

# 荆楚维权



总第109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

2022年第1期



湖北省消费者委员会发布《2021年湖北省预付式消费情况调查报告》

## 超八成消费者不会主动维权

## 湖北：打造和解平台 提高维权效能

《湖北市场监管“十四五”规划》提出  
强化市场消费环境建设具体要求

中消协公布2022年消费维权年主题：共促消费公平



## 顾栋材副局长到省局广监中心、消保中心调研



4月2日上午，省局党组成员、副局长顾栋材带领广告处、消保处，到省局广监中心、消保中心调研，了解工作开展情况。

顾栋材现场查看了省局广监中心关于传统媒体、互联网、户外媒体等广告实时监测情况以及消保中心关于湖北315消费投诉和解平台建设情况，并听取了两个单位的简要情况汇报。

顾栋材指出，省局广监中心、消保中心要坚持以人民为中心的发展思想，坚持大局观念、系统思维，自觉把思想和行动统一到大局大系统中，结合本单位职责任务，

创新工作思路，提升履职质效，不断提高广大消费者获得感、幸福感和安全感。他强调，广监中心要进一步加大广告监测力度，推进属地监测进度，压实主体责任，防止监测监管盲区，充分利用多方资源，发挥联动机制，提高重点领域监测质量。消保中心要坚持系统观念，要充分发挥消协组织的联系纽带功能，充分利用湖北315消费投诉和解平台，为企业提供精准服务。要进一步提高消协组织公信力，大力宣传典型案例，增强市场主体依法经营和消费者依法维权意识，进一步优化营商环境和消费环境，多措并举切实保护消费者合法权益。

## 湖北投诉和解平台登上中消协315直播

正值上线一周年之际，“湖北315消费投诉和解平台”作为全国消协亮点工作之一，登上中消协315直播节目。

截至2022年2月28日，湖北315消费投诉和解平台已入驻名优企业商户15200余家，在线受理有效投诉4864件，已和解4162件，和解成功率85.57%。

其中受理入驻企业有效投诉3591件，已和解3319件，和解率92.43%；受理未入驻企业有效投诉1273件，已和解843件，和解率66.22%。

“湖北315消费投诉和解平台”主要包括“我要投

诉”“阳光和解”“消委登录”“企业登录”“信息公示”等功能模块。

目前，湖北省市场监管局、部分市州市场监管局、消委官网官微已链接“投诉和解”端口，畅通投诉渠道，方便消费者投诉咨询。



# 始终把保护消费者权益放在突出位置

马正其

中央高度重视发挥消费在经济发展中的基础作用，高度重视保护消费者权益，多次强调要“改善消费环境，强化消费者权益保护”。各级党委和政府都将保护消费者权益作为神圣使命，市场监管部门和其他相关部门始终把保护消费者权益放在突出位置，着力树立消费者至上理念，努力营造安全放心消费环境，通过各种举措不断提振消费信心、扩大消费总量。

目前，消费领域还存在一些短板弱项，社会消费的基础还不牢固，假冒伪劣问题仍然时有发生，新经济新业态消费维权难问题凸显，消费制度规则建设仍需强化，百姓在医疗、教育、养老、育儿等方面的消费纠纷多发易发，消费者权益保护工作仍面临多重考验。

稳定消费扩大消费是稳定经济促进增长的重要方面。这需要将保护消费者权益作为一个系统性工程来持续推进、久久为功，通过稳定和扩大市场主体保消费基础，完善法规适应消费新趋势，提升产品质量服务群众美好生活，加强执法办案震慑不法行为，强化协同共治形成维权合力，以持续改善的消费环境不断释放消费潜力，促进经济稳定健康增长。

加快完善法律规章适应群众消费新趋势。这就需要我们根据经济社会的发展方向和人民群众消费热点的变化，不断调整完善《消费者权益保护法实施条例》等相关的制度规则，抓紧制修订配套的法规标准。要围绕消费升级趋势，根据人民群众对衣食住行、养老育幼、教育医疗等方面的呼声需求，要进一步完善和创新消费者权益保护的制度规定，既要规范市场和企业行为，指导行业健康发展，也要更好服务群众需求，维护消费者合法权益。尤其是要关注互联网发展带来的新型消费维权难题，针对数据安全、数

据权属、数据交易中知识产权、个人隐私保护等事宜，加快推进相关制度的修订完善。

不断提升产品质量满足群众高质量生活。高质量的产品是人民幸福生活的基本需求，也是高质量生活的重要保障。在继续深入实施质量强国战略，开展高质量发展综合绩效评价的同时，要加快建设统一的绿色产品认证和标识体系，让群众关心的重点领域、重点产品、重点行业成为群众放心消费、拉动经济增长的阳光领域、阳光产品、阳光行业。

增强监管执法力度为消费者撑腰壮胆。只有让违法者付出代价，才能让消费者有底气，只有强化执法震慑不法行为，才能让老百姓挺直腰杆放心消费。要围绕社会关注度高、百姓反应强烈的重点领域，强化重大典型案件的查办，严惩垄断、不正当竞争、虚假违法广告等，加大消费者隐私权、知情权保护。进一步加强宣传曝光，形成“查办一案、警示一片”的影响，充分发挥警示震慑效应，推动整个消费环境的进一步优化。

突出协同共治形成消费维权合力。支持各级消协组织进一步发挥作用，因地制宜开展消费教育引导、比较试验、体验式调查、公益诉讼等，在立法立标、参与监督检查、公开披露批评等方面发挥更大的作用。进一步发挥消费者、新闻媒体等的监督作用，加大对各类无良商家的曝光、谴责力度，宣传褒奖“良心企业”“良心店铺”，形成“激浊扬清”的良好消费氛围，倒逼企业将重心放到积极创新、公平竞争和更好服务消费者上。

(马正其 政协全国委员会常务委员、市场监管总局原副局长)

# 荆楚维权

本刊顾问：丁凤英 刘荣山

《荆楚维权》编委会主任：顾栋材

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 郭华 郑和平

刘想中 柯兵 林慧秀

章炜 邱鹰 周一兵

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 张琼

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 始终把保护消费者权益放在突出位置

#### 权威发布

04 2021年度湖北省消委（协）组织受理投诉情况分析

09 湖北省消费者委员会发布《2021年湖北省预付式消费  
情况调查报告》：超八成消费者不会主动维权

15 湖北省消费者委员会3·15公布  
2021年度15起侵害消费者权益的典型案列

#### 本刊特稿

19 湖北：打造和解平台 提高维权效能

22 《湖北市场监管“十四五”规划》  
提出强化市场消费环境建设具体要求

#### 视点视角

23 中消协公布2022年消费维权年主题：共促消费公平

24 新时代消费维权要提档升级

25 不要总是等到了315，才想起消费者权益保护

#### 消委动态

26 携手共促消费公平 打造优良消费环境  
——2022年湖北省消委系统“3·15”活动综述

30 襄阳市召开“3·15”消费维权新闻发布会

31 黄石市纪念“3·15”国际消费者权益日主题晚会隆重举行

## 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

**32** 荆州中心城区举办“3·15”国际消费者权益日主题活动  
消费维权进乡村 共促公平保发展

**33** 咸宁市启动纪念“3·15国际消费者权益日”  
暨“放心消费咸宁行”活动

**34** 十堰市张湾区开展“3·15消费者权益日”主题活动  
十堰市茅箭区开展“3·15”主题宣传活动

**35** 立足三全 提升三度  
荆门市3·15主题宣传活动实效满满

**36** 黄冈市召开纪念3·15国际消费者权益日会议

**37** 鄂州市隆重举行3·15国际消费者权益日纪念大会

**38** 孝感市消委开展3·15线上直播活动  
凝心聚力 共促消费公平——汉川市纪念3·15活动综述

**39** 天门市举行2022年3·15国际消费者权益日宣传活动

**40** 潜江市消委：共促消费公平 保障产品安全

**41** 随州市举办“3·15”国际消费者权益日纪念活动  
仙桃市消费者委员会亮出消费维权“成绩单”

**42** 神农架林区市场监管局、消委会开展3·15主题宣传活动  
“3·15”来了！宜昌市夷陵区消协为预付卡消费安全护航

**43** “早、快、实” 维权，招招见实效  
松滋市消费者委员会扎实开展“3·15”维权系列活动

**44** 襄阳市襄州区开展2022年“3·15”集中销毁  
假冒伪劣商品现场会  
钟祥市消委会开展3·15国际消费者权益日宣传活动

**45** 红安县隆重举办2022年“3·15”大型宣传咨询活动

### 荆楚资讯

**46** 湖北省市场监管局发布  
2021年度湖北省放心消费创建示范单位名单

**47** 湖北省消费者委员会发布首批100家  
“湖北线下实体店无理由退货优秀示范店”名单

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

# 2021年度湖北省消委（协）

2021年，全省消委组织围绕“守护安全 畅通消费”消费维权年主题，大力开展投诉咨询、投诉调解、线上和解、投诉公示等工作，进一步筑牢消费维权安全，畅通维权渠道，提升维权效能，为营造放心舒心消费环境做出应有的贡献。据统计，全省各级消委组织接待消费者来电、来信、来访35万余人次（含3·15活动接待人数），其中受理消费者法律咨询24万人次，受理消费者投诉118445件，已解决106600件，解决率90%，为消费者挽回经济损失8440万元，收到锦旗（表扬信）1500面/封。

## 一、投诉基本情况

### （一）投诉性质分析

从投诉性质分析（如图1所示），合同、质量和售后服务位居投诉总量前三位，分别占投诉总量31.12%、25.33%、19.79%，其他依次为安全占5.33%，虚假宣传占5.29%，价格占3.52%，计量占2.80%，人格尊严占1.92%，假冒占0.39%，其他占4.51%。与2020年同比，合同、质量、售后服务、人格尊严、假冒所占比重成上升趋势，与去年同比上升18.25%，价格类消费争议降幅明显，与去年同比下降8.14%（如表1所示）。

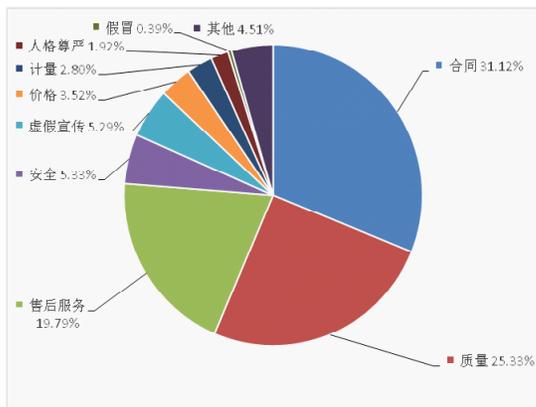


图1 投诉性质比例图（%）

表1 按投诉性质分类情况表

项目	2021年 (件)	投诉比重 (%)	2020年 (件)	投诉比重 (%)	比重变化 (%)
合同	36859	31.12	17539	22.17	↑8.95
质量	30004	25.33	15302	19.34	↑5.99
售后服务	23440	19.79	13909	17.58	↑2.21
安全	6319	5.33	5992	7.57	↓2.24
虚假宣传	6268	5.29	7444	9.41	↓4.12
价格	4175	3.52	9223	11.66	↓8.14
计量	3320	2.80	2629	3.32	↓0.52
人格尊严	2272	1.92	645	0.82	↑1.10
假冒	458	0.39	3076	3.89	↑3.50
其他	5330	4.51	3449	4.32	↑0.18

### （二）投诉类别分析

#### 1、按商品类投诉情况分析

据统计，2021年全省消委组织受理商品类投诉65349件，占投诉总量55.17%。其中，食品类、家用电子电器类、交通工具类、日用商品类、服装鞋帽类、房屋建材类所占比重与去年同比明显上升，分别占投诉总量12.87%、10.90%、8.68%、8.41%、5.74%、3.89%。与去年同比，医药及医疗用品类、烟酒饮料类、农用生产资料投诉量明显减少，所占比重明显下降（如图2、表2）。

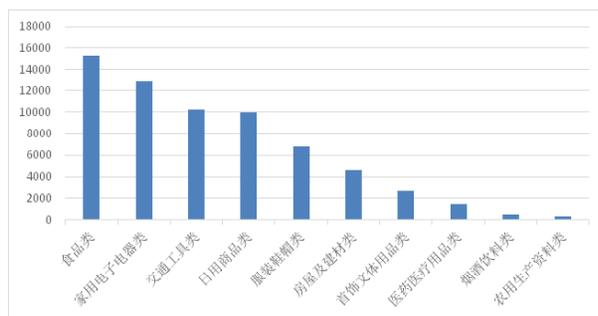


图2 商品大类投诉量图（单位：件）

# 组织受理投诉情况分析

表2 商品大类投诉量变化表

项目	2021年 (件)	投诉比重 (%)	2020年 (件)	投诉比重 (%)	比重变化 (%)
食品类	15249	12.87	8654	10.94	↑1.93
家用电器类	12915	10.90	4287	5.42	↑5.48
交通工具类	10277	8.68	3100	3.92	↑4.76
日用商品类	9961	8.41	5116	6.47	↑1.94
服装鞋帽类	6799	5.74	2906	3.67	↑2.07
房屋及建材类	4605	3.89	1838	2.32	↑1.57
首饰文体用品类	2621	2.21	1888	2.39	↓0.18
医药医疗用品类	1441	1.22	2877	3.64	↓2.42
烟酒饮料类	511	0.43	2376	3.00	↓2.57
农用生产资料类	352	0.30	904	1.14	↓0.84
其它商品	618	0.52	1858	2.35	↓1.83
合计	65349	55.17	35804	45.26	↑9.91

表3 服务大类投诉量变化表

项目	2021年 (件)	投诉比重 (%)	2020年 (件)	投诉比重 (%)	比重变化 (%)
生活社会服务类	16000	13.51	15358	19.41	↓5.90
教育培训服务	14517	12.26	2078	2.63	↑9.63
文化娱乐体育服务	5766	4.87	5687	7.19	↓2.32
房屋装修物业服务	2904	2.45	2417	3.06	↓0.61
通信服务	2847	2.40	2962	3.74	↓1.34
互联网服务	2824	2.38	2278	2.88	↓0.50
卫生保健服务	1752	1.48	1245	1.57	↓0.09
旅游服务	1244	1.05	1660	2.10	↓1.05
销售服务	1202	1.01	2407	3.04	↓2.03
金融服务	1126	0.95	625	0.79	↑0.16
邮政业服务	1090	0.92	1042	1.32	↓0.40
公共设施服务	974	0.82	1768	2.23	↓1.41
保险服务	350	0.30	1628	2.06	↓1.76
其它服务	500	0.42	2149	2.72	↓2.30
合计	53096	44.83	43304	54.74	↓9.91

## 2、按服务类投诉情况分析

据统计，2021年全省消委组织受理服务类投诉53096件，占投诉总量44.83%。其中，生活社会服务类、教育培训类投诉量位居前两位，与去年同比，教育培训类投诉量大幅度增长，通信服务类、旅游服务、销售服务、公共设施服务类、保险服务类投诉量有所下降；生活社会服务类、文化娱乐体育服务、房屋装修物业服务类、通信服务、互联网服务、卫生保健服务所占比重下降明显（如图3、表3）。

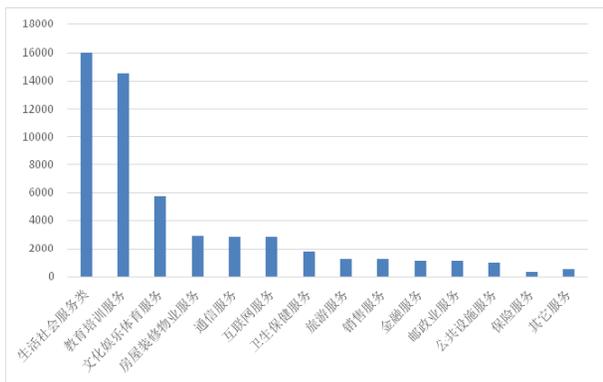


图3 服务大类投诉量图 (单位: 件)

## (三) 商品和服务投诉量变化分析

在细分商品类投诉中，食品、汽车、服装、手机产品、家具、装修建材、首饰、家用空调的投诉量大幅度增加，位居投诉量前八位（如图4、表4所示）。

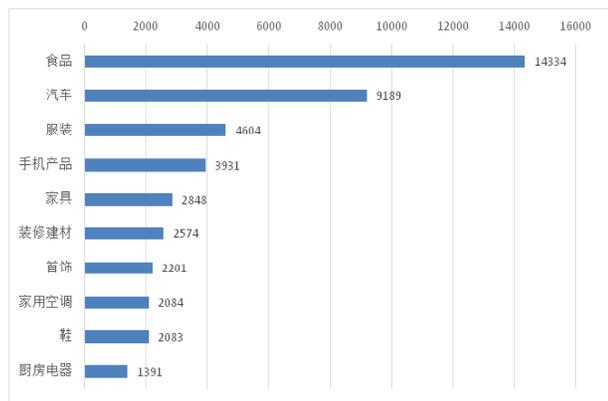


图4 商品细分领域投诉前十位 (单位: 件)

# 荆楚维权

在细分服务类投诉中，餐饮服务、健身服务、美容美发、住宿服务、修理服务、网络接入投诉量均有所上升（如图5、表4所示）。

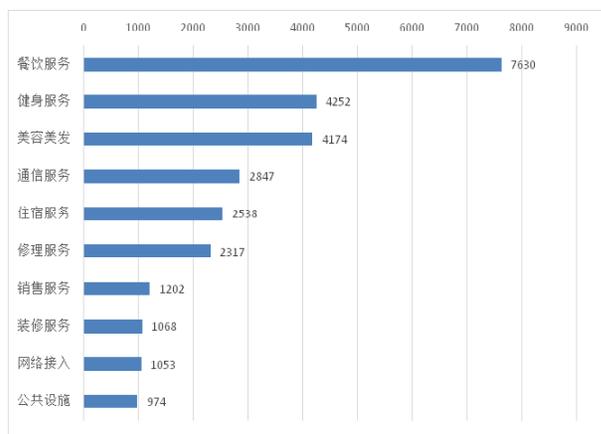


图5 服务细分领域投诉前十位（单位：件）

表四 投诉量居前十位的商品和服务（单位：件）

商品类别	2021年	2020年	服务类别	2021年	2020年
食品	14334	8654	餐饮服务	7630	6985
汽车	9189	3100	健身服务	4252	2472
服装	4604	1842	美容美发	4174	1765
手机产品	3931	1495	通信服务	2847	2969
家具	2848	1574	住宿服务	2538	1378
装修建材	2574	1838	修理服务	2317	989
首饰	2201	888	销售服务	1202	2407
家用空调	2084	639	装修服务	1068	2417
鞋	2083	1002	网络接入	1053	452
厨房电器	1391	635	公共设施	974	1768

## 二、投诉特点分析

**（一）消费者维权意识明显增强。**据统计，2021年全省各级消委组织受理投诉总量118445件，与2020年相比增加39337件，同比上涨49.73%；尤其是消费者来电、来信、来访总量高达35万余人次，同比增长了2.76倍。反映出过去一年以来，全省消委组织建平台、拓渠道、强公示、广宣传、凝合力等一系列组合措施增强了

消委组织公信力，提升了消费者维权信心，进一步促进了消费者维权意识觉醒，主动向消委组织表达合理诉求，维护自身合法权益。

**（二）新消费异军突起。**随着人们生活水平不断提高，消费结构逐渐升级，Z世代的消费者正逐渐成为主导消费市场的中坚力量，消费维权投诉也呈现出新变化。一方面，消费者对生活品质要求不断提高，新消费需求由传统的“吃、穿、用”加快向改善型、舒适型、享受型转变，消费者对产品质量、安全性能、售后服务等方面提出了更高的要求；另一方面，随着网络消费新业态新模式的广泛应用，各类“消费节”优惠活动、直播带货等新型消费陷阱也层出不穷，引发社会关注。

**（三）线上和解消费争议初见成效。**“湖北315消费投诉和解平台”自2021年3月15日上线以来，通过采取入驻和解、阳光和解、线下调解、投诉信息公示、消费信用评价、黑榜单、媒体监督等手段和措施，敦促商家与消费者在线和解，有效化解了矛盾纠纷，提升了维权效能，消费者满意度明显提高。据统计，2021年，和解平台入驻企业15200余家，在线受理有效投诉4579件，已和解3997件，和解率82%。通过阳光和解公示投诉信息1400余家，发布消费侵权红黑榜29家，受到700多万人次在线关注。

## 三、投诉热点分析

**（一）线上购物投诉和解率明显提高。**今年以来，全省消委组织受理线上购物投诉18500件，占投诉总量15.62%。其中，通过线上和解、线下调解等渠道，引导消费者与网络经营者达成和解协议，有效和解质量类投诉5500件，售后服务类4484件，合同类3058件，虚假宣传2300件。如，2021年9月26日，消费者张先生投诉称，在京东平台牛奶自营旗舰店购买的纯牛奶，服用时发现牛奶变质。辖区消委受理投诉后，经与平台沟通协调，促成网店与消费者达成和解协议；又如，2021年11月16日，消费者陈女士投诉称，11月1日参与天猫平台双十一活动，在雪罗旗舰店购买了一件冬装羽绒服，订单物流信息显示11月1日快递发货，11月7号答复缺

货，截止11月16日仍未发货，且客服一直不予以答复。经查，消费者投诉属实。通过绿色消费维权渠道，促成网店与消费者达成和解；再如，2021年11月15日，武汉消费者王女士投诉称，在唯品会花费469元购买一件衣服，还在保价期内，该商品降价至348元，但是唯品会以这件衣服的颜色售完为由拒绝退差价，消费者上网查看一直有货。消委受理投诉后，经查看网络平台页面，消费者投诉属实，立即与网络平台沟通，反映消费者诉求，得到了网购平台的支持，促成网店与消费者达成和解协议。

**（二）预付消费亟需加强引导。**据统计，2021年全省各级消委组织受理预付式消费投诉36283件，占投诉总量30.63%。预付式消费因其手续简便、优惠折扣大等特点深受消费者青睐。但从反映的情况来看，预付式消费投诉问题频发，亟需强化规范引导，增强消费者自我防范意识。一是部分商家办卡环节缺少书面合同协议，仅有商家口头承诺，一旦发生消费纠纷，商家矢口否认，消费者面临维权难；二是霸王条款限制消费者权利问题突出，如卡一经售出不得挂失、不补办、不退钱、不转让，过期作废等；三是部分商家出现资金链断裂情况就关门跑路，导致消费者维权无门。如，2021年12月17日，武汉市消费者彭先生投诉称，其在光谷一路嘉园颐草道养生馆充值2400元，不到一年商家就跑路，现在已关门歇业；又如，2021年12月10日，黄石消费者朱女士反映在呈艺美发办理了一张充值卡，卡里还剩900多元钱。现在换了老板和店名，要求退卡遭拒；再如，武汉消费者邱女士9月在江汉区常青一路新塘万科广场吉米老师充值2000多元办理了一张会员卡，卡里剩余1400多元未消费，现店铺已经关门跑路。

**（三）食品销售环节有待规范。**2021年，全省各级消委组织受理食品类投诉15249件，占投诉总量12.87%，较上年8456件增长80.33%。食品类投诉主要集中在食品异物异味、过保质期、标签不规范、计量不足等方面。如，黄冈消费者陈先生投诉，称其于2021年11月30日在临江一路超市购买了两瓶金龙鱼食用油，事后发现该食用油已经过保质期；又如，武汉消费者周女士

投诉，称其于2021年8月27日通过电商平台支付50多元购买的千和酱油，收到后未开封使用，开封使用后发现酱油内含异物；再如，恩施消费者周先生投诉，称其于11月20日在抖音上购买了土家客栈的腊排骨，收货时已腐烂变质，产品无包装，要求赔偿未果。

**（四）家电类投诉和解率位居前列。**近年来，相关部门大力开展家电消费大讲堂活动，普及家电行业消费知识，向社会公布300多家诚信维修店，方便消费者就近维修。同时，各大品牌家电企业完善售后服务体系，加强投诉和解力度，取得较好社会效果。2021年，全省各级消委组织受理家用电子电器类投诉12915件，和解11625件，投诉和解率达90.01%，位居各类商品和解率前列。从投诉反映的情况来看，主要有各类促销优惠承诺兑现难，售后服务“缩水”，延迟发货，三无产品等。如，2021年7月10日，湖南省娄底市消费者倪先生投诉，称2021年7月5日通过短视频平台购买了一台湖北商家销售的大功率家用电吹风，收到货后发现商品包装无中文说明、无生产厂家、无国家强制性产品认证（3C）标识。又如，2021年7月29日，宜昌消费者王先生投诉称，参加国美电器520促销活动时，购买了一台热水器，其后商家一直以预售商品没货为由拒不发货。

**（五）家用汽车投诉持续升温。**2021年，全省各级消委组织受理汽车及零部件投诉9189件，占投诉总量7.86%，与2020年同比增长196.42%。从投诉性质分析来看，合同、质量、售后服务是家用汽车投诉反映的热点，分别占37%、20%、18%。消费者投诉集中在故意隐瞒、宣传误导、汽车质量、订金纠纷、合同争议、三包“缩水”等问题。如，2021年2月26日，荆州消费者胡先生花费43.3万元购买一辆奥迪A6L型汽车，车辆仪表盘提示“请立即添加机油”，进行检查后，结果显示发动机渗机油。胡先生要求换发动机或更换新车，商家称发动机渗机油系车辆碰撞后造成的，不履行汽车三包规定拒绝处理；又如，宜昌消费者马女士于2021年5月在汽车后市场付款1000元押金看车，商家承诺如果没有看上新车的可以退款，事后消费者不买车了，要求商家退押金遭拒；再如，武汉消费者黄女士投诉，称2021年

# 荆楚维权

10月20日花费72万元购买了一辆奔驰车，使用后才发现新车做过油漆，要求退换车遭拒。

**(六) 网络预订亟需加强信息互通。**2021年全省各级消委组织受理网络预订类投诉10168件，占投诉总量8.58%。投诉主要反映了部分经营者利用网络信息不对称的优势，在网络平台发布“过度美颜”的酒店房间，配套设施、美食等不实的图片信息，误导消费者网订，给消费者带来消费困扰和经济损失。如，武汉消费者王先生于2021年11月9日通过网络预订美食城一份外卖，在食品中吃出虫子，要求商家按照《食品安全法》赔偿10倍订餐费遭拒；又如，2021年8月15日，十堰消费者陈先生投诉反映通过网络平台订购了汉江酒店，住宿时发现房间床头有壁虎和蟑螂，要求退房退款遭拒。

**(七) 房屋类投诉呈上升趋势。**随着消费升级持续推动，消费者不断提升的居住环境品质需求与房屋商品和服务市场供应水平不相适应的矛盾日益凸显。2021年全省消委组织受理房屋类投诉10363件，占投诉总量的8.75%。其中，商品房2031件、装修建材2574件、家具2848件、房屋装修1068件、物业服务类1836件。投诉主要反映有以快速办结房产证、享受带产权车位优惠、精装修、学区规划、购房返点赠送等为噱头夸大宣传，实际承诺难兑现；商家延期交房不兑现承诺，订金不退；房屋装修质量不合格、装修板材甲醛超标等问题。如，鄂州消费者王先生投诉称，2021年6月28日签购房合同时鄂州富力房地产开发有限公司口头承诺房贷银行放款过后赠送五菱汽车、冰箱、电瓶车返点，公司以3.8万元的价格回收。但至12月份，房贷已经交了3个月，但该公司不承认返点一事；又如，武汉消费者阮先生投诉称，2020年7月份花费4500元在亿家整体橱柜定做的密度板衣柜门甲醛超标，直至2021年10月份一直有味道，其后请专人检测甲醛含量超《室内空气质量标准》规定的2倍，且柜门外表一年不到蜕皮起膜起鼓，要求商家更换柜门遭拒。

**(八) 教育培训类投诉激增。**近年来，考证、培优市场需求火热，且多采取预付款消费，消费者对培训内容了解仅凭销售一面之词，造成实际体验效果大打折

扣，同时随着“双减”政策落地，很多课外辅导机构面临倒闭或是悄然闭店，造成众多家长退费难，教育培训类的投诉咨询量激增。2021年全省消委组织受理教育培训类投诉14517件，占投诉总量12.26%，与去年同比上涨598.60%。投诉主要反映解除合同难，退款退费承诺不到位，虚假宣传误导，关门跑路等问题。如，2021年9月16日，武汉消费者张女士投诉，称其花费9980元购买了尚德教育培训课程，上了19节课后发现课程时间太长且质量差，实际也不像之前老师宣传的一对一指导，且听不懂上课内容，老师也不管不顾，当初宣传的是助学贷款结果是网络贷款，影响个人征信，张女士申请售后要求退还剩余金额，但培训机构的工作人员态度强硬推来推去。又如，2021年12月1日，武汉消费者袁女士11月份在万达东西湖金宝贝早教购买了早教课程，后因个人原因无法上课，一节课也没有上，协商退费时，却被告知退费需要等到2022年四月份再协商。

## 四、下步举措

**(一) 优化完善和解平台功能。**加大和解平台宣传引导，建立全省315和解平台一张网，形成“横向到边、纵向到底”的三级架构消费维权格局，满足消费者多样化的维权需求，实现投诉不出门、和解不出店，不断提升消费者满意度、获得感。

**(二) 建立线下消费投诉社会联调机制。**从行业协会、专业律师、退休专家、社会学者等消费维权岗位人员中，遴选出一批专业能力强、富有责任心、热心公益事业的人士，聘请为社会联合调解专员，并依托“湖北315消费投诉和解平台”建立社会联合调解专员库，做到投诉材料随机分配，社会调解公开，投诉调查公正，调解过程公平，结案归档有据。

**(三) 优化完善投诉处理机制。**针对消费投诉热点，加强消费预警，强化监督力度，加强投诉信息公示，推进“红黑榜”发布制度常态化；对严重侵害消费者权益的群体性投诉案件，通过媒体披露曝光、“诉转案”等方式积极履职，建立投诉案件信用惩戒机制。

湖北省消费者委员会发布《2021年湖北省预付式消费情况调查报告》

## 超八成消费者不会主动维权

为进一步强化对重点消费领域的社会监督，充分调动和发挥社会各界特别是广大消费者社会监督的积极作用，督促行业、企业清理不符合新《消法》的行业规则和经营行为。湖北省消费者委员会于2021年11月至12月，开展了“2021年预付式消费情况调查”活动。

### 一、基本情况

根据中国消费者协会发布的《2020年全国消协组织受理投诉情况分析》指出，预付费类消费纠纷显著增加，办卡等预付式消费已成为投诉顽疾。预付式消费，作为经营者采取的一种营销手段、消费者选择的一种消费模式，本属于经营者与消费者经济交往的自由。预付卡通常有折扣优惠，一定程度上降低了消费成本，也让消费更加便利。但近年来，随着经济的不断发展，新消费模式悄然兴起，预付式消费涵盖领域变得更为广泛。由预付卡引发的虚假宣传、霸王条款、转卡退卡难、商家携款“跑路”等问题频发，严重侵害广大消费者合法权益。与此同时，消费者权益保护难度增加，引发的消费纠纷也屡见不鲜。

为了更好地了解预付卡消费情况，保护消费者合法权益，维护公平有序的市场环境，通过问卷调查的形式开展针对武汉、襄阳、宜昌、荆州、荆门等地居民预付式消费情况调查。本次共调查4500个参与过预付式消费的消费者，采取线上和线下两种方式调查，调查问卷全面系统的反映了消费者在预付式消费中的办卡前、办卡中、办卡后的消费情况及投诉维权情况。

### 二、调查结果

#### （一）受访者基本情况

从性别结构看，预付式消费群体主要为女性，

占比61.10%，男性占比38.90%，这表明现实生活中女性更喜欢采取预付式消费。

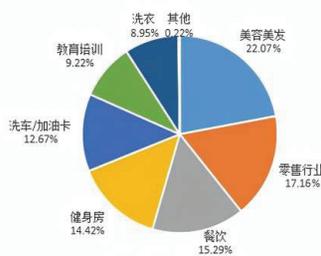
从年龄结构看，占比最多的是25-34岁的青年人，占比40.29%，其次是18-24岁的占比29.46%，35岁及以上的则占比相对较少。

从学历看，预付式消费群体中大专学历最多，占比46.48%，其次是本科生，占比35.47%，高中/中专/技校及以下的占比15.60%，硕士及以上的占比2.45%。

从月收入来看，预付式消费群体中月收入主要集中在3001-5000元的人群，占比42.34%，其次是5001-8000元的人群，占比32.62%，其余人员占比相对较少。

从办卡的情况看，大部分的预付式消费办卡为不记名卡，占比60.78%，记名卡占比32.44%。

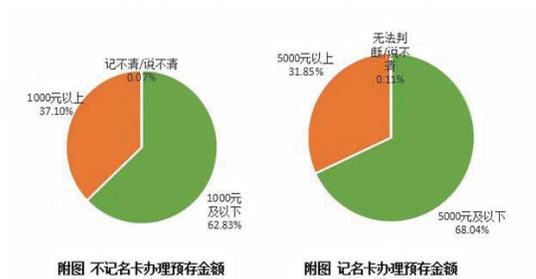
从办卡行业看，办卡行业占比最多的是美容美发行业，占比22.07%，其次是零售行业，占比17.16%，餐饮和健身行业基本持平，分别为15.29%和14.42%，汽车/加油卡占比12.67%，教育培训行业占比9.22%，洗衣行业占比8.95%。



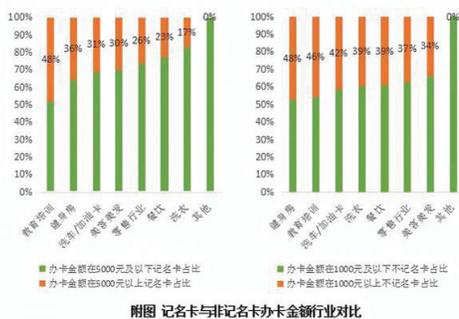
从预付式消费卡的办卡金额看，不记名卡中预存金额1000元以下的居多，占比62.83%，1000元以上的占比37.10%。相对而言，记名卡的预存金额一般较多，5000元以下的占比68.04%，5000元以上的占比31.85%。

# 荆楚维权

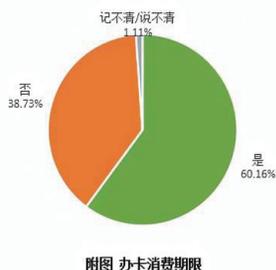
本次调查数据显示，不记名卡中预存金额1000元以上占比37.10%，记名卡预存金额5000元以上的占比31.85%。



总体来看，记名卡和不记名卡在不同行业中超额办理情况区别不大。记名卡中超过法定限额办卡金额的主要为教育培训行业，这主要是教育行业的培训费用较高，所以很容易突破5000元的限额。不记名卡中超过法定限额办卡金额的主要为健身和教育培训行业，分别占比48%和46%。



从办卡的消费期限看，大部分的预付式消费卡均有消费期限限制，占比60.16%，没有期限限制的占比38.73%。

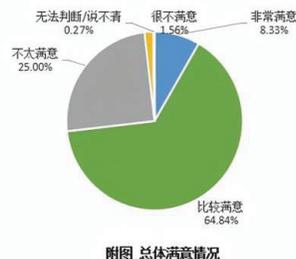


## (二) 消费者满意度指标分析

本次预付式消费者满意度评价得分为78.06分。从各项指标得分情况看，办卡前和办卡中得分相对较高，分别为82.53分和83.00分；办卡后和投诉维权两方面得分相对较低，分别为78.46分和71.50分；整体满意度得分为73.20分，低于总体评价得分。



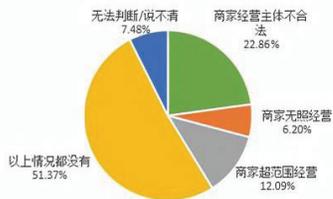
总体来看，预付式消费者的整体满意度一般，满意度为73.17%，依然存在26.56%的消费者不满意，预付式消费依然有较大的服务质量提升空间。



具体来看，22.86%的消费者遇到经营主体不合法和12.09%的经营内容超范围情况；服务过程中45.00%的消费者会遇到记名卡丢失不补办不退余额、商家跑路、实际服务内容与承诺不一致等情况，大大降低消费者满意度；在遇到问题投诉维权时，32.29%的消费者对投诉处理结果不满意。相对而言，在办卡时和办卡后的消费中，消费者的满意度相对较高，这表明消费者在办卡过程中，一般消费者登记注册成功后即可，对于是否签署合同或者合同具体内容不太关注。

## 1.办卡前评价

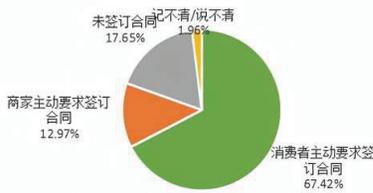
从办卡前指标得分情况看，总分15分，得分12.38分，得分率为82.53%，得分率较高，这表明办卡前问题不太多。从调查结果看，该部分问题主要表现在虚假宣传、经营主体不合规合法，41.15%的消费者遇到经营主体不合法、经营内容超范围和营业执照缺失情况。对受访者认为的“问题商家”分析后发现，22.86%的问题商家经营主体不合法，12.09%的商家超范围经营，6.20%的商家无照经营。



附图 消费者办卡前期遇到问题

## 2.办卡中体验

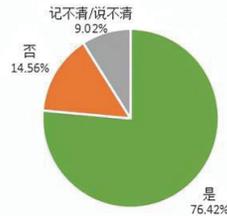
从办卡中指标得分看，总分20分，得分为16.60分，得分率为83.00%，得分率较高。具体指标来看，80.39%的消费者办卡时会与商家签订合同，这表明大部分商家能与客户签署一份纸面协议，明确双方的权利和义务，只有17.65%的消费者未与商家签订合同。



附图 签订合同情况

从签署合同的情况看，76.42%的受访者表示合同中存在着霸王条款，购买消费卡后存在部分宣传时并未提到的限制性消费条款，部分消费者反映霸王

条款一大堆，敢怒不敢言。这表明商家在宣传中存在虚假宣传行为，诱惑消费者办卡后，则提出一些不合理的要求，侵犯了消费者的利益。



附图 是否存在霸王条款

## 3.办卡后体验

从办卡后指标得分情况看，总分35分，得分为27.46分，得分率为78.46%，得分率一般。具体来看，消费者记名卡丢失但不退款情况最为普遍，占比24.57%，其次是虚假宣传、前期承诺不兑现，占比19.63%，再次是擅自中止服务并拒绝赔偿情况，占比17.32%，购卡不退情况占比15.77%，商家停业/跑路情况占比13.54%，变相涨价、收费或者搭配其他收费占比9.16%。

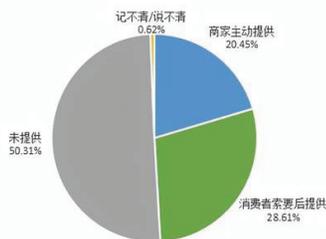
从出现问题的占比看，最主要的问题是存在记名卡丢失但不退款情况最为普遍，受访者反映既为记名卡则理应需消费者本人才可进行消费，所以卡丢失后消费者请求退款诉求为合理诉求，如果不退需有充分理由。同时，存在承诺服务不兑现、擅自终止服务、商家停业/跑路等，这都导致消费者享受不了既定的服务内容，明显侵害了消费者合法权益。



附图 遇到上述各类问题比例

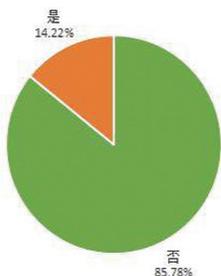
# 荆楚维权

从发票提供情况看，49.06%的消费者收到商家开具的消费发票，其中有20.46%的受访者表示是商家主动提供发票，有28.61%的受访者表示商家未主动提供发票，但经过索要后取得发票。但仍有50.31%的消费者表示没有发票，这表明大部分消费者没有主动索要发票的意识，商家为了避税一般也不会主动开具发票给消费者。这就要求消费者增强证据保存意识，主动向商家索要发票。



附图 提供发票情况

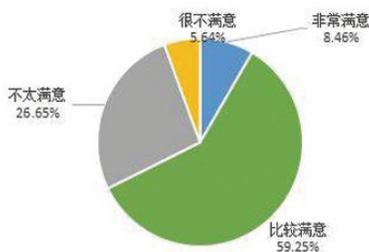
从事后维权情况看，85.78%的受访者未进行过维权行动。调查结果显示，很多消费者会遇到商家经营主体不合法、商家无照经营等情况，但这部分消费者选择维权的比例仅为31.28%；遇到购卡不退、记名卡丢失不挂失又不退还卡内余额、虚假宣传、前期承诺不兑现等问题时，消费者选择维权的比例仅为19.91%。以上两个数据表明大部分消费者遇到问题后并没有很强的维权意识，并不会积极主动的维护自身权利。



附图 是否发生过维权

从事后维权效果看，采取正当方式维权的受访者中，73.04%的维权者接受到商家的按照正常程

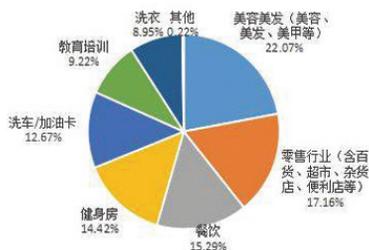
序的处理，97.05%的商家都积极配合消费者处理问题，这表明只要消费者有足够的维权意识，积极主动解决问题，自身利益能够得到一定程度的保障。从最终结果看，通过消费者自身的维权行为，个人的合法权益基本上能得到保障，67.71%的消费者对最终的维权效果满意，很不满意的仅有5.64%。这提醒消费者在权益受到侵害时要勇于发声维权。



附图 对商家处理结果的满意度

## 三、预付式消费不同行业对比分析

从办卡行业看，占比最多的是美容美发行业，占比22.07%，其次是零售行业，占比17.16%，餐饮和健身房差不多，分别为15.29%和14.42%，汽车/加油卡占比12.67%，教育培训行业占比9.22%，洗衣行业占比8.95%。



附图 各行业占比情况

总体来看，零售行业问题相对较少，消费者眼中的“问题商家”比例占42.66%，洗衣行业问题相对较多，消费者眼中的“问题商家”比例占57.31%，将近比零售行业多出15%。

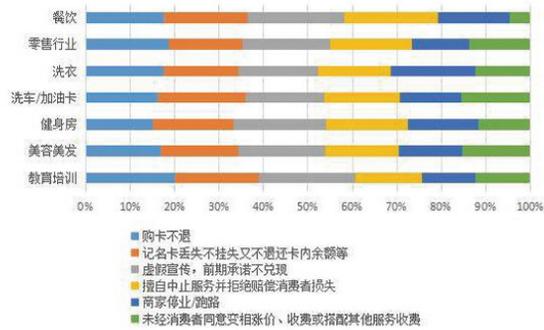
具体来看，消费者眼中存在问题的商家中，超范围经营部分问题较多的是洗衣行业，占比33.33%，其次是教育培训行业，再次是健身和美容美发行业，洗车/加油卡、餐饮和零售行业则相对较少。商家经营主体不合法情况方面，问题较多的为健身行业，占比10.24%，其次是教育培训行业，零售行业则相对较少。商家无照经营方面，问题较多的是美容美发和洗衣行业，占比分别为16.64%和16.44%。



附图 各行业经营主体存在问题

从各行业的经营行为看，各行业经营中出现的问题基本差不多，问题比例也相差不大。具体来看，购卡不退问题较为明显的是教育培训行业，占比20.13%，其次是零售行业，占比18.65%；从记名卡丢失不挂失又不退卡内余额情况看，问题较为明显的是洗车/加油行业，占比19.80%，其次是餐饮和教育培训行业，分别为18.82%和8.94%；从虚假宣传，前期承诺不兑现情况看，问题较为集中的是餐饮和教育培训行业，占比均为21.66%，其次是健身房行业，占比20.93%；从擅自终止服务并拒绝赔偿消费者损失情况看，主要集中在餐饮行业，占比21.09%，其次是健身房，占比18.44%；从商家停业跑路情况看，主要集中在洗衣行业，占比19.16%，其次是餐饮行业，占比16.06%；从未经消费者同意变相涨价、收费或搭配其他服务收费看，主要集中在洗车/加油和美容美发行业，分别占比15.34%和15.38%，其次是零售行业，占比13.78%，餐饮业情

况较少，仅占比4.73%。



附图 各行业经营行为存在问题

从行业满意度情况来看，满意度较高的行业是教育培训行业，满意度达79.57%，健身房满意度也相对较高，满意度达76.52%。而美容美发行业的满意度最低，不满意比例达27.84%，洗车/加油卡和洗衣行业的满意度也较低，不满意比例分别为27.08%和27.58%。



附图 各行业满意度对比

## 四、存在的主要问题

### （一）预存金额超限存隐患，消费者合法权益受到侵害

依据商务部发布的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》规定，单张记名预付卡限额不得超过5000元，单张不记名预付卡金额不得超过1000元。但本次调查数据显示，受访者中不记名卡中预存金额

# 荆楚维权

1000元以上依然占比37.10%，记名卡预存金额5000元以上的占比31.85%，这两类预付式消费卡均违反消费者保护条例规定，且比重不低，需要相关部门后续重点整顿。

同时，从调查情况看，很多消费者都存在办完卡店面倒闭、服务与承诺不一致、市民卡丢了不能补办不退款、不知道每次消费明细，无法有效掌握消费情况等。但是相关的法律法规不够健全、政府部门的监督机制不到位，任由“问题商家”带病营业，这极大损害了消费者合法权益。

## （二）部分商家缺乏诚信理念，承诺与实际服务脱钩

调查结果显示，19.63%的消费者反映商家存在虚假宣传、承诺与实际服务脱钩情况；76.42%的消费者表示签署的合同中存在着霸王条款，购买消费卡后存在一些宣传时并未提到的限制性消费条款。这表明预付式消费市场存在大量的虚假宣传行为，宣传一些实际没有的资质、现实不能提供的服务等，消费者受到商家宣传的“实惠”诱惑就办卡，实际消费时往往会发现与实际不符，产生较大的心理落差。

同时，45.00%的消费者在后期消费过程中会遇到购卡不退、记名卡丢失不挂失又不退还卡内余额等虚假宣传，前期承诺不兑现、擅自中止服务并拒绝赔偿消费者损失、商家停业/跑路、经消费者同意变相涨价、收费或搭配其他服务收费等一种或多种问题。80.39%的消费者办卡时会与商家签署合同，但仅有12.97%是商家主动与消费者签订，这表明商家的规范经营意识不强。

## （三）消费者维权意识淡薄，未能有效打击侵权行为

从调查结果看，遇到商家经营主体不合法、商家无照经营等情况的消费者，选择维权的消费者比例仅为31.28%；遇到购卡不退、记名卡丢失不挂失又不退还卡内余额、虚假宣传、前期承诺不兑现等情况，选择维权的比例仅为19.91%。这表明大部分

消费者遇到问题后，大部分人抱有“没几块钱懒得折腾、多一事不如少一事、敢怒不敢言”等思想，并不会选择及时维护自己的合法权益，这一方面使消费者自身合法权益受到侵害，另一方面降低了商家的违规违法成本，助长了不法商家的嚣张气焰。

## 五、相关建议

### （一）加强行业立法，提高预付式消费领域法制建设

首先，加强行业立法，完善法律法规体系，建立完善的制度保障。要着力完善微小市场经营主体预付式经营管理细则，确定监管主体职责，定期检查经营主体的合法合规情况。其次，行业协会要主导制定规范格式合同条款，建立公平合理的销售关系，避免霸王条款设立。再次，预付式消费可以借鉴其他领域的担保金或责任保险制度，成立一个由公平公正的第三方监督全过程消费行为，确保全流程公正规范，待双方完成全部交易和消费行为后，实现资金的最终结算，确保消费者的合法权益受到保障。

### （二）完善政府部门监管机制，提高消费市场规范性

有关政府部门要着力建设预付费式商家信用档案及公示制度，为开展预付式经营模式的经营者的建立信用档案，并设立公开公示的渠道；并且加大对经营者非诚信行为的惩罚力度，增加违法成本。

### （三）消费者要树立理性消费意识，增强维权意识

消费者要理性消费，提高维权能力。预付费之前，保持理性，充分了解商家资质、经营情况等；同时，要增强留存证据的意识和能力，消费过程中让商家签订合同、提供发票等。最后，消费者在权利受到侵害时，要充分利用法律武器保护自己，但也切莫冲动、暴力维权。

## 湖北省消费者委员会3·15公布 2021年度15起侵害消费者权益的典型案列

### 网购苹果手机质量案

2021年8月16日，鄂州消费者许女士投诉，称其在某电商平台购买了一部价值8398元的苹果手机，多次尝试均无法开机，随后向电商平台反馈申请退货，该电商平台和网店经营者以各种理由拒接退货退款。鄂州市消委接诉后，调查得知消费者手机无法开机的情况是真实存在的。依据有关法律规定，电商平台和网店经营者所提供的商品或者服务应当具有质量、性能、用途和有效期限，对不符合质量的商品，消费者可以依照有关法律规定要求经营者退款。经调解，电商平台和网店经营者同意为消费者退款，后经消委工作人员核实，退款已经到账，消费者许女士对调解结果表示满意。

### 美容服务消费纠纷退款案

2021年7月18日，恩施消费者吴某投诉，称其妻在恩施巴东某美容院接受洗面服务，商家利用夸大宣传、诱导、欺骗的手段误导妻子消费8万元。消费者其妻近期参加一次免费体验洗面后，商家要收取1万多的药水套盒钱，不给就不让走，双方产生纠纷。巴东消委信陵镇分会接诉后，立即进行了调查，并核实相关情况，消费者其妻子自2018年9月至2020年7月在该美容院消费共计76410.00元，其中经营者销售给吴某妻子的“若翔”牌美肌臻颜亮亮套化妆品套盒（广州广运生物科技有限公司委托广州时尚星约化妆品有限公司生产）没有向市场监管部门备案，在取得大量证据后，组织被诉双方进行

了调解，促成经营者一次性退还消费者尚未使用的产品及费用3.5万元。对经营者违反《化妆品监督管理条例》相关规定，销售未经备案的化妆品违法行为，由市场监督管理局对其作出了没收未经备案的“若翔”牌美肌臻颜亮亮套化妆品套盒6盒，并处罚款2万元。消费者对投诉调解结果非常满意，并表示感谢，赠送了“消费维权 全心为民”锦旗一面。

### 更改二手车里程表退车案

2021年9月3日，恩施消费者向女士投诉，称其花费15.4万元在松树坪二手车市场购买了一辆二手车，购买时里程表上显示为9万多公里，购买后，消费者又通过4S店查询发现维修记录已更改，2020年6月行驶里程就已经达到23万公里，消费者认为商家存在消费欺诈，要求退款退车遭拒。恩施市六角亭消委分会接诉后，迅速开展调查工作，并锁定了相关的证据。经反复协商和沟通，促成车商最终同意全部退返购车人的车款15.4万元。

### 保健食品虚假宣传引发群诉案

2021年3月10日，红安县消委接到众多消费者群体投诉，称某生活馆在向老年人销售保健食品，骗取老年人的钱财。红安县消委接诉后，立即向红安县市场监管局汇报，并组织工作人员开展调查。经查，该生活馆于2020年10月1日起，以散发宣传彩页、产品体验、赠送产品、播放视频、举办讲座

# 荆楚维权

等方式向老年人销售“保健食品”。以低价购进益生菌固体饮料和细胞e动力饮品浓浆等高价销售给老年人。该生活馆在销售上述产品过程中，以举办讲座的方式“讲解产品的功能、功效，提高免疫的内容”，宣传上述食品“内服”可以治疗“过敏性鼻炎”“百日咳”“胃溃疡”等疾病，“外用”可以治疗“青春痘”“湿疹”“冻伤”等。消委工作人员固定相关证据后，联合相关部门积极约谈经营者，宣讲有关法律法规，引导经营者依法诚信开展经营活动，经多次调解，最终促成经营者为65位老人退还保健品费用9.65万元。

## 超市受伤医药费赔偿案

2021年7月27日，荆门消费者罗女士投诉，称其在某超市购物当天，由于人多拥挤，被挤压致肋骨断裂，因赔偿费用无法与商家达成一致意见，投诉至荆门市消费者委员会。经调查，2021年3月29日，荆门某超市举办开业酬宾活动，超市门外大约2000人排队，门外缺少安保工作人员维持秩序。9时许，工作人员从里面将大门打开一半，瞬间罗女士被人流挤到门上无法动弹，脱身后感觉身体疼痛，在向超市工作人员寻求帮助未果后，自己前往医院诊治。经检查，罗女士肋骨断裂，住院29天，经过司法鉴定判定伤残等级为十级。罗女士认为超市应当承担全部的赔偿责任未果。超市回应已投保，按照保险公司认可的50%赔偿。经过荆门消委工作人员多次调解，最终促成超市按照定损金额的70%进行赔偿，为消费者补偿医药费等共计66870.3元。

## 快递丢失赔偿案

2021年11月15日，荆州市消费者郭女士投诉，称其通过某网购平台花费801元购买了一条女式长裤。收到商品后，发现大小不合适，向商家提出退货申请，并缴纳8元退货运费，由快递公司承运发回上海淘宝商家，二十天后，商家回复未收到换款

商品，消费者通过快递官网查询11月4日至11月14日期间的快递信息显示，快件经荆州发出后，在荆门和武汉两地折返4次，并未寄往上海。11月14日后就再也未更新快递信息，消费者质疑物品是否丢失，2次拨打快递公司服务热线，都未给予正面回应。于是向荆州市消委投诉请求帮助维权。荆州消委经调查了解，消费者反映问题属实，因涉及省内其他地市，荆州市消委工作人员通过市邮政局联系该快递公司荆州区域负责人，通报消费者诉求，要求该快递公司尽快答复消费者诉求。11月29日，该快递公司售后专员专门致电郭女士表示歉意，并为郭女士办理退款手续，退还商品等值价款和运费共计809元。

## 装饰装修合同纠纷和解案

2021年8月3日，潜江消费者杨女士投诉，称其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，期间因装修事宜与装修公司发生分歧，多次沟通未果、发生矛盾，消费者要求终止装修合同未果。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协联系，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，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。

## 绿松石质量瑕疵退货案

2021年4月30日，十堰消费者荣先生投诉，称其通过某平台花费1万元在张湾区某珠宝行购买绿松石手串一副，收到绿松石后发现发现有瑕疵。经沟通协商后又寄回商家处理，反复几次均未处理好，请求消委帮助解决。十堰市消委受理投诉后，立即展开调查处理工作。经查，消费者荣先生于2020年11月26日在某平台珠宝行购买绿松石手串一副情况属实，

佩戴几天后，消费者发现该商品与提交订单时的样品出入较大，便主动与卖家协商解决，荣先生分别于2020年12月13日、2021年2月4日、4月1日分三次退回商品，要求商家进行维修处理，且暇疵纹络依然显现。经进一步调查了解，该绿松石手串在维修前已出现色差，影响商家二次销售。依据相关法律规定，结合调查了解的情况，组织被诉双方多次协商调解，最终促成商家同意退款退货，消费者表示满意。

### 黄金首饰“一口价”欺骗案

2021年9月18日，天门消费者李先生投诉，称其在某金店花费13846元购买了一个黄金手镯，导购员按单价400元、重量30克“一口价”的方式进行结算，最后以1.5万元的优惠价格卖给消费者，而消费者拿到的手镯实际重量只有十几克，消费者发现上当受骗了，遂投诉维权。天门市消委经调查，商家采取“一口价”销售黄金手镯的方式，消费者并不知情，于是向商家要求按重量、价格换成相同价值的黄金首饰时，商家称导购员已辞职，不清楚此事，拒绝消费者换货的诉求。天门市消委在了解相关情况后，积极向商家反映消费者诉求，并向商家宣传相关法律政策，此经营方式涉嫌违法，经过沟通交流，使商家主动认识到错误，并承诺与消费者达成和解协议，全额退还相关费用，消费者对此调解结果满意。

### 开发商违约全额退还购房款

2021年9月10日，嘉鱼县消费者李先生投诉，称其花费60多万元在某楼盘购买了一套商品房，合同注明交房日期为2020年12月，一直到2021年为止还没有交房，经过多次与开发商协商后，同意退房退款，2021年8月已在房管局办理完了退房退款等备案手续，但是开发商迟迟不退还购房款，经过一个多月多次催促，开发商以各种理由拖延，拒不退款。

按照约定备案30日之内的退款时限，开发商已严重逾期违约，现在要求开发商尽快退还购房款，并支付违约金。嘉鱼县消委接诉后，工作人员与开发商取得联系，并对消费者投诉反映的问题进行调查核实，基本属实，在消费者办理完所有的撤销所购房屋备案后，开发商没有按照约定及时退还购房款，理应承担违约责任，经过多次与开发商协商，于2021年9月最终促成开发商全额退还了购房款。

### 装修停工退还材料费案

2021年11月4日，枣阳市消费者胡先生投诉，称其花费72800元与某装饰设计公司签订服务合同，双方商定将其房屋装成样板间向公众展示一段时间，2021年7月交房。胡先生分两次缴纳装修款65400元，剩下尾款按合同规定待交房验收合格后付清。2021年7月2日查看新房时，发现新房收尾工程一直处于停工状态，于是又与装饰公司协商，约定于10月31日交房，可是到了10月31日仍然处于停工状态，经多次协商，该公司以种种理由拖延，无奈之下胡先生投诉到市消委会。枣阳市消委接诉后，高度重视，及时安排工作人员调查了解。经查，该装修公司因经营不善，现处于半停业状态，经过与经营者积极协商沟通，耐心宣讲相关法律法规，经营者认识到自己的过错，积极与消费者达成和解协议，退还材料费和人工费1.4万元，消费者对调解结果表示满意。

### 家装消费变代理案

2021年9月17日，浙江宁波市消费者鲍女士和吴女士投诉，称在宁波电视台看到厂址位于汉川某环保装饰材料有限公司发布的一则宣传广告，自称该厂家生产的家装整体橱柜、房间衣柜、木门、地板，质优价廉，装修简单。于是到该厂家考察，厂家营销人员热情介绍产品及低价诱导后，建议鲍女士可以按代理价购买家居装饰材料。考虑到来厂

# 荆楚维权

家考察前，身边几位朋友也要装修和委托，鲍女士和吴女士决定以团购价购货并支付定金8000元，但厂家营销员称要以代理价购货必须签订代理销售合同，间隔一个月，鲍女士和吴女士将28万元的货款全部付清。厂家发过一次货后，鲍女士催要厂家再次发货时，该厂家说以前打款28.8万元只是代理费，要进货必须再打款，这样既可按代理价抵扣货款也能得到厂家赠送的产品，还可销售返利。这时鲍和吴俩女士才知道原来签订的家装合同变成了销售代理合同。随后双方争议不断，鲍和吴俩女士决定解除代理合同协议，多次与厂家协商无果，直到该厂家停业仍未解决，于2021年9月13日向宁波市消保委投诉，随之宁波市消保委以公函的形式向湖北省消委会寻求协查帮助，汉川市消委接诉后，立即找到该厂家善后办事处，经过动之以情，晓之以理的多次协商，双方同意终止原合同，由厂家一次性退还鲍和吴俩女士因合同纠纷产生的余款8.8万元。

## 农业养殖纠纷案

2021年8月6日，安徽消费者王先生投诉，称别人介绍宣传养殖青蛙可以致富，就联系湖北某生态养殖发展有限公司购买蝌蚪苗。2020年10月28日，王先生向该公司付款9万元，签订了购买320万尾蝌蚪苗的合同。在放苗时，该公司没有发够蝌蚪苗，导致王先生的16亩青蛙养殖基地没有布满，经多次协商未果后，王先生又花费4万元从别处购买了200万尾苗，要求该公司赔偿蝌蚪苗款、运费、租田补偿款等共计59220元。应城市消委接诉后，当即派人到该生态养殖发展有限公司现场处理。经调查，该公司做活动按9亩苗赠送7亩苗的蝌蚪苗配送，包括提供青蛙饲料，免费提供围网、天网、食台网。因发放的蝌蚪苗已无法计数，经几次协商调解，最终促成双方达成协议：解除原来合同，由该公司一次性赔偿王先生1.8万元。双方都比较满意。

## 教培机构关门群诉案

2021年1月，伍家岗区市场监管部门及消委组织陆续接到104件关于宜昌某文化传播有限公司的群诉，称该公司经营不善导致关门停业，无法履行教育培训服务，引发了100多人的群体投诉，涉及退费金额45万元。接诉后，伍家岗消委迅速对相关情况进行了调查核实。经调查了解，该文化传播有限公司实际主要从事儿童绘画课程培训经营，共有学员173人，其中102名学员家长提出了退费诉求。由于该公司自身经营状况出现问题，公司股东发生变更，对外以整顿为由关门闭店。由于迟迟无法恢复正常上课，且没有向家长给出解决方案，遂引发了大量集中投诉，造成了一定的社会影响。在辖区政法部门的领导下，区市场监管部门、消委、社区组成了工作专班，对该公司所有学员名册及退费金额进行了清理登记。工作专班组织该公司法人与家长代表进行了三轮协商，通过反复沟通协商，最终确定了由第三方机构整体接收学员，并继续提供培训服务的方案。截止2021年1月底，最终促成94名家长接受了换课服务，最大限度的化解了群体纠纷。

## 奔驰汽车质量案

2021年5月15日，武汉消费者刘先生在武汉某汽车贸易有限公司花费34万元购买奔驰C260L一辆，使用不到2个月发动机无法起动，经过经销商车辆检测，确定为车载软件问题。但该车升级相关软件后，同一问题又多次发生，通过多次修理，经销商给出最终解决方案为只能继续升级软件。消费者刘先生对该经销商售后维修方案不认可，认为存在较大安全隐患，要求经销商换车或退车遭拒。辖区消协分会受理投诉后，立即与消费者刘先生和该经销商进行联系，开展调查核实，经调查，消费者刘先生投诉反映的情况属实。经过调解，最终促成被诉双方达成和解协议。

## 编者按：

3月15日，国家市场监督管理总局媒体《中国消费者报》315年度报告·地方篇，以半版大篇幅的版面正面宣传报道了湖北省消费者委员会创新打造“湖北315消费投诉和解平台”的经验做法——《湖北：打造和解平台 提高维权效能》。湖北消委的这项创新工作也得到了中国消费者协会的充分肯定，“湖北315和解平台”已成为全国消委系统的一张亮丽名片。



# 湖北：打造和解平台 提高维权效能

《中国消费者报》记者吴采平 文/摄

新形势下，传统消费维权模式已不能满足人民群众对消费维权的期待。为筑牢消费公平社会基础，湖北省消费者委员会积极探索建立“湖北315消费投诉和解平台”，将《消费者权益保护法》赋予的多项职责有机结合，实现消费者在线投诉、经营者在线接诉和解、消委在线督办、维权信息实时公示、消费信用实时评价。平台上线近一年来，有效缓解了有限消费维权资源与高效处理投诉之间的矛盾，也使得消协组织受理投诉工作让消费者可感知、可监督，为创新消协组织履责方式和助力消费维权高质量发展积累了有益经验。

湖北省消费者委员会秘书长陈方军接受《中国消费者报》记者采访时说，省消委在借鉴深圳、江苏等地经验的基础上开发建设了“湖北315消费投诉和解

平台”，目的旨在进一步深化消费环境建设，拓宽维权渠道，提升维权效能，降低维权涉诉成本，打通消费维权的事后救济和事先预防环节，最大程度发挥社会公众监督作用，倒逼经营者自我约束、诚信经营，切实保护好消费者合法权益，助力湖北省经济高质量发展。

湖北省消费者委员会副秘书长蔡浩向《中国消费者报》记者介绍，“湖北315消费投诉和解平台”主要依托省市县消委网站和微信公众号，按照“一个数据系统、两条登录渠道、三大处理功能”的总体框架进行开发建设，通过入驻和解平台企业内部协同和解、未入驻和解平台企业外部阳光和解、消费信用评价三种功能，确保维权数据“一个口子录入，一个口子归集”，形成了线上线下消费维权一体化的闭环。

## 荆楚维权

2021年3月15日，湖北315消费投诉和解平台正式上线



### 降低维权门槛，促进消费者便捷维权

由于信息不对称、专业知识缺乏，一旦出现消费纠纷，消费者往往处于弱势，难以准确有效找到维权途径和方法。和解平台上线运营后，消费者只需一部手机，便可随时随地在线提交投诉材料，降低了维权门槛，提供了便捷的维权渠道。

当前，湖北部分地区基层消委组织兵微将寡，日益增长的投诉件增加了调处压力，推动消费者、经营者自行和解十分有必要。从和解平台上线运营近一年的情况来看，85.57%的投诉能自动在线和解，极大地释放了基层市场监管所、消委组织的人力资源，解决了传统模式下高投入、低效率的弊端。同时，通过和解平台短时间密集反映出的投诉热点、难点，方便消委组织提前研判出舆情风险方向，为有针对性的提出应对措施提供了参考，有利于不断提升消费维权综合效能。

如2021年3月，消费者杨先生投诉在某汽车有限公司维修车辆时更换配件为副厂件，要求更换原厂件，4S店坚称消费者支付的价格为副厂件价格，如若更换须补足差价3000元，争论中消费者无奈报警，但4S店较强势并未解决。之后消费者得知湖北315投诉和解平台上线，抱着试试看的态度，通过手机在平台上进行了投诉，因该4S店未入驻和解平台，投诉材料直接对外公示，4S店收到短信通知后，主动与消委沟通，承认存在未履行告知义务的瑕疵，出于服务客户和品牌形象考虑，第二天4S店提出免费送1次基础保养服务作为补偿，消费者表示认可，僵持不下的投诉纠纷得到了圆满解决。

### 减轻涉诉成本，强化经营者履责意识

传统的现场调解纠纷的方式需要耗费大量的时间成本、人力、物力成本，对于复杂案件来说，还要组织多次调解，且最终处理效果往往不佳，打击了经营者应诉的积极性。和解平台利用互联网的优势，通过线上调处纠纷，使消费者和经营者不用面对面调处纠纷，最大限度地降低了涉诉成本，有效提升了经营者第一时间处理消费者诉求的积极性。

如湖北省移动公司遴选了100家线下直营门店先期入驻“湖北315消费投诉和解平台”，并签署了承诺书，现场完成入驻仪式。后期在消委组织的监督下，企业通过和解平台自行与消费者和解，把投诉关口前移，做到了投诉件件有回音，事事有着落，提升了用户粘性，降低了企业客户服务部门的压力和成本。该公司作为先进典型企业代表在和解平台培训班上做发言，称后期将逐步推进全省所有线下网点入驻和解平台。

### 化解群诉矛盾，维护社会稳定防风险

群体性消费投诉案件往往涉及人员多、投诉原因复杂、调处难度大，如若处置不妥，极易引发群体上访等影响社会和谐稳定的事件。湖北省消委利用和解平台信息公示制度，通过对群体投诉案件实时公示，倒逼经营者履行社会责任，正视消费者合理诉求，从而把矛盾化解在当地、消除在萌芽状态，避免事态升级，筑牢维稳的“第一道防线”，真正做到“守土有责、守土负责、守土尽责”，为经济社会高质量发展提供保障。



湖北省消费者委员会通过湖北315消费投诉和解平台大数据能准确掌握消费者在线投诉和解的情况

如2021年6月，“湖北315消费投诉和解平台”收到黄冈市电力公司群诉件，称博大学府小区自2016年9月交房以来一直使用临时供电，业主通过各种渠道维权，电力公司均以开发商未缴清工程款为由拒绝办理分户用电。由于电力公司未入驻和解平台，所有投诉件全部对社会公示，系统同时推送消息至该公司。迫于社会压力，湖北省电力公司、黄冈市电力公司主动对接湖北省消委申请入驻和解平台，承诺尽快解决居民用电问题，一起多年悬而未决的群体投诉难题迎刃而解了。

湖北省消费者委员会副秘书长蔡浩在接受记者采访时，总结了“湖北315消费投诉和解平台”的主要做法，认为和解平台有效践行了今年消费维权年主题“共促消费公平”：一是坚持依法履职原则，构建了良好的公平形态。湖北省消委严格按照《消费者权益保护法》《政府信息公开条例》《湖北省消费者权益保护条例》的有关规定，依法履行对损害消费者合法权益行为向社会大众披露等法定职责；二是坚持阳光公开原则，和解过程公平公开。根据市场监管总局《关于全面开展消费投诉公示试点的通知》和中消协《关于整合力量 推进多元化解决投诉试点工作的通知》要求，湖北省消委积极探索投诉信息公示阳光调解工作机制，制订相关规则，逐步将投诉公示工作落实落地；三是坚持审慎包容原则，旨在营造公平安全的消费环境。一方面对消费者的投诉件严把审核关，对存在不文明语言、恶意投诉，或已和解、不属于受理范围的案件信息予以模糊隐藏处理，避免投诉公示

被“滥用”；另一方面通过黑榜公示加大对不法经营者的震慑力度，强化底线思维，营造“放心消费”氛围；四是坚持社会协同原则，在形式上是公平自愿的。企业自主自愿，消费者在线和解。

“湖北315消费投诉和解平台”着力构建消费者在线投诉、经营者在线和解、消委组织在线监督、信息在线公示的共建共治共享新机制，努力打造纵向到底，横向到边全覆盖的消费维权网络。通过发挥社会组织、行业协会、公众的监督作用，推动消费纠纷的源头治理。

#### 数说成绩：

和解平台自2021年3月15日上线以来，截至2022年2月28日，已入驻企业15000余家，在线受理有效投诉4864件，已和解4162件，和解成功率85.57%。其中受理入驻企业有效投诉3591件，已和解3319件，和解率92.43%；受理未入驻企业有效投诉1273件，已和解843件，和解率66.22%。

通过阳光和解平台向社会公示有效投诉案件信息1273件，发布三期消费侵权黑榜名单和一期红榜名单。其中，第一期黑榜企业8家、第二期7家、第三期8家，第一期红榜企业6家。消费维权红黑榜一经发布，受到社会高度关注，尤其是去年5月发布的第一期红黑榜，共有20多万人同时在线直播观看，最终播放量高达700多万人次。

# 《湖北省市场监管“十四五”规划》 提出强化市场消费环境建设具体要求

《湖北省市场监管“十四五”规划》（以下简称《规划》）明确了湖北省消费环境建设目标，并就强化市场消费环境建设提出了具体的要求。

《规划》指出，“十三五”时期，湖北省放心消费创建深入开展，城乡消费维权网络覆盖面不断扩大，投诉举报热线实现“五线合一”，处理消费者咨询投诉举报395.63万件，为消费者挽回经济损失7.93亿元。

《规划》就强化市场消费环境建设，提出了具体要求。

**完善消费者权益保护制度机制。**《规划》明确，完善消费者权益保护联席会议制度，健全部门和区域协作机制，构建政府主导、行业自律、群众参与、网络平台自治、社会和媒体监督的消费者权益保护共建共治共享新格局。探索健全产品质量担保制度，完善“三包”政策应用范围和争议解决机制。完善行政机关、人民调解组织、专业调解组织与人民法院、仲裁机构相衔接的消费争议多元化解机制，加强约谈劝谕。健全“互联网+在线和解”新模式新机制，推动更多企业入驻全国12315互联网平台，完善消费投诉在线和解平台，实现线上投诉、和解、公示、评价。健全第三方参与制度，引入专家库、律师团、志愿者等各方力量化解消费纠纷，鼓励社会力量建立消费仲裁机构。简化优化消费争议处理程序，推动完善小额消费纠纷速裁、诉调对接、司法确认制度。探索建立消费者集体诉讼制度，支持消费者组织开展公益性诉讼。

**加强消费教育和消费警示。**《规划》要求加大消费政策宣传力度，加强消费投诉特别是新型消费领域投诉信息分析，适时发布消费警示提示和消费风险报告，推行消费投诉信息公示，降低消费领域信息不对称，提高消费者自我预防风险、依法维权能力。综合

运用比较试验、认证检测、消费体察、服务评议、调查点评等方式提升消费警示提示效果。推进消费教育基地创建，发挥资源共享和示范引领作用。

**推进消费环境创建。**“十四五”期间，湖北省市场监管部门和消费者组织将围绕商品高质量、服务高水平、投诉处置高效率和消费者高满意度，实施智能市场发展示范工程，开展商品市场优化升级专项行动，支持武汉国际消费中心城市和襄阳、宜昌区域消费中心城市建设。深入开展“放心舒心消费在湖北”活动，推动创建活动向公共服务、居民生活服务等重点行业和领域延伸，培育创建一批示范商户（街区、行业、维权站）和示范城市，打造安心、放心、舒心消费环境。推动线上线下消费融合发展和无理由退货，探索异地异店退换货制度，让老百姓愿消费、敢消费、乐消费。建立消费环境评价指标体系，开展主要城市和重点行业消费环境评价。

**提升消费维权效能。**推进12315热线和平台一体化建设，完善12315热线与12345政务热线“双号并行”和协调联动机制。推进消费维权服务站标准化、社区化、便民化、品牌化建设，加快形成覆盖广泛、遍布城乡、及时高效的维权网络。扩展消费投诉渠道，优化维权流程，推进消费维权专业委员会（办公室）建设，探索建立维权处理结果消费者反馈评价机制，实现维权通道多元化、便捷化。完善预付卡消费部门联合治理机制。推进“诉转案”工作，完善违法案件线索筛查、移交、查处机制。聚焦百姓衣食住行游购娱消费，加强民用“三表”、出租车和加油机计价器等重点领域计量监管执法，持续推进假冒伪劣、网络交易、霸王条款、消费欺诈等热点难点问题专项整治工作；保护消费者个人信息安全；健全消费领域信用监管机制，加强社会监督和联合惩戒。

# 共促消费公平

—— 2022年消费维权年主题 ——

中消协公布2022年消费维权年主题：

## 共促消费公平

1月17日，中国消费者协会公布了2022年全国消协组织消费维权年主题为“共促消费公平”。

“共促消费公平”具有以下四个方面的涵义：

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

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

（三）强化特殊群体保护，实现更大范围消费公平。中央提出要把全面推进乡村振兴作为实现中华民族伟大复兴的一项重大任务，“十四五”规划明确要保障未成年人、残疾人和老年人等特殊群体基本权



益。共促消费公平是促进全体消费者的消费公平，既要推进基础性、普惠性、兜底性民生保障供给，也要强化未成年人、老年人、残疾人、低收入人群等特殊消费群体的保护力度，补齐少数民族地区、农村、乡镇和县域地区消费环境的建设短板，使他们享有均等的机会和平等的身份参与消费活动，在基本公共服务消费需求不断满足的基础上跟上时代消费步伐，共享改革发展的成果，实现更大范围的消费公平。

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

（下转第36页）

# 新时代消费维权要提档升级

文/李贵轩

3月7日，国务院新闻办公室举行新闻发布会，全年社会消费品零售总额44.1万亿元，比上年增长12.5%，最终消费支出对经济增长的贡献率为65.4%，拉动国内生产总值增长5.3个百分点，消费重新成为经济增长第一拉动力。

进入新时代，消费领域呈现出不少新热点、新亮点，升级类消费需求更加旺盛，人民对美好生活的更高向往已经是新时代经济发展的强大动力。但随之而来的，也有不断增长的消费者诉求，必须努力推动消费维权提档升级，满足消费者物质需求的同时满足精神需求，让消费者更好地享受消费的品质和幸福。

消费维权的提档升级，包括目标导向升级、方法手段升级、服务质量升级等方面，首先要从思想认知提档升级开始。我国有14亿多人口的超大规模内需市场，有世界上规模最大、成长最快的中等收入群体。消费群体、消费需求、消费能力等因素决定消费维权必须坚持以人民为中心的发展思想，无论是线下还是线上，无论是产品还是服务，每一次消费维权都是一点一滴守住人民的心。

从政府部门来讲，要多方合力、多措并举，加大消费维权法律法规的宣传，打好监管服务的组合拳，既要监管产品质量也要监管服务质量，让广大消费都安心舒心消费。特别是要通过强化信用约束和信用惩戒，促使经营者诚信经营，营造良好消费环境，培育消费文化，打造消费品牌。从经营者来讲，要主动承担社会责任，践行契约精神，规范经营行为，特别是在一些



住房、医疗、教育等老百姓关注比较高、反映比较大的行业和领域，主动制定行业标准，加强行业自律，防止虚假宣传、诱导消费、“霸王合同”等违法行为。从消费者来讲，要坚持理性消费，倡导极简消费，增强主动维权的意识。天下没有掉下来的馅饼。广大消费者要从商品的质量、服务的温度、体验的感受等多方面综合判断，切忌因贪图小便宜而上当受骗。

消费维权提档升级，需要社会共同参与，强化社会共治。当前，湖北正在深入开展“放心舒心消费在湖北”活动，市场监管部门也推出了“市场监管社会监督员”制度，进一步增大消费维权监督的广度、力度和深度，营造“天天315”的浓厚氛围。人人都是消费者，人人也是监督者。在消费不断提档升级的新时代，政府监督、社会监督、媒体监督、司法救济一个也不能少，只有这样，才能推进消费维权提档升级，不断提高消费者获得感幸福感安全感。

（作者单位：湖北省市场监管局）

# 不要总是等到了315，才想起消费者权益保护

文/汤哲

最近，一个多年没见的同学突然联系我：听说你在中消协，还在吧，快到315了，企业都很紧张，有没有什么我们该注意一下的问题呢？无独有偶，另一个朋友也发来求助信息：眼看315快来了，公司想策划一些消费维权主题教育和团建活动，顺带做做答题互动、搞一波营销和宣传，你们那有没有现成的剧本、素材能直接发来参考借鉴一下，或者帮忙支支招？

每年春节假期结束后，线上线下的平台、企业、经营者们都或多或少要开始紧张起来了，因为转年315的节奏就要加速了。

有人说，能让人惦记着的，都是幸福的。不过这句话可能只说对了一半。当有的企业、经营者因为各种原因被消费者频繁投诉举报，被消费者协会和市场监管部门通报、约谈、警告甚至处罚，甚至如果“一不小心”在315晚会上跟全国观众见了面，如此被人“惦记”，可一点都幸福不起来。不过他们大概也心知肚明这绝不是什么“一不小心”或者运气不好，而是迟早的事。

一些企业和经营者心中难免忐忑。于是忙活着查验生产加工、流通、经营销售中的各种细节，例如针对广告营销、价格折扣、格式条款、售后保障和服务态度等细节加紧查漏补缺，对于消费者投诉、媒体报道和网络舆情等赶紧张罗着降温灭火。无他，消除风险，安安心心，心中祈祷千万不要冒头被当作“出头鸟”打中了。

临近315，线上线下的促销活动也即将迎来一波小高潮。每年的315期间，既是企业经营者表达对消费者和消费者权益关心关注的重要时间节点，近年来也逐渐演变成了企业开展促销和品牌营销的重要窗口期。线上线下的企业、商场以此为卖点，打造诚信经营、公平公正、童叟无欺等形象理念，推出各种满减、折扣、福利赠送等活动，显得诚意满满。

也许，这些可喜的变化的确是值得高兴的。企业和经营者更加重视消费者意见、关心消费者权益保护

了，对政策、对风险多了许多敬畏审慎之心，全社会消费维权的氛围和意识更强了，消费者更加安全便利、舒心省心了。

不过，评价一个企业及其经营活动，不只要看他们说了什么，更要看他们做了什么。一年又一年，企业经营从“315”临时抱佛脚，到“618”“双11”和各种促销活动猛攻来袭，再到各种被消费者吐槽、媒体曝光和舆情爆发，反映出了消费者在日常生活中仍然免不了闹心甚至是有些无力的，消费维权仍然是艰难的、尴尬的情况。企业口头的重视程度和实际采取的行动还存在一些差距，难免让人觉得有些意兴阑珊。

俗话说得好，别等生病了才想起来加强锻炼，别等酒驾被查了才想起来后悔喝了这么多。实践一再证明，侥幸心理永远要不得。结合消费者权益保护和315晚会的话题，其实还可以强调一句：别等被曝光了，才想起来欠消费者一个道歉；也别等被处罚了，才想起来应该要整改、不该如何如何。

从一年一度的315、到月月都有315，再到天天都是315，把消费者放在更加重要的位置，把消费者权益放更加优先的位置并非多么困难的事情。主动贴近消费者，不胜其烦的研究消费者、聆听消费者、亲近消费者，重视消费者感受，积极响应消费者的合理诉求和意见建议。这些本可以在平时就能够查漏补缺和努力优化、消除隐患的地方，为何一定要拖着、熬着等到投诉、曝光后才想起来应该行动了呢？

所以，无论是315晚会也好，消费者协会也好，还是各种社会监督也好，都是为了表明尊重消费者、保护消费者合法权益绝不能只是口头说说而已。最终，都是为了让相关企业和经营者能够抱持这样一种自觉和自律：千不该、万不该，不该忘了经营中要始终绷着一根弦，更不该逾越了消费者权益的一道道保护线。

（作者单位：中国消费者协会消费监督部）

## 携手共促消费公平 打造优良消费环境

——2022年湖北省消委系统“3·15”活动综述

文/陈蓉 陈畅

为了纪念3·15国际消费者权益保护日，全面贯彻党的十九大和十九届四中、五中、六中全会精神，落实省委、省政府和省市场监管局工作部署，践行以人民为中心的发展思想，以宣传《消法》、《湖北省消保条例》和2022年消费维权年主题“共促消费公平”为重点，以倡导诚信建设为主线，以营造放心、舒心的市场消费环境为目标，畅通消费者诉求表达、矛盾化解和权益维护渠道，促进消费者权益保护社会共治机制建设和良好社会氛围形成，增强消费信心，全省各级消费者组织积极行动，圆满完成了“3·15”系列纪念活动的各项任务，切实提升广大消费者的获得感、幸福感和安全感。

今年“3·15”纪念活动，由于领导重视、谋划周密、主题突出、行动迅速、参与广泛，活动效果显著，得到了政府、参与单位及广大消费者的一致好评。据不完全统计2022年“3·15”期间，全省共组织普法活动413场，组织各类会议298场，开展大型咨询活动558场，组织重要新闻发布51次，播放公益广告约23万条，组织“12315开放日”活动238场，印发各类宣传资料约70万册，消费者参与活动数量约350万人，经营者参与数量约2.5万户，受理侵害消费者权益案件439件。

### 01.领导重视、提前谋划，纪念活动稳步推进

省市场监管局领导高度重视“3·15”纪念活动宣传，多次听取了省消保中心关于开展“3·15”纪念活动的专题汇报，对活动提出了“早准备、早策划、重落实”的具体要求，同时成立了2022年纪念

“3·15”活动组委会。

为了指导全省各地更好地开展纪念“3·15”活动，省市场监管局、省消委联合下发了《关于做好2022年3·15期间消费维权工作的通知》（以下简称《通知》），从开展主题活动、加强监督执法、强化宣传引导和强化政务值守四个方面提出了具体要求。

收到《通知》后，全省各地消委纷纷成立了2022年“3·15”宣传纪念活动领导小组，形成了主要领导亲自抓，分管领导具体抓的工作机制，组建工作专班，制定活动方案，动员组织社会力量营造浓厚的消费维权氛围，稳步推进各项工作。

### 02.形式多样、亮点纷呈，社会参与聚合

“3·15”国际消费者权益日是广大消费者的节日，为了真正做到全民参与，全省各地举办了形式多样、具有地方特色的纪念活动。

#### （一）举办特别节目、内容丰富，全民参与齐点赞

为隆重纪念“3·15”国际消费者权益日，传播消费维权正能量，凝聚供给升级新力量。湖北省消费者委员会3月19日纪念2022年3·15国际消费者权益日暨“放心消费创建”特别节目在湖北日报传媒集团全媒体5G演播厅举行，同时通过10086APP和湖北日报客户端、微博号、抖音号等平台进行实时同步直播。当日，近万名网友通过网络直播观看了活动，不少市民纷纷留言点赞。



节目现场，头顶编钟图案、手持“315”盾牌的湖北省消费者权益保护工作形象代言人“大契哥”现身直播间，围绕今年“3·15”主题“共促消费公平”进行了宣讲。随后，通过播放“放心消费创建”宣传片，对近年来湖北省放心消费创建工作的点滴进行了回顾，并分别从“食品监管在行动”、“质量监管在行动”和“网络监管在行动”三个热点领域和工作重点进行了阐述。同时还邀请了省市场监管部门相关处室、单位的嘉宾和315律师团律师进行解疑答惑，现场回答了网友们最关心的问题。



在直播中，还对外宣传了湖北省高级人民法院、湖北省人民检察院、湖北省消费者委员会签署的《开展消费民事公益诉讼工作的框架协议》。协议中对工作联动、信息通报、案件协助、

诉讼衔接等方面都做了明确具体的规定。协议的签订将为推动湖北省消费民事公益诉讼高质量发展，切实维护消费者合法权益提供制度保障，是湖北省消费维权机制建设的重大突破。

活动中，省消委公布了52家省级放心消费示范单位和100家线下无理由退货示范单位，并对“2021年度消费维权先进人物”进行了表彰。

今年是“放心舒心消费在湖北”的第四个年头，放心消费创建不断深入、成效斐然。在过去的一年，全省市场监管系统和消委组织受理调处消费者投诉108.11万件，为消费者挽回经济损失1.47亿元，案件办结率97.37%，全省市场经营者诚信度、消费环境安全度和消费者满意度不断提升。整个特别节目持续70分钟，内容丰富、形式新颖，得到了收看消费者的一致好评。

3月14日，黄石市消委举办了“共促消费公平 释放消费潜力”2022年3·15主题晚会，播放了2021年黄石市消费维权工作成果宣传片、通报了黄石市2021年消费投诉数据及基本情况、曝光了6个暗访片，3·15公益律师进行了现场点评，同时还揭晓了“黄石十大消费品牌”评选结果。



3月18日晚，恩施市与恩施电视台联合举办了国际消费者权益保护日电视公益晚会，通过专题调查、权威发布、消费预警、颁奖授牌等，进一步提高消费者维权意识，强化消费维权责任，保护消费

## 荆楚维权

者合法权益，规范市场经济秩序，提振消费市场信心。

### （二）现场咨询、声势浩大，社会共治显成效

全省各级消委采取多种形式开展了纪念3·15国际消费者权益日现场咨询服务活动，大力宣传改善消费环境、保增长、扩内需、促进经济跨越式发展的政策措施，着重宣传法律法规和消费维权知识，提高消费者识假辨假能力，提振了消费信心，让“3·15”这个品牌更闪亮。

3月13日十堰市消委在市广电传媒广场隆重举行“3·15我们在行动”——2022年十堰市“3·15”国际消费者权益日主题活动，活动现场邀请了专家组成维权“三剑客”为广大市民现场答疑解惑；假冒伪劣商品、电信诈骗典型案例进行全面解读；直击封存仓库，深入了解对假冒伪劣商品的处置方式。

潜江市消委于3月13日集中开展纪念“3·15”国际消费者权益日系列宣传活动，政府副市长参加，各职能部门和优秀企业在现场设置了展台，为消费者提供免费咨询、检测、辨假识假等服务，取得了良好的社会效果。



荆门市消委在中心城区举办“3·15”主题宣传活动纪念仪式，18家职能部门和11家企业、行业协会参加了现场咨询和法律法规、维权成果展示，同时向现场消费者发放宣传资料17000余份。



### （三）新闻通报、披露典型，部门协作助维权

为加强企业诚信建设，提高服务质量，提升为消费者服务的意识，促进消费维权状况进一步好转，营造放心消费环境。3·15期间，全省多地召开了新闻通报会，对投诉较多、侵害消费者合法权益的典型案例进行了通报曝光。

襄阳市消保委、市场监管局举行了“3·15”消费维权新闻发布会，襄阳市人民政府副秘书长主持会议，襄阳市消费者权益保护部门联席会议成员单位共20个部门参加，公开发布襄阳市“2021年度消费投诉热点”、“消费维权执法十大典型案例”、“消费投诉十大典型案例”。

黄冈市消委于3月11日上午召开了2022年3·15新闻通报会，发布了放心消费创建成果和消费维权典型案例，表彰了2020-2021年度中消协“消费维权先进个人”。

仙桃市消费者委员会、仙桃市市场监督管理局3月15日召开了新闻发布会，会上通报了2021年消费投诉情况，披露了一批典型消费维权案例、查处假冒伪劣商品十大典型案例。

随州市消委于3月11日举行了3·15国际消费者权益日纪念活动新闻通气会，彰显消费维权部门联动，社会共治的良好局面，推动提升消费环境。

### （四）消费体察、走进企业，拓宽消费新渠道

为进一步强化对重点服务领域的社会监督，充分调动和发挥社会各界特别是广大消费者社会监督的作用，督促企业清理不符合新《消法》的行业规则和经营行为，为广大消费者提供更多优质的商品和服务，

更好地打造和谐消费环境。全省各地在“3·15”活动期间都纷纷组织了由社会各界人士组成的消费体察团，深入企业进行了消费体察活动，通过这种形式让消费者与经营者之间有了更加亲密的接触，能够深入的了解企业，真正的做到放心消费。

省消委在3·15前夕，积极准备开展消费体察活动，邀请消费者代表、人大代表、政协委员、行业专家、维权律师、维权志愿者及媒体记者组成体察团，计划于3月初前往美团武汉公司和格力产业园开展消费体察活动，了解服务流程和产品生产流程，后因为武汉疫情原因活动将会延后开展。

3月15日，咸宁市消委组织30余名社区工作者、志愿者参加集中宣传活动后，来到咸宁食品安全科技展览馆，以观看宣传短片、咸宁特色食品展示、现场解说等方式接受食品安全消费教育，进一步了解食品安全知识，做到安全消费，理性消费。

3月18日，荆州市消委邀请市党代表、市人大代表、市政协委员、3·15律师团代表、维权志愿者代表、消费者代表及媒体记者等30人组成消费体察团，前往荆州思创科技发展有限公司开展防护用品生产企业消费体察评议活动，详细了解了荆州思创科技企业的发展历程，参观了防护用品展厅，并在防尘、医疗防护用品生产实验室中近距离体验防护产品生产工序、检验产品性能、观看产品实验测试，并就消费者关心的防护用品质量安全与企业进行了深入的交流和沟通。

### （五）维权讲座、贴近群众，答疑解惑传知识

为宣传普及《消法》，提高消费者合法权益的自我保护意识，引导消费者安全理性消费，全省各地消委开展了主题鲜明，内容丰富的消费维权知识讲座，为消费者答疑解惑。

鄂州市消委相继开展了“3·15”纪念活动共38场，进社区、进企业、进校园、进农村，为市民宣讲各类消费维权法律法规和如何维护自身的合法权益，通过有差别、有针对性、有重点的宣讲，让消费者更感同身受，更能有效的获取消费维权知识。

天门市消委联合各街道、辖区内大型商场，开展消费教育进校园、农贸市场、超市、集贸市场活动，现场开展消费知识讲座、讲解消费维权常识活动，通

过讲解相关消费者权益保护法律法规，普及假冒伪劣商品鉴别办法，提升消费者鉴别能力水平，进一步提升消费者维权意识及能力。

### 03.广泛宣传、营造氛围，纪念活动影响广

为了更好地宣传消费维权知识以及消费维权成果，全省各地消委积极加强与新闻媒体合作，开展宣传工作，为消费者普及消费维权常识，了解投诉热点，在消费过程中做到心中有数、科学消费，扩大消委组织的影响力。

3·15期间，省消委通过央广总台、中国消费者报、楚天都市报、湖北经视、湖北电视台，湖北日报，湖北之声、楚天云等省级主流媒体，以及微信公众号、官网等方式，广泛宣传全省开展3·15活动情况、维权成果、2022年消费维权年主题等，累计刊发文章200余篇、接受媒体采访20余次、参与各大媒体活动10余次，营造了浓厚的活动氛围。

武汉市消协在武汉两江四岸的标志性建筑物上滚动播放“共促消费公平，守护放心消费”年主题，同时联合数家传统纸媒和数十家新媒体大力宣传武汉市消费维权工作，发布消费维权信息，揭露消费侵权行为，有力提高了消费维权社会关注度。

宜昌市消协在《三峡商报》《三峡晚报》用多个版面对全市2021年度十大消费维权案例和消费维权数据、全市优化消费环境提升消费者满意度工作推进情况、预付卡专项整治工作、“线下实体店无理由退货”承诺活动等进行集中宣传报道，同时在“宜昌消委天天315”微信公众号连续发布专题宣传类、普法类和倡议类推文20余篇。

孝感市消委会联合市场监管局、孝感晚报，在《孝感晚报》开办了“晚报维权直通车”专栏，重点建立起“四大通道”：一是投诉举报通道，二是消委、市场监管局、晚报维权信息共享通道，三是结果信息公开通道，四是维权知识普及通道。

神农架林区消委与林区融媒体中心联合开展2022年3·15活动宣传，市场监管局局长亲自上阵接受专访，宣传2022年消费维权主题内容、2021年维权成果及工作开展情况。



# 襄阳市召开“3·15”消费维权新闻发布会

文/文勇

3月14日上午，襄阳市2022年“3·15”消费维权新闻发布会在襄阳市市场监管局青龙庙路办公区七楼会议室举行。

襄阳市政府副秘书长张晓琼主持会议，市消费者权益保护工作部门联席会议成员单位负责人、消费者代表以及中央、省、市等十多家媒体参加。

会上，襄阳市消费者权益保护工作联席会议召集人、襄阳市市场监管局党组书记、局长王迪发布了2021年度全市消费维权工作情况。

2021年，在襄阳市委、市政府的坚强领导下，襄阳市消费者权益保护工作联席会议成员单位牢固树立“消费维权共建共治共享共赢”的理念，以全国百城消费者满意度测评为主线，以健全维权机制、从严监管执法、创新维权方式、强化宣传教育为抓手，着力优化消费环境，助推经济和社会高质量发展。12345热线全年接听市民消费维权诉求来电1.78万件，12315投诉举报中心全年接处消费者来电7.8万件，全市消委系统受理投诉6845件。全市消费环境持续改善，在2021年全国百城消费者满意度测评中，襄阳在全国排名第32位，比上一年度上升14位。

襄阳市消费者权益保护工作部门联席会议两家成员单位市商务局、市行政审批局就本部门消费维权工作进行了交流发言。会议公布了“2021年度消费投诉热点”“消费维权执法十大典型案例”“消费投诉十大典型案例”。

最后，襄阳市政府副秘书长张晓琼作总结讲话，

对全市消费者权益保护工作提出了三点要求：要从提升政治站位、落实政治责任的高度，切实重视消费者权益保护工作。要勇于破解消费维权领域出现的热点难点问题，营造更为安全放心的消费环境，进一步发挥消费对经济发展的基础性作用，加快弥补消费环境的短板弱项，持续强化消费信心。要强化消费者权益保护，依法惩治假冒伪劣、虚假宣传等各种消费欺诈行为，解决消费维权难等问题，让消费者敢消费、愿消费、能消费。

要以提升城市消费者满意度工作为抓手，全面加强消费者权益保护工作。我市连续四年参加全国城市消费者满意度测评，从2018年的全国70城市第59名，到2021年全国100城市第32名，测评成绩取得了跨越式提升。在新的一年里，要进一步研究新的工作思路、探索新的工作方法，通过广泛开展各方面涉及到消费环境建设的具体事务，扎扎实实地落实消费环境优化建设举措，继续全方位地提升襄阳城市消费者满意度。

要响应时代需求，持续推动“消费公平”建设，大力促进消费者权益保护对经济的保障作用。全市消费者权益保护工作联席会议成员单位，在预付费消费、老年人消费、互联网消费、在线教育消费等各个社会热点、难点、痛点问题上，要不断探索研究新的工作思路和方法，促进行业自律、企业诚信，打通关键堵点，保障消费畅通，让消费者的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续，从而为更高水平经济循环提供强劲动力。



## 黄石市纪念“3·15”国际消费者权益日主题晚会隆重举行

文/朱国华 李凌

为维护消费者合法权益，营造公平竞争、诚实守信的市场秩序和放心舒心消费环境，3月14日晚，由黄石市消费者委员会、黄石市市场监管局主办的2022年黄石市纪念“3·15”国际消费者权益日主题晚会在黄石广播电视台隆重举行。市委常委、市委宣传部部长周庆荣，市人大常委会副主任王建华，市政协副主席张焕明，市政府党组成员隆刚等市领导出席当天晚会。

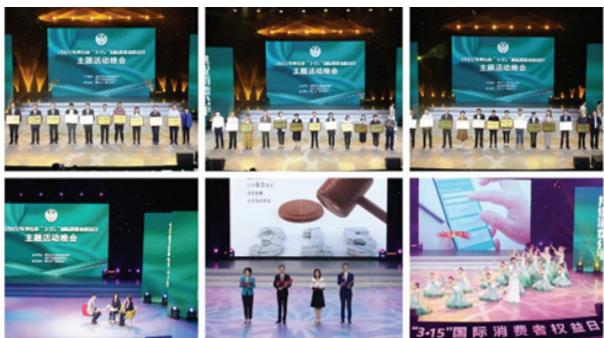
晚会通报了2021年全市消费投诉数据及基本情况；播放了“3·15”曝光短片，相关专家对曝光的典型案件进行专业点评。当晚还揭晓了“黄石十大消费品牌”评选结果，与会领导分别为获奖企业颁奖。



会上，黄石市市场监管局党组书记、局长方朝阳讲话指出，做好消费者权益保护工作对进一步改善消费环境，推动我市新一轮高质量发展具有重要意义。2022年，市场监管部门将把消费者权益保护置于更加突出位置，紧扣“共促消费公平”主题，进一步加强《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规宣传培训，做好“湖北315消费投诉和解平台”的推广和应用，不断提升消费者维权能力和水平，进一步强化对重点领域商品和服务的监督力度，深化“放心舒心消费”创建，完善消费维权社会共治机制，通过部门协同、行业自律，打通关键堵点，释放消费潜力，共同营造安全放心的消费环境。

最后，与会领导上台共同启动2022年黄石市“3·15”国际消费者权益日主题活动。

下一步，市市场监管局、市消委将会同各相关成员单位和行政部门开展一系列3·15纪念活动，妥善调处消费矛盾纠纷，为维护消费者合法权益保驾护航。





## 荆州中心城区举办“3·15”国际消费者权益日主题活动

文/李 闽

3月15日，荆州市市场监管局、市消费者委员会在中心城区开展主题为“共促消费公平”的“3·15”国际消费者权益日纪念活动，荆州市人大常委会副主任周汉中、副市长李敢、市政协副主席万江平、市政府副秘书长宋斌、市文明办副主任杨军参加活动。

本次活动共设3个会场，分别是荆州区万达广场、沙市区吾悦广场、荆州开发区武商量贩沙市店。

活动现场，工作人员向市民发放《消费者权益保护法》宣传材料，指导他们辨别商品真伪、识

别和规避消费陷阱等知识，为群众提供现场咨询解答、消费维权、法律法规咨询等服务；现场设置快检展区，为市民检测蔬菜等重点食品；还曝光、销毁了一批过期、质量不合格的灭火器、烟感器、应急疏散牌等消防器材和假冒伪劣烟酒商品。

据统计，当日3个分会场35家职能部门和单位现场受理消费者咨询313人次，受理消费者投诉6件，现场解决3件，为消费者挽回经济损失12300元。

## 消费维权进乡村 共促公平保发展

文/田 宪

为增强乡村消费者消费维权意识和自我保护能力，营造放心安心舒心消费环境。在“3·15”国际消费者权益日到来之际，荆州市市场监督管理局、市消费者委员会3月8日上午组织工作人员深入监利市网市镇刘王村开展“《消费者权益保护法》进乡村”普法宣传活动。

活动现场，针对农村消费者维权意识不高、维权渠道不畅等问题，工作人员通过宣传标语、发

放《消费者权益保护法》《湖北省消费者权益保护条例》等资料，从消费者的定义、消费者的权利、消费者的维权方式等方面为群众讲解了消费维权知识。重点向村民讲解农资及生活日用品维权知识，常见的消费陷阱和预防措施、网络购物误区、辨别二维码真伪等乡村群众最为关心的问题，呼吁消费者科学消费，善于拿起法律武器维护自己的合法权益。活动受到了当地村民热烈欢迎，取得了良好的活动成效。

市场监管局、市消委将持续深入开展消费维权教育“五进”活动，针对农村消费、老年消费、网络消费等重点领域，持续开展多种形式的消费维权宣传活动，引导广大群众科学、文明、合理、绿色消费，维护农村稳定，促进荆州经济高质量发展。





## 咸宁市启动纪念“3·15国际消费者权益日”暨“放心消费咸宁行”活动

文/高树军 杨彦峰

3月15日上午，咸宁市在同惠广场启动纪念“3·15国际消费者权益日”暨“放心消费咸宁行”活动。咸宁市人大常委会副主任鲁恩旺，市政府副市长李丽，市政协副主席孙新森出席活动。

李丽宣布放心消费咸宁行活动正式启动。

活动为获得咸宁市放心消费创建示范单位、咸宁市文明诚信经营示范店的代表企业授牌，并发出诚信经营倡议。

咸宁市市场监管局党组书记、局长王用新在活动启动式上讲话。

他说，过去一年，在市委、市政府和上级主管部门正确领导下，全市市场监管部门、消委成员单位高位推进、勇于创新，深入开展放心消费创建、维权机制建设、工作方式创新，成效显著。

全市共评定市级放心消费示范点117家，其中省级示范点5家；健全消费纠纷调处化解体系，推进行政调解与人民调解、司法调解有效衔接；在全省率先建立了消费者投诉举报回访工作制度，全市受理消费者投诉、举报、咨询共计3.6万余件，共回访消费者投诉举报6359件。咸宁被湖北省市场监督管理局列为全省放心消费创建示范城市，市消委荣获“全国消协

组织消费维权先进单位”。

面对消费维权工作的新形势、新任务和新要求，王用新对2022年消费维权工作提出了三点要求：一是全市消费维权工作的组织者、参与者要积极协同各方力量，督促经营者严格落实法律规定，重视消费者合法权益和正当利益，公平对待每一位消费者，共同维护公平竞争的市场环境，共同营造安全放心的消费环境，让消费者愿意消费、放心消费。二是要大力推进“放心消费咸宁行”活动，围绕新能源汽车、校外培训、老年消费、未成年人消费、预付式消费、公共服务消费等民生领域开展消费监督活动，提升消费监督效能。三是要完善消费投诉和解机制，加快建立消费投诉预警机制、投诉信息公示机制、消费信用约束机制，积极开展民生重点行业的投诉分析，提高消费纠纷化解效率，让消费者的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

现场开展了投诉受理、法律法规咨询、发放消费警示宣传单，开展消防假冒伪劣产品展示、化妆品“你点我检”、食用农产品现场快检、血压计检查、电子计价秤监督检查、贵金属纯度检测等活动，指导消费者健康消费、放心消费。

# 十堰市张湾区开展“3·15消费者权益日”主题活动

文/郭欣 周森

3月15日上午，“倡导诚信经营 共促消费公平”2022年十堰商场315 政企联动活动在红星美凯龙十堰商场一楼举行。此次活动由十堰市消费者委员会、张湾区市场监管局主办，红星美凯龙十堰商场承办，旨在进一步提升商户诚信经营服务意识，为消费者提供更加便捷、高效的维权咨询服务，营造健康公平的消费环境，持续提升消费者的获得感和满意度。

为全面推动消费者权益保护事业健康发展，长期以来，张湾区市场监管局积极推动辖区维权体系建设，目前，该区企业累计建立“维权服务站”20余个，标准化、规范化的维权站通过线上线下渠道倾听消费者声音，高效解决群众诉求，取得了明显成效。红星美凯龙十堰商场维权服务站自2016年建立以来，坚守职责定位，积极开展消费维权监督、调解、服务

等工作，先后被评为“省级示范维权站”、“省级放心消费示范维权站”，在化解矛盾纠纷等方面发挥了积极作用。

“通过政企联动的形式，积极倡议、引导广大企业坚持诚信经营，争创优质口碑，将保护消费者合法权益作为社会责任，贯穿发展始终。”为扎实做好消费者权益保护工作，该局以“315消费者权益日”为契机，在3月份陆续组织系列主题活动。包括开展宣传咨询活动、“湖北年度维权人物”宣传活动、学法用法活动、市场监督管理专项行动及消费维权“走乡村、进社区、入企业”宣传服务活动等，同时大力推进企业入驻湖北315消费和解平台，畅通诉求渠道，高效处理回复，持续提升消费者的自我保护能力和维权意识，推动消费者权益保护事业健康发展。

# 十堰市茅箭区开展“3·15”主题宣传活动

文/徐璠丽

3月15日，在大洋百货活动现场，茅箭区市场监管局在这里设置咨询平台，从特种设备安全知识、食品药品安全、产品质量安全、知识产权、价格监管、消费维权提示等方面，引导市民树立消费维权意识，同时提醒市民朋友在上述权益受到侵害时可以拨打12315、手机支付宝或微信12315APP小程序维权。讲解结束后，执法人员向市民群众发放消费者维权宣传手册。

在十堰市武商人民商场活动现场，设立消费维权服务站，创新推出“无搬动服务、无风险购物、一站式退换货、无因退换货”等多项服务举措。

据了解，今年“3·15”期间，该区市场监管局接受投诉211件，执法人员按照《消费者投诉处理暂行办

法》逐一进行核实处理。同时，进一步强化重点消费领域监督，特别是涉及“四大安全”、疫情防控、群体性的投诉举报实行快速反应，快速处理，及时上报，确保安全底线。



## 立足三全 提升三度 荆门市3·15主题宣传活动实效满满

文/赵红玲 郑甜甜

荆门市市场监管局、荆门市消委以“共促消费公平 建设富美荆门”为主题，立足全方位、全行业、全时段，扎实开展“3·15国际消费者权益日”主题宣传纪念活动，全力维护消费者合法权益，提振消费信心，助力地方经济社会平稳健康发展。

全方位展开，提升消费者知晓度。以线上、线下两种方式同时开展“3·15”系列活动。线上活动精彩纷呈。拍摄制作了10分钟的《放心消费在荆门》微电影和消费维权科普小视频，通过搜狐、腾讯、网易、公交车载广告屏等媒体、媒介播放；通过《荆门晚报》、《荆门发布》等媒体发布2021年度十大典型消费维权案例和投诉热点；通过微信公众号举办为期一周的消费维权有奖答题活动，参与答题人数每天突破一万人次。线下活动引人注目。在中心城区最繁华的步行商业街举办“3·15”主题宣传活动纪念仪式，18家职能部门和9家企业、行业协会参加了现场咨询和法律法规、维权成果展示，向市民发放宣传资料2000余份，接受消费者咨询184件；在12315大厅举办了12315开放日活动，每日接待社区居民、中小学学生200余人次，广泛提升消费者的维权意识。

全行业协同，提升消费者参与度。企业公开承诺促自律。全市通讯、商超、文旅、水电燃气等6大行业近80家市场主体，通过电视、报纸、网络等形式向全市消费者公开承诺“共促消费公平 建设富美荆门”“线下购物七日无理由退货”，共同营造放心舒心消费环境，提升消费信心。维权知识有奖竞答重引导。消费维权有奖答题活动，参与人数近5万人次，



达到寓教于乐，提升了消费者法律意识和维权意识。典型案例曝光强震慑。通过媒体向社会曝光了一批消费维权、侵害消费者权益违法典型案例，以案说法，有效震慑了违法犯罪经营者行为，进一步维护公平公正的市场秩序和消费环境。

全时段跟进，提升消费者满意度。维权热线全天候在线保畅通。12315（12345）24小时在线接受广大消费者咨询投诉举报，确保消费者的所有诉求及时受理、妥善处理、快速回应。媒体专栏解民忧保民生。《荆门晚报》发布“3·15线索征集令”、荆门广播电视台开设《天天3·15广电帮帮帮》，向全市消费者征集维权线索，开展维权服务、曝光不法商家、发布消费预警，引导消费者科学消费规避风险。监管执法时刻在行动保安全。目前全市正在开展食品安全“守底线、查隐患、保安全”、春耕护农等专项执法行动、成品油和防水材料领域产品质量抽查、金融市场主体双随机抽查执法检查，着力提升产品质量和服务质量，为消费者营造放心舒心的消费环境。



## 黄冈市召开纪念3·15国际消费者权益日会议

文/徐望春 张柏雄

3月11日，黄冈市消费者权益保护工作联席会议办公室和黄冈市消费者委员会召开2022年纪念“3·15”国际消费者权益日会议。

会议总结了2021年度消费者权益保护工作情况，通报了我市2021年度消费权益工作成果，表彰了消费维权先进个人及放心消费示范单位。会议通



报了2021年度12315平台消费者诉求情况和消费维权典型案例，发布了2022年度消费维权年主题，安排部署了2022年度3·15国际消费者权益日纪念活动。

2021年，黄冈市消费者权益保护工作联席会议各成员单位紧紧围绕新时代消费新特点，勇于担当，积极作为，充分发挥消费维权主力军作用，全市共受理消费者诉求48802件，为消费者挽回经济损失1282.21万元，创建各级放心消费示范点308个，消费维权工作成效得到进一步的提升。

2022年，黄冈市消费者权益保护工作将结合“共促消费公平”这一主题，不断提高政治站位，强化责任担当，努力维护全市消费者合法权益，提高消费者自我保护能力，增强消费者维权意识，全力构建共建共治共享的消费维权新格局，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

（上接第23页）

围绕“共促消费公平”年主题，中消协和全国消协组织计划开展以下五方面的工作：一是积极开展年主题宣传，协同各方力量，营造浓厚社会氛围，夯实消费公平基础，引导节约适度、绿色低碳消费，促进可持续消费。二是强化维权热点问题的政策法律分析与议程设置，围绕个人信息保护、虚假信息披露、产品质量安全等案件加大公益诉讼、集体诉讼工作统筹指导力度，有效参与《反垄断法》《产品质量法》《消费者权益保护法实施条例》等法律法规和标准制修订。三是围绕新能源汽车、网络游戏、校外培训、老年消费、未成年人消费、残疾人消费、农村消费、个人信息保护、预付式消费、公共服务消费等领域开展民生领域消费监督活动，开展不公平合同格

式条款点评活动，完善消费舆情常态化监测、分析、处置、反馈机制和提升城市消费者满意度行动指南，提升消费监督效能。四是强化消费教育引导协作，推动重点行业建立公平对待消费者自律公约，落实《消费教育大纲》要求，继续推进网络消费教育基地建设，联动开展“晓宇说消费”系列活动，深化“消协帮您选”共建共享机制，不断满足消费者多样化、个性化的消费信息需求。五是推进消费投诉信息综合利用，推动将投诉渠道建设纳入基础公共服务，严格投诉协同处置规则和属地责任，提高消费纠纷化解效率，加大消费投诉信息公示工作指导力度，综合运用职责解决重大、疑难案（事）件，联动开展民生重点行业企业的投诉分析，守护安全底线，共促消费公平。

## 鄂州市隆重举行3·15国际消费者权益日纪念大会

文/余英



3月15日上午，鄂州市3·15国际消费者权益日纪念大会在鄂州市新亚太国际广场隆重举行，鄂州市市场监管局、市消委、卫健委、农业农村局等十几家单位相关负责人参加纪念大会，市政府副市长彭波同志参加大会并讲话。

彭波指出：一直以来，鄂州市委、市政府高度重视消费者权益保护工作，将其作为促发展、惠民生的重要任务来抓。全市各级部门、消费维权组织，紧紧围绕市委、市政府的决策部署，以深入推进放心消费创建为抓手，在强化消费教育和社会监督、保障商品质量和食品安全、开展放心消费保护和消费纠纷调解等方面做了大量卓有成效的工作，为全市经济社会发展作出了积极贡献。

彭波还强调，全市各级部门、消费维权组织要

主动提高政治站位，聚焦“共促消费公平”年主题，强化使命担当，狠抓各项工作落实，着力在严格落实法律规定，实现更有保障消费公平；积极引导“科技向善”，实现更深层次消费公平；强化特殊群体保护，实现更大范围消费公平；践行绿色低碳消费，实现更可持续消费公平等四个方面下功夫，不断推动我市消费环境持续改善、消费潜力持续释放、消费信心持续提振，为加快“两区一枢纽”建设、实现全年再续精彩贡献力量。

纪念大会现场还向我市获得全省“七天无理由退货优秀示范单位”现场授牌，向全市经营者、消费者发起“共促消费公平”倡议书，与会代表共同参观了《消费维权——我们在行动》图片展。



## 孝感市消委开展3·15线上直播活动

文/闵家胜

为进一步扩大消费知识宣传覆盖面，让消费者更容易吸收防骗常识，维护好自身的合法权益。孝感市消费者委员会组织市消防救援支队举办“‘蓝朋友’带你火眼金睛辨真伪—共促消费公平”线上直播活动，为广大消费者在线支招如何辨真伪、如何“避坑”，同时邀请市人行中心支行、建筑业协会及移动、联通运营商普及行业防骗知识，共同维护消费者合法权益。

消防支队通过简单的消防小实验，让网友们更直

观认识假冒伪劣消防产品在火灾发生时的危害，呼吁消费者提高产品真伪辨别能力，共同监督市场消防产品质量。

孝感市人行中心支行、建筑业协会及移动、联通运营商分别通过镜头向广大网友科普了“如何防范‘征信修复’骗局、家庭装修如何选择正规装修公司、如何防范电信诈骗”等消费知识。

据统计，本次线上直播活动共有超过8万网友在线互动，解答网友关切问题50余条。

## 凝心聚力 共促消费公平 ——汉川市纪念3·15活动综述

文/章志军

为隆重纪念3·15国际消费者权益日，维护公平正义的经营秩序，共同营造安全放心舒心的消费环境，汉川市市场监督管理局、汉川市消费者委员会围绕“共促消费公平”年主题，结合实际，精心策划，认真组织，开展了形式多样、内容丰富的系列宣传纪念活动，成效明显。

2月17日，在市供电公司召开“共促消费公平”消费维权工作座谈会，统一思想，明晰思路，坚定做好消费维权工作的信心；3月9日，在市场监督管理局召开汉川市消费者委员会十一届一次理事会议，回顾总结市消委过去一年的工作，对2022年3·15纪念宣传活动及消费维权工作进行安排部署；通报一批典型侵权案例及消费者投诉反映强烈的现象问题；通报表扬一批“放心消费创建示范单位（商户）”和消费维权工作中的先进集体；依照《汉川市消费者委员会章程》增补调整部分理事会成员单位及人员。会议以举手表决通过的

方式，聘请市委常委、副市长鞠鹏程、市人大常委会副主任王长华、市政协副主席段利华担任汉川市消费者委员会名誉会长，选举汉川市市场监督管理局党组书记、局长廖家红为十一届消委理事会会长。会议要求各行业各部门要提高政治站位，严格科学做好疫情防控，结合实际围绕年主题，城乡联动、社会互动，深入扎实开展一系列3·15纪念宣传活动，真正让“共促消费公平”年主题家喻户晓，形成消费维权协同共治的浓厚氛围。

据统计，“3·15”期间，全市各地共设“3·15”现场宣传咨询活动38场次，发放各种宣传材料共约5.3万份（张）；各级消委组织现场向消费者提供法律法规咨询服务约1.2万人次。活动期间，各分会共召开消费者和成员单位座谈会5次；组织开展消费者问卷调查2次；发布公益性消费知识短信1.3万多条；现场受理投诉56起，调解处理54起，查获并销毁“问题”商品15件，为消费者挽回经济损失11.85万元。

## 天门市举行2022年3·15国际消费者权益日宣传活动

文/杨文斌



3月15日上午，由天门市市场监管局、天门市消费者委员会主办的“共促消费公平”，天门市2022年3·15国际消费者权益日宣传活动的活动在新城CBD成功举办。

活动现场，天门市市场监管局等13家消委成员单位和有关职能部门设立了法律法规咨询台、消费者现场投诉台，并设立假冒伪劣产品曝光台，对查获的假烟等商品进行展示，揭露侵害消费者权益现象，现场向消费者介绍识假、辨假的常识。活动中，工作人员还认真向群众讲解了假冒伪劣商品的辨别方法，警示消费者自觉抵制和远离“假冒伪劣”商品，增强鉴假维权能力。

在2021年天门市放心消费创建活动中，涌现出了一批优秀的经营主体，他们遵纪守法、文明经商、诚信经营，被评选为2021年度天门市放心消费创建示范

点。包含示范商户69个、示范街区2个、示范消费维权服务站9个。

2021年我市还涌现出三户“线下七天无理由退货模范商户”，他们是中百仓储天门购物广场有限公司、天门妈咪GO新城店、豆丁屋天门新城店。

一人难挑千斤担，众人能移万座山。放心消费环境的建设需要你我他，需要我们身边每一个人的积极参与。特别是需要商家朋友们积极有为，诚信经营。商家代表上台宣读《共促消费公平》诚信经营倡议书，并郑重签名。

2021年度，天门市市场监督管理工作成绩突出，获得国家级表彰4个，省级表彰16个，涌现出全国市场监管卫士、湖北省食品安全突出贡献政府奖、全省扫黑除恶专项斗争先进个人、湖北最美消费维权人物、全省打击侵权假冒先进个人等一大批先进人物。



## 潜江市消委：共促消费公平 保障产品安全

文/柳春龙 左奇

为提高全民消费公平意识，夯实消费公平基础，营造全社会共同关心、维护消费者权益的浓厚社会氛围，3月13日，潜江市消费者委员会、潜江市市场监管局在南门河游园联合举办“2022年纪念‘3·15’国际消费者权益日暨‘共促消费公平’年主题”大型宣传活动。

当日，活动现场颁发省级放心消费创建示范单位和全市2021年度放心消费建设优秀单位牌匾；发布了2021年12315消费诉求热点、公布2021年度全市消费维权“十大案例”和潜江市市场监督管理局护航消费“十大案件”；市消费者委员会宣布启动全市汽车销售服务行业“不满意度”测评活动，通过收集群众反映突出的汽车消费问题，督促企业立行立改；潜江市放心消费建设优秀单位向广大经营者和消费者发出2022年度促进消费公平活动倡议。

潜江市肖螺香食品有限公司总经理肖雄说：“今天我们肖螺香公司通过这种放心消费的活动，我们公司会更加用心做好产品的质量，保证产品质量安全问题，让消费者吃的放心。”

湖北新柳伍食品集团有限公司董事长助理陈清说：“通过参加今天的活动我们集团深感责任重大，使命光荣，特别是我们今天荣获了潜江市消费者放心建设单位称号，回去之后，对我们每一个产品进行把关，让消费者放心满意。”

活动现场，气氛热烈。工作人员通过悬挂横幅、现场讲解、发放宣传资料、设置咨询台等方式，向过往市民宣传如何辨别真假商品、消费知识等，受到群众一致好评。

泰丰办事处紫月社区居民熊彩虹说：“通过参加各大企业现场消费体验，改变了我的消费理念和消费方

式，在以后的消费中，我会合理消费，绿色消费。”

据了解，2021年，我市共受理消费诉求8374件，其中投诉2114件、举报851件、咨询5409件，分别占25.25%、10.16%和64.59%，为消费者挽回经济损失153.96万元，切实维护了消费者合法权益。

潜江市消费者委员会秘书长柳春龙说：“通过这次宣贯活动来提升市民们的消费素养和水平，让市民们能够安全消费，放心消费，下一步，我们将通过消费知识进校园，进企业，进社区，进单位进一步提升群众的消费水平，形成消费安全，社会共治的格局。”



## 随州市举办“3·15”国际消费者权益日纪念活动

文/陈虹妤

严守消费安全，共促消费公平。今年3月15日是第40个国际消费者权益日，当天我市举办主题为“共促消费公平”的纪念活动，进一步促进全社会共同关注消费，营造加强消费者权益保护的氛围。

随州市市委常委、副市长黄继军致辞并宣布纪念活动开始；市人大常委会副主任张道亮，市政协副主席徐光喜参加活动。

活动仪式上，随州万达广场商业管理有限公司负责人代表企业作了发言，主持人宣读了放心消费创建省级和市级示范单位名单，随州市市场监管部门通报

了2021年度消费维权情况。随后，市领导察看了活动现场，观看了近年来我市消费维权工作成果展示，市民围绕日常生活中消费遇到的实际问题进行了咨询。

黄继军在致辞中说，今年我市将围绕“共促消费公平”年度主题，持续推进“放心舒心消费在随州”创建活动，重点做好依法监管、增强宣教引导、提升消费维权效能等工作，为消费者创造更放心、更安心、更公平的消费环境，释放群众消费活力，助推我市经济社会健康发展。

## 仙桃市消费者委员会亮出消费维权“成绩单”

文/秦昌平 朱凌云

市场监管工作直接面向市场，直接服务群众，涉及老百姓衣食住行等各个方面，社会关注度高，人民群众充满期待，做好消费维权工作责任重大、使命光荣。

2021年仙桃市消费者委员会、市市场监督管理局在市委、市政府的坚强领导下，深入开展“守护安全、畅通消费”主题宣传活动，创建消费示范商户100户、示范维权站80个；推进12315和12345热线“双号并行”，处理消费者咨询投诉举报11534件，为消费者挽回经济损失385.41万元；强力推进民生领域案件查办“铁拳”行动，持续开展假冒侵权、打击传销、“网剑”、扫黑除恶等专项执法行动，查获假冒伪劣商品货值金额1500万元，查办一般程序假冒伪劣商品案件569件、处罚450件，移送涉罪案件5件，铁腕整肃市场秩序，净化消费环境。仙桃市消费者委员会获评全省2021年消费维权先进集体。

2022年是党的二十大召开之年，是实施“十四五”

规划的关键之年，是仙桃加快推进高质量发展的深化之年，做好今年消费维权工作意义重大。市消费者委员会、市市场监督管理局将认真贯彻落实党的十九届六中全会精神，以“共促消费公平”为主题，进一步深化“放心消费在仙桃”活动，大力推进大型商场、超市、市场、企业、景区等行业开展创建工作，以点带面，创建更多的放心消费示范点；进一步筑牢消费市场健康发展基础，协同各方力量，营造浓厚社会氛围，夯实消费公平基础，引导节约适度、绿色低碳消费，促进可持续消费；进一步提升消费者权益保护工作水平，围绕新能源汽车、网络游戏、校外培训、老年消费、未成年人消费、残疾人消费、农村消费、个人信息保护、预付式消费、公共服务消费等领域，开展民生监督和不公平合同格式条款点评活动，完善消费舆情常态化监测处置机制，提升消费监督效能，让消费者的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。



## 神农架林区市场监管局、消委会开展3·15主题宣传活动

文/杜伟

今年3月15日是第40个国际消费者权益日。“3·15”当天，林区市场监管局、消委会在松柏镇中心街举行“3·15”主题宣传活动，深入营造“共促消费公平”社会氛围。

活动中，工作人员向过往群众和商户发放《消费者权益保护法》《食品安全法》等法律法规、消费常识宣传册，现场解答群众日常消费过程中遇到的问题，积极倡导商家诚信经营，消费者科学消费、依法维权。



同时，林区市场监管局还组织专业人士就社会关切、群众关心的网购维权、生活中的霸王条款等问题进行现场答疑。

林区市场监管局局长黄久诚接受媒体采访时表示：消费者权益保护工作是一项涉及千家万户、与人民群众生活密切相关的民生工程，需要全社会共同关心、共同参与。我在这里向大家呼吁：诚实守信，共促消费公平。

## “3·15”来了！宜昌市夷陵区消协为预付卡消费安全护航

文/瞿平 余红

“3·15”消费者权益日即将到来，宜昌市夷陵区市场监管局“12315”消费投诉举报中心工作人员走进小溪塔城标万富超市，聚焦目前消费者关注的“预付卡”跑路问题，现场为大家普及预付卡消费相关知识。

据了解，近年来预付卡消费纠纷频发，有许多消费者在充值后才发现商家已经人去楼空。为了引导大家挑选信得过的商家，切实维护消费者的合法权益，区市场监管局、消费者协会结合今年“共促消费公平”年主题，走进超市、药店等场所，全



方位普及安全消费知识。

夷陵区市场监管局投诉举报中心主任戴萍现场当起了预付卡消费“避坑”知识讲解员，“消费者在办理预付卡的时候，要选择有备案公示牌的商家；充值时，选择金额少、周期短的活动；尽量将预付款打入备案公示牌上的银行收款账户，并保留相关凭证”，戴萍现场向消费者展示了商家备案公示牌，同时郑重告诫广大经营者自觉履行诚信经营责任，及时向行业主管部门申请备案，在经营过程中遇到停业、歇业或者变更经营场所等情况的，应当在经营场所显著位置明示，并以电话、短信等方式提前三十日通知消费者。

据悉，在“3·15”活动期间，该局还将引导全区加油站便利店以及保健品行业加入“线下七天无理由退货”承诺活动。自2021年以来，全区已有103家市场主体参加“线下七天无理由退货”承诺活动。

## “早、快、实” 维权，招招见实效

### 松滋市消费者委员会扎实开展“3·15”维权系列活动

文/罗劲松

“大妈，您好！您购买的芹菜，农残检测各项指标均是安全达标，您放心食用。”

“今天我要投诉金松新区某房地产虚假宣传，欺骗消费者的行为；国家已经明令禁止收取水、电、气开户费的行为，他们还收取这项费。”一位年近六旬的男子，来到消费维权投诉台前，激动地说。

3月15日，松滋市消费者委员会、市场监管局联合消防、商务、发改、盐业等十多个成员单位，在中心城区万联超市门前开展2022年“3·15”国际消费者权益日集中宣传活动。

今年，松滋市消费者委员会在筹划“3·15国际消费者权益日”活动时，聚焦“共促消费公平”这一主题，以“我为群众办实事”为宗旨，实施“早”“实”“快”三大措施，招招见效，有效维护消费者利益。

活动谋划“早”。2月下旬，他们就围绕中消协发布的年主题，早早开始谋划活动的方案。3月4日，组织消费维权志愿者，深入松滋市中心城区的13个社区，采取集中宣讲与入户走访相结合的形式，走进背街小巷，向老年人、青少年普及《消费者权益保护法》和《未成年人保护法》；收集日常生活中，侵害消费权益的违法行为。

处理投诉“快”，他们抓住3·15活动的契机，开展一系列维护消费者权益的行动。在中心城区建立由市场监管执法人员、消费维权志愿者、消费纠纷调解员组成的消费维权快速行动队，常年活动在集贸市场、



场、商贸集中区巡查；确保消费维权人员以最快的速度，用最短的时间抵达维权现场，调处消费纠纷，快速维护消费者利益。

维护权益“实”。他们持之以恒地在全市各大商超门前，巡回开展“你点我检”食品安全快检行动，快速为消费者检测各类菜品的农残。他们成立由15名执法人员、消费维权调解员和70名消费维权志愿者共同组成的消费投诉调解专班，及时解决人们日常生活的水、电、气等方面损害消费者权益的行为。在3月15日前后，约谈中心城区的4个老旧小区物业，不仅有效遏制小区物业收取的水、电、气开户费的行为，还促进3个小区进行电改，取缔了这3个老旧小区转供电，收取高价电的行为。

据悉，今年以来，松滋市消费者委员会、市场监管局已处理消费者投诉320件，为消费者挽回经济损失29.01万元，有效保护了消费者合法权益。

# 襄阳市襄州区开展2022年“3·15”集中销毁 假冒伪劣商品现场会

文/李祥军



3月15日，襄阳市襄州区“共促消费公平”消费主题活动在浩然广场开展，活动发布了襄州区2021年度消费维权十大侵权典型案例，并启动假冒伪劣商品集中销毁行动。区委常委、常务副区长王宏举参加活动。

王宏举指出，集中举行销毁假冒伪劣商品活动，表明区委区政府对消费维权工作的重视和支持，彰显

全区行政执法机关打假治劣的决心，传递消费者期盼放心消费的愿望，震慑制售假冒伪劣商品的不法分子，进一步提振全社会的消费信心，营造安全放心的消费环境。

王宏举要求，各部门要认真贯彻落实《消费者权益保护法》等法律法规，依法履行职责，规范市场监管，强化社会监督，形成工作合力，净化消费环境，为全力服务襄州经济社会发展做出新的更大贡献。

# 钟祥市消委会开展3·15国际消费者权益日宣传活动

文/张赐

3月15日，钟祥市消费者委员会、市场监管局在市大礼堂广场开展了“纪念3·15国际消费者权益日”宣传活动，本次活动主题是“共促消费公平”。

活动现场，红星商汇管理有限公司总经理孙玉武同志代表商家向广大消费者，公开作出七天无理由退货服务承诺。钟祥市市场监管局局长杨代忠在纪念活动上指出：一是要进一步强化宣传教育。严格落实法律规定，实现更有保障消费公平；积极引导“科技向善”，实现更深层次消费公平；强化特殊群体保护，实现更大范围消费公平；践行绿色低碳消费，实现更可持续消费公平。二是要进一步强化市场监管。依法严厉打击制售假冒伪劣产品、“傍名牌”“山寨”等违法行为，集中执法力量进一步抓紧抓好食品、药品、特种设备、工业产品质量安全监管执法工作，守牢“四大安全”底线。三是要进一步强化社会共治。



深化“行政监管、行业自律、公众参与、社会监督”的消费“大维权”机制建设。

现场通过设立宣传板、咨询台，悬挂宣传横幅，发放宣传资料等多种形式开展宣传，引导消费者健康消费，文明消费，依法维权。同时，现场还设立假冒伪劣产品展示台，与消费者面对面交流指导如何辨别假冒伪劣商品。此次活动，共发放各类宣传资料2000余份，接受咨询800余人次，现场受理消费者投诉10余起，现场安排执法人员进行调查，全部调处和解，收到了良好的社会效果。

## 红安县隆重举办2022年“3·15”大型宣传咨询活动

文/曾宪锋

3月15日，红安县“3·15”国际消费者权益纪念日活动在天舒广场隆重举行，围绕2022“共促消费公平”年主题拉开了宣传咨询活动的大幕。县委副书记、县长、县公安局局长董炜、县人大副主任李国彬亲临“3·15”现场活动，县市场监管局、团县委、县公安局等20余家县消费者委员会成员单位，共60余人参加了现场启动仪式。

活动现场，在2022年“3·15”活动主背景墙前，设立了宣传咨询台，摆放宣传展板，悬挂宣传标语，氛围浓厚，宣传亮点突出。各单位结合本部门的实际，通过广播宣传、图文展示、发放宣传资料、现场咨询等形式开展宣传，向群众开展《国家安全法》和《消费者权益保护法》《民法典》、《食品安全法》、《药品管理法》、《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》、《特种设备安全法》、《湖北省消费者权益保护条例》等法律法规的普法宣传，现场吸引众多群众参与宣传咨询。工作人员向群众耐心、细致地解答本部门、本行业的法律法规知识，解答与生产生活息息相关的热点难点法律问题，讲解食品药品等安全常识，各种维权渠道和开展健康咨询等活动。各咨询台前围满了群众，有的带着问题前来，带着明白而归，有的领取宣传材料，准备回家好好学法，现场取得了良好的宣传效果。

此次“3·15”现场咨询宣传活动由县消费者委员会组织，有县市场监督管理局、团县委、县公安局、县法院、县检察院、县司法局、县农业农村局、人行红安县支行、县消防大队、县文化和旅游局、县城市管理执法局、县供电公司、县烟草专卖局、电信红安分公司、移动红安分公司、联通红安分公司、盐



业集团红安分公司、县人民医院、县中医院、县融媒体中心等20余家单位参加了活动。

据统计，县“3·15”现场咨询宣传活动悬挂横幅20余条，摆放展板70余块，发放宣传单50种10000余份，发放宣传手册20种1000余册，现场受理消费者投诉5起。

活动结束后，县市场监管局、县农村农业局将2021年度没收的假冒伪劣商品、过期变质食品、假冒伪劣种子等15大类57个品种，价值30余万元商品集中送垃圾焚烧厂作无公害化销毁处理。

## 湖北省市场监管局发布 2021年度湖北省放心消费创建示范单位名单

为营造放心舒心的消费环境和国泰民安的社会环境，进一步服务和改善民生，释放消费潜力，促进经济健康发展、社会和谐稳定，根据省市场监管局等28家单位联合印发的《关于开展“放心消费在湖北”活动营造安全放心消费环境的实施意见》（鄂市监发

〔2019〕79号）安排，在各地择优申报推荐的基础上，省市场监管局、省消费者委员会委托第三方机构，按照相关评价、认定、公示等程序，确定了52家2021年度湖北省放心消费创建示范单位名单，现予以公布。

### 2021年度湖北省放心消费创建示范单位名单（52家）

武汉武商集团股份有限公司武汉国际广场购物中心  
武汉武商集团股份有限公司武商广场购物中心  
中百仓储超市有限公司  
中国移动通信集团湖北有限公司武汉分公司  
武汉市黄鹤楼公园管理处  
湖北周黑鸭食品工业园有限公司  
武汉居然之家家居市场有限公司  
新世界发展(武汉)有限公司（武汉K11购物艺术中心）  
武汉澳华装饰设计工程有限公司  
武汉红星美凯龙环球家居广场发展有限公司  
武汉武商奥特莱斯商业管理有限公司  
益禾堂（湖北）餐饮管理有限公司融创店  
湖北金兰首饰集团有限公司  
武商老河口购物广场管理有限公司  
襄阳丽波乳业有限公司  
新合作商业管理有限公司谷城分公司  
襄阳九州通医药有限公司  
湖北国贸集团超市连锁有限公司宜昌分公司  
宜昌北山商业连锁有限责任公司深圳路连锁店  
宜昌市安信伟光商贸有限公司  
宜昌雅盛建材贸易有限公司（欧亚达家居-恒洁卫浴）  
宜昌雅斯东山购物广场有限公司  
黄石文旅矿山公园经营管理有限公司  
武商黄石购物中心管理有限公司  
湖北万得福连锁超市管理有限公司  
湖北用心人大药房连锁有限公司

中国电信股份有限公司十堰分公司  
荆州万达广场商业管理有限公司  
武汉大本营商业管理有限公司荆州分公司（荆州南国大家装）  
松滋市源溪洞岩泉生态种养专业合作社  
湖北鑫源春商贸有限公司  
武汉中商集团有限公司荆门分公司  
湖北雅斯连锁商业有限公司钟祥购物广场  
鄂州银泰百货商业有限公司  
上海红星美凯龙品牌管理有限公司孝感分公司  
孝感新城吾悦商业管理有限公司  
湖北黄商集团股份有限公司黄商购物中心  
中国电信股份有限公司麻城分公司  
黄冈东湖华都酒店投资有限公司（黄冈纽宾凯瓦尔登酒店）  
咸宁万达广场商业管理有限公司  
咸宁聚德祥物业管理有限公司（购物公园）  
中国电信股份有限公司咸宁分公司  
国网湖北省电力有限公司崇阳县供电公司  
湖北三国赤壁旅游股份有限公司  
随州自在文旅营运有限公司  
湖北银泰新世纪购物中心有限公司  
恩施九立方商贸发展有限公司  
建始食达好农产品工贸有限公司  
武商仙桃购物中心管理有限公司  
沃尔玛（湖北）商业零售有限公司天门新城分店  
潜江中银富登村镇银行有限公司  
湖北鄂旅投神农架旅游发展有限公司（神农架国际滑雪场）

# 湖北省消费者委员会发布 首批100家“湖北线下实体店无理由退货 优秀示范店”名单

经对全省3000家“湖北线下实体店无理由退货”承诺门店进行社会评议、专家评价、综合评定，省消委决定授予武汉苏宁易购销售有限公司解放大道连锁店等100家单位“湖北线下实体店无理由退货优秀示范店”荣誉称号。

希望受表彰的单位继续履行“湖北线下实体店无理由退货”活动承诺，发挥先进模范示范引领作用，营造湖北放心舒心消费环境，促进消费维权协同共治，推动我省经济社会高质量发展，为打造“好正实优”省份做出贡献。



## 湖北线下实体店无理由退货首批优秀示范店名单（100家）

### 武汉市

1. 武汉苏宁易购销售有限公司解放大道连锁店
2. 武汉苏宁易购销售有限公司中南路连锁店
3. 武汉海日新商贸有限公司
4. 武汉惠海通商贸有限公司
5. 武汉金桥通达商贸有限公司舵落口大市场海尔智家体验店
6. 武汉金桥通达商贸有限公司汉口居然之家海尔智家体验店
7. 湖北鸿基锐创贸易有限公司汉阳欧亚达海尔智家体验店
8. 湖北鸿基锐创贸易有限公司汉阳红星美凯龙卡萨帝体验店
9. 武汉泰欣电器股份有限公司唐家墩家电专业商场
10. 武汉泰欣电器股份有限公司航空路购物广场
11. 武汉汉福超市有限公司洪山广场店
12. 武汉汉福超市有限公司十升店
13. 中百仓储沌口金凯购物广场

14. 中百仓储石首江南欣城店
15. 中百仓储首义路购物广场
16. 中百生活剧场光谷K11店
17. 沃尔玛（湖北）商业零售有限公司汉口山姆会员商店
18. 沃尔玛购物广场武汉徐东大街分店
19. 武汉中商集团中商广场购物中心
20. 上海红星美凯龙品牌管理有限公司武汉竹叶山分公司（武汉竹叶山商场）
21. 武汉红星美凯龙环球家居广场发展有限公司（武汉汉阳商场）
22. 上海红星美凯龙品牌管理有限公司汉西分公司（武汉汉西商场）

### 黄石市

1. 沃尔玛（湖北）商业零售有限公司黄石市武汉路分店
2. 红星美凯龙黄石迎宾商场
3. 工贸家电九星店

# 荆楚维权

- 4.中百仓储超市有限公司黄石文化宫店
- 5.中商超市黄石文化宫店
- 6.武商超市黄石超级生活馆

## 十堰市

- 1.武汉武商集团十堰人民商场有限公司
- 2.湖北寿康永乐商贸集团有限公司
- 3.中国移动通信集团湖北有限公司十堰分公司
- 4.红星美凯龙十堰商场
- 5.十堰市优味多商贸有限公司

## 襄阳市

- 1.襄阳华洋堂百货有限公司
- 2.襄阳天丽国际家居广场管理有限公司
- 3.武汉武商集团股份有限公司襄阳购物中心
- 4.襄阳苏宁易购销售有限公司
- 5.襄阳好邻居连锁超市
- 6.湖北永辉中百超市有限公司襄阳市襄州区民发广场分公司
- 7.湖北晓琳药业连锁有限公司
- 8.南漳县徐庶路永鲜超市
- 9.湖北美联商贸连锁有限公司南漳分公司
- 10.湖北美联商贸连锁有限公司保康分公司
- 11.襄阳融太汇科购物中心有限公司
- 12.武商老河口购物广场管理有限公司

## 宜昌市

- 1.湖北国贸大厦集团超市连锁有限公司国贸生活馆
- 2.宜昌市江南南方超市有限公司
- 3.宜昌万富工贸有限责任公司万富购物广场店
- 4.兴山县阿银儿童服饰广场
- 5.宜昌北山商业连锁有限责任公司深圳路连锁店
- 6.小农人开心农场(登记名称为:宜昌市高新区小农人食品商行)所属企业为:湖北小农人健康管理有限公司
- 7.宜昌市西陵区沃土佳食品超市
- 8.宜昌雅斯东山购物广场有限公司
- 9.长阳多润多生活超市
- 10.枝江北山超市有限责任公司

## 荆州市

- 1.北疆艺术壁材江陵旗舰店
- 2.松滋市万联商贸有限公司人和店
- 3.公安县永甜商贸有限公司
- 4.石首市笔架办事处中山路韦洛迪特惠店
- 5.湖北永辉中百超市有限公司监利宏泰广场分公司
- 6.湖北隆客多商贸有限公司
- 7.湖北好邻居商贸有限公司天桥分公司
- 8.荆州大润发商业有限公司荆沙路分公司
- 9.湖北安良百货集团有限公司
- 10.武汉大本营商业管理有限公司荆州分公司

## 荆门市

- 1.京山春华商业管理有限公司
- 2.中百仓储超市有限公司京山联合广场店
- 3.百佳汇商贸有限公司东宝分公司
- 4.荆门市东方百货大厦
- 5.襄阳市好邻居连锁超市有限公司荆门虎牙关大道分公司
- 6.中百仓储超市有限公司沙洋店
- 7.钟祥红星商汇商业管理有限公司
- 8.钟祥市全友家私专卖店

## 鄂州市

- 1.阿迪达斯武汉佛罗伦萨小镇店
- 2.梁子湖联家超市
- 3.梁子湖区鄂商平价长岭店
- 4.武汉武商超市管理有限公司鄂州店
- 5.武汉武商超市管理有限公司滨湖店
- 6.武汉国美电器有限公司鄂州分公司
- 7.鄂州泰恒工贸家电商贸有限公司
- 8.湖北武鄂商业有限公司(南浦国际广场)
- 9.鄂州银泰百货商业有限公司

## 孝感市

- 1.上海红星美凯龙品牌管理有限公司孝感分公司

## 黄冈市

- 1.中百仓储黄冈购物广场有限公司罗田购物广场

## 咸宁市

- 1.中百仓储咸宁购物广场温泉店
- 2.上海红星美凯龙品牌管理有限公司赤壁分公司
- 3.崇阳县家家旺超市
- 4.崇阳万兴佳亿商贸有限公司
- 5.通山心怡购物广场有限公司
- 6.通城县联华超市
- 7.湖北永辉中百超市有限公司咸宁万达广场分公司
- 8.武汉武商超市管理有限公司咸宁店

## 仙桃市

- 1.湖北富迪实业股份有限公司富迪三友生活广场
- 2.仙桃市天合实业有限公司
- 3.湖北银泰仙桃商城大厦有限公司

## 天门市

- 1.中百仓储天门购物广场有限公司
- 2.天门妈咪GO新城店
- 3.豆丁屋天门新城店

## 潜江市

- 1.潜江市好美佳商贸有限公司
- 2.武汉武商超市管理有限公司潜江店

# 中消协发布百城消费者满意度排名

## 宜昌、襄阳、武汉进入前50名

3月15日，中国消费者协会发布了2021年“100个城市消费者满意度”调查结果：我省宜昌、襄阳、武汉三地在2021年“100个城市消费者满意度”排名中均进入前五十，名次较上年均大幅提升。

宜昌市得分82.39分，位居全国第12、华中地区首位，较上一年度上升19位。近年来，宜昌市市场监管局携手多部门共同打造安心舒心的消费环境，以推广“五好”农贸市场创建、中小学食堂“中央厨房+微厨房”创建等行动为抓手，保障百姓“舌尖上”“菜篮子”安全。2021年，宜昌市市场监管系统共为消费者挽回经济损失2821万元。

襄阳市以80.77分位列全国第32位，上升14位。2021年，襄阳市严守食品、药品、特种设备和产品质量“四大安全”底线，先后出动执法人员8万多人次。同时，创立“互联网+在线和解”新模式，让消费纠纷解决在“最前线”。该市还探索消费投诉信息公示制度，让一批坏典型无处遁形，倒逼生产经营者诚信规范经营。

武汉市自第61位上升至第45位。2021年，武汉市被授予全省打击侵权假冒工作先进集体，消费诉求按期办结率达到100%，为消费者挽回经济损失3400万元。



从2017年开始，中国消费者协会每年在全国50个大中城市中开展消费者满意度调查，并发布测评报告。2020年，调查范围扩展至100座城市。2021年测评结果显示，全国100个城市消费者满意度综合得分首次突破80分，达80.59分，总体呈稳步上升态势。据了解，该评价体系由消费供给、消费环境、消费维权三个一级指标组成，通俗地说，产品供给是否丰富新颖、维权索赔是否便捷高效、商家服务态度好坏等“比较项”，能够综合反映出该城市的消费生态。

## 《中国消费者报》湖北记者站记者吴采平获中消协“2021消费维权年度人物”提名



3月15日，中国消费者协会在人民网直播厅现场发布了“2021消费维权年度人物”名单，由湖北省消费者委员会选送推荐的《中国消费者报》湖北记者站记者吴采平，荣获中消协“2021消费维权年度人物”提名。



### 人物简介：

在维护消费者权益的路上，他以新闻为“武器”，倾情坚守21载，3000多篇文章是最好的诠释。十多年来，他为上千名消费者维权讨公道，他就是《中国消费者报》湖北记者站站长——吴采平，一名资深的消费维权新闻记者。

为了拉近与消费者的距离，他主动把办公室的电话、手机号尾数全部换成了315，连微信公众号也是315记者。他说一是便于消费者好记，二是给求助的消费者一种信任感。

# 2021年度湖北省消费维权人物榜单

为大力弘扬消费维权正能量，提升社会各界对保护消费者权益的参与度，促进消费维权协同共治，构建和谐放心消费环境，湖北省消费者委员会组织开展了“2021年度湖北省消费维权人物”评选活动。

从2022年1月至2022年3月15日，通过组织推荐（或自荐）、网络投票、专家组评审和结果公示四个

环节评选出“2021消费维权年度人物”。并通过媒体持续进行典型报道，向全社会展现“2021消费维权年度人物”在积极投身消费维权事业、切实保障消费者合法权益方面的感人事迹，并在2022年度3·15主题活动中对“2021消费维权年度人物”选树结果进行集中展示宣传。

### 2021年度消费维权人物 (社会维权志愿者)

朱琳 中国移动通信集团湖北有限公司武汉分公司客户经理  
熊明洋 湖北省婚庆文化产业促进会会长  
尹菊香 中国电信大悟县东新乡营业厅服务员  
邹常清 湖北省保险行业协会维权部负责人  
代铮 海尔智家武汉中心服务总经理 湖北省家电维修行业消费维权办公室副主任  
闫承敏 湖北日报传媒集团三峡分社记者  
刘祥斌 湖北得伟君尚律师事务所高级合伙人 省消费者委员会315律师团律师  
吴采平 《中国消费者报》湖北记者站站长  
许靓靓 武汉大本营商业管理有限公司荆州分公司商业运营  
喻雪飞 巴东县野三关金帝购物中心12315消费维权服务站负责人

### 2021年度消费维权人物 (专职维权工作者)

高丹 湖北省人民检察院第八检察部副主任 三级高级检察官  
郭继红 十堰市市场监督管理局消保科科长  
姚丰 武汉市消费者协会  
章志军 汉川市消费者委员会副会长兼秘书长  
徐永红 红安县市场监督管理局城关所所长  
陈小立 随州市曾都区市场监督管理局西城市场监督管理所公务员  
李琦 鄂城区市场监督管理局凤凰所公务员  
熊志强 荆门市消费者权益保护中心工作人员  
黄晓勇 咸宁市市场监督管理局消保科科长  
刘堃 襄阳市消费者权益保护委员会投诉部负责人

### 2021年度消费维权人物 (提名)

邵伟 市场监督管理局干河所的副所长  
韦均 四川快益点电器服务有限公司中南区域中心总经理  
代亚菲 湖北黄陂律师事务所律师 省消费者委员会315律师团律师  
文晓晴 湖北省荆州市人民检察院第六检察部二级检察官  
张秉涵 襄城县市场监督管理局投诉站站长  
梅晓辉 黄石广播电视台全媒体新闻中心记者  
刘亚庆 中国移动通信集团湖北有限公司荆州分公司客服经理  
吕振昊 中国联通武汉分公司客户服务部经理  
陈青 湖北广播电视台垄上频道记者  
朱春堂 湖北电视台综合频道记者  
潘婷 美国国籍  
黄庆寿 湖北省太阳能空气能行业协会副会长  
姚书秀 贝类找房武汉站德佑金府一五里新村店经纪人  
毛昭军 荆州市市场监督管理局丰丰管所  
唐燕玲 十堰市张湾区市场监督管理局车城所干部

### 2021年度消费维权人物 (社会维权志愿者)

 朱琳
 熊明洋
 尹菊香
 邹常清
 代铮
 闫承敏
 刘祥斌
 吴采平
 许靓靓
 喻雪飞

### 2021年度消费维权人物 (专职维权工作者)

 高丹
 郭继红
 姚丰
 章志军
 徐永红
 陈小立
 李琦
 熊志强
 黄晓勇
 刘堃

### 2021年度消费维权人物 (提名)

 邵伟
 韦均
 代亚菲
 文晓晴
 张秉涵
 梅晓辉
 刘亚庆
 吕振昊
 陈青
 朱春堂
 潘婷
 黄庆寿
 姚书秀
 毛昭军
 唐燕玲