作重点。咸宁市消保委发布了咸宁汽车维权大数据及购车消费提示，指出了购车合同、质量问题举证、售后权益等三方面存在的问题，给出了四点汽车消费提示。咸宁市隆信汽车销售有限公司等16家优秀企业入驻湖北315投诉和解平台，宣读了《入驻承诺书》，承诺“遵守法律、信守诚诺、积极履责、接受监督”。东风本田、上汽大众、吉利汽车、上汽荣威四家企业介绍了履行社会责任情况、购车及用车技巧与注意事项，解读了放心、舒心汽车消费政策。

省消费者委员会秘书长陈方军指出，“汽车消费维权大讲堂”作为全省消费教育联动的首轮活动，让消费者了解汽车行业消费新动态、汽车消费全环节知识与法律常识，引导企业适应消费新需求，切实拿出优惠政策让利消费者，把放心、安全、便利、实惠带给消费者，满足广大消费者对美好汽车消费的向往，对进一步提振汽车市场消费信心、激活消费潜能具有积极的推动作用。全省消委组织深入开展“放心舒心消费在湖北”创建活动，满足消费升级新需求，助力国内国际经济双循环，不断增强消费信心，努力改善消费体验，充分释放消费潜力，让消费热起来、经济活起来，为“十四五”开好局、起好步，为我省“建成支点、走在前列、谱写新篇”作出市场监管部门、消委组织更大的贡献。

随后会议代表及部分消费者进行新车消费体验。咸宁站活动是今年首场消费教育联动的市州活动，活动通过户外大屏幕同步会议情况，向更多消费者传播本次汽车消费维权大讲堂活动知识与信息，取得良好效果。

省消委赴咸宁调研消费维权工作

文/任娅玲 黄继斌

7月6日至7日，湖北省消委秘书长陈方军、省市场监管局稽查处二级调研员沈应伟、消保处副处长黄厚林、省消委副秘书长蔡浩等赴咸宁参加汽车消费维权大讲堂（咸宁站）活动，实地调研消费维权工作。咸宁市市场监管局局长王用新、副局长阮良冰陪同调研。赤壁市市场监管局局长张建武，咸宁市、咸安区、赤壁市消委会负责同志参加相关活动。

6日上午，陈方军一行到咸宁市隆信汽车销售有限公司，参观了销售展厅及维修车间。陈秘书长对该公司推行园林式品牌汽车销售服务模式的做法表示肯定，要求该公司负责人把握汽车行业消费新动态、尽快适应消费新需求，切实把放心、安全、便利、实惠带给消费者，在提振汽车市场消费信心、激活消费潜能中担当作为、贡献力量。

在咸宁食品科技展览馆，陈方军一行听取了现场解说员情况介绍，参观了馆内“一市一区四县”的特色产品展区，了解食品安全知识及咸宁美食文化特色。在与市场监管局局长王用新工作交流中，陈秘书长表示咸宁食品安全宣传教育成果丰硕，值得学习借鉴，省消委将结合职能，致力将中国咸宁食品安全科技展览馆打造成省级消费教育基地，并适时组织开展食品安全消费体验及相关活动。

7日上午，陈方军一行赴羊楼洞茶业股份有限公司调研茶产业发展、省级消费教育基地建设情况。参观了砖茶存储、原料储备、制茶车间、产品展示区等生产经营场所。陈秘书长了解到该公司将茶产业园建成集生产经营、消费体验、旅游观光为一体的标准化示范园区后，要求陪同调研的省市县三级消委要认真履行消委组织公益职能，进一步帮助企业发挥好省级消费教育基地在消费教育、消费体察中的示范引领作用，更好服务企业创新发展。

在咸宁期间，陈方军一行还到中百仓储咸宁购物广场温泉店、红星美凯龙赤壁分公司调研“线下七天无理由退货承诺”活动情况，现场查看消费维权服务站建设及运行情况，查阅消费者消费维权及退货台账，督促经营者重信守诺，示范引领更多实体店参加“线下七天无理由退货承诺”等放心消费创建活动，引导消费者理性消费、依法维权。

襄阳市消委约谈15家影院

明确影院不提供免费3D眼镜违法！消费者可投诉举报！

文/郭 雪 文 勇

“买了电影票，影院不免费提供3D眼镜，消费者要另外掏钱购买，这也太不合理了。”日前，市民李女士针对这种现象表达了不满。

襄阳市消费者委员在收到部分消费者反映在观看3D电影时影院强制要求购买3D眼镜的投诉，为及时纠正影院在经营过程中出现的侵害消费者合法权益的行为，营造和谐消费环境，提升行业形象。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》和《湖北省消费者权益保护条例》赋予消委组织的公益性职责，以及中消协出台的《消协组织消费维权约谈经营者办法（试行）》的相关规定，襄阳市消委在9月29日召开了“观影消费侵权问题约谈劝谕会”。

影院经营者不为消费者提供免费3D眼镜观影的行为，违背了合同法规定的合同基本义务；在不为消费者提供免费3D眼镜的前提下，销售、租赁3D眼镜属于强制消费行为；设置限制消费者权利、减轻经营者责任的格式条款，属于不平等格式条款，严重侵害了消费者自主选择权、公平交易权。

约谈会上，襄阳市区15家影院当场进行了表态发言，承诺将积极审查自身经营活动的规范性，严格遵守国家消费维权法规的规定，保护消费者的合法权益。

襄阳市消委特别提醒消费者：免费为消费者提供符合卫生要求的合格3D眼镜是影院的义务，影院不得强制租售3D眼镜。消费者可主动要求影院提供免费符合要求的3D眼镜，如经营者不配合，可保留相关证据，向辖区市场监管部门或消委组织举报，维护自身观影消费权益。

宜昌市消委推进家居建材行业实现“七天无理由退货服务”

文/王李华

7月14日下午，宜昌市“线下实体店无理由退货”暨入驻“湖北315消费投诉和解平台”工作推进会在宜昌市金东山家居建材广场召开。宜昌市市场监管局、市消费者委员会、高新区市场监管局及金东山家居建材广场、欧亚达市场管理有限公司的企业代表参加了此次推进会。

与会的市场主体代表们热情高涨，认真听取“线下实体店无理由退货”政策和“315和解平台”的讲解，积极参与问题讨论，并纷纷表示这两项工作既是为消费者排忧解难，长远来看也为市场主体减轻负担，是优化营商环境的具体体现，一定积极加入、配合工作。

会上宜昌市市场监管局消保科科长孙韬介绍宜昌市“线下实体店无理由退货”承诺活动开展的情况，解读《宜昌市线下实体店无理由退货承诺指引（试行）》的主要内容。

宜昌市消费者委员会秘书长王李华对“湖北315消费投诉和解平台”作相关介绍、解难答疑。

高新区市场监管局副局长杨振民针对这两项工作对市场主体和市场监管部门的意义、重要性作讲话，并对今后的工作提出完善工作机制、稳步有序推进、形成共建合力三项要求。

会后答疑、讨论，好不热闹。

荆州市消委、市场监管部门开展节前酒店价格与食品安全监督检查活动

文/李 闽

为营造放心舒心消费环境，树立良好的旅游城市形象。9月28日，荆州市消委会同市场监管部门对中心城区的酒店服务行业及两湖绿谷批发市场开展节前酒店价格与食品安全监督检查活动。

上午，荆州市消费者委员会监督员与荆州区市场监管局执法人员，一起来到万达附近的雅斯特酒店，对酒店公示的价格进行了检查，该酒店当日雅致双床房标价369元，实际上折后263元，钻石会员价208元，在国庆节期间该房型会上调60元左右。执法人员认为，该房型价格上涨幅度在合理区间内，监督员们还查看了该酒店10月1日当天在美团、携程网上的定价。在万枫酒店，豪华大床房标价988元每间，实际上门市价在400元左右，在网上订购大床房每间368元，国庆价格会有所上调。

执法人员指出，酒店价格在节假日期间上下浮动属于正常市场情况，但不可出现过高甚至离谱的价格，严重不符合酒店定位的价格会受到监管部门的严查。在万达富力嘉华酒店，执法人员提醒工作人员，不可任意调价，即便在网上也会受到实时监管，若有其他额外收费项目需提前告知，维护消费者的知情权。

随后，监督员来到了荆州市两湖绿谷批发市场，以节前市场消费量大和群众关注度高的肉蛋奶、酒类为重点产品，集中检查了农贸市场与冷链食品生产经营者的经营状况与仓库存储情况，重点查看经营者各类证照是否齐全，进货明细等手续是否符合相关要求，并对检查中发现的问题现场提出整改意见。

荆州市消委提醒，国庆节期间入住酒店的旅客较多，市民及外地来荆游客要做好防疫措施，不可麻痹大意。在购买食品时要选择正当渠道，注意外包装是否完整，生产日期及保质期等相关情况。如果遇到酒店没有明码标价，线上线下订房价格不一致、或是经营者销售有安全风险的食品等情况，可拨打12315热线或关注湖北省消费者委员会微信公众号，通过“湖北3·15投诉和解平台”进行投诉举报、在线和解。

（上接第06页）

七、按照合同约定完成房屋交割手续。买卖双方最好当面完成房屋交割，依照合同查看房屋状况、保留的家具和设备是否与约定一致，确保原房东已结清水电燃气费、网络费、物业费等，并完成各扣费项目过户登记，按期完成户籍迁徙。若无法结清费用，则在房屋尾款中扣除。交易完成后新房主尽快更换新锁或密码。

八、保留交易证据理性维护自身权益。消费者在按照上述提醒进行房屋交易时，注意保留各签订合同、税费票据等作为权益保障的凭证。如果在交易合同履行过程中，遇到权益受到侵害，可向市场监管部门、房管部门或消费者组织进行投诉，我们将竭尽全力保护消费者的合法权益。

咸宁市消委开展居住服务行业消费体察

文/高树军

“我们郑重承诺，诚信经营，不以假充真、以次充好、不误导消费者，为消费者提供合格商品和优质服务，营造良好消费环境。”9月28日，消费者代表、媒体记者，咸宁市市场监管局、市住建局相关负责人一行30余人，走进居然之家咸宁店、同惠上和城，体察居住服务行业消费情况，近距离了解选购家具、建材等注意事项，参观样板房。

在居然之家咸宁店，大家在工作人员的引导下，依次参观板材、卫浴、沙发等商品，卖场负责人详细介绍了建材、家具选购注意事项。“一个月无理由退换，客户在商品验收一个月内，商品无任何损坏、不影响第二次销售情况下，可要求退货换货。我们要给每一位消费者提供高品质家居产品，让消费者买得放心、安心。”居然之家咸宁店负责人何智强，在居然之家大厅中央的《八大服务承诺》展牌前，详细向体察代表介绍消费者购物享有的权利。居然之家咸宁店20个经销品牌代表现场签订诚信经营承诺书。

在省级观摩工程——同惠上和城，消费者代表们参观了样板房，听取了项目情况介绍，了解了小区物业服务内容。

参观结束后，在同惠上和城营销中心，体察代表、经营者和监管部门举行了座谈会，消费者代表们就体察情况提出意见及建议，踊跃发言、提问，同惠上和城负责人刘伟一一作答。刘伟介绍，为营造良好消费环境，同惠公司设立了“消费维权服务站”，率先搭建了消费者与经营者沟通和解的渠道，确保更好的维护消费者权益，为市民提供优质的商业、住宅产品和服务，为消费者提供诚信经营的消费环境。

座谈会上，咸宁市住建局物业科科长李俊就消费者代表关心的物业管理情况，给大家做了详细的介绍，李俊向市民朋友呼吁，多学习、掌握有关小区的政策法规，善于用法律武器维护自身合法权益。咸宁市市场监管局价竞科负责人邹太明介绍了物业服务收费及小区停车收费相关政策及监管情况。

消费者代表朱女士感慨地说：“我觉得这样的消费体察活动很有必要，它调动和发挥了社会各界、特别是消费者参与进来，提升了消费者的维权意识，促进了行业自律，营造了良好的消费安全，形成了消费安全社会共治的氛围，像这样的体察活动还可以在其他行业多多开展，希望在消协的带领下，咸宁的消费安全做得越来越好。”

“2020年以来，咸宁市市场监管局12315指挥中心共受理家居服务行业消费者投诉647起，其中2020年170起，2021年截至目前477起。因新冠疫情影响，消费者对居住服务行业今年前9个月投诉量就达去年全年2.8倍……”咸宁市消委秘书长高树军，在会上通报了该市居住服务行业消费投诉情况，希望通过这样的消费体察活动，调动广大消费者的社会监督作用，促进居住服务行业经营者践行诚信经营理念，不断提升服务质量、改善服务环境、优化服务流程、增强行业自律，促进我市居住服务行业高质量发展。

座谈会上，咸宁市市场监管局副局长阮良冰表示，此次消费体察活动是监管部门、消协组织落实为群众办实事的重要举措。这次居家服务消费体察，选择咸宁市居家服务做得好的同惠上和城、居然之家，进行正面的消费引导教育活动。下一步市场监管局还会从不同的方面选择消费投诉信息，采取消费投诉信息公示的办法，对优质服务的企业和消费者投诉最多的企业进行社会公示，形成社会监督的强大功能，营造良好的消费环境，让消费者买得放心、用得舒心，不断提高消费者的获得感、幸福感和安全感。

潜江市消委组织开展食品安全消费体察活动

文/柳春龙

为充分发挥广大消费者的社会监督作用，引导食品生产企业增强主体责任意识、树立高质量发展理念，营造浓厚的食品安全社会共治氛围。9月23日，潜江市市场监管局、潜江市消委、潜江市义工联市场监管分会组织市老年大学和马家台小学消费者代表60余人，前往湖北安井食品有限公司开展消费体察活动。

市场监管工作人员现场宣讲食品安全消费知识，“五毛食品”危害大，健康零食选择有诀窍，老年人要警惕虚假宣传，谨慎选择保健食品。

马家台小学五年级3班 吴雨桐

今天走进湖北安井食品有限公司，我知道了速冻食品是怎么生产出来的，学到了选购安全健康零食的小诀窍，还试吃了美味的蛋饺，好开心！

潜江市老年大学 张丽琼

今天在安井的生产车间，我们看到了全自动化的生产过程，看到了企业致力于保证食品安全对生产环节的严格把控！品尝的蛋饺和红糖发糕，有小时候“妈妈”的味道！这次体察活动，学到了有用的消费知识，也增强了我们的消费信心。

湖北安井食品有限公司总经理 余腾晖

承办这次消费体察活动，我们倍感荣幸。消费者朋友近距离了解了安井火锅丸子、蛋饺的机械化生产过程，对食品的加工过程有了感性的认识。通过产品试吃、食品安全知识讲座，消费者体验到安井食品的美味，对安井的产品质量监管和食品安全管控措施都有了初步的认知。我们将致力于提升产品研发能力和企业管理水平，努力为消费者提供更高品质的产品！

鄂州市消委开展“防范电信诈骗 守护老年消费安全”宣传活动

文/余 英

7月12日上午，鄂州市消委联合鄂州移动公司在江滩公园孙权像前举办了一场“防范电信诈骗 守护老年消费安全”的老年人专场公益宣传活动。

“主动服务，帮助老年人学会一些玩机技巧，同时也要提醒他们加强警惕、识别骗术。”活动现场通过播放音频、图片展览等方式宣传预防电信诈骗小知识，同时通过现实案例讲解来提升老年人防电信诈骗意识。市消委工作人员、鄂州移动总经理及数名移动客服现场为前来咨询的老人答疑，现场为老年人讲解智能手机使用方法，对影响老年人手机使用的痛点扫盲，帮助老年人跨越数字鸿沟，让老年人享受科技带给社会的进步，享受更好的消费体验。

沙洋县消委组织9家商户响应“线下购物七日无理由退货”

文/吴远东

近日，沙洋县市场监督管理局、沙洋县消费者委员会组织开展2021年“放心消费在沙洋”主题宣传暨线下购物七日无理由退货倡议活动，9家商户积极参与率先开通线下购物七日无理由退货服务。

活动现场，沙洋县市场监督管理局向经营者发布了《线下购物七日无理由退货倡仪书》和《湖北省线下实体店无理由退货服务导则》并进行了动员，首批9家参与“线下购物七日无理由退货”的实体店郑重签名承诺，接受了“线下无理由退货承诺单位”授牌。

参会商家纷纷表示，将自觉践行“线下购物七日无理由退货”承诺，将承诺内容、商品品种范围、退货条件、流程和相关说明等，在营业场所醒目位置明示，让消费者买得放心，大胆消费。

线下无理由退货工作是放心消费环境创建的重要内容，接下来，沙洋县市场监督管理局将继续积极倡导全县商家广泛参与到无理由退货承诺行动中来，全力打响“放心消费在沙洋”品牌，营造更加良好的消费环境，为沙洋经济社会发展做出更大贡献。

兴山县消委推广“湖北315和解平台”应用 打通消费维权最后一公里

文/许 庆 吴复君

“湖北315消费投诉和解平台太给力啦，不仅投诉方便，而且效率非常高，作为消费者，我非常满意。”9月9日，宜昌市兴山县消费者周女士专门打电话到兴山县市场监管局，向工作人员反馈她通过“湖北315消费投诉和解平台”快速解决消费纠纷一事。

8月31日，周女士在兴山县某超市购买了一罐奶粉，本来是想买脱脂奶粉的她，回家后发现错买成高钙奶粉。虽然买错商品责任不在商家，但周女士还是想通过刚关注的湖北省消费者委员会微信公众号试一试，看能不能换货。结果，她把情况反映到该平台后，不到2分钟就与超市取得联系，超市通知她只要不影响二次销售，拿上购物小票就可以直接来超市换货。

为了建立消费者在线投诉、经营者在线和解、辖区消委在线督办、企业信用在线公示的消费维权共建共治共享新机制，打通消费维权“最后一公里”，降低消费矛盾多方化解成本，全面提升消费者的满意度。近日，该局在全县范围内推广“湖北315消费投诉和解平台”的应用。消费者又多了一个“维权神器”，将消费维权之路以群众最便捷的方式打通，无论是网络、实体还是电视购物，在遇到消费纠纷时，都可以通过微信关注湖北省消费者委员会公众号或者官网（www.hub315.org.cn)进行投诉。此平台不仅省去了流转工作环节，还拓宽了维权渠道，降低了消费者维权成本，又提高了投诉处置效率；同时，也让商家在平台上展现出企业责任和社会责任变得更为透明，便于公众监督，实现了不见面、线上说、马上办的消费维权服务新模式。

据兴山县市场监管局相关负责人介绍，下一步，县市场监管局将切实把推广“湖北315消费投诉和解平台”的应用，作为党史学习教育成果转化为为民服务、为民办实事的具体行动，将加大宣传力度，组织更多的商家入驻“湖北315消费投诉和解平台”，积极引导生产者、经营者履行社会责任，促进消费维权社会协同共治机制建设，提高消费者自我保护意识，同时也为消费者营造放心、舒心的消费环境。

湖北省公安厅发布国庆安全提示：严防5类诈骗陷阱

文/龚 安

9月30日至10月15日，湖北省公安机关将全面启动高等级巡防勤务；全省已设置232个执勤点位；全省17支特警支队、3000余名特警，96支县级应急机动队，210个快反小组等应急处突力量，全天候24小时执勤值守……

9月28日，湖北省公安厅召开新闻发布会，介绍全省公安机关国庆安保工作部署情况，并向群众发出安全提示。

景区这三类警情最多

国庆长假期间，人民群众外出旅游需求将大量释放，各大旅游景区人流、车流将明显增加，警情也将呈现“假日特点”。

湖北各级公安机关将在国庆期间联合各大景区加强安保力量投入，按照“一活动、一方案”、“一景区、一专班”的要求落实，努力确保景区治安平稳有序。

湖北公安机关提醒游客——

外出旅游要选择资质正规的旅行社，签订规范合同，索取发票、行程表等。

游玩时，不要让老人和儿童离开自己的视线范围，最好为他们佩戴联系卡，注明监护人或看护人信息及联系电话；万一出现走失情况，要尽快拨打110报警并到警务室现场寻求帮助，切勿错失最佳寻找时机。

要妥善保管贵重物品，在人流密集场所尽量将背包背在胸前，若需怀抱孩童，则可以将贵重物品交予亲人保管，不给扒窃者可乘之机。

在景区，要自觉遵守公共秩序，关注安全警示，注意防火防灾，切勿擅自前往未开发、未开放的区域活动。

若与他人因琐事发生摩擦，应控制情绪，友好协商解决，或报警求助，尽量避免冲突升级。

这类小便宜莫贪

节假日期间，骗子们不会休息，群众使用手机和上网的时间却明显增多，受骗风险较平常可能更高。

严防5类诈骗陷阱——

1、退票改签有陷阱。提前订好机票，临行前收到“航班取消”的短信，不要信以为真，不法分子可能冒充航空公司客服人员，向你发送诈骗短信，称航班取消需办理免费退票，但需要交纳相关手续费。提醒：不轻信！不转账！第一时间拨打航空公司官方电话或通过购票网站进行确认。

2、山寨车票网站。网上购买火车票，切勿通过随便搜索而来的订票公众号渠道。不法分子可能伪装注册账号，套取个人信息，然后发来付款二维码，一旦完成支付，对方就直接把你“拉黑”。提醒：抵制“低价订票”的宣传诱惑，购票应通过火车站售票窗口或“铁路12306”官方订票软件。

3、ETC被禁用。收到“车辆被禁止高架通行”“ETC处于禁用状态”之类的短信，后面还附有一条链接。点击之后的跳转页面和官方网页十分相似，如果按照提示填写了银行卡号、预留手机号、密码等信息，银行卡里的钱款就被骗子转走了。提醒：凡是要输入个人信息，如车辆信息、银行卡密码、身份证号码等，大家一定要通过官方渠道进行仔细核实，切勿随意点击不明链接。

4、景区低价门票。一些伪装网站打着低廉的门票价格作为幌子，吸引游客添加关注后转账购票，结果钱汇出后对方便杳无音信。提醒：不点击来路不明的网站或信息，碰到远远低于市场价格的门票要慎重购买。

5、虚假购物网站。不法分子推出与正规网店相似的“山寨”购物网站，打着“国庆节优惠活动”的旗号引诱用户输入账号、密码等信息购买商品，结果让当事人落得“财货两空”的境地。提醒：网络购物应选择正规网店，登录时仔细查看其是否为正规网店的网址，同时选择安全度较高的支付平台。

湖北省消委发布教育培训类消费警示

截至8月底，“湖北315消费投诉和解平台”受理教育培训类投诉176件，主要反映教育培训机构虚假宣传、诱导消费、教育质量、拒不退款等问题。

01 虚假宣传损害消费者知情权

部分教育平台通过网络、电话等手段，过度包装培训内容，以“协议包过，不过包退”为噱头，甚至以公开承诺的方式吸引消费者入套。

例如，2020年12月12日，消费者李先生购买了某网349元课程，商家承诺一次包过，没有二次收费。上课期间，消费者认为课程内容与宣传不符，并在商家诱导下又办理了2200元VIP课程，要求退费，商家内部踢皮球，拒不退款。

02 培训效果难保证

培训内容、培训水平参差不齐，授课质量、方式，课程安排等难以达到合同约定的效果。

例如，2019年4月，消费者景先生在某教育咨询公司汉街店购买了192课时逻辑思维课，共计27800元整。上课期间，该公司由于内部管理出现问题，临时租用写字楼过渡上课三个月，导致教学环境差、授课质量不理想，消费者多次提出退费要求遭拒。

03 网络培训贷款损害消费者财产权

部分网络教育培训机构引入第三方贷款公司，向参与教育培训的消费者极力推荐培训贷款业务，一旦产生消费纠纷，培训机构就以网络贷款等问题为由拒绝解除培训合同；甚至肆意收取高额手续费、违约金。

例如：2021年7月27日，武汉消费者李某点击查看一条自考推广广告后，接到对方打来的推销电话称：只用交付少量定金即可报名，余下部分毕业前交完就行。随后推荐消费者报名汉语言自考本科政策保障理赔班，引导消费者办理分期助学贷款。7月29日，消费者发现报错专业，立马联系网课客服要求修改专业，客服以报名结束为由拒绝更改。消费者要求退款，财务人员以核实情况为由，让消费者耐心等待三天。三天后，对方开始不接电话，后号码变为空号，无法联系。

“湖北315消费者投诉和解平台”在短时间内密集收到消费者投诉反映各类教育培训的投诉，引起省消委对教育培训行业的重点关注，并针对以上问题发布消费警示：

1、查看培训机构资质

消费者在选择教育培训机构时，应注意查看其是否具有教育行政部门（行政审批服务部门）颁发的“中华人民共和国民办学校办学许可证”、民政部门颁发的“民办非企业单位登记证”或市场监管部门颁发的营业执照，对于各类培训机构营销人员在咨询过程中对教育培训的效果作出明示或者暗示的保证性承诺不听不信，理性选择正规的培训机构。

2、避免大额缴费，谨慎核对合同条款

相关培训机构提供的服务合同，作为消费者一方要仔细核查违约条款是否对等，对合同中的培训内容和质量标准，培训期限安排，收费项目要与教学安排应保持一致，根据相关规定，培训机构不得一次性收取超过3个月的费用，消费者也要尽量避免一次性高额缴费。

3、识别培训机构虚假宣传的伎俩

部分培训机构过度宣传、误导营销、口头承诺等不诚信的经营活动无处不在，促销打折、集分拉拢等消费套路，需要广大消费者理性甄别真实性，避免冲动消费。

4、警惕网络培训陷阱

如参与网络教育培训活动，一定要从正规的，官方的渠道获取机构的真伪、信用评价等相关信息，网络教育培训机构其培训方法具有单向性和随意性，培训质量难以保障，甚至有部分机构要求消费者先办理培训贷款业务后，才能开通网络培训课程。

（下转第29页）

电动自行车安全使用消费提示

文/潘 露

近年来电动自行车成为广大群众短途出行的重要交通工具，但与此同时电动自行车起火爆炸事故也呈多发态势。9月20日，北京通州一小区因电动自行车电池室内充电引发火灾导致5人死亡，火灾事故教训惨痛，触目惊心。为了您的安全，武汉市市场监管部门提醒消费者：

1. 购买电动自行车时，要通过正规渠道购买合格产品，选购获得CCC认证的产品，勿购买非标及超标电动自行车。

2.不得改装车辆。不擅自改装电动自行车、如加装保音响、照明等，容易造成线路负荷，引发火灾。

3.不得混用电池。严格按照合格证上电池种类使用，不要改变电池种类（铅酸蓄电池换成锂电池，或者锂电池换成铅酸蓄电池），也不要扩大电池容量。

4.不要乱配充电器，严格按照车辆3C认证时配置的充电器使用，不要贪图便宜，购买劣质充电器。

为了确保消防安全，特别提醒如下：

1.注意充电安全。充电应在建筑外充电场所（充电桩或充电柜），合理控制充电时间（一般为8到10小时）。严禁在楼内公共区域充电，不私拉电线“飞线”充电；充电器必须使用与之匹配的原装充电器。

2.加强日常检修。不定期到专业维修点开展车辆线路和电池检修，及时排除隐患。发生故障时，请选择专业的维修点或人员，不得擅自拆卸电气保护装置，确保电气线路和保护装置完好有效。

3.及时更换旧电池。避免电池“超期服役”，发现电池续航里程明显下降，应及时更换新电池，切不可贪图省钱，“带病”使用。如需更换电池，建议购置原装电池。

4.安全停放。勿将电动自行车停放在公共门厅、疏散走道、楼梯间及安全出口等场所。

相关链接：

一、2021年8月1日正式实施的《高层民用建筑消防安全管理规定》中规定：在高层民用建筑的公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或者为电动自行车充电，拒不改正的由消防救援机构责令改正，对经营性单位和个人处2000元以上10000元以下罚款，对非经营性单位和个人处500元以上1000元以下罚款。

二、电动自行车爆炸起火警示录（https://www.thepaper.cn/newsDetail_forward_14609190）

（上接第28页）

在此，建议在选择网络教育培训机构时，应向该网络培训机构注册地的相关部门查询该机构的投诉情况，了解其培训机构的诚信度。湖北省内企业也可以向省消委开通的“湖北315消费投诉和解平台”查询培训机构的投诉情况。

5、投诉维权时注意提交相关证据

消费者缴费时应索取与培训机构名称相一致的税务发票，要保存好包括合同文本、交易凭据、沟通记录等相关证据。如果遇到权益受损问题，建议先与商家协商和解，协商不成的，可以向辖区相关部门和消委投诉咨询或关注“湖北省消费者委员会”微信公众号，向“湖北315消费投诉和解平台”递交投诉材料；也可依法提起仲裁或诉讼，维护自身合法权益。

武汉市消协提醒消费者：

警惕健身房“装修”促销活动

文/汪加志　姚　丰

近期，健身房“装修圈钱”套路逐渐浮现，即健身房以“新店装修”或“门店升级”为名开展低价促销活动，诱导消费者充值办卡或续费，然后迅速关店失联，导致消费者预付款无法追回，严重侵害消费者合法权益。在此，武汉市消协提醒广大消费者，理性消费，警惕健身房以“装修”的名义开展的相关促销活动。

一、新店装修，等营业。

如遇健身房以“新店装修”或“门店升级”为名开展低价促销活动，切勿轻易充值办卡或续费，应在健身房正常营业后，通过官方渠道查询该健身房是否经商事登记、法定代表人及股东是否存在不良信誉，结合自身的经济能力、时间安排和实际需求办卡充值，请勿轻信销售人员的口头承诺，避免因健身房无法开业导致权益受损。

二、门店促销，多留心。

如遇健身房低价促销，切勿盲目冲动办卡或续费，尽量先体验再消费，多渠道了解商家的经营状况，切勿冲动办理多年卡甚至“终身卡”，避免一次性充值较多金额。

三、留存凭证，勇维权。

健身消费时，要仔细查看服务合同，明确服务期间的教练安排、课程项目安排、退费规则、商家因变更经营地址或无法继续兑现服务时的责任承担，并将关键细节以书面形式加入协议中。注意保留发票、收据、录音、微信或QQ聊天记录截图等维权凭证，如遇消费纠纷，可通过拨打12345电话、“湖北省消费者委员会”微信公众号等方式向武汉市市场监督管理局、武汉市消费者协会进行举报和投诉，如遇商家涉嫌恶意圈钱诈骗损失金额较大时，应第一时间报警处理。

孝感市消委会消费提示：夏季食品消费 切莫忽视安全

文/闵家胜

夏季气温高，湿度大，细菌繁殖快，食物很容易腐败变质。孝感市消委会提醒：夏季食品消费，饮食卫生要多上点心。

采购食品原材料要新鲜。不采购病死毒死及死因不明或未取得兽医卫生检疫证明的畜禽肉；不采购街头无证摊贩加工制作的熟肉等食品；不使用腐败变质的食品和原料。

加工食品要注意卫生。处理生、熟食所用刀具、砧板要分开；烹调时要煮熟煮透；饭菜现做现吃，吃多少做多少，不要过久存放。

选购冷饮、饮料要讲究。.要在正规超市购买；购买时注意主要成分、净含量、执行标准、生产日期、保质期、QS标志、厂名厂址等相关标识；慎购沿街商贩自制饮品。

外出就餐，应到证照齐全、环境整洁、卫生条件较好的餐饮场所就餐。点菜时尽量点热菜，不吃或少吃生海鲜或半生海鲜，慎重选择熟卤菜、凉菜冷食等高风险食品。　（下转第31页）

黄石市消委发布2021年秋季返校消费提醒

文/李 凌

9月1日，黄石市各中小学校全面开学，为保障广大师生在疫情防控常态化条件下的餐饮及消费安全，黄石市消委作出以下消费提示：

一、保持疫情常态化管理不放松

1、按照疫情防控相关要求确保餐饮工作人员以及就餐人员健康管理，严防有发热、咳嗽等症状的人员进入学校。

2、确保场所环境卫生、清洁消毒措施落实到位。对食堂操作环境及备餐、分餐、送餐过程的卫生安全全面管控，从业人员每日测温并全程佩戴口罩，餐具、送餐容器、箱、车等严格消毒使用，或提供合格的一次性餐具。

3、实行分餐制，合理管控就餐人员间隔距离。对委托第三方机构送餐的应以招标方式选择有资质、社会信誉良好的餐饮配送单位送餐，签订供餐合同并向师生和家长公示。

4、确保食品安全严格把关。严格食材查验和使用。落实各项食材的进货查验和索证索票制度，加强食品原料管理与储存；按照规范要求加工操作食材，烹饪食物烧熟煮透，严格做到生、熟分开，不加工制作或提供生冷、凉菜、外购卤菜、隔夜饭菜等高风险食物。

二、厉行节约、培养文明就餐习惯

1、倡导节约用餐。不暴饮暴食，按需取餐，杜绝浪费食物。

2、合理膳食，注意分餐卫生。不参与群体性聚餐，科学合理膳食，荤素结合，就餐时不交头接耳，保持距离，避免交叉感染。

3、注重个人防护。尽量减少外出聚餐，主动使用公勺公筷，养成良好的卫生习惯，饭前饭后要洗手，不乱扔垃圾、乱倒食物。

4、不购买、食用过期食品、地摊食品。不食用街头摊点和学校周边流动餐饮摊贩经营的食品以及三无食品、过期食品。

三、理性消费，正规途径购买学习文具

1、选择正规商超和文具店购买质量过关，安全放心的文具。一定要选择到正规文具用品店购买文具，选购过程中需仔细查看商品有无生产厂名、厂址、电话以及产品检验合格证等，并向商家主动索要购物凭证并妥善保管，当文具出现质量问题时，可据此有效维护自身合法权益。作业本纸张异常洁白，发亮，有可能加入大量的荧光增白剂；劣质铅笔、劣质荧光笔等可能会含有大量铅等重金属，中小学生常用的修正带、修正液、修正笔中含有有机溶剂苯，尽量减少使用。书包最好挑选宽肩带、背部有条纹软垫的产品，以免学生长期使用造成肌肉酸疼。

2、避免选购过于“玩具化”的文具。家长提醒孩子不要一味被外观和功能吸引，帮助孩子挑选设计简洁、功能单一实用、颜色外观朴素、包装带有警示标示的合格文具。

广大消费者包括学校师生、家长发现有不利于学校消费安全的行为可及时向学校或上级教育主管部门反映，有违法行为的可拨打12315或6260315投诉举报电话。

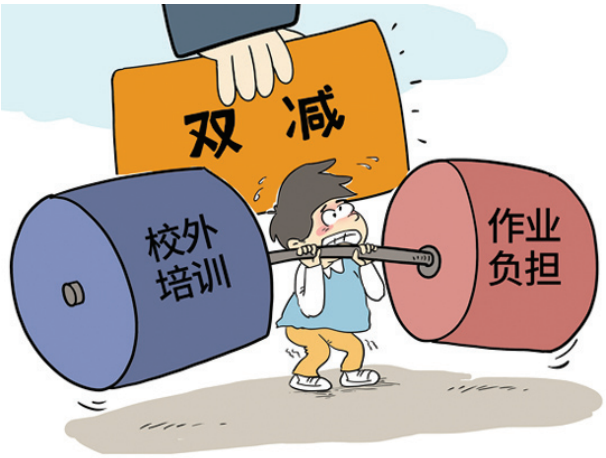
（上转第30页）

网络订餐时，要注意选择配送距离较短，网络交易平台公示证照信息、食品安全信息、投诉举报电话等关键内容齐全的且有实体店的单位订餐。

购买食品或就餐时要保留好相关票据，一旦发现食品卫生问题，要及时与经营者交涉，或持有效购物凭证向当地消委会或市场监管等部门投诉。

“双减”政策下校外培训合同如何履行

文/刘 铭



近日，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于进一步减轻义务教育阶段学生作业负担和校外培训负担的意见》(简称“双减”意见)。“双减”意见的出台，拉开了校外培训机构专项治理的序幕，同时也将影响已经报名、已经签订培训合同的履行，消费者应该怎样应对?

一、“双减”意见出台，在此之前签订的合同能否变更、解除?

“双减”意见要求，校外培训机构不得占用国家法定节假日、休息日及寒暑假期组织学科类培训；严禁聘请在境外的外籍人员开展培训活动。“双减”意见还要求，不得开展面向学龄前儿童的线上培训，严禁以学前班、幼小衔接班、思维训练班等名义面向学龄前儿童开展线下学科类（含外语）培训。这意味着原合同约定的上课时间、上课老师将产生变动；针对学龄前儿童的教育培训无法再进行，合同无法继续履行。

根据《民法典》第533条规定：“合同成立后，合同的基础条件发生了当事人在订立合同时无法预见的、不属于商业风险的重大变化，继续履行合同对于当事人一方明显不公平的，受不利影响的当事人可以与对方重新协商；在合理期限内协商不成的，当事人可以请求人民法院或者仲裁机构变更或解除合同”。

本次双减政策的调整实则发生了情势变更的情形，不可归责于双方当事人，如再继续履行合同将会产生显失公平的效果。因政策调整，有的培训线下变线上，学科内容进行调整，培训地点发生变化，有的直接暂停培训等问题都影响消费者的合法权益。

消费者已报的培训怎么办?消费者委员会认为：如果受政策影响，合同履行发生变化的，消费者可与经营者进行协商，变更履行方式，重新确定合同约定内容；也可协商解除合同。如果协商不成，可请求人民法院或者仲裁机构变更或者解除合同，并免除当事人责任。

二、“双减”意见出台后，消费者如何选择培训机构?

“双减”意见出台后，教育部将义务教育阶段校外培训划分为学科类（道德与法治、语文、历史、地理、数学、外语、物理、化学、生物）和非学科类（体育、艺术以及综合实践活动等）教育培训。“双减”意见明确要求，各地不再审批新的面向义务教育阶段学生的学科类校外培训机构。严禁

超标超前培训，严禁非学科类培训机构从事学科类培训，严禁提供境外教育课程。

因此，家长在选择培训机构时，首先要明确需要教育培训的类别，再针对性选择与之相匹配的机构，仔细核对培训机构的培训类别与范围，选择学科培训机构要注意其审批成立的时间，谨防“李鬼”。家长可在“全国中小学生校外培训机构管理服务平台”查询培训机构的相关信息。

其次要事先将学生的在校教学计划与培训机构的培训计划进行比对，辨别是否与在校学习任务相匹配，是否超纲超前，是否加大难度。

最后要对师资情况进行了解，特别是外语学科要确定提供培训服务的老师有相应的资质。

三、“双减”意见出台后，消费者在教育培训费用方面应该注意什么？

根据“双减”意见的精神，各校外培训机构不得再收取义务教育阶段学员今后参加国家法定节假日、休息日及寒暑假期的学科类培训费。如有此类情况，培训机构应当无条件地全额退还学生家长上述费用。

根据国务院办公厅《关于规范校外培训机构发展的意见》相关精神，培训机构收费时段与教学安排应协调一致，不得一次性收取时间跨度超过3个月的费用。消费者在签订教育培训合同前，应事先明确了解培训机构费用的收取方式以及使用期限是否与政策性文件规定相一致。

“双减”意见指出：强化培训收费监管。坚持校外培训公益属性，科学合理确定计价办法，明确收费标准，坚决遏制过高收费和过度逐利行为。通过第三方托管、风险储备金等方式，对校外培训机构预收费进行风险管控，加强对培训领域贷款的监管，有效预防“退费难”、“卷钱跑路”等问题发生。

消委提醒，消费者选择培训机构时，要针对自身需求理性选择，提高风险意识。充分调查了解培训机构的资信情况、商业信誉等，避免陷入“套路贷”、预付金被卷款跑路。

四、消费者签订教育培训格式合同时，应当注意什么？

消费者在与培训机构签订合同时，对合同的重要条款：比如培训的课程、提供培训老师、培训费用、培训时间安排、解除合同的条件、违约责任等要进行认真阅读。同时作为培训机构也应当按照《民法典》第496条的规定履行公平设定权利义务、显著提示告知等义务。如果培训机构未对重要事项进行说明，按照《民法典》第496条第2款规定：“提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务，致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的，对方可以主张该条款不成为合同的内容。”意味着培训合同中出现的“公司保留最终解释权”“协议一经签订，概不退款”等“霸王条款”会依法被排除在合同范围之外，对消费者并不产生法律上的约束力。

五、如果商家有不退费、承诺不兑现等侵犯消费者合法权益的情形，消费者该如何维权？

消费者要及时按照“双减”政策查看已报培训是否符合最新政策要求，及时联系培训机构，确定是否变更合同履行方式或退费。同时要增强自身维权意识，及时留存证据，发现培训机构存在违规、违法行为，可通过“全国中小学生校外培训机构管理服务平台”（http://xwpx.moe.edu.cn/）进行投诉举报；或是直接向教育部门、市场监管部门等有关行政部门反映；发生消费争议的，还可以请求当地消委组织进行调解，维护自身合法权益。

鄂州市消委首倡“三三举措”着力推动消费维权网络平台高效运行

文/周一兵 余 英

为进一步降低维权成本，提升维权效能，改善消费环境，助力经济高质量发展。鄂州市市场监管局、市消委在省消委的大力支持下，坚持“互联网+在线和解”的信息化理念，着力完善线上维权网络平台建设，强化企业入驻引导，拓宽维权渠道，优化投诉处理模式，不断促进消费者维权便利化，进一步提升了和解效率和消费者满意度。到目前为止，我市共有1235家企业入驻“湖北315消费投诉和解平台”，率先完成省消委制定的全年企业入驻任务。6月29日，湖北315消费投诉和解平台专题培训班在鄂州举办，来自全省各市、州、直管市、林区消委秘书长、业务骨干及鄂州入驻和解平台名优企业代表共140人参加培训。

一、借助“三力”，部门联动共建

（一）借政府之力主推。消费维权工作每向前进一步，都离不开各级政府领导的重视和关心。今年以来，市局、市消委多次向市政府请示汇报，使消费维权网络建设得到了各级党委政府的充分理解与鼎力支持。市政府将315投诉和解平台建设作为市局唯一的特色创新工作纳入目标责任制考核内容。市人大常委会副主任胡清芬、市政府副市长姜飞轮、市政协副主席李全等市领导亲临活动现场共同启动和解平台，副市长姜飞轮还就平台建设工作作了重要讲话，提出了明确要求，进一步提升了平台建设工作的影响力。

（二）引部门之力主促。积极主动加强联系沟通，呼吁相关职能部门、行业协会参与和解平台推广，达成共同推进平台建设工作的共识。市消委通过召开消费维权座谈会、走访行业协会等方式，宣传和解平台共建共治共享的意义，要求各单位共同参与宣传和解平台，加强消费维权建设和协作，形成全社会共同参与的格局。经过与市人行、保险行业协会多次协商推广，目前我市全部商业银行完成入驻，保险经营企业也基本完成入驻。

（三）举全局之力主抓。一是大员上阵亲自抓。市局将和解平台建设作为“一把手”工程，成立了工作专班，明确了工作责任，局党组书记、局长喻志斌同志亲自抓部署、抓推进、抓落实，为平台建设工作提供了强有力的组织保障；二是分管领导具体抓。分管具体业务的局领导牵头制定《关于做好“湖北315消费投诉和解平台”推广应用的通知》和落实方案，始终坚持问题导向、目标导向、效果导向，多次组织相关单位和企业召开专题会议进行部署推进，经常性深入基层一线调研，加强督办落实；三是业务人员深入抓。市消委和基层工作同志积极履职尽责，围绕“宣传发动、搞好培训、

强化指导”，切实当好服务企业“店小二”，手把手帮助指导市场主体入驻平台。同时，对辖区内投诉量居高不下的市场主体，专人上门讲解相关政策，邀请企业入驻。

二、着力“三动”，打造维权平台

（一）宣传引导发动。在平台设立初期开始，市消委就通过电视台、网站、微博、微信等渠道广泛宣传平台，向社会公众普及和解平台可以有效降低企业涉诉成本和消费维权成本，快速、便捷、高效的优势，利用315节点热度，滚动播放和解平台宣传短视频，不断扩大平台的社会影响力。同时，市场监管部门结合日常监管工作，深度宣传和解平台的政策、措施、进展、成果，有效促进了各行业企业自主申请对接和解平台。

（二）示范引领带动。突出重点，积极邀请我市消费教育基地、放心消费示范单位、维权绿色直通车、行业协会成员单位等名优企业优先入驻。通过发挥优质企业的示范引领作用，不断带动各行各业市场主体主动入驻，进一步扩大平台受众群体。

（三）督促检查推动。实行“月督办、季通报、年考核”工作机制，由局领导带队，每月深入各区（分）局、基层所，查看各地企业入驻平台工作落实进展情况，及时发现工作中存在的问题，及时协调解决，加强督办落实，既进一步压实了平台建设工作中各地工作责任，也促进了工作作风转变，实现了工作效能提升。

三、实现“三升”，初显工作成效

（一）平台使用效用进一步提升。市消委组织形式多样的培训会，印制5000份平台使用宣传单，大力宣贯和解平台功能和作用，并建立业务微信群，及时指导基层工作人员平台操作方法，听取基层工作人员意见和建议及时向省消委反馈，帮助解决企业使用的实际困难，确保入驻企业会登录、会操作、会使用、会和解，有效形成广泛的企业入驻群体和消费者使用群体，真正发挥平台效用。截止目前，平台共受理投诉18条，和解成功13条，移出公示投诉4件，为消费者挽回损失两万余元。

（二）企业自律意识进一步提升。完善落实动态监督、业务指导、信息交流、效能评价、正向激励、动态退出、信息公示七项机制，切实规范平台管理制度流程，提升平台运营管理水平和服务效能。同时，培训明确一批平台对口企业联络员，通过密切沟通、快速协调、动态反馈、落实责任，积极引导平台企业不断提高诚信自律意识，更好强化消费维权主体责任。截止目前，我市武商量贩、银泰百货等26家商超企业作出“食药无伪劣、商品无假冒、服务无欺诈、投诉无障碍”承诺和七天无理由退货承诺，有4家大型超市、商场实行了首问负责和赔偿先付制度。

（三）消费者满意度进一步提升。湖北315消费投诉和解平台上线运行以来，其和解效率快、成本低、方便快捷的特点，受到消费者的一致好评。如：黄冈消费者陈先生在鄂州某餐饮店消费时发现菜品里有异物，陈先生对商家解释不满，离店后在平台投诉，辖区消委接到平台消息推送后立即联系商家，要求商家入驻平台及时与消费者进行和解，第三天陈先生就致电市消委，已经与商家达成和解意见，对平台工作的便捷有效表示肯定。

北京市立法规范预付卡保护消费者权益

文/李泽伟

北京市十五届人大常委会第三十二次会议7月29日继续召开，会议听取《北京市单用途预付卡管理条例（草案）》（以下简称《条例（草案）》）的说明，《条例（草案）》明确了发卡单位和消费者的权利和义务，并针对“霸王条款”“商家跑路”“退费难”等问题打了“预防针”。“办卡缴费概不退回；单用途预付卡丢失、损毁概不补办；解释权或者最终解释权归发卡单位所有……”这些消费者常见的“霸王条款”或将无效。消费者办卡后7日内未兑付商品或者服务的，有权要求退卡。发卡单位出现注销、停业等情形导致单用途预付卡无法兑付的，应当及时告知消费者。

立法保护消费者合法权益

2020年北京市单用途预付卡消费投诉共17万件。其中，教育培训领域12万件，投诉量是2019年的10倍；体育健身、美容美发等行业5万件，投诉量是2019年的6倍。消费者投诉主要反映发卡主体无门槛、预收资金无监管、服务质量无保证等问题……昨天的会上，北京市司法局局长李富莹作关于《北京市单用途预付卡管理条例（草案）》的说明，她给出的上述数据，显示出破解消费者办卡难题的紧迫性。

针对这些问题，《条例（草案）》坚持问题导向。以保护消费者合法权益为出发点，通过对消费投诉反映集中的“退费难”、“维权举证难”、商家“关门跑路”等问题，分类梳理分析，研究立法解决路径。

《条例（草案）》共32条。包括七个方面，明确单用途预付卡内涵，明确单用途预付卡监管职责，建立健全单用途预付卡社会共治机制，明晰发卡单位、消费者的权利义务，强化单用途预付卡监管措施，构建单用途预付卡纠纷预防和化解机制，丰富违法行为的法律惩治手段。

卡内余额不足单次最低消费时可退余额

《条例（草案）》给发卡单位列出相关要求。第十一条提出，法人、非法人组织或者个体工商户等发行单用途预付卡应当遵守相关规定，包括如实、准确、全面地向消费者介绍单用途预付卡所兑付的商品或者服务内容、数量和质量、价格和费用、余额退回、风险警示、违约责任、争议解决等信息，不得作虚假或者使人误解的宣传；单用途预付卡设定有效期的，以书面形式向消费者作专门提示；遵循自愿、平等、公平、诚实信用原则，不得强迫消费者购买单用途预付卡；为消费者了解单用途预付卡使用情况、查询消费记录、余额等信息提供便利。

本条还规定，单用途预付卡余额不足以兑付单次最低消费项目，且消费者要求退回余额的，退回

余额。

《条例（草案）》列出了消费者享有的权利。包括了解发卡单位备案以及预收资金存管情况；向发卡单位全面了解单用途预付卡所兑付的商品或者服务内容、数量和质量、价格和费用、有效期限、余额退回、风险警示、违约责任、争议解决等信息；自主决定购买单用途预付卡；了解单用途预付卡使用情况、查询消费记录、余额等信息；法律法规规定的其他权利。

合同包含“办卡不退费”或将无效

《条例（草案）》提到，发卡单位可以采取书面形式与消费者订立单用途预付卡买卖合同，并载明相关内容。包括经营场所使用期限，单用途预付卡兑付商品或者服务项目的内容、数量、质量以及收费标准、扣费方式，赠送权益的使用范围、条件以及退费的处理方式，余额查询方式，单用途预付卡挂失、补办、转让方式，退费渠道以及计算方法，预收资金的安全保障措施，有效期限，安全注意事项和风险警示，争议解决方式等。

“办卡缴费概不退回；单用途预付卡丢失、损毁概不补办；解释权或者最终解释权归发卡单位所有……”这些消费者常见的“霸王条款”，《条例（草案）》给出了答案——“格式条款、通知、声明、店堂告示、消费者须知等包含这些内容的，其内容无效”。

设置7天冷静期 消费者可要求退卡

“7天冷静期”拟入法。《条例（草案）》提出，消费者自购买单用途预付卡之日起7日内未兑付商品或者服务的，有权要求发卡单位退卡，发卡单位应当一次性全额退回预收资金；消费者因购买单用途预付卡获得的赠品或者赠送的服务，应当退回或者支付合理的价款。

《条例（草案）》强化单用途预付卡监管措施，提出，本市建立单用途预付卡预收资金存管制度。单用途预付卡发行超过一定规模的发卡单位应当在存管银行开立单用途预付卡预收资金专用存管账户，按要求将预收资金存入专用存管账户。

发卡单位停业应通知消费者

商家关门跑路，容易造成消费者利益损失。法规针对这个问题设置专门条款，规定发卡单位出现注销、停业等情形导致单用途预付卡无法兑付的，应当及时通过电话、短信、微信、电子邮件等方式告知消费者，并在经营场所或者其网页的显著位置发布公告；消费者要求退卡的，发卡单位应当一次性退回预收资金余额。

《条例（草案）》还提出构建单用途预付卡纠纷预防和化解机制。消费者购买单用途预付卡应当关注发卡单位的信用状况，注重科学、理性消费，注意防范兑付风险，提高自我保护意识，维护自身合法权益。此外，消费者向有关行业主管部门或者执法部门投诉的，有关部门应当自收到投诉之日起7个工作日内予以处理，并将处理结果告知消费者。

张玉梅：“放心消费在潜江”的拓荒牛

事迹简介：张玉梅，女，1973年元月出生于潜江市浩口镇。1989年11月参加工商行政管理工作，参加工作32年来，先后从事市场管理、公平交易、法规、督察和消保工作。2014年12月底，张玉梅担任原潜江市工商局消费者权益保护分局局长。2019年3月，潜江市市场监督管理局成立。2019年9月，12315指挥中心单设。她留在消费者权益保护科，负责全局系统消费者权益保护的指导和消费环境建设工作。

为适应消费新常态，全面提升消费维权工作效能，高质量地发展消费维权工作，在她的主导下，该局在全省系统较早实现12315“五线合一”，发布“放心消费虾乡行”微信公众号两项举措，有力推进了消费维权社会共治。2019年7月，该局消保工作在全省系统业务工作会议作典型发言；2019年10月，她在全省系统消保工作会议作典型发言；2020年1月，该局放心消费创建工作在全省系统2019年度工作会议上作典型发言。

努力营造放心消费环境

积极发挥联席会议作用。该局积极筹备组织召开第二次潜江市消费者权益保护工作联席会议，联席会议共有28个成员单位，拟发《市市场监管局等 20个部门关于开展“放心消费虾乡行”活动营造安全放心消费环境实施方案》，努力实现部门协作联动，营造潜江放心环境。随着居住物业管理覆盖率的提高和业主维权意识的加强，物业服务的咨询、投诉件逐年增加。2021年1月21日，该局牵头组织约谈全市物业服务企业，公安局、住建局、检察院和潜江新闻网相关负责人参加约谈会。物业协会会长带头作出“六不”承诺，32家企业签署了《潜江市物业服务行业诚信自律承诺书》，并在全市各小区物业服务中心和收费公示栏上墙。

深化“诉转案”工作机制。2020年4月，省局确定该局为“诉转案”工作试点。该局组织召开全市系统消费维权暨“诉转案”省局试点工作会议，印发了《关于开展“诉转案”工作的通知》等系列文件。提出了立结案率、回访率、公示率三个100%的目标，以检验工作质效。2020年，该局共立案153件，结案72件，罚没金额130.79万元。省局将该局的工作经验印发全省“诉转案”工作规范，在全省实施。

努力探索消费投诉公示。为提振消费者信心，打

造“放心消费虾乡行”潜江消费品牌，该局与市消委拟印发《关于在全市开展消费投诉信息公示的通知》和《潜江市消费投诉信息公示暂行办法》，明确公示目标、公示原则、公示内容、工作安排。拟于近期开始实施，坚持原则、把握重点、严守纪律，不断完善消费投诉信息公示工作，让消费者放心消费。

提升12315品牌影响力

加大宣传力度。一是通过潜江日报和潜江电视台，告知广大市民“五线合一”的信息；与省局12315指挥中心和潜江市市长热线对接；利用该局外网发公告内网发信息，做到系统内外宣传，力争家喻户晓；二是制作“潜江市场监管在你身边”视频，在城区市民体育中心和南门河游园2个大型LED屏播放，告知市民12315热线接诉范围，扩大社会影响力；三是开辟潜江日报《12315在你身边》专栏，不定期发布12315投诉举报典型案例、消费警示，增强群众的信赖感。

提升维权效能。针对原5条热线工作流程不一致的情况，该局统一使用《“12315”工作规范》。该局将该市原72个消费维权服务站清理规范为83个，并与市消委“一会两站”合并设置，统一应用“湖北消费维权政企协作平台”，就地就近化解消费诉求。她还梳理了《不属于潜江市市场监管局职责的事项汇总》，并重新分配维权站及ODR企业所属辖区，确保12315工作顺利延续。

确保渠道畅通。2020年春节前夕，新冠疫情肆虐湖北。2020年2月2日至2月底，局领导安排她代管12315指挥中心。她每日向12315新进人员讲解接诉知识，将国家总局、省局防疫用品价格管控的文件以及市局有关工作要求发到各监管所，指导监管所依法办结相关案件。在她重回12315岗位的日子里，丈夫在开展全市防疫用品检查，女儿也在武大中南医院为患者早日治愈出院而努力着。

打造“放心消费虾乡行”维权品牌

打造“放心消费虾乡行”维权品牌。2019年，该局紧紧围绕潜江虾–稻产业发展战略，开发了“放心消费虾乡行”微信公众号。该公众号探索建立“互联网+消费维权”模式，对全市20家大中型餐饮企业实施“明厨亮灶”智慧监控，消费者打开手机，随时随地查看餐馆后厨，并开通掌上维权通道，实现维权及时办。在“放心消费虾乡行”公众号新增“放心外卖”栏目，目前已有30家中小型餐饮企业加入，承诺维护公平诚信的网络经营秩序。2019年6月，公众号在第十届湖北潜江国际龙虾节暨第三届虾稻产业博览会开幕式上线发布。省局局长邹贤启同志对该局“放心消费虾乡行”公众号给予高度肯定。

助力“潜江虾–稻全产业标准体系”发布。2020年6月30日，潜江市人民政府印发了《关于推进潜江虾–稻全产业链标准体系建设的实施意见》，着力提升潜江虾–稻产业标准化、品牌化、产业化水平，实现潜江虾–稻产业高质量发展和千亿产业目标，以全产业链标准化，提升虾–稻消费品质，引领全省放心消费产业链的新模式。2020年7月11日，“潜江虾–稻全产业标准体系”在第十一届湖北（潜江）龙虾节暨第四届虾–稻产业博览会发布。

积极化解疑难投诉。近年来，大宗消费关系和新型消费领域的群体性投诉、信访件逐年递增。仅2020年该局就处理群体性投诉、信访件12件。她和同事们本着消费者至上的宗旨，加强与市信访局、市长热线的协作与沟通，在化解消费纠纷的同时，指导基层监管所查办了房地产开发商虚假宣传案2件、装饰公司泄露消费者个人信息案1件，服务百姓民生，彰显了市场监管部门良好形象。

许圣国：二十年的坚守 用法律为消费维权护航

事迹简介：许圣国，男，45岁，专职执业律师，荆州市律师协会副会长、党委委员，湖北思捷律师事务所执行主任。2000年开始从事消费维权工作，2009年3月开始连续担任荆州市3·15消费维权律师团团长及新闻发言人至今，他不仅积极协调律师团全力配合荆州市消费者委员会的工作，而且身体力行地努力为荆州的消费维权工作奉献着自己的力量。

因该同志消费维权工作突出，多次被授予荆州市消费维权优秀人物、荆州市十佳消费维权志愿者、荆州市消费维权特别贡献奖等荣誉称号。鉴于该同志的优秀表现，先后被评为“全国律师行业党员律师标兵”、“湖北省优秀共产党员”、“湖北省优秀律师”等，还曾获得“荆州青年五四奖章”、“荆州五一劳动奖章”、荣立湖北省司法厅“三等功”等荣誉。

一、专业——他以专业的法律知识，为维护消费者的合法权益据理力争。

担任荆州市3·15消费维权律师期间，许圣国同志参加了对涉及医疗、供水、供气、电力、邮政、通信、交通、旅游、洗染等十多个行业的消费体察活动，他不走过场，不唱高调，仔细看、用心听，不仅敢于指出这些单位在对待消费者方面存在的问题，而且能提出融洽消费关系，解决消费争议的具体可操作方法，得到了受评单位的肯定，为消费者争取到了实实在在的权利。

2019年10月，许圣国律师接到本地区岑河镇某消费者的求助，称其在外地某4S店购买了一辆特价汽车，开回荆州后发现发动机有明显修理的痕迹，但4S店以销售的是特价车为由拒绝退车或更换。接到求助后，许圣国律师迅速通过本市消费者委员会联系到当地消协，并向该4S店发出律师函，指出其涉嫌消费欺诈及需要承担三倍赔偿的法律后果，建议其与消费者协商解决。通过当地消协的协调，慑于法律的威严，4S店最终主动为该消费者更换了汽车，并赔偿了来往的相关费用。

在他的带领下，“消费维权有困难，寻求律师来帮忙”已在荆州市广大消费者心中形成了影响，树立了消费维权法律品牌。

二、敬业——他以勤勉尽责的律师执业操守，为提高消费者的维权意识而努力。

担任荆州市3·15消费维权律师以来，许圣国同志根据荆州市消费者委员会的统一安排，经过认真分析，精心准备，通过新闻媒体采取以案说法的形式对荆州市涉及消费维权的公共服务、家用电器、日用百货、地产家装、农用生产资料等领域的纠纷从法律的角度用通俗的话语进行解读，并结合自己的执业实践经验为消费者提供防范陷阱的简单可行措施，平均每年达到25件，受到了广大消费者的赞赏，外地多家有影响的媒体也纷纷转播（载）。同时，为了适应互联网时代消费者需求的多样化，许圣国律师在本地主流媒体的官网上开办了“律师在线”专栏，义务为网友答疑解惑，其中涉及消费法律咨询的每周至少三件，由于他给出的解答既专业又通俗，得到了网友的一致认可，单个点击量过万的比比皆是，该同志现已成为荆州地区老少皆知的“维权剑客”。

许圣国同志还在荆州市及所辖县市区举办了近三十场大型消费维权法律知识讲座，为六百多家企业、十余所大中专院校、二百多名市场监管人员进行授课，根据法律规定并结合案例分析，生动地为他们讲述了怎样保护消费者利益，特别是如何防范消费欺诈风险，贴合实际的讲解得到了所有参加培训人员的认可。开展送消法进机关、进企业、进学校、进军营、进商场等专题讲座活动，受到了大家的高度认可，取得了非常实际的效果。

三、勤业——他以不怕吃亏的精神，为消费维权工作无私奉献。

律师团的律师参加消费维权活动是没有任何报酬的，但许圣国同志却用了大量的工作时间来处理消费维权工作，他不仅直接负责着律师团与消委的工作衔接，而且要做好每一个案件的分配、督办、汇报、总结，他对每一个律师团成员的专业特长都已烂熟于心，对每一个案件的基本情况都要熟悉掌握，对每一次活动的开展都会胸有成竹。能够自己完成的任务他也总是亲历亲为，进社区参加咨询，到农村调解纠纷，进学校讲解消法，到企业进行宣传，到处都有他的身影。电视、广播、报纸、网络，都有他为消费者维权呐喊的声音，在群众心中，他就是一名维权战士。

2020年，面对突如其来的新冠疫情，许圣国没有坐等消费者上门求助，而是主动出击，为复工复产，特别是促进消费和维护消费者权益贡献了自己的力量。2月，他带头编制了《疫情与经营者相关法律问题的解答》发送给相关企业，帮助企业合法规避风险的同时，提醒企业不得囤积居奇、哄抬物价等损害消费者利益。并结合疫情期间消费者网上购物的具体情况，通过朋友圈发送《网上购物及消费风险防范》等文章提醒消费者，注意网上消费及活动风险。3月，面对部分群众不理解封城决定，少数人强行要求外出消费的状况，他又带领团队及时为部分社区和乡镇汇编《社区（村）疫情防控普法知识》，普及疫情防控法律知识。4月，为了更好地服务荆州经济社会发展，助力复工复产，充分发挥“荆州市3.15消费维权律师团”专业律师对稳定和促进消费的作用，便于法律咨询和消费调解工作的开展，组织通过消委和律协官网发布《关于公示“荆州市3.15消费维权律师团”服务复工复产律师联系方式的通知》，接受广大经营者和消费者的咨询，组织调解工作。同时，为了促进餐饮行业复苏，参加了市场监管局和市消委联合组织的“餐饮服务行业消费体察网络直播”活动。

维权路上无小事，一枝一叶总关情。在这20年的时间里，许圣国帮助的消费者不计其数。2020年，他也收获了全国优秀律师、首届荆州市十大法治人物等荣誉称号。用法律为消费维权护航，他仍将继续坚守。

董致雄：
恪尽职守 把握热点 切实维护消费者合法权益

事迹简介：董致雄，男，中共党员，现任天门市市场监督管理局城东市场监管所所长、党支部书记。

一名党员就是一面旗帜，新型冠状病毒感染的肺炎疫情发生以来，董致雄同志充分发挥党员先锋模范作用，牢固树立消费者至上理念，恪尽职守，准确把握维权热点，化解纠纷。以务实行动，做好社会矛盾减压工作，为消费者解难，把初心和使命践行在疫情防控的第一线。

他是忠诚履职的带头人。面对疫情，他佩戴党徽亮明身份，带头坚守岗位。积极开展放心消费宣传，畅通消费维权渠道，倡导消费者科学消费、理性消费。在辖区各小区发布消费警示，公示投诉举报电话，增强消费者维权意识。同时张贴发放《提醒告诫书》1500份，提醒各经营主体要明大义、顾大局，自觉守法经营；同时凝聚经营者共识，发挥行业自律力量，推进落实经营者第一主体责任。通过强化信用建设，引导经营者自觉做到诚信经营、规范发展，不断提升产品和服务质量，形成企业守规、行业自律、百姓放心、消费舒心的消费环境。2020年，天门市华西农商城有限公司、湖北竟天棉花产业集团有限公司被省局授予民营企业“先进基层党组织”的称号。同时湖北领尚生态农业有限公司等6家企业被省局评为“守合同重信用企业”、天门市洲际置业有限公司等10家企业被市局评为“守合同重信用企业”。

他是消费者权益的守护者。他带领干部职工积极履职、勇于担当。通过电话、网络等多种方式，认真做好消费维权咨询服务和投诉接待工作。对投诉热点的宴席和住宿退订、医疗防疫用品的质量和价格问题、涉及基本民生粮油肉蛋菜奶等商品的投诉举报，他都加强跟踪督办，切实提高维权效能，在投诉举报当天就做到件件有着落，事事有回音。2020年1月21日至3月11日疫情防控期间，接听群众投诉咨询电话93人次，受理、处置消费者投诉（举报）45件，办结率100%，为消费者挽回经济损失1.9万元。对其中7件涉嫌哄抬物价、食品安全的违法行为依法予以立案查处。

2020年在董致雄同志的带领下，城东市场监管所及时受理并调处消费者投诉，快接快办，切实保护了消费者的合法权益。紧紧围绕“凝聚你我力量”的年主题，创新维权机制，积极开展消费教育引导，帮助消费者提高自我保护意识和能力，增强依法维权主动性。2020年，该所共受理消费者申诉422起，调处420起，调处率99.5%。其中12315平台申诉365起，为消费者挽回直接和间接经济损失16.7万元。阳光频道及信访件57起，办结率100%。

他是疫情防控一线的孺子牛。在处理相关投诉举报的同时，董致雄同志还带领干部职工奋战在疫情防控工作的一线。疫情防控点值守、打击假冒伪劣医疗防护用品、商品价格的监管、食品药品餐饮安全监管、农贸市场和商超的疫情防控巡查都少不了他的身影。

（下转第45页）

王波：
深耕口碑 让放心消费扎根家居行业

事迹简介：王波，现任红星美凯龙湖北省营发中心营运部部长，负责湖北省范围内14家红星美凯龙商场及2家星艺佳商场的日常营运管理工作，其中最为重要的工作之一就是提升顾客的满意度。

在现今市场消费需求增大，随着消费理念的日趋成熟，红星美凯龙致力为消费者打造更极致的服务体验。2020年红星美凯龙在原有对消费者的服务承诺基础上，再出重磅举措，全新升级“星服务 心承诺”战略，凝聚多方力量，让消费者享受更有温度的服务，为消费者的购物体验保驾护航。营运推进部作为红星美凯龙服务升级落实部门，王波力求每次服务举措升级都可以在社会各方的共同监督下，扎实落地为消费者赢得更便捷美好的家居消费体验，也让消费者享受更优质的全方位居家置业、生活体验提升。其中因消费维权工作表现突出，辖区内多家红星美凯龙商场荣获“放心消费创建示范单位”、“消费维权先进单位”、“诚信示范企业”、“守合同重信用企业”等称号。2020年武汉汉阳商场、黄石迎宾商场荣获湖北省“消费教育基地”称号，更是对商场放心消费创建工作的肯定。

红星美凯龙一直严控商品的环保质量，为消费者提供安全放心、质量过硬的家居商品，秉承着“对每个家庭的居家环保负责任”的企业使命。湖北省各红星美凯龙商场一直坚持开展商品环保、质量检测工作，合作湖北省产品质量监督研究院，定期对商场所售商品进行抽检，确保符合国家环保标准，更好的帮助消费者甄选优质家居商品，让消费者能够畅享绿色环保健康生活。

王波说：“我们做服务的意义不只是为了满足消费者需求存在，更是科技赋能业务、重塑服务体系进程，进而布局未来，打造家居设计、购买、安装配送、维保一体化智能家居服务能力的重要尝试”。

个人深耕家居行业近十年，今年更是挑战红星美凯龙家装业务，面对的顾客诉求问题也从家居产品买卖，向家装前段硬装环节转变。通过自我学习、门店蹲点、工地巡检等方法自学家装全流程知识，并开展多次客户满意度调研，积极探索，打通顾客和商户、商场的沟通渠道，建立有效的投诉处理机制，大大提升了投诉处理的时效性和顾客满意度。

“每处理完一起投诉，当看到消费者的笑容或得到消费者一句感谢的话，我就觉得自己的工作值了，心情也格外舒畅。”这是王波对每一个客诉处理人传达的思想。她表示，愿意用自己的管理能力、专业知识和技能为消费者权益保护事业添薪加火，希望在广阔的消费维权公益事业中，体现自己的社会价值，贡献自己的绵薄之力。

红星美凯龙一直以来的理念就是服务好每一位顾客，也对商场的服务标准与礼仪提出更严格的要求。相信在未来红星美凯龙家居商场的服务口碑将更上一个台阶。“放心消费，尽在红星美凯龙！您的满意，是我们不变的追求！”这是红星美凯龙对顾客的承诺，也是王波检验自己工作的唯一标准。

张秉涵：乡村消费维权的守望者

事迹简介：张秉涵，现任嘉鱼县官桥镇舒桥社区消费者投诉站站长。他义务从事消费维权工作十多年来，得到了村民的拥护和欢迎、赢得了良好的口碑，获得“全国3·15特别贡献奖”候选人、“湖北省消费者维权特别贡献奖”等十多项荣誉。

满头银发，中高身材，一张和谐的笑容，这就是我们逾今全省基层消费者投诉站中年龄最大的志愿者——现任嘉鱼县官桥镇舒桥社区消费者投诉站的张秉涵站长。年逾古稀的张秉涵站长他义务从事消费维权工作十多年来，得到了村民的拥护和欢迎、赢得了良好的口碑，也受到了各级政府的肯定。曾被评为“感动咸宁十大人物”、湖北省省级消委会委员（全省唯一“基层维权站”志愿者）、获得“湖北省消费者维权特别贡献奖”等十多项荣誉，2014年被评为“南嘉楷模”，2014年–2017年期间先后被推荐为“全国3·15特别贡献奖”候选人、“最美消费维权人物”候选人，省消委授予“消费者投诉站、12315联络站省级示范站”荣誉称号，历年均被评为先进维权站，他的维权事迹赢得了社会各界的一致好评。

为民解忧主动请缨担重任

官桥镇舒桥社区是一个偏远乡村居委会，由于交通不便，当地许多农民在生活中碰到消费纠纷，一般都不了了之。鉴于农村消费维权难的现状，2005年成立维权站初期，时龄60岁的张秉涵主动申请义务担任了消费者投诉站站长，并将投诉站设在自己家里。他和老伴没有退休金，生活简朴惯了，为了让村民投诉时有一个舒适的环境，张秉涵拿出自己辛苦积攒的一万多元钱将投诉站的办公场所装饰一新，这在全县是第一例，全国、全省也不多。

十多年坚持维权不惧辛劳

翻开张秉涵老人的维权记事本，里面记录着很多很多的维权事例：“水电不通找张老”“盖房闹纠纷解决不了，找张老”“买到的猪仔病死了，找张老”

……官桥镇米埠村八组村民毕明栋，2006年购买皮鞋因质量问题投诉；2009年村民吕恢金购买谷种不出苗，张老经过调查取证，帮吕恢金拿到了赔偿款；村民残疾人—龙某花2万元购买邵某的一处房子，付款时，由于双方没有签订合同，也没有任何凭证，后来引发纠纷也是张站长经过一个星期的调解，最后得到了解决。2019年6月，村民殷某因家中建房，购买了水泥砖20000块，施工十几天后发现墙面脱落，有裂缝，怀疑水泥砖质量问题，要求厂家赔偿损失，多次沟能未果，于是找到了张老。张老不顾高温暑热，立即帮忙联系联络员，最后联合几个部门沟通协商，为消费者挽回了损失。2020年2月22日，村民何某投诉水果店里香蕉提价太高，疫情期间乱涨价，张老立即反映到市场监管部门。2020年6月，村民刘某在家旁边的米店购买大米50斤，吃了一段时间后，发现大米颜色变黄，部分变红，于是怀疑购买到变质大米，与经营者协商没有达成协议，街坊关系闹得很紧张，张老知道后立即安抚了双方情绪，经过调查发现因是梅雨季节，大米应是保存不当引起变色，经过与双方多次沟通，终于达成了一致协议，邻里关系也得到了缓解。

维权路上不改初心

成立维权站张老请缨时说“因很多村民不懂维权，假货、骗局常常盯上农村市场，我能帮忙解决一点，村民就少受一点损失。” 2013年，张老患脑梗入院。住院期间仍牵挂投诉站的事务，病愈后，虽然腿脚有些不利索，出门少不了拄个拐杖，他仍然一趟一趟往外跑，2014年7月在多年的积极要求下还光荣成为一名共产党员。十五年来，张老没拿一分钱，义务接待消费者咨询、投诉1000多起，调解率100%，为农民挽回经济损失100多万元。不管严寒还是酷暑，不管涉及金额是几元还是几万元，都是义不容辞同等对待这么多年，张老为人正派、公私分明，附近街坊邻居慢慢形成了习惯，生活中有个什么小纠纷也去找张老评个理，平时没事农闲时也喜欢去张老那听一下维权小常识。有的村民不理解张老，问他：“您都70多岁了，这么大年纪，不拿公家一分钱，又不收调解费，甚至还要倒贴，您图的是什么呢?”张老笑着回答“人这一辈子，总要有点精神追求。我给别人把事情解决好了，自己心情也好了，只要大家还有需要，他就会一直服务下去。”

（上接第42页）

从疫情开始，董致雄同志就一直坚守在疫情防控第一线，和他一样站在防疫第一线的还有他的妻子。因为忙碌，夫妻俩聚少离多，但他们知道，只有守护好“大家”，才能有自己温馨的“小家”。坚守使命，是他无悔的选择。

在董致雄同志的带领下，市场监管、消费维权、抗击疫情等工作取得了很大成效。2020年3月12日，中共天门市委组织部对城东市场监管所党支部予以通报表彰；2020年10月12日，被天门市委市政府授予“先进基层党支部”称号。

防疫消毒，选购酒精有窍门

面对疫情，酒精成了居家必备的防疫用品。75%乙醇可以有效灭活病毒。乙醇，就是我们常说的医用酒精的主要成分，那么医用酒精消毒的机理是什么？不同浓度酒精的作用有什么差异？用酒精消毒有哪些特别的注意事项？

医用酒精的组成

医用酒精主要由乙醇组成，是一种乙醇外用消毒剂。高浓度乙醇有易挥发、易燃的特性。

医用酒精是一种混合物，采用淀粉类植物经糖化再发酵后蒸馏制成。其与制酒的过程相同，但蒸馏温度远远低于制酒，且蒸馏次数高于制酒。所以医用酒精浓度高，不能食用，但可接触人体。

酒精消毒的机理

酒精能吸收细菌蛋白质的水分，使其脱水变性凝固，从而达到杀灭细菌的目的。

提醒大家的是，纯酒精和水都无法让细菌中的蛋白质变性，唯有在酒精与水共同作用下，才可使蛋白质失去生理活性。所以，仅有一定浓度的酒精才能起到良好的消毒灭菌作用。

不同浓度酒精的作用

酒精低浓度时为抑菌剂，高浓度时有杀菌作用，但不能破坏细菌芽孢。当酒精的稀释浓度低于50%，它的杀菌活性迅速下降。

酒精也有抑制真菌和杀病毒的作用。

01 25%～50%的酒精用于物理退热

用25%～50%的酒精擦洗患者皮肤时，不仅可刺激高烧患者的皮肤血管扩张，增加皮肤的散热能力，还由于其具有挥发性，可吸收并带走大量的热量，使体温下降、症状缓解。

02 40%～50%的酒精用于预防褥疮

用于长期卧床患者的皮肤护理时，可将少许40%～50%的酒精倒入手中，均匀地按摩患者受压部位，以达到促进局部血液循环，防止褥疮形成的目的。

03 70%～75%的酒精用于消毒

70%～75%的酒精与细菌的渗透压相近，可以在细菌表面蛋白未变性前逐渐不断地向菌体内部渗入，使细菌所有蛋白脱水、变性凝固，最终杀死细菌。酒精浓度低于70%时，由于其渗透性降低，会影响杀菌能力。

04 95%的酒精用于医院擦拭紫外线灯

市面上常有75%和95%这两种浓度的医用酒精。有些人认为浓度越高，杀菌越彻底，其实这是个误区。浓度过高的酒精，对细菌蛋白脱水过于迅速，使细菌表面的蛋白质首先变性凝固，形成一层坚固的包膜。这层硬膜会对细菌产生保护作用，防止酒精进一步渗透，反而影响消毒效果。

05 酒精消毒以外的作用

医用酒精可以作为生活好帮手，在除臭除异味、清洁家电、除锈斑污渍、眼镜防水等方面发挥功效。

（下转第47页）

如何选购鸡蛋更健康?

文/王思露

鸡蛋，被誉为“全营养食品”，是生活中优质蛋白质的重要来源。不光是品种多，土鸡蛋、柴鸡蛋、山鸡蛋……目前，市面上所售鸡蛋的价格也是相差甚多。

如何选购鸡蛋更健康?每天吃几个更好呢?

为什么要吃鸡蛋?

鸡蛋等蛋类食品是多种营养物质的重要和优质来源，这其中包括优质蛋白质、磷脂、维生素A、维生素E、维生素D、维生素K、B族维生素、以及多种矿物质元素（锌、铁、硒）等。

蛋类食品之所以优秀，一方面是由于其富含多种营养素、种类齐全，另一方面则是由于蛋类易于消化吸收，食用对机体的补充效果较完美。

市面上鸡蛋的价格相差甚大，有些鸡蛋每斤卖到3、4元，有些甚至能卖到70、80元一斤，那到底有什么区别呢?

不同价格的鸡蛋有啥区别?

土鸡蛋，价格贵，难道其营养价值真的更高?

其实，就营养物质的含量来说，土鸡蛋与普通鸡蛋中的蛋白质（氨基酸）、钙、铁、磷等主要营养物质的含量并无较大区别，只是土鸡蛋（柴鸡蛋）中的脂肪含量比普通鸡蛋略高出约1%，胆固醇的含量也稍高一些。

（上接第46页）

酒精消毒的其他注意事项有哪些?

白酒代替酒精消毒——不可以!

有人会问：“如果我家里没有酒精，可不可以用高度的白酒来代替？”

医用酒精是严格由水和乙醇配成，而白酒成分较复杂，通常含有多元醇、高级醇、酯类、有机酸以及酚类，这些成分既有一定的灭菌作用，同时还具有促进细菌增生的作用，故使用白酒代替酒精杀菌不可取。

工业酒精代替医用酒精——不可以!

工业酒精中含有甲醇，用于皮肤消毒会有部分被皮肤吸收。甲醇可导致中毒，严重的可导致失明甚至死亡。

酒精的购买和使用

医用酒精必须到药店或医院购买，对酒精过敏者慎用。

酒精的存放

酒精是易燃的危险品，使用时要避免周围有明火或高热源，保存时要注意避光、避热，远离火源和电器，密封放在阴凉处。

需要注意的是，养鸡场集约化养殖产出的鸡蛋中所含的维生素和矿物质元素的含量比土鸡蛋要高，其原因是养鸡场给鸡喂食的饲料当中营养物质更为充足。

此外，两类鸡的“吃食”也存在差别。

与普通鸡蛋的养殖环境不同，土鸡在养殖过程中的吃食大多为青草、虫子等物质，这些物质中本身含有一些脂溶性味道成分，接下来这些物质会转移到鸡蛋中，这也是导致土鸡蛋味道更香的一则因素。

综上所述，土鸡蛋和普通鸡蛋在营养物质的组成上差别不大，选择适合自己的就好。

虽然高价，但安全性容易存在问题：土鸡多处于“放养”状态，而在这个过程中并不能严格控制产蛋的环境卫生，鸡蛋容易受到粪便等有害物质的污染。

除此之外，由于散养土鸡的吃食复杂，土鸡蛋被沙门氏菌、李斯特菌、农药、二恶英等有害物质侵袭的风险更高，值得重视。

红皮鸡蛋比白皮的更有营养?

事实上并非如此。蛋壳的颜色主要由一种名为卵壳卟啉的物质决定，而这种物质没有营养价值，颜色与鸡的品种有关，与营养价值无关。

除了土鸡蛋、柴鸡蛋外，市面上的山鸡蛋、绿色鸡蛋、特殊营养成分鸡蛋等产品，其和普通鸡蛋相比营养差距并不大。

如何正确选择鸡蛋?

选正规场所

为降低安全风险，建议到有资质的农贸市场或大型超市购买鸡蛋。

不盲目购买高价鸡蛋

购买鸡蛋，选择安全卫生是首要标准，不必花高价选购。

仔细看

首先，挑选表皮干净、卫生的蛋品；

其次，关注蛋壳，新鲜鸡蛋的蛋壳上会有一层霜状的物质，表面看起来没有光泽，触摸起来也相对粗糙；

最后，用手掂重量，同样大小的鸡蛋，分量越重，相对越新鲜。

怎样吃鸡蛋更健康?

1、吃全蛋更营养，不可丢弃蛋黄。

2、生鸡蛋、溏心鸡蛋可能存在细菌污染的风险，建议大家吃全熟蛋。

3、食物相克不可信，鸡蛋和豆浆、牛奶等食物可以放心搭配食用。

4、在保证肉类、奶类等优质蛋白质足量摄入的基础上，建议平均每天吃1个鸡蛋（大约50克），或重量大致相当的其他蛋类。

“湖北线下无理由退货首批优秀示范店”选树评价荆州现场会举行

为弘扬消费维权正能量，7月23日下午，省消委在荆州市举行“湖北线下无理由退货首批优秀示范店”选树评价荆州现场会，并对荆州市7天无理由退货单位候选门店进行调研评估。

省消委工作人员先后走访调研了荆州市7天无理由退货消费维权服务站点大润发超市（万达广场店）、南国大家装（荆州店）和省级消费教育基地湖北小胡鸭食品有限公司，详细了解门店内线下无理由退货制度，并全方位调研门店推行线下无理由退货情况。

线下实体店7天无理由退货承诺自去年6月开始推行，是线上无理由退货制度的延伸，旨在充分保护消费者的合法权益，降低购物风险，把实体店购物变得更方便、更舒心。

吴采平/摄

荆州市消费者权益保护中心党支部开展主题党日活动

文/何　芳

9月17日下午，荆州市消费者权益保护中心党支部全体干部职工到荆州市依顺食品有限公司开展中秋节前食品安全宣传督导活动。

随着中秋节的临近，月饼成为中秋传统佳节的热销食品，为了让消费者挑选到自己如意的月饼，吃得放心，过一个舒心的中秋节。荆州市消费者权益保护中心深化为群众办实事，深入月饼生产企业开展食品安全宣传督导，营造安全放心的消费环境，凝聚共识、团结奋进、共谋发展。

大家参观了月饼制作车间，详细了解了企业文化和月饼的生产、加工、储存、销售等环节。重点对厂家

原材料进货来源是否正规合法，月饼生产环境是否安全无菌，加工过程是否添加对消费者身体有害的添加剂，生产结束后成品月饼如何存储等关系到消费者切身利益的问题进行了了解，并通过随行媒体报道教育引导消费者选购月饼做到“看品牌、察外观、闻气味、尝味道”，在购物中要索取发票或购物凭证，并将这些凭证保管好，以备发生纠纷时提供维权证据。

通过本次宣传活动，不仅对企业食品安全起到了很好的监督教育作用，对促进企业依法履行保障食品安全第一责任起到了积极作用，同时也使消费者学到了月饼选购、品质鉴定相关知识，解除了消费疑虑，提升了消费信心，扩大了特色商品品牌影响力。

老年消费提示

老年消费提示之1

购买保健食品和用品看清外包装

老年消费提示之2

购买商品看清相关标示

老年消费提示之3

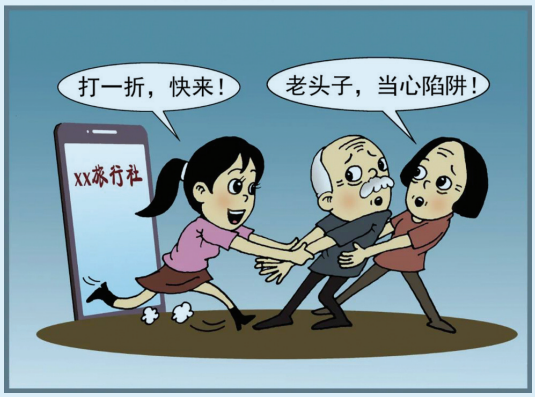
参与网购选择正规电商平台

老年消费提示之4

家电维修需防“李鬼”

老年消费提示之5

标价低廉旅游产品勿参与



老年消费提示之6

预付消费小心被“吸金”

老年消费提示之7

会销、讲座等活动一律拒绝