

# 荆楚维权



总第110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2期



## 湖北“18条”加快消费恢复提振

湖北省消费者委员会发布2022年第6号消费提示

**药品保健品广告要当心 老年人健康生活靠科学**

**湖北省消委成立汽车维权专家委员会黄石分会**

——助力车企纾困 提振汽车消费

**高考结束后，这些事千万不要信！**



# 湖北省召开2022年度消费者权益保护工作联席会议



5月27日下午，湖北省消费者权益保护工作联席会议在省市场监管局召开。会议总结了2021年消费者权益保护工作，安排部署2022年全省消费者权益保护工作任务。会议审议通过了《湖北省消费者权益保护工作联席会议信息通报制度》等，确立了以12315平台为依托的消费诉求信息闭环处置机制，进一步强化部门间协作联动。

会议强调，消费者权益保护是全党高度关注、人民群众普遍关心的民生工程，特别是应对当前国际变局、疫情影响、重拾消费信心、重振疫后经济，更急需消费振兴、民生保障。会议要求，各成员单位要强化责任落实，主动对表，主动认领，按照“谁主管谁负责”，分析问题症结，会同相关行业组织，发挥职能优势，切实解决消费者急难愁盼的消费维权问题。要加强部门间协作配合，依托我省放心消费创建活动，着力提高消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度，共同打造安全放心的消费环境。

此次联席会议共有27个部门参加。省公安厅、省商务厅、省通信管理局、省银保监局和省消委就近年来消费者权益保护工作的情况进行了交流发言。

## 刘荣山到省广监中心、省市场监管干校、省消保中心、省个私中心调研

4月26日上午，省局党组书记、局长刘荣山，党组成员、副局长顾栋材和邓仲林，党组成员、总经济师王勤，带领相关处室负责人到省广监中心、省市场监管干校、省消保中心、省个私中心调研。

调研组一行实地查看了四个单位办公环境，集中听取了工作情况汇报，了解今年工作开展情况和存在的困难。刘荣山对四个单位工作给予了肯定，他指出，各单位要在前期工作发展态势较好的基础上，进一步提高政治站位，认真履职尽责，科学谋划部署，精心组织落实，进一步提高工作的针对性、前瞻性、创新性和有效性。他强调，要切实争先创优，准确定位目标，把上级精神吃透，把职能要求搞准，把在全国系统中的所处方位搞清，既要有短期目标，也要有长期规划，一张蓝图绘到底，争取各项工作走在全国前列。要强化工作落实，每一项工作都要有平台、有抓手，形成工作闭环。省广监中心要把监测与服务统一起来，提高预判预警、群策群防能力。省市场监管干校要充分积极作为，在年轻干部培养、市场监管领域

业务培训中发挥更大作用。省消保中心要形成消费预警、维权处置、反馈回应等环节的工作闭环，不断提高消费维权工作成效。省个私中心要通过多种形式，压实市场主体抓党建的主体责任。要坚持改革创新，各单位工作都要靠前发力，增强服务意识，搭建智能服务平台，优化资源整合，加强与职能相近部门的协调沟通，形成多频共振、同向发力、齐抓共管、合作双赢的工作局面。

吴采平/摄



## 发挥消费对经济循环的牵引带动作用

陈 昭

今年以来，尽管受新冠肺炎疫情等因素影响，在一定程度上抑制了消费的增长，但在多个有利条件的推动下，我国消费市场潜力大、韧性强的特点仍然明显，消费市场总体上呈恢复发展态势的基本面也并未改变。

针对消费面临的困难局势，近期中央已接连作出部署。4月13日的国务院常务会议强调协同发力、远近兼顾，努力稳定当前消费，综合施策释放消费潜力。之后，国务院办公厅还发布了《关于进一步释放消费潜力促进消费持续恢复的意见》。4月29日的中央政治局会议则进一步明确要“发挥消费对经济循环的牵引带动作用”。

从消费市场本身发展特点来看，线上消费相对活跃，信息服务类消费需求持续释放，以新产品新模式为代表的新兴消费成为新的增长点，数字技术在消费领域加速应用引发新一轮的消费革命等，均有力支撑了消费持续恢复发展的态势。

鉴于此，一是要继续深入推进供给侧结构性改革，用改革的办法着力解决制约消费潜力释放的痛点和难点问题，促进消费升级。要加强产品和服务的标准化建设，不断完善市场监管体系、知识产权保护体系和消费领域信用体系建设，加快清除妨碍全国统一大市场建设的障碍，健全公平竞争市场环境，促进高品质产品和服务的多样化供给。要进一步优化消费流通方式，降低消费成本和流通成本，加强消费基础设施特别是中西部地区和农村地区的消费

基础设施建设。

二是高效统筹疫情防控和经济社会发展，在全力保护人民生命安全和身体健康的同时，最大限度减少疫情对消费持续恢复的影响。要最大程度修复消费场景，稳住消费服务市场主体，加大对餐饮娱乐、旅游住宿、交通出行等受疫情冲击严重的行业、中小微企业和个体工商户的纾困帮扶力度，加快相关扶持政策举措的落地实施。要切实保障和改善民生，完善社会保障体制，在养老、医疗、教育和住房等方面出台相关的配套政策，提供更多更好的公共产品和服务，增强居民消费信心和消费意愿。

三是依托技术与创新双轮驱动，挖掘消费市场新的经济增长点。要充分利用云计算、移动互联网、区块链、大数据和人工智能等数字技术在消费领域的应用，促进消费产品和服务在业态、模式、场景等方面的创新，在推动传统消费领域改造升级的同时，加速推进新型消费领域的健康发展。要在发挥线下购物优势的基础上，利用新技术，加速线上线下融合，不断优化消费体验。要引导消费理念和消费方式朝着高质量发展的方向转变，充分发挥绿色消费、健康消费、智能消费、共享消费、文化消费等新型消费在推动消费需求恢复和增长中的积极作用。

（作者：陈昭 中国社会科学院习近平新时代中国特色社会主义思想研究中心特约研究员）

# 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：李涛 赵琼 蔡浩

陈勇 申克庆 欧阳华

刘前涛 刘勇 周美祖

郭忠涛 柯兵 伊健军

章炜 邱鹰 周一兵

何正发 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

刘波 杨彦峰 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 发挥消费对经济循环的牵引带动作用

#### 权威发布

04 好消息，国办促消费20条！全面加强消费者权益保护！

05 湖北“18条”加快消费恢复提振

07 禁止未成年人参与直播打赏！

08 全省各级消委组织受理儿童类投诉情况报告  
投诉主要集中在服装鞋帽、早教培训等方面

#### 本刊策划：严厉打击涉老诈骗

09 湖北广泛征集涉老诈骗线索 重拳出击整治  
湖北省消费者委员会发布2022年第6号消费提示：  
药品保健品广告要当心 老年人健康生活靠科学

11 襄阳市消委对老年健康消费发出消费提醒

12 突击检查！艾灸养生店，一群老年人正在听课……

13 转发周知！这些消费陷阱，必须提醒咱爸妈

14 守护养老“钱袋子” 共筑反诈“防火墙”  
兴山县市场监管局全力守护老年人“养老钱”

15 黄石市消委发布养老安全消费警示

16 汉川市消委：养老诈骗怎么防？这份消费警示请转发！

#### 本刊策划：助企纾困 提振消费

17 湖北省消委成立汽车维权专家委员会黄石分会  
——助力车企纾困 提振汽车消费

18 省消委助力家居家装行业消费提质升级

19 省消委走访武汉聚狮开展企业帮扶活动

#### 消委动态

20 全省消费投诉线下社会联合调解工作座谈会召开  
十堰市推行“放心舒心消费城市”创建新模式

21 宜昌市消费者权益保护联席会议召开  
宜昌市“线下实体店七天无理由退货”承诺门店  
年底突破800家！

## 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

- 22 荆州市消保中心扎实开展“千名干部大走访”活动  
荆州市消费者权益保护中心开展执法办案专题培训
- 23 黄石市消费维权法律服务中心成立
- 24 荆门市消保中心对钟祥“线下购物七日无理由退货”  
承诺进行检查  
收取3D眼镜费，荆门博纳国际影城被约谈
- 25 十堰市2件消费民事公益诉讼案件调解结案  
黄冈消委：520线下无理由退货承诺，给消费者最好的礼物
- 26 省消委赴咸宁调研消费教育基地创建工作
- 27 鄂州开展“下基层、察民情、解民忧、暖民心”实践活动  
指导基层所成功调解一起群体消费纠纷
- 28 省消委赴潜江开展省级消费教育基地考核验收工作  
潜江启动第二批“线下实体店七天无理由退货承诺”活动
- 29 省消委赴汉川、天门调研线下七天无理由退货、消费教育  
基地建设及诉转案工作情况
- 30 仙桃市消委：提高维保质量 为消费者安全保驾护航  
襄阳市襄州区消费纠纷人民调解委员会成立

### 我为群众办实事

- 31 襄阳市消委组织开展下基层暖民心调研实践活动
- 32 荆州消委：旅游购物惹争议 及时调处暖民心
- 33 黄石消委开展消费维权劝谕约谈 净化供气行业消费环境
- 34 荆门市消保中心持续开展“我为群众办实事，消费知识  
进社区”活动  
未按约定时间发车，消费者获赔1200元
- 35 安陆市消委会为消费者追回全部预付款26.8万元
- 36 潜江消委：隐瞒纪录不告知 消委协同力维权

### 理论探讨

- 37 对构建消费者权益保护工作社会共治格局的思考
- 39 用好“两置”辩证法 探索维权新机制
- 41 “四法”破题  
——汉川市消费者委员会创新消费维权工作思路

### 消费提示

- 43 省消委发布汽车、教育培训消费提示
- 45 高考结束后，这些事千万不要信！
- 47 家装消费健康放首位 分段验收付款更安全
- 48 武汉发布夏季食品安全消费提示

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

## 好消息，国办促消费20条！ 全面加强消费者权益保护！

国务院办公厅日前印发《关于进一步释放消费潜力促进消费持续恢复的意见》（以下简称《意见》）。



《意见》指出，消费是最终需求，是畅通国内大循环的关键环节和重要引擎，对经济具有持久拉动力，事关保障和改善民生。《意见》按照目标导向和问题导向相结合、短期支持和中长期促进相兼顾的要求，提出了五方面二十项重点举措。

**一是应对疫情影响，促进消费有序恢复发展。**围绕保市场主体加大助企纾困力度，做好基本消费品保供稳价，创新消费业态和模式。

**二是全面创新提质，着力稳住消费基本盘。**积极推进实物消费提质升级，加力促进健康养老托育等服务消费，持续拓展文化和旅游消费，大力发展

绿色消费，充分挖掘县乡消费潜力。

**三是完善支撑体系，不断增强消费发展综合能力。**推进消费平台健康持续发展，加快健全消费品流通体系，增加就业收入提高消费能力，合理增加公共消费。

**四是持续深化改革，全力营造安全放心诚信消费环境。**破除限制消费障碍壁垒，健全消费标准体系，加强消费领域执法监管，全面加强消费者权益保护。

**五是强化保障措施，进一步夯实消费高质量发展基础。**加强财税支持，优化金融服务，强化用地用房保障，压实各方责任。

**《意见》要求全面加强消费者权益保护：**

**大力开展放心消费创建活动。**

**完善平台经济消费者权益保护规则。**

**持续优化完善全国12315平台，充分发挥地方12345政务服务便民热线作用，进一步畅通消费者投诉举报渠道。**

**建立完善消费投诉信息公示制度。**

**进一步优化消费争议多元化解机制，不断提升在线消费纠纷解决机制效能。**

**完善公益诉讼制度，探索建立消费者集体诉讼制度，全面推行消费争议先行赔付。**

**广泛引导线下实体店积极开展无理由退货承诺。**

# 湖北“18条”加快消费恢复提振

为贯彻落实《国务院办公厅关于进一步释放消费潜力促进消费持续恢复的意见》（国办发〔2022〕9号）精神，坚定实施扩大内需战略，加快促进消费回补和潜力释放，发挥消费对经济循环的牵引带动作用，制定如下措施。

## 一、鼓励汽车消费

**（一）开展“湖北消费·汽车焕新”活动。**2022年6月至12月，实施汽车以旧换新专项行动，对报废或转出个人名下湖北号牌旧车，同时在省内购买新车并在省内上牌的个人消费者给予补贴，所需资金由省级与各市州财政分别负担50%。其中：报废旧车并购买新能源汽车的补贴8000元/辆、购买燃油汽车的补贴3000元/辆；转出旧车并购买新能源汽车的补贴5000元/辆、购买燃油汽车的补贴2000元/辆。全面落实二手车交易增值税由2%下调至0.5%减税政策，降低二手车经营成本，提高流通效率。鼓励汽车生产、销售企业采取多种方式对消费者让利。

**（二）开展“湖北消费·汽车下乡”活动。**引导农村居民绿色出行，2022年6月至12月，组织实施新一轮新能源汽车下乡活动，支持我省新能源汽车车型入选国家新能源汽车下乡活动目录，鼓励有条件的市州举办新能源汽车下乡专场活动。

**（三）开展新能源汽车推广活动。**对消费者（含经营性单位）购买新能源汽车，执行国家现有推广补贴及免征车辆购置税政策。2022年6月至12月，省内城市运营公交车购置新能源车的按车价补贴3%，所需资金由省级与各市州财政分别负担50%。各级党政机关、事业单位带头配备使用新能源车，除实物保障、特种专业技术用车外，新购置新能源汽车占比原

则上不低于30%。

## 二、促进住房、家居消费

**（四）支持刚性和改善性住房需求。**坚持“房住不炒”定位，支持各地从实际出发完善房地产政策。采取支持人才购房、财政补贴、契税补贴、展销促销、合理调整住房公积金贷款首付比例和额度等政策措施，因城施策实施差别化住房信贷政策，更好满足购房者合理住房需求。完善长租房政策，增加保障性租赁住房、共有产权住房供给。

**（五）开展“湖北消费·智趣生活”活动。**鼓励各地组织家电、家具销售企业推出惠民让利促消费活动，重点鼓励加大对绿色智能产品的让利力度。各地应采取企业让利一点、政府支持一点的激励政策，制定具体考核办法和评价机制，加大对家电、家具销售企业的支持力度。2022年底前，省级财政对各地在家电、家具促消费方面的财政投入按照一定比例给予补助。

## 三、支持住宿、餐饮、零售、文旅、体育消费

**（六）发放“惠系列”湖北消费券。**2022年6月至12月，围绕住宿、餐饮、零售、文旅、体育等领域，分批次向省内居民（包括省外来鄂人员）投放“惠购湖北”“惠游湖北”“惠动湖北”消费券，活跃消费市场，所需资金由省级与各市州财政分别负担50%。

**（七）开展“消费湖北·锦鲤是你”活动。**2022年底前，围绕住宿、餐饮、零售、文旅、体育等领域，在全省范围内开展“有奖发票”等活动，提升消

# 荆楚维权

费活力。

**(八) 开展“消费湖北·飨宴荆楚”活动。**实施楚菜品牌工程,开展“楚大厨”培训工作。开展“荆楚好粮油香飘进万家”活动,组织荆楚优品和荆楚粮油进机关、进商超、进学校、进景区、进社区、进高铁。加强地理标志产品认定、管理和保护,培育100家湖北老字号企业。各级工会组织优先考虑采购脱贫地区农副产品。

## 四、点亮夜间消费

**(九) 打造夜间消费集聚区。**推出“欢购荆楚夜”系列专题节目,开展“湖北越夜越精彩”消费惠民活动,打造100家夜间消费集聚示范区,争创10家左右国家级夜间文化和旅游消费集聚区。

**(十) 鼓励夜间延时经营。**对经允许临时占用道路开展夜间经营的,免收占道费;对经相关管理主体同意利用公园、广场等公共场所开展夜间消费活动的,免收场租费、摊位费、垃圾处理费。在夜间消费场所增设临时停车位,对出于消费需要的临时性停车实施包容性管理。

## 五、推动以展助销

**(十一) 打造“荆楚购”主题活动。**2022年底前,鼓励各地按照“一月一主题”原则,集中开展商旅文体融合、线上线下结合、城镇乡村联动的“荆楚购”促消费活动,鼓励企业让利促销,掀起“千家企业、万场活动、亿元优惠”消费热潮。省级财政对各地在重大促销活动方面的财政投入给予适当补助。

**(十二) 强化展销联动。**精心筹办农业博览会、文化旅游博览会、荆楚大地好粮油展示交易会、楚菜美食博览会、中部酒业博览会等重点展会,鼓励各州市州举办彰显本地特色的专业性展会。统筹现有资金渠道,对参展企业的布展费用给予适当补助。

## 六、拓展新型消费

**(十三) 创新消费业态和模式。**适应常态化疫情防控需要,引导实体商业企业发展社群营销、直播带货、“云逛街”。加快发展“网上菜场”“网上餐厅”“网上超市”,大力推广农产品“生鲜电子商务+冷链宅配”“中央厨房+食材冷链配送”等消费新模式。发挥武汉国家级信息消费示范城市带动作用,培育壮大智慧产品、智慧零售、智慧旅游、智慧养老、智慧家政、智慧体育、“互联网+医疗健康”等消费新业态。推进实物消费提质升级,促进健康养老托育等服务消费,大力发展绿色消费。

## 七、增强消费发展综合能力

**(十四) 健全流通体系。**统筹利用现有财政资金渠道,支持消费相关基础设施和服务保障能力建设,符合条件的项目可纳入地方政府专项债券支持范围。实施县域商业建设行动,新建、改造一批县乡镇商贸中心,完善县乡村三级商贸流通服务网络建设。挖掘县乡消费潜力,引导省内商贸流通企业下沉供应链,推动品牌消费、品质消费进农村。

**(十五) 优化消费环境。**推进质量强省、品牌强省建设,健全消费品质量标准体系,完善节能和绿色制造标准体系、绿色产品认证标识体系。破除限制消费障碍壁垒,强化消费领域执法监管,加强消费者权益保护。依托“鄂冷链”平台,实现进口冷链食品全流程闭环追溯管理。推广加油站涉税数据管理云平台系统,规范成品油市场秩序。

**(十六) 促进居民增收。**持续推进“我兴楚乡·创在湖北”返乡创业行动计划,深入推进“才聚荆楚”工程,进一步促进就业创业。落实对农民直接补贴政策,拓宽乡村特别是脱贫地区农民稳定就业和持续增收渠道。落实最低工资标准制度,健全工资决定、合理增长和支付保障机制,稳步提高劳动者工资性收入。

(下转第07页)



# 禁止未成年人参与直播打赏!

近日，中央文明办、文化和旅游部、国家广播电视总局、国家互联网信息办公室四部门联合发布《关于规范网络直播打赏 加强未成年人保护的意见》（以下简称《意见》）。《意见》包含“禁止未成年人参与直播打赏”“严控未成年人从事主播”等具体工作举措。

《意见》提出，禁止未成年人参与直播打赏。网站平台应当坚持最有利于未成年人的原则，健全完善未成年人保护机制，严格落实实名制要求，禁止为未成年人提供现金充值、“礼物”购买、在线支付等各类打赏服务。网站平台不得研发上线吸引未成年人打赏的功能应用，不得开发诱导未成年人参与的各类“礼物”。发现网站平台违反上述要求，从严从重采取暂停打赏功能、关停直播业务等措施。

《意见》明确，严控未成年人从事主播。网站

平台应加强主播账号注册审核管理，不得为未满16周岁的未成年人提供网络主播服务，为16至18周岁的未成年人提供网络主播服务的，应当征得监护人同意。对利用所谓“网红儿童”直播谋利的行为加强日常监管，发现违规账号从严采取处置措施，并追究相关网站平台责任。

此外，《意见》提出，榜单、“礼物”是吸引青少年“围观”互动的重要功能应用。网站平台应在《意见》发布1个月内全部取消打赏榜单，禁止以打赏额度为唯一依据对网络主播排名、引流、推荐，禁止以打赏额度为标准对用户进行排名。加强对“礼物”名称、外观的规范设计，不得通过夸大展示、渲染特效等诱导用户。加强新技术新应用上线的安全评估，不得上线运行以打赏金额作为唯一评判标准的各类功能应用。

（上接第06页）

## 八、助力市场主体纾困解难

**（十七）落实普惠性扶持政策。**深入落实国家减税退税降费政策，在规定减免幅度内顶格执行，省级立项涉企行政事业性收费继续实行零收费。对增值税小规模纳税人阶段性免征增值税，对小微企业年应纳税所得100万元至300万元部分，再减半征收所得税。对小微企业的存量留抵税额于6月底前一次性全部退还，增量留抵退税足额退还。

**（十八）加大服务业纾困力度。**落实好我省促进服务业领域困难行业恢复发展若干措施及有关细则，延续实施阶段性降低失业保险、工伤保险费率政策，

执行期限至2023年4月30日；对餐饮、零售、旅游、民航、公路水路铁路运输企业阶段性实施缓缴养老保险费、失业保险费、工伤保险费政策；对不裁员少裁员的企业，实施好失业保险稳岗返还政策；对承租行政事业单位和国有企业（包括国有全资、控股和实际控制企业）房屋的服务业小微企业和个体工商户减免3个月租金，位于疫情中高风险地区所在的县级行政区域内的减免6个月；鼓励各地对旅行社、A级旅游景区、酒店、旅游演艺类市场主体的存量贷款进行贴息帮扶；支持困难行业市场主体合理调整还款计划，不盲目限贷、抽贷、断贷。强化用地用房保障。支持旅行社参与政府购买服务工作。

# 今年1-5月，全省各级消委组织受理儿童类消费投诉400余件 投诉主要集中在服装鞋帽、早教培训等方面

今年1-5月，全省各级消委组织受理儿童类消费投诉400余件，投诉主要集中在服装鞋帽、早教培训等方面，涉及质量、合同、价格方面的投诉较多。投诉主要反映：一是商品和服务发生质量问题，商家不兑现承诺，不更换商品，降低服务质量；二是早教培训机构利用不平等格式条款限制和排除消费者权利，误导宣传，引诱消费者缴纳报名费。培训质量不高，退费不积极，消费者满意度低。

### 典型案例：

3月18日，陈女士投诉称，购买了三双童鞋，三双鞋子都是出现断面等质量问题，商家同意更换其中两双，第三双鞋子不认可是质量问题引发的断面问题。

4月9日，消费者王女士投诉称，花费239元打折在奥特莱斯购买了一双童鞋，购买后发现质量问题，商家也承认了，退货时，商家告知要补折扣的差价才能更换同价位鞋子，消费者认为不合理。

3月19日，消费者黄女士投诉称，2021年9月在荆州区万达广场充值6200元办理了儿童早教课程培训班，一共48节，消费者只上了40节，因为孩子已经上幼儿园不需要再上早教课，与商家协商退余款未果。

5月16日，黄冈市消费者吴先生投诉称，在黄州区童话美术培训班花费2460元为小孩办理了一张年卡，目前，小孩一节课都没有上，与商家协商退费，被商家要求扣除15%的费用，拒绝全额退费。

在此，湖北省消费者委员会提醒广大家长：

一、选购儿童商品和使用前，要考虑孩子的安全，要看玩具是否符合国家相关标准要求，要注意生产厂家的厂名、厂址、电话以及售后服务内容等标注是否齐全规范。建议看一下儿童商品说明书与标识。一本好的说明书或一套好的标识，能方便快捷的指导家长正确使用儿童产品。如果产品的说明

书或标识出现与实物不符合的情况，或存在模糊不清的情况，建议不要购买，以防用户出现误操作的情况。要确保所购买的商品绿色环保、设计合理、安全健康。

二、早教培训不易过早。形形色色的培训班、早教班、兴趣班、学前班、占坑式培优班、托管班等招生报名如火如荼，早教培训宣传铺天盖地。家长为小朋友报名参加早教培训活动，在此提醒：要签订培训合同协议，约定按月交纳培训费、合同解除退费事项，不易参加惊险动作的培训，确保培训期间的安全，建议各位家长应理性参与各类早教培训活动。

三、食品消费安全记心上。在选购食品消费时，应选择正规的、信誉好的、符合卫生标准的超市和餐厅，不要到学校门前的流动商贩或街边地摊上购买食品，谨防食用不合格产品。

四、选购儿童服装鞋帽不要盲目追求款式，要注意服装的质地，质地粗糙的服装对儿童皮肤会有伤害，新服装要加以清洗、消毒、除味后再让小朋友使用。

五、游乐消费牢记安全第一。节日期间，游乐场是孩子们的乐园，也成为儿童伤害易发地。儿童在游乐场所玩耍时，一定要有大人陪伴，一定要根据孩子的身体状况，选择合适的游乐设施。同时，一定要仔细检查游乐安全装置是否存在故障或隐患，并对儿童进行讲解和提醒。

六、遇到消费争议后，保留好购物凭证，以及产品说明书。如遇到不清楚的，可联系产品包装箱、说明书上注明的厂家联系方式，让厂商提供协助。如遇到消费问题得不到厂家的解决，其权益受到损害且沟通无效的情况下，可通过相关部门和消委组织投诉反映解决问题。

## 湖北广泛征集涉老诈骗线索 重拳出击整治

为切实维护老年人的合法权益，按照全国打击整治养老诈骗专项行动的部署安排，湖北省市场监管局面向全省征集涉嫌养老诈骗相关问题线索。线索征集范围主要包括涉老食品、保健品等领域生产经营方面的问题（主要是涉嫌非法添加、未按注册备案要求组织生产保健食品以及制售产品质量不合格保健品等行为），涉老食品、保健品等领域虚假宣传、虚假违法广告、消费欺诈等行为，以及其他违反市场监管法律、法规、规章的行为。

记者了解到，老年人在养老、养生领域的消费一直是监管的难点和热点。今年“3·15”期间，湖北省消费者委员会公布的一批侵害消费者权益典型案例中，保健食品虚假宣传引发群诉案就曾引发多方关注。

2021年3月10日，湖北省黄冈市红安县消委会工

作人员联合当地市场监管局处理了一起群体投诉，经营者是一家向老年人销售保健食品的生活馆。该生活馆先以低价购进益生菌固体饮料和“细胞e动力”饮品浓浆等产品，再高价销售给老年人，并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。经多次约谈调解，经营者退还了65名老年人购买保健产品的费用，为老年消费者挽回经济损失9.65万元。

据了解，湖北省市场监管局2022年“铁拳”行动也将重点依法查处面向中老年人开展虚假宣传诱导消费等行为。



湖北省消费者委员会发布2022年第6号消费提示

## 药品保健品广告要当心 老年人健康生活靠科学

文/禹静

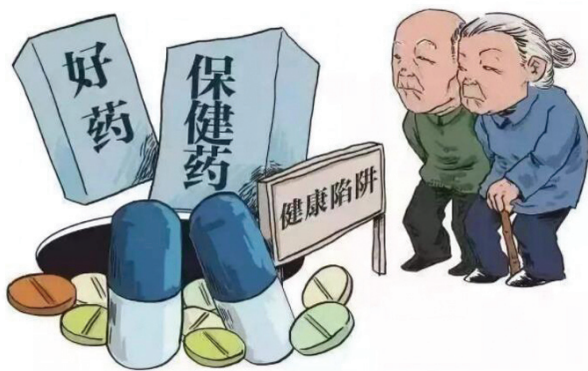
全省广告监测和消费者投诉举报情况显示，近期省内外广播电视媒体利用所谓的“养生节目”“健康专题”栏目大量播放与老年人身体健康有关的医疗、药品、保健品、医疗器械和其他商品广告，部分广告涉嫌违反法律法规规定。为避免老年人过度信任这些广播电视广告而使健康、财产等消费权利受损，省消费者委员会在此对老年消费者发出：“药品保健品广告要当心 老年人健康生活靠科学”的温馨提示。

以下广告被投诉举报或被监测次数较多，部分广告已经被相关部门处理：

广告名称	商品类别	播出渠道
精绝萃糖化血糖	保健用品	电视媒体
糖一灸	保健用品	电视媒体
曾一毛前列贴	保健用品	电视媒体
祛风堂1+1	保健用品	电视媒体
代三怪蓝莓野菊花名目贴	保健用品	电视媒体
刘氏化糖膏	保健用品	电视媒体
姬进堂大肚子	保健用品	电视媒体
清脂丸	保健用品	电视媒体
程一毛前列贴	医疗器械	电视媒体
独门脑心贴	医疗器械	电视媒体
独门降压方	医疗器械	电视媒体
杜老七膏药	医疗器械	电视媒体
益安宁激光治疗仪	医疗器械	电视媒体

# 荆楚维权

广告名称	商品类别	播出渠道
化唐十八贴	医疗器械	电视媒体
仁和健途治骨凝胶	医疗器械	电视媒体
任传承姜黄三七贴	医疗器械	电视媒体
腺列通前列贴	医疗器械	电视媒体
张三通穴位压力刺激贴	医疗器械	电视媒体
老方子新方法管唐老方	医疗器械	电视媒体
肝肾膏虫草口服液	非处方药	电视媒体
现代扶正疗法	非处方药	电视媒体
活基伊号	非处方药	电视媒体
欣奥通双脑疗法	非处方药	电视媒体
灵芝益寿胶囊	非处方药	广播媒体
脾肾双补丸	非处方药	广播媒体
五参安神口服液	非处方药	广播媒体
棠力停(消糖灵胶囊)	非处方药	电视媒体
双通伊号(益气聪明丸)	非处方药	电视媒体
糖安控糖法(双瓜糖安胶囊)	非处方药	电视媒体
汪大夫固本延龄方	非处方药	电视媒体
灵芝北芪片	非处方药	广播媒体
特效专利981	非处方药	电视媒体
臻天源鹿尾鞭酒	非处方药	电视媒体
唐康活怡方(糖乐片)	处方药	电视媒体
名医课堂(开胃汤)	医疗、药品、医疗器械以外的商品广告违法声称治疗功能	电视媒体
南京同仁堂人参蜂胶养护牙膏	医疗、药品、医疗器械以外的商品广告违法声称治疗功能	电视媒体
益肾乌发方	医疗、药品、医疗器械以外的商品广告违法声称治疗功能	电视媒体



一老年消费者的子女投诉称，家里80多岁老人看了某电视台保健品广告后，一次又一次掏钱购买，一次比一次花钱多。子女提醒老人后，老人大发脾气说：“人家那么大电视台能说假话？”但从目前消费者投诉举报和市场监管部门查处的各级广播电视台和

小型网络平台、自媒体广告案件来看，一些涉及老年人身体健康的医疗、药品、保健品、医疗器械广告有水分，部分广告甚至是虚假违法广告。

老年消费者在平日收听收看广播、电视、报刊音像、网络等各种媒介渠道的广告时请注意，如果广告出现以下情况：一是保健品广告出现表示功效、安全性的断言或者保证；涉及疾病预防、治疗功能；声称或者暗示广告商品为保障健康所必需；与药品、其他保健食品进行比较；利用广告代言人作推荐、证明；保健食品广告未显著标明“本品不能代替药物”的。二是药品、医疗、医疗器械等广告出现表示功效、安全性的断言或者保证；利用专家、患者等的名义或者形象作推荐、证明的。三是医疗、药品、医疗器械广告以外的广告涉及疾病治疗功能，使用医疗用语或者易使推销的商品与药品、医疗器械相混淆的用语的。四是广播电台、电视台、报刊音像出版单位、互联网信息服务提供者以介绍健康、养生知识等形式变相发布医疗、药品、医疗器械、保健食品广告的。这些都是违法广告，请广大消费者在收听收看广告时注意甄别，不可盲目相信，以免自身健康财产受到损失。

湖北省消费者委员会在此提醒：广大老年消费者的健康长寿，主要依靠科学健康的生活方式，包括科学营养的膳食、适当的锻炼、良好的卫生习惯、豁达愉悦的心理、充足的睡眠、定期健康体检等。适当使用保健用品可以作为日常健康生活的补充。如果出现高血压、高血脂、糖尿病、心脑血管、泌尿系统、痛风、眼部等疾病，请立刻前往正规医疗机构诊断治疗，以免延误治疗时机，造成不可挽回的遗憾。

湖北省市场监管部门和消费者委员会将一如既往地陪在您身边，维护好您的合法权益。如果广大消费者遇到保健品消费纠纷，请您及时拨打12315或者关注微信公众号“湖北省消费者委员会”登录“湖北315投诉和解平台”投诉，如果发现违法广告，请向市场监管部门举报，我们将尽全力维护广大消费者的合法权益。

## 襄阳市消委对老年健康消费发出消费提醒

文/廖波

近日，襄阳市消委接到一起老年消费者投诉。消费者王大爷的妻子瘫痪在床多年。王大爷通过快递渠道收到一份免费投递的印刷品，刊载一种专门针对偏瘫病人的保健品广告，声称服用数个疗程就能让偏瘫病人下地走路。王大爷拨打了广告中的电话，对方以货到付款的方式快递发货。王大爷老两口吃低保每月仅数百元，向人借钱1500元支付购买了总计1800元的产品。吃过两瓶后感觉毫无作用，再次拨打对方电话，被敷衍几次后直接就拒接了。

消委接诉后调查发现，该产品只是普通食品，既不是药品也不是保健品，根本不可能有治疗疾病功效；王大爷手上只有对方电话，在对方拒接的情况下根本不知道被投诉对象是什么身份，建议王大爷到派出所报警求助。

襄阳市消委对老年健康消费发出消费提醒：“药到病除不可信”不论是保健食品、药品还是医疗器械，任何产品宣称“包治百病”“根治”“药到病除”或者以“无效退款”“无毒副作用”等字样承诺，均属于严重欺骗、误导消费者。“健康讲座为促销”要特别警惕会议营销、养生讲座等形式的广告宣传。一些不法商家利用“访谈、讲座、采访、座谈会”等形式为幌子，邀请一些假冒专家、教授和老中医在现场进行“养生”讲座，顺便兜售产品。老年人往往由于盲目信任这些所谓专家或名



人的介绍而上当受骗。

**“免费活动为洗脑”**不法商家通过利用赠药、免费试用、发放小礼品、抽奖等方式，吸引老年人参加其组织的活动，有时还会请一些所谓的患者现身说法，雇人制造争先恐后购买产品的假象，给老年人造成“不买就没有了、不买就吃亏”的饥饿营销心理暗示，不知不觉中被洗脑而争购产品。

**“权威证明属虚构”**一些违法广告假借国家机关及事业单位、医疗机构、学术机构、行业组织的名义和形象，为产品的功效作说明，以增强产品的权威性和说服力。还有一些广告含有无法证实的所谓“科学或研究发现”“实验或数据证明”等方面内容，消费者应提高警惕。

**“专家义诊是骗局”**一些不法商家雇佣所谓“专家”“教授”为老年人开展免费专家体检或义诊，不少老年人受免费诱惑，进行体检或咨询后，“专家”“教授”往往会告知老年人身体存在多种问题，需要及时购买产品治疗。不少老年人因此被诱骗购买了一堆无用且不知真假的产品。

**“货到付款必警惕”**许多不法商家专门针对不熟悉网络交易的老年人下手，通过快递以货到付款的方式销售产品，仅有一个电话号码和不知真假的发货地址、姓名。老年消费者事后举报投诉时无法提供被投诉人的真实身份，导致维权困难。

## 突击检查！艾灸养生店，一群老年人正在听课……

文/李 闽



保健品销售者组织老年人在艾灸馆内听课体验

清晨7点30分，“艾行天下”艾灸养生馆就开始播放售卖骆驼奶的广告，老人们坐在艾灸养生垫上，在店内工作人员的讲解下兴致勃勃地看着广告……

5月23日，荆州市市场监管局联合荆州市沙市区市场监管局执法人员对当地一家艾灸养生馆进行了突击检查。

执法人员发现“艾行天下”店内有艾草颈椎贴、艾草沐浴露等产品，价格不菲，动辄标价两百多元一瓶。

但产品连最基本的生产批号都存在问题，一些老年消费者却相信这些产品可以调理身体一位听课的老年人告诉记者：“自己有前列腺炎，觉得坐这个垫子对身体有好处，就来体验一下。”

执法人员现场向这些老年人讲解：保健品不能宣传疗效，何况这还不是保健品。执法人员说：老年人一旦被吸引到店里，实际上就已经掉进了保健品销售者的圈套。

根据现场老人提供的另一条线索，执法人员又来到位于沙市区蔚徕酒店6楼的情情艾灸的会议室内，这里也有一群老年人正在听课。

执法人员调查发现，100元一包山药粉，一位老年人刚刚花200元钱买了两袋。此外，

还有牛肚菌特殊膳食、雪猪油等产品，动辄几百元上千元。

### “套路”揭秘

记者了解后得知，这些老年人都是被这家艾灸养生店赠送的小礼品吸引来的，每天准时打卡坐在艾灸垫看广告，累计次数多了就送礼物，介绍一位老年人过来登记，就送15枚鸡蛋。

记者发现，现场摆放着大量的陈醋、生抽、香油之类用来赠送的礼品。

沙市区市场监管综合执法大队负责人陈家权表示，这些产品标签上有功能性的宣传，产品批号也有问题，要对这些产品逐一进行核实。

执法人员对这两家艾灸馆销售的问题产品进行了封存，并对产品进行取样，后续将根据产品检验结果，对商家是否存在以会销形式虚假宣传等行为进行立案查处。

### 提醒广大老年消费者

凡遇到销售涉及老年人的“保健品”“医疗器械”方面的虚假宣传、违法广告及不合格保健品的行为都可以拨打12315，12345进行投诉举报。



执法人员对艾灸馆内销售的保健品进行取样封存

## 转发周知！这些消费陷阱，必须提醒咱爸妈

文/田 究



不得不承认，当下社会，老年人已经成为了骗子眼里的香饽饽。

很多骗子打着各种眼花缭乱的旗号，以向老人推销保健品、推销保健器械、推荐高回报理财产品等旗号，骗取老人一生积蓄，让老人蒙受巨大损失。

荆州市市场监督管理局、荆州市消费者委员会帮您总结六大要点，提醒老年消费者如何避免合法权益受到侵害，快转给爸妈看看。

### 虚假宣传要警惕 正规渠道购药品

老年人购买药品时要注意三点：一要通过医院、药店等正规渠道购买药品，并仔细检查药品的批准文号；二要警惕医疗效果显著的食品，这些食品很可能非法添加药品，对健康有害；三要当心网上有关“神医”“神药”等虚假广告，一些不法经营者为了获取经济利益，发布涉及中医药的虚假违法广告，通过虚假或者夸大疗效，诱导消费者购买和使用。

### 保健食品不治病 认准“蓝帽”保质量

保健品不同于其他食品，也不同于药品，老年人在购买保健品时有三点需要注意：一要结合自己身体状况来选择；二要认准“蓝帽子”（保健食品标志）并仔细核对保健食品批准文号；三要注意区分保健品与其他食品及药品的区别，按标签、说明书的要求食用。

### 洗脑“会销”藏陷阱 保持清醒要远离

近年来，大量利用免费试用体验、讲座授课等“会销”方式诱导老年人消费保健品的情形还时常隐蔽存在，老年消费者务必擦亮双眼，远离打着养生讲座、“专家”访谈、有奖听课、“专家”坐诊、免费体检、倾情体验、免费旅游等旗号，采取家访送礼、亲情拉拢、会员优惠、雇托销售、饥饿营销等各种方式推销产品的非法“会销”活动，切勿贪小失大。

### 器械使用存隐患 免费体验需谨慎

经营者利用老年人渴望健康的心理和专业知识缺乏的弱点，夸大疗效，以免费体验形式将保健器械当做医疗器械进行推销售卖。这些经营者往往没有医学专业背景和相关医学基础知识，不能正确指导患者使用，在操作上存在很大的安全隐患。如需购买医疗器械，可到持有《医疗器械经营许可证》或者《医疗器械经营备案凭证》的合法企业选购，并认真阅读产品使用说明书。

### 高回报内有“猫腻” 理财项目莫轻信

高额回报意味着高风险甚至诈骗，子女要多与老人沟通，引导老人主动学习了解投资理财知识，注意适度投资、分散风险。不要轻信所谓的养老房项目，不要让陌生人代办投资购房等，不要轻易将房产抵押。

### 拒绝盲目乱消费 依法主动来维权

老年消费者要养成主动向商家索取购物凭证的习惯，当发现所购买产品出现质量问题，或是消费者权益受到损害时，要破除面子意识，主动告知家人，并及时拨打12345、12315热线投诉举报，依法主动、有理有据地维护自身合法权益。



# 守护养老“钱袋子” 共筑反诈“防火墙”

文/王李华

按照省委“下基层、察民情、解民忧、暖民心”实践活动和市级“筑堡工程”活动的安排部署，结合全市“打击整治养老诈骗专项行动”，为进一步提高老年群体反诈“免疫力”，守护养老“钱袋子”，营造全社会防范养老服务诈骗良好氛围。

5月25日，宜昌市消费者委员会、市民宗委、伍家岗区市场监管局、伍家岗区公安分局等部门在万寿桥街道建设社区举行“防范养老诈骗”主题宣传活动。活动以座谈会的形式进行，来自建设社区的20余位老人参与了座谈。

宜昌市消委工作人员从消费需求和维权诉求变化的角度入手，深入浅出地为参会老人们讲解了保健品、养老投资等行业发生的真实案例，分析了常见的消费陷阱，希望老人们在购物特别是网购时一定要多考虑多比较，跟子女要多交流多沟通，要谨慎对待，守住养老“钱袋子”。

其他部门也分别从本单位职责和专业角度出发，

为老人们讲解涉老诈骗典型案例，预警提醒养老服务领域非法集资套路，宣传防范养老服务诈骗知识。

老人们踊跃发言，纷纷表示接受了一次生动的反诈宣传教育，通过此次活动了解了新型骗局陷阱，学习了防范养老诈骗的知识，今后将作为养老防骗的义务宣传员，帮助更多老人理性购物、旅游、投资，远离诈骗陷阱。



# 兴山县市场监管局全力守护老年人“养老钱”

文/吴复君



6月21日，兴山县市场监督管理局以“守护好老年人每一分养老钱”为己任，在辖区内开展打击整治养老诈骗专项行动，全力守护老年人“钱袋子”。

此次专项整治以严厉查处虚假违法广告、虚假宣传、食品保健品违法生产经营、非法传销和违规直销、违法失信等行为为重点。在整治行动中，现场发放《湖北省打击养老诈骗专项行动》宣传资料50余份，向老年消费者宣讲谨防养老诈骗等知识，增强老年消费者维权意识和识骗防骗能力，并告诫经营者依法合规诚信经营。

(下转第16页)



## 黄石市消委发布养老安全消费警示

文/李凌

近年来，随着我国逐步进入老龄化社会，人口老龄化和养老问题日益凸显，养老消费需求刚性增长。一些不法分子抓住老年人辨识能力不强等特点，将魔掌伸向老年人消费群体，打着“养老”旗号招摇撞骗，给老年人造成一系列财产损失和身心伤害。黄石市消费者委员会发布养老安全消费警示，提醒老年人警惕以销售“养老产品”、提供“养老服务”等为名的诈骗行为，守好自身的养老钱。

**一是投资理财骗局。**表现为以奖励粮油等礼品、免费旅游、给付高额利息、高额分红等为诱饵，抓住老年人对投资理财不了解等特点骗取老年人信任，诱骗老年人购买虚假理财产品、投资虚假项目、参与非法集资。

**二是以房养老骗局。**不法分子往往打着“以房养老”的幌子，忽悠老年人签订房产抵押担保借款合同或协议，诱骗老人将抵押房屋获得的资金购买其推介的所谓高收益理财产品，前期给予短暂收益，后期骗子卷款而逃，导致老年人钱房两空。

**三是保健品骗局。**一些不法商家通常在临时租用场地以“会销”方式，通过免费赠送鸡蛋、水果、小家电、免费旅游等手段吸引老年人参加，向老年人宣传推销饮水机、“包治百病”保健功能型产品、所谓“高科技产品”等，夸大功效，混淆食品、保健食品和药品的概念，混淆医疗器械和普通产品的区别，利用老年人追求健康的心理诱骗其高价购买名不副实的产品。

**四是养老诊疗骗局。**不法分子假借“名医”“专家”的旗号，租用场地，擅自提供无资质“免费诊疗”“健康讲座”“心理健康关爱”等养老服务，诱骗老年人缴纳会费、购买养老床位、预交养

老服务费，甚至落入非法集资的陷阱。

**五是电信诈骗骗局。**不法分子冒用政法部门、银行、通信运营商、快递等单位名义打电话或发短信，诈称有违法记录、银行扣费或透支、赠送返款等与金钱利益有关的事件，再通过提供所谓“安全账户”、验证码等方式，诱使老年人转账打款。由于他们能准确说出电话接听者的姓名、住址、保险、车牌号等个人信息，致使老年人很容易上当受骗，导致经济财产损失。

针对以上养老消费骗局，黄石市消委为广大老年消费者支招：

1.牢记天上不会掉馅饼，高额回报意味着高风险甚至诈骗，多与家人沟通，主动学习了解投资理财知识，注意适度投资、分散风险。

2.通过正规途径购买商品或入住养老公寓，不要轻信所谓的养老房项目，不要让陌生人代办投资购房等，不要轻易将房产抵押。

3.不要贪图小恩小惠，轻信所谓特效药、高科技、免费诊疗等噱头，理性购买所需商品，警惕假冒伪劣商品的危害，从正规的商超或网络平台购买商品；身体不适到正规的医疗机构看病就医，远离无资质的“黑诊所”。

4.注意防范个人信息泄露，不要参加来历不明的助老服务活动，不要接听陌生电话，接听后一旦对方有汇款、转账、垫资、要求提供银行卡号、回复验证码等要求不要轻信，更不能汇款，要及时向家人和有关部门说明情况，必要时及时向公安机关报案。

5.购买商品或接受服务注意索要并保存好发票或相关凭证，便于后期维权。一旦出现消费纠纷问题，请拨打12315或市消委投诉电话6260315。

## 汉川市消委： 养老诈骗怎么防？这份消费警示请转发！

文/范民 王丹

“免费听养生课，登记信息就送鸡蛋、大米、小家电”“这项投资理财高回报、低风险，把钱投进去准没错”……这样的套路，是不是很眼熟？

现在老年人的晚年生活丰富多彩，养老诈骗形式更是五花八门，涉老诈骗案件也呈现出多样性、专业性、损害大等特点。明明知道是个骗局，但是老人偏偏就相信，容易上当被骗。对此，汉川市消费者委员会提示老年消费者需要格外警惕，谨防消费陷阱。

### 关心照顾多陪伴

很多骗子利用子女对老人关心不够，大打亲情牌。老人因为孤独，容易被骗子的甜言蜜语哄得心甘情愿把钱掏出去。子女应常回家陪陪老人，关心老人的生活问题和情感需要，多打电话陪他们聊聊天。

### 防骗知识伴左右

家人子女平时要多关注了解老人思想动态和消费情况，有意识地将媒体上、电视上看到的诈骗案例告诉老人，让他们对常见的保健品诈骗手段有所了解，有所防范。子女也应该多关心老人健康，定期带老人

检查身体。

### 保健品宣传要谨慎

慎重看待明星在广告里的宣传，不要轻信药店、商场、超市里所谓“专家”的夸大宣传。老年人年纪大了，身体出现毛病在所难免，但千万不要听信一些陌生人的话，比如某某神医专治疑难症，某某神药包治百病。一定要相信科学，如果身体出现不适，应及时告知子女，去正规医院检查。

### 钱财支出要合理

老人家中不要存放大量现金，银行卡号和密码不要告诉外人，在大额消费或支出时最好和亲人子女沟通联系，以便家人能够在第一时间了解情况，防止落入陷阱。

汉川市消费者委员会在此提醒广大消费者在消费时，要记得索要正规票据，如发票、收据、消费明细等相关凭证。如发生消费纠纷，可先与经营者协商处理，协商不成的要及时拨打12315热线反映，或及时向公安等部门投诉，依法维护自身合法权益。

(上接第14页)

截至目前，已对兴山县咏寿堂健身器材经营部、兴山县古夫镇扶阳堂艾灸馆、兴山县古夫镇知心健康生活超市等经营户进行了监督检查。共出动执法人员35人次，检查店铺33家，滚动播放宣传标语70余条，发现问题线索1个并现场责令改正。

下一步，县市场监督管理局将持续开展打击整治养老诈骗专项行动，强化市场监管执法，做到查处一批、移送一批，及时公开曝光典型案例，形成强有力震慑。同时，畅通12345、12315投诉举报渠道，及时受理处置消费者投诉举报工作，坚决守住老年人“养老钱”。

# 湖北省消委成立汽车维权专家委员会黄石分会

## ——助力车企纾困 提振汽车消费



6月28日，“助企纾困 提振消费”湖北省消委汽车维权专家委员会黄石分会成立仪式暨湖北汽车消费大讲堂（黄石站）活动在黄石市摩尔城隆重举行。

本次活动由省市场监督管理局、省消费者委员会、黄石市市场监督管理局、市消费者委员会主办，湖北电视《第五车道》、黄石汽车流通行业协会、黄石摩尔城商业运营管理有限公司承办，东风本田、上汽大众、吉利汽车、上汽荣威、东风悦达起亚等30家入驻湖北315和解平台的汽车行业代表，以及25家汽车经销商和主机厂，中央、省、市20余家新闻媒体等近百人参加当天的活动。

当前，受新冠肺炎疫情影响，经济下行压力明显增大，全省实体经济受到较大的冲击，消费信心略显不足。为助力我省经济复苏、提振消费信心、共建安全放心的消费环境，按照湖北省政府《提振消费促进经济稳定增长若干措施》的部署要求，省消委凝聚社会各方力量，积极谋求建立汽车消费维权专业委员会、开展汽车消费教育大讲堂活动，旨在促进汽车行业规范发展，持续宣传汽车消费知识，引导消费者合理“避坑”，充分激发汽车消费活力，不断提升消费者获得感、幸福感、安全感。

活动中，黄石市政府党组成员隆刚致辞表示，成立湖北省汽车专家委员会黄石分会，对落实党中央支持中小微企业纾困解难、健康发展部署要求，激发市场主体发展活力，提振消费信心有着深远意义，也是践行省、市“下基层 察民情 解民忧 暖民心”实践活动的生动写照。希望黄石市各相关单位提高政治站位，统一思想；聚焦民生需求，强化监管；凝聚共治合力，提振信心，推动全市汽车行业健康有序发展，激活汽车消费市场，共建共享良好消费环境。

随后，省消委秘书长陈方军宣读关于成立湖北省汽车消费维权专业委员会黄石分会的文件，省市场监管局党组成员、副局长顾栋材为黄石分会授牌；省局消保处处长徐小勇、黄石市市场监管局局长方朝阳为10名担任黄石分会首届汽车专业委员会的专家颁发聘书。湖北省汽车消费维权专家委员会黄石分会专家代表发言，2家车企代表解读消费维权、提振消费相关政策及汽车消费知识。

在各方共同见证下，家用汽车销售及服务企业代表上台承诺，宣读“诚信经营自律公约”，为诚信经营和维护消费者合法权益许下千金之诺。

（下转第19页）

# 省消委助力家居家装行业消费提质升级



7月5日，省消委召开家居家装行业投诉情况通报会。省局消保处、12315指挥中心，省装饰办，省装饰协会，8家家装行业企业代表参会。

为积极履行法定公益性职责，进一步加大对家居家装行业的监督力度，督促行业经营主体依法经营，回应消费者关切，提升消费者的满意度，营造放心舒心的消费环境。省消委根据省市场监管局消费者权益保护工作专班《全省消费诉求信息分析处置专报》第3期反映问题及处置建议，制定了《关于家居家装行业投诉情况通报会工作方案》，并于7月初召开通报会。

会上，省市场监管局12315指挥中心通报了家居家装行业合同逾期违约投诉分析，省消费者委员会通报了全省装饰装修行业投诉情况，省装饰行业协会秘书长负责人张莉总结出装修合同、质量、计量、售后4大问题是装修投诉的焦点，向行业规模较大、投诉量相对较多的8家企业，精准推送投诉信息和侵权问题。参会企业代表依次发言，共同探讨改进问题的方法与举措，促使企业进一步提升管理效能，降低涉诉成本，构建安全放心家居家装消费环境，服务高质量

发展。

省装饰办陈伟明主任提出建议，要秉持“经营无小事”的原则，将此次通报会精神传递到各地装饰办、家居家装企业；组织售后服务人员培训，提升服务水平；加大投诉调处力度，组织家居家装企业入驻“湖北315消费投诉和解平台”；运用多种途径向消费者推介口碑好、服务好的企业，淘汰不用心做市场的企业，实现我省家居家装行业消费提质升级。

省市场监管局消费者权益保护工作专班表示，此次通报会是落实省局消费者权益保护工作专班任务举措之一，同时也具有防患于未然、助企纾困的重要意义。希望发挥“企业自律、行业引导、消委桥梁、政府服务”的格局作用，共同提升我省消费者的满意感、获得感，助力我省企业发展、经济复苏。

会后，省消委于7月7日专题发布“湖北省消费者委员会2022年第8号消费提示”——家装消费健康放首位 分段验收付款更安全，引导广大消费者理性“避坑”消费，助力我省疫情常态防控形势下消费潜力提质升级。

# 省消委走访武汉聚狮开展企业帮扶活动



根据省委省政府关于开展党员干部“下基层、察民情、解民忧、暖民心”实践活动和“解难题、稳增长、促发展”企业帮扶活动部署，7月6日，省局召开“帮扶重点企业化解消费纠纷”部署推进会。根据省市场监管局“帮扶重点企业化解消费纠纷”行动方案，省消委立即行动，服务类消费纠纷化解工作队队长、省消委秘书长陈方军带领工作队相关人员，联合武汉市消费者协会和东湖高新区消费者协会对武汉聚狮在线教育科技有限公司进行走访调研帮扶活动，受到了企业的好评。

今年4月，省消委组织对消费者投诉较多的三家在线教育企业武汉尚德、武汉聚狮和武汉鹰视进行了约谈劝谕，引导企业如何运用湖北315和解平台及时化解消费纠纷，对在线教育企业普遍存在的夸大宣传

通过率、话术营销、格式合同条款等问题，通过律师分析法律讲解，向约谈企业提出了具体的整改意见。

武汉聚狮积极回应，主动将湖北省消委315和解平台植入公司网站，同时为消费者打通了多元诉求的通道，纠纷和解率达到了98%。企业还根据消委会的意见完善了消费者投诉处置机制与流程，对消费纠纷要求客服人员第一时间响应，快速处理，化解纠纷。

调研帮扶座谈会上，湖北省消委法律专家、中南财经政法大学戴盛仪教授针对企业提出的遭遇职业索赔的问题，从法理上进行了分析并给出了建议。省消委表示，将根据企业的诉求，组织相关专家、学者对企业客诉人员集中开展培训，对在线教育平台企业“一对一”制定帮扶措施，指导企业化解消费纠纷，提升消费者满意度。

(上接第17页)

活动最后，省市场监督管理局党组成员、副局长顾栋材在讲话中指出了当前形势下开展系列活动的重要意义，并对今后长期抓好消费教育引导工作提出了殷切期盼。他强调，消委组织作为消费者的娘家人，

要进一步发挥桥梁纽带作用，充分动员社会各界参与消费维权治理方式创新，共同打造让消费者放心、安心、舒心的消费环境，充分释放消费潜力，促进消费回升，服务经济社会高质量发展，以优异的成绩迎接党的二十大胜利召开。



# 全省消费投诉线下社会联合调解工作座谈会召开

消费维权是全社会共同的责任，为更好的满足人民群众日益增长的多样化消费维权需求，拟在全省消委组织探索建立消费投诉线下社会联合调解工作机制，借助社会力量化解消费矛盾，推动消费维权社会共治多元化解体系建设。6月2日，省消委组织召开全省消费投诉线下社会调解工作座谈会。省市场监管局消保处处长徐小勇、二级调研员黄厚林出席会议，省律协调解中心专家，荆州、黄石、鄂州、黄冈、咸宁、仙桃、潜江消委秘书长参加了会议。

会上，省消委宣读了“全省消费投诉多元化社会联处工作实施方案”，省律协调解中心代表就前期参与线下社会调解工作进行专题汇报，全省六家试点单位结合实施方案分别做了交流发言，建言献策。

消保处处长徐小勇就全省即将开展社会联调试点工作，强调指出，各地要加强经费补助、人员选

聘等缺陷管理问题的研究，经费补助总额要结合各地消委系统、12315平台受理的投诉量，进行综合分析测算，一并纳入社会联调机制。在人员选聘方面，要将市场监管局、司法、人民调解委员会的专家纳入社会调解队伍，提高社会联调的权威性。同时，就县（区）消委组织做好社会联调工作与各地秘书长进行充分交流探讨，并提出了宝贵的意见和建议。

省消委秘书长陈方军在会上充分肯定了各单位参与社会联合调解试点所做的工作。要求各单位积极建强配齐社会联合调解员队伍，发挥社会专家的资源优势，专注消费投诉调解。通过建机制、聚合力、强服务，在降低消费维权成本、促进社会共治、提升消费者满意度等方面，着力推动全省消费维权事业大发展，营造安全放心消费环境，为党的二十大和省第十二次党代会胜利召开，作出消委组织应有的贡献！

## 十堰市推行“放心舒心消费城市”创建新模式

文/李靖洁

近日，十堰市消费者委员会组织干部深入商业活动密集的茅箭区京东路社区、吉祥社区开展“下基层 察民情 解民忧 暖民心”实践活动，围绕社区居民消费维权现状、消费纠纷处理模式、社区新时代文明实践站等方面与群众深入交流，广泛征求意见和建议。

在走访中向社区负责人介绍了“湖北省消费教育基地”创建活动，根据基层社区的实际情况，提出依托社区新时代文明实践站，因地制宜，突出特色，积极组织、指导符合条件的单位申报“省级消费教育基地”，通过传授消费知识和维权技能，宣

传湖北知名商品和服务，达到消费者受教育、经营者更诚信、好商品（服务）被推广的“三赢”创建目标。

今年以来，十堰市消费者委员会立足“放心舒心消费在湖北”创建工作，结合“下基层 察民情 解民忧 暖民心”实践活动要求，着力探索消费教育活动与志愿服务活动的融合模式，拓宽消费教育阵地，创新消费教育形式，提高居民合法权益保护意识，增强消费维权能力，促进社会和谐稳定，全力服务十堰打造绿色低碳发展示范区，为湖北建设全国构建新发展格局先行区贡献十堰消费维权力量。



## 宜昌市消费者权益保护联席会议召开

文/王李华

5月25日，宜昌市消费者权益保护联席会议在市政府8楼大会议室召开。会议由市政府副秘书长范绪忠主持，市政府副市长张金安出席会议并讲话。

市教育局、市政务服务和大数据管理局分别针对校外培训机构预收费监管工作及12345政务服务便民热线归并保障消费者诉求渠道畅通工作进行了交流发言，市市场监管局代表市消费者权益保护联席会议办公室总结了全市前期消费者权益保护工作，指出了当前存在的主要不足，提出当前及后期联席会议重点工作的建议。

近年来，宜昌市消费者权益保护工作联席会议各成员单位坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立消

费者至上理念，加强监督执法，创新维权机制，推进示范创建，加大维权力度，在保护消费者权益、营造放心消费环境、促进区域性消费中心建设上取得了可喜成绩。

张金安指出，要融入中心、主动作为，将消费维权工作融入优化营商环境、全国文明典范城市建设等中心工作中，全面深化、一体推进，切实加强消费维权的行动力。要破解难题、标本兼治，着力筑牢消费安全底线，着力解决好人民群众反映强烈的消费领域难点问题，切实增强消费者的安全感和获得感；要强化担当、全面提升消费者权益保护工作水平，协同共治，优化“共建、共治、共享”的放心消费环境。

## 宜昌市“线下实体店七天无理由退货” 承诺门店年底突破800家！

今年，宜昌市“线下实体店七天无理由退货”承诺门店继续扩面增量，确保年内新增承诺单位不少于100家，到年底承诺门店将突破800家。

近年来，宜昌市不断整合资源，完善消费维权工作机制，推进消费纠纷化解更加多元，全市建成维权服务站点370个，实现全市乡镇（街办）全覆盖。

未来，全市将推动维权服务站点向基层延伸，在有条件的社区、村建立消费维权站点，逐步满足消费者“15分钟生活圈”的维权需求，实现就近投诉、快速化解。除维权服务站点“下沉”外，市消委在全市大力推行“线下实体店七天无理由退货”承诺制度。截至目前，全市共有商超、服装、保健品、家居建材等13个行业，694家店铺加入了承诺门店行列。

在为消费者争取“后悔权”，推行“线下实体

店七天无理由退货”承诺制度方面将注重打造宜昌特色，进一步凸显宜昌文化旅游消费特色优势。

今年新增承诺单位中景点及景区服务企业等文旅产业不低于20家。





# 荆州市消保中心扎实开展“千名干部大走访”活动

文/黄永军

为扎实推进“下基层 察民情 解民忧 暖民心”实践活动，6月24日，荆州市消费者权益保护中心党支部书记张琼带领中心6名党员干部下沉凤台社区开展“千名干部大走访”行动，走访看望包保困难群众。

走访中，党员干部深入困难群众家中，仔细询问包保群众身体状况、家庭收入情况，低保、医保等相关政策落实情况，详细了解包保群众吃穿、住宿、

教育、医疗等方面遇到的困难和问题，有困难及时向责任党员和社区反映，增强了包保困难群众生活的信心，切实感受到党和政府的深切关怀。此次走访行动，收集5条困难群众迫切需求的问题，目前已将包保群众需求梳理上报。下阶段，消保中心党支部持续推进“千名干部大走访”行动走深走实，为群众办实事、办好事，在为民办实事中践行初心使命。

# 荆州市消费者权益保护中心开展执法办案专题培训

文/李 闯

为让“双优化”工作走深走实，强化中心工作人员工作能力，不断优化干部作风，荆州市消费者权益保护中心于6月24日邀请市市场监管局四级调研员刘昌明给中心全体干部职工开展了一次执法办案工作培训。

此次专题培训刘昌明同志首先深入浅出的讲

解了市场监管工作中执法办案的相关环节和工作程序。同时立足监管职能，结合汽车售后维修、食品、化妆品、医疗器械等典型违法案例，对执法办案中的法律法规引用、案件定性、移交转办等实际工作进行了讲解，指出在执法中不能采用“一罚了之”的态度，而是要用执法行为来维护良好市场环境，做到真正为人民服务。

培训中，刘昌明同志强调在新的形势下会不断面临新的问题，全体干部职工要增强自觉学习意识，不断提高学习能力，要学以致用，又不能生搬硬套，要善于灵活运用学到的知识，解决生活和工作中的问题。

下一步，市消保中心还将进一步加强对工作人员的业务理论水平培训，提升工作质量，更好的为全市消费者提供更加高效的服务。







# 黄石市消费维权法律服务中心成立

文/朱国华 李凌



根据加强人民调解工作完善矛盾纠纷多元化的要求，为扎实有效整合消费维权社会力量，全力推进全市消费投诉线下社会联合调解工作，切实保护消费者合法权益，6月30日上午，黄石市消费维权法律服务中心在湖北易圣律师事务所挂牌成立。

活动中，市市场监管局副局长章炜宣读市消费维权服务中心成立文件。省消委秘书长陈方军、市市场监管局局长方朝阳、市司法局副局长张涛以及易圣律师事务所共同为中心揭牌。

据悉，黄石市消费维权法律服务中心由市消委、湖北易圣律师事务所共建、共同管理。湖北易圣律师事务所成立工作专组，由4名专职律师负责中心日常具体事务。

中心主要职责是协助市消委受理消费者在购买、使用商品和接受服务过程中合法权益受到侵害的投诉；提供消费者权利保护等法律咨询、消费咨询；向市消委提供消费者投诉举报数据的分析和资料；协助市消委公布消费者申诉信息，发布市场预警、消费维权提示等相关信息；定期开展消费教育

宣传，提高消费维权意识，增强消费者维权水平和能力；为消费维权提供法律咨询、法律服务等。

市市场监管局局长方朝阳在致辞中指出，该中心的成立，是对进一步整合社会力量壮大消费维权队伍的积极探索，是推动消费维权向专业化、法治化、制度化迈进的创新举措。有利于提升社会公众的消费维权意识，有利于健全我市消费维权共治机制。充分体现了消费者权益保护部门和法律部门向广大消费者和弱势群体倾斜的基本立场，势必进一步促进消费者权益纠纷的妥善解决，对公平维护各方权益，营造我市放心安心舒心的消费环境都将起到积极的推动作用。

省消委秘书长陈方军表示，中心的成立标志着黄石市消费维权工作迈入新纪元。希望法律服务中心今后在市消委的领导下，牢固树立“以消费者为中心”的理念，坚持站稳公益立场，在协助消委组织做好重大案件调处、参与法律及政策制定、支持消费者起诉、提起公益诉讼等公益性法律援助方面切实发挥智库作用，为黄石市放心舒心消费环境保驾护航。

## 荆门市消保中心 对钟祥“线下购物七日无理由退货”承诺进行检查

文/熊志强

4月21日上午，荆门市市场监管局消保科科长赵红玲、市消保中心主任黄波及工作人员赴钟祥雅斯购物广场，为企业颁发了2022年度“放心消费创建示范单位”牌匾。授牌后，对钟祥雅斯购物广场“线下



购物七日无理由退货”推行情况进行检查。

去年6月，钟祥雅斯购物广场获评“荆门市放心消费创建示范单位”称号，积极推行线下购物七日无理由退货承诺，制定服务公约，推进行业自律，提升服务质量。本次对钟祥雅斯购物广场“线下购物七日无理由退货”承诺情况进行现场查看台账、听取工作汇报、交流座谈。消保中心对钟祥雅斯购物广场完善消费环节退货台账、及时公示消费投诉信息、维护消费者合法权益的做法给予肯定，并对持续深入推进承诺进行指导，提出要求。

下一步，消保中心将进一步深化线下购物七日无理由退货工作，开展承诺活动，评定优质企业，为消费者营造更安全的购物环境。

## 收取3D眼镜费,荆门博纳国际影城被约谈

文/雷艳兵 侯雨木

近日，直播荆门播出一则消息：消费者在荆门博纳国际影城买票观看3D电影需要另外付费购买3D眼镜，引起市民关注。荆门市消费者权益保护中心、东宝区市场监督管理局迅速作出反应，于6月1日上午，联合对荆门博纳国际影城进行约谈。

市消保中心指出，消费者购买3D电影票，应当享有观看3D电影的全部服务。影城要求另外付费购买3D眼镜的行为，违反了《消费者权益保护法》，属于不公平、不合理的强制交易行为。同时提醒影城要注意以下几点：1、要依法履行经营者义务；2、要保障消费者的自主选择权和公平交易权，严禁强制消



费；3、要取消或修改不平等格式条款，杜绝“霸王条款”。

东宝区市场监督管理局副局长刘红生指出，影城要就此事自查、自省、自改。为消费者提供免费3D眼镜是基本义务，在此基础上，销售、租赁3D眼镜需明码标价、合理收费。要举一反三，全面整改，比如会员卡设置最低预存、儿童购全票等规定是否合理，进一步加强内部管理，提升服务质量。

约谈会上，影城负责人表示将立即整改、消除影响，今后将积极践行顾客至上、服务至上、诚信至上的经营理念，营造良好的消费环境。

## 十堰市2件消费民事公益诉讼案件调解结案

文/王波 李婧洁

5月16日，十堰市中级人民法院对受理的消费民事公益诉讼案件进行庭审，由十堰市检察院提起的2件消费民事公益诉讼案件当事人当庭达成调解协议，违法行为人承担赔偿责任，并在市级媒体上向社会公开赔礼道歉。

2019年12月20日至2020年1月3日期间，周某将添加了罂粟壳的牛骨萝卜汤提供给顾客食用，因犯生产、销售有毒、有害食品罪被判处有期徒刑六个月，缓刑一年，并处罚金一万元，自刑罚执行之日起三年禁止从事食品生产、销售行业。检察机关认为，当事人周某侵犯了众多消费者的人身健康，损害了社会公共利益，遂以公益诉讼起诉人身份向十堰市中级人民法院提起民事公益诉讼，请求判令周某支付惩罚性赔偿金1000元，并在市级媒体上向社会公开赔礼道歉。

2020年新冠疫情爆发期间，在医用口罩严重不足的情况下，为获取经济利益，曹某明知口罩存在质量问题，依然在其经营药房进行售卖，直至案发共销售该批次口罩1815个，非法获利1815元，剩余7585个该批次口罩未销售被依法扣押在案。检察机关认为，当事人曹某明知是不符合保障人体健康的国家标准、行业标准的医

疗器械，足以严重危害人体健康，其行为损害社会公共利益。检察机关提起民事公益诉讼，请求判令曹某支付销售口罩价款三倍的赔偿金5445元，并在市级媒体上向社会公开赔礼道歉。

庭审当天，十堰市公安局、市场监管局、司法局、消费者委员会等部门参加旁听。这两件消费民事公益诉讼案件的依法调解裁判，是市相关职能部门落实食品药品安全“四个最严”要求，加强行政执法与司法协调联动机制的良性互动，共同维护消费者合法权益和社会公共利益的具体体现。

十堰市消费者委员会负责人李元飞表示，两起案件中的违法行为，侵害了不特定消费者的合法权益，损害了社会公共利益。对其违法行为提起消费民事公益诉讼，有利于引起社会各界对食品药品安全的高度重视，提高消费者安全消费意识，切实增强相关领域从业人员的法律意识、责任意识、安全意识，守法诚信经营，对防止此类案件发生起到警示、警戒和教育作用，有利于最大限度保护消费者权益和社会公共利益，增强人民群众的获得感、幸福感。

## 黄冈消委：520线下无理由退货承诺，给消费者最好的礼物

文/张柏雄

5月20日，黄冈市委文明办、黄冈市市场监管局、市消费者委员会在居然之家一楼中庭广场联合开展“黄冈市线下实体店七天无理由退货承诺活动”。

市委宣传部陈李虹副部长表示，诚信经营是文明城市的重要指标，在当前经济形势下，我们要提振消费信心，努力减轻新冠肺炎疫情对广大中小微企业、个体工商户造成的冲击和影响，共同打造繁荣诚信、放心消费的黄冈商圈氛围，共促消费公平，同创文明城市。

活动现场，市市场监管局、市消费者委员会向全市广大实体店经营者发布了《线下实体店七天无理由退货倡议书》，居然之家负责人代表首批“线下实体店七天无理由退货”承诺单位宣读了《承诺书》，起到了很好的示范引领作用。我市首批有210家实体店参与“线下实体店七天无理由退货”承诺，其中8家企业作为代表接受了“无理由退货承诺单位”的授牌。

(下转第26页)

## 省消委赴咸宁调研消费教育基地创建工作

文/杨彦峰

4月26日至27日，省消委秘书长陈方军一行赴咸宁调研省级消费教育基地创建工作。咸宁市市场监管局局长王用新、副局长邱鹰，通城县市场监管局局长徐庆富等陪同调研或工作座谈。

26日下午，陈方军一行来到咸宁向阳湖兴兴奶业有限公司，参观了企业生产车间、销售展厅，并与企业负责同志进行了工作座谈，听取了企业发展历程及生产经营情况介绍，陈秘书长要求该公司发挥好企业品牌优势、技术优势、文化优势，积极创建省级消费教育基地，切实从源头上把握食品安全质量关，以质



量铸就品牌、以诚信赢得市场。

在咸宁首批省级消费教育基地——黄鹤酒业（咸宁）有限公司，陈方军一行实地了解消费教育基地建设情况，要求企业运用好黄鹤楼森林美酒小镇特有的旅游资源，将消费教育与观光旅游融为一体，更好发挥好消费教育基地在消费维权法规宣传中的示范引领作用，引导消费者安全理性消费，不断提升消费者的幸福感、获得感和安全感。

27日上午，陈方军一行赴湖北黄袍山绿色产品有限公司，调研油茶产业发展、省级消费教育基地建设情况。陈方军一行参观了国内首家油茶博物馆，详细了解油茶资源、油茶历史、油茶文化、油茶发展及产业展望情况。在产品展示区，陈方军秘书长现场了解企业电商平台运营情况，消费教育基地在消费维权、消费教育引导情况，要求陪同调研的市、县两级消委负责同志要认真履行消委公益性职能，进一步帮助企业发挥好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。

(上接第25页)

市市场监管局党组成员、副局长江金文说，今天是5月20日，在这个充满爱意和真情的日子，线下无理由退货承诺，是给消费者最好的礼物。保护消费者合法权益是全社会共同责任，市场监管部门将以此次活动为契机，搭好政企互动平台，当好服务企业的“店小二”，鼓励、发动更多的企业作出无理由退货承诺，不断优化我市的消费环境。同时，他还号召新闻媒体要多宣传企业服务消费者好的政策、做法和事例，让诚信经营、放心消费成为社会共识，鼓励社会各界人士积极参与，勠力同心，共同推动我市消费者权益保护工作再上新台阶。

开展“线下实体店七天无理由退货”倡议，是优化我市整体消费环境、提升消费品质，让消费者“放心消费”的重要举措，也是积极响应国家市场监督管理总局与央视联合发出的“线下购物七日无理由退货”倡议，提高市民文明幸福指数的具体行动。活动现场还设置了“线下实体店七天无理由退货”咨询台，发放了《七日无理由退货承诺践诺管理办法》、《消费者权益保护法》等宣传资料，方便广大经营者了解活动相关政策，让更多实体店经营者参与到“线下实体店七天无理由退货”活动中来，为我市营造放心舒心的消费环境。



## 鄂州开展“下基层、察民情、解民忧、暖民心”实践活动 指导基层所成功调解一起群体消费纠纷

文/余英

为扎实开展党员干部“下基层、察民情、解民忧、暖民心”实践活动，6月8日，在鄂州市市场监管局党组成员、副局长马义春的指导下，临空经济区分局纪检委员孟凡焱带队到新庙市监所开展调研，了解该所遇到一起十分棘手的群体投诉案件，会同新庙市监所一起成功调解这起消费纠纷，为十余名消费者挽回经济损失近万元。

鄂州某游泳馆是一家主营游泳健身的运动场所，自项目启动装修以后，陆续有十余名消费者在商家优惠活动期间以每张888元的价格办理了游泳卡，当时服务人员告知游泳馆将在5月20日开业，但直到“六一”游泳馆还没完成装修。办了卡的消费者担心钱打水漂，多次联系商家要求退卡未果，遂纷纷拨打12315热线进行投诉。新庙市监所在接到投诉后，多次跟老板联系，老板表示目前暂时不在鄂州，要等回来后了解实际情况才能做决定，调解一

时陷入了僵局。

在市局、分局、基层所三级领导的共同努力下，通过对经营者耐心宣讲《消费者权益保护法》规定的义务和可能涉及的法律后果，让商家明确了解到自己的权力和义务，心服口服地接受了消费者要求退卡的请求。新庙市监所工作人员现场根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》作了规范处置，目前涉及的退款已经全部退发到位，得到了消费者的一致肯定。

下一步，临空分局将对消费投诉举报的处置和沟通技巧问题，推行首办负责制，对基层所工作人员有针对性的开展培训，增强研判应对能力，以基层市场监管所标准化规范化建设活动为契机，整体提升临空经济区分局的综合执法能力，以优异的成绩迎接党的二十大和省十二次党代会胜利召开！

(上接第28页)

第二批“线下实体店七天无理由退货承诺”将于6月1日正式实施，活动主体包括化妆品、婴幼儿用品、鞋帽服装类等60家实体经营店。各市场主体设置“线下无理由退货”专柜，实行“一门店、一承诺、一牌匾”，市消费者委员会对参加活动的市场主体实施动态管理，积极推动其商品质量、服务质量、售后服务的整体提升，提振消费信心、释放消费潜力，助推经济发展。

实体店申请“线下无理由退货承诺”须符合

依法领取营业执照及相关行政许可；有固定经营场所，并配备与经营规模相当的人员和设施；经营项目面向消费者，且与人民群众消费生活密切相关，并提供真实有效的营业执照复印件以及无理由退货承诺活动申请表。

市消费者委员会和行业协会将指导经营者制作“线下无理由退货承诺”店公示牌，在经营场所显著位置悬挂，且在消费体验、社会监督、行政检查、消费投诉等动态监督过程中，对因不履行承诺或停止营业的无理由退货承诺单位予以撤销并公布。

# 省消委赴潜江开展省级消费教育基地考核验收工作

文/柳春龙



6月9日至10日，省消费者委员会对申请已完成初审工作的潜江市开展省级消费教育基地考核验收工作。潜江市市场监管局局长李勇、副局长何正发等陪同考核调研。

省消委考核组对潜江市华山科技股份有限公司等三家省级消费教育基地进行考核，检查消费教育

基地在自愿创建、教学优势开发、设施人员制度、教学活动开展、消费维权处理、宣传工作影响及是否存在一票否决等方面情况，核实创建单位自评、市州复评得分。

省消委秘书长陈方军对湖北蜂之宝蜂业有限公司依托公司蜂蜜文化馆申报蜂产品消费教育基地，湖北省国营熊口农场综合厂依托农场基础设施及特色产品申报红色农垦小镇消费教育基地表示肯定，蜂之宝公司和熊口农场创建意愿主动、产品优质、管理规范、具有消费教育优势和正面宣传积极性，达到创建省级消费教育基地标准。

陈方军指出，潜江市省级消费教育基地创建工作开展扎实，建设质量高、速度快，为全省顺利完成省级消费教育基地考核验收开了一个好头，希望今后切实发挥省级消费教育基地作用，传授消费知识和维权技能，宣传湖北知名商品和服务，达到消费者受教育、经营者更诚信、好商品（服务）被推广的三赢创建目的与初衷。

## 潜江启动第二批“线下实体店七天无理由退货承诺”活动

文/叶国庆

为完善消费体制机制，落实经营者主体责任，营造安全放心的消费环境，5月30日，我市举行第二批“线下实体店七天无理由退货承诺”活动动员会。

启动仪式上宣读了湖北省消费者委员会《关于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”荣誉称号的决定》，并为我市好美佳商贸有限责任公司、武汉武商超市管理有限公司潜江店2家首批“线下实体店七天无理由退货承诺”活动诚信经

营企业颁发证书。

此外，市消费者委员会倡议全市经营主体树立“消费者满意至上”的服务理念，推行“线下实体店无理由退货承诺”制度；积极履行主体责任，从商品源头抓起，完善质量保障体系，杜绝有问题商品的进入；坚持“诚信为本、以德经商、依法经营、公平竞争、货真价实”的经营理念，自觉抵制各种违法行为，为我市营造良好的消费环境。

(下转第27页)



## 省消委赴汉川、天门调研 线下七天无理由退货、消费教育基地建设及诉转案工作情况

文/杨文斌 章志军

5月17日，湖北省消委秘书长陈方军一行来汉川就推行“线下七天无理由退货承诺”、消费教育基地建设、食品药品安全及放心消费创建工作进行调研指导。汉川市市场监管局局长廖家红、副局长叶勇陪同调研。

调研组一行先后来到汉海国际沃尔玛超市、永红化妆店、绿色天香水果大卖场、四梅农业消费扶贫专区就七天无理由承诺退货执行、湖北315投诉和解平台入驻、消费维权服务站建设及运行情况进行实地察看指导，查阅受理调处消费者投诉的登记台账及退货台账。陈秘书长就示范商户目前已做到的消费服务工作表示肯定，鼓励他们克服暂时困难再接再厉，为消费者提供更优质的产品与服务，不断提高消费者满意度。调研组还就如何加强业务培训、提升维权效能、消费教育基地建设、不公平格式合同条款点评、消费纠纷“大排查、大化解”专项整治、优化营商环境、放心消费创建及诚信建设等方面进行了深入的探讨和交流。在听取汉川市消委会相关负责人的工作汇报后，陈方军对汉川近年来的消费维权工作给予肯定，希望市局继续大力支持消委工作，进一步发挥好汉川市消委全国、全省先进工作的带头引领作用，切实为民，勇于亮剑，打造区域消费维权工作高地。

5月18日，湖北省消委秘书长陈方军一行来天门就省级消费教育基地建设、“线下七天无理由退货承诺”及消费领域诉转案对接协调工作进行调研座谈。天门市市场监管局局长杨于宏、副局长方俊红、党组成员陈明陪同调研。

调研组一行来到湖北红日子农业科技有限公司察看指导省级消费教育基地建设情况，了解企业自动化生产工艺流程、产品开发、生产布局、市场销

售等情况。陈秘书长对企业通过不断优化创新，将传统酱菜生产转变为符合现代化标准要求的生产流程表示肯定，希望企业继续做大做强“公司+合作社+农户”模式，带领当地农民勤劳致富，振兴家乡，为消费者提供优质创新、符合现代消费需求的传统酱菜产品，传播湖北产品好声音，讲好湖北品牌好故事。

在中百仓储天门购物广场店，调研组现场查看“线下七天无理由退货承诺”落实、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。陈秘书长详细了解该店实施“线下七天无理由退货承诺”的落实情况及运行难点等，得知该承诺对企业销售增长有正面积贡献，促进消费者满意度不断提高，鼓励企业继续重信守诺，示范引领更多本地实体店参加“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。

随后，调研组与省局执法稽查处周少文四级调研员同天门市局相关同志就消费领域诉转案对接协调工作进行座谈，就今后全省市场监管领域做好上下联动、部门横向沟通协作，整合全省执法办案力量与信息互通，做好消费投诉案例转为行政执法线索的工作机制进行了深入研讨。



# 仙桃市消委：提高维保质量 为消费者安全保驾护航

文/朱凌云

近日，仙桃市消费者委员会沙嘴分会组织安捷电梯设备有限公司、武汉世成电梯工程有限公司在银孚·领秀城、武商购物中心开展特种设备开放维保和应急演练。现场模拟自动扶梯运行过程中遇到的各种紧急情况，进行了应急演练，参与单位和人员均按预定的演练方案、流程，各司其职顺利完成了应急演练。通过此次演练活动，让广大市民对特种设备有了新的认识，对安全乘梯更加安心、放心，提升了消费者的安全感和幸福感。现场，工作人员演示了电梯进行维保的全过程，并发放“安全乘梯、幸福随行”的宣传册650余份，发放电梯乘坐知识宣传单1000余张，受到了消费者好评。



# 襄阳市襄州区消费纠纷人民调解委员会成立

文/李祥军

6月13日，襄州区消费纠纷人民调解委员会在区消费者权益保护委员会正式挂牌成立，该调委会的成立经区市场监督管理局、区司法局同意，依托区消费者权益保护委员会，专门从事襄州区消费纠纷调解的人民调解委员会。

调委会的职责为协助有关政府部门处理消费者在购买、使用商品或接受服务时所发生的消费者权益争议纠纷。宗旨是通过开辟多元化调解渠道，以人民调解的方式，独立公正、优质高效地化解消费纠纷，营造安全、放心的消费环境，助推襄州经济健康



发展，提升全区消费者满意度。

调委会选聘市场监管局、消保委中具有丰富经验的业务骨干，选聘社会上为人正派、热爱人民调解工作，且具有一定法律知识和政策水平的人大代表、政协委员、执业律师等专业人才，合理高效解决消费纠纷，打造一支专业公正的调解员队伍。

区消费纠纷人民调解委员会的成立将为襄州区消费者提供一条便捷的消费纠纷解决渠道，解决消费中遇到的问题，让消费者真正感受到人民调解依法维权的温暖。



## 襄阳市消委组织开展下基层暖民心调研实践活动

文/文 勇

5月31日下午，为落实下基层察民情解民忧暖民心实践活动，切实解决基层急难愁盼问题，襄阳市市场监管局党组成员、总工程师申克庆来到元大粮油公司、宝泽汽车公司开展调研活动。调研了解企业困难和需求，研讨帮扶企业摆脱疫情影响措施，促进企业健康发展。市消委负责人魏海霞、襄州区市场监管局副局长黄建国、襄州区消委秘书长李祥军陪同调研。在湖北元大粮油有限公司，调研组一行仔细听取了元大公司董事长王龙体介绍公司发展情况。目前元大粮油在襄阳市场位居第三，发展势头良好，总经理邱秀双就粮油市场当前遇到的问题向调研组进行了反映，并提出了意见和建议。申克庆表示在疫情防控的特殊困难时期，市场监管部门、市消委将立足职能，通过多种方式扶持企业合法经营、健康发展，帮助企业度过难关，支持企业进一步做大做强。



疫情遭遇汽车提货困难群体投诉，襄州区消委在市消委指导下，主动作为，多方沟通调解，率先在全省妥善解决了该群体性消费投诉。申克庆表示，要引导企业把握行业发展趋势，针对当前新能源汽车市场前景广阔的情况，积极发展新能源汽车，谋划好行业长远发展。消委负责人魏海霞同志就该公司格式合同的使用、购车客户如何选择购买汽车保险等问题进行了调研。

申克庆对襄州区消委组织建设、当前存在的困难问题等进行了调研。襄州区市场监管局副局长黄建国、襄州区消委秘书长李祥军就基层消委组织建设、发展等方面提出了意见建议。申克庆表示将向有关方面深入了解、研究具体实施的可行性。

为认真贯彻落实省委、市委“下基层察民情解民忧暖民心”实践活动，按照市局党组的工作部署，开展了此次进基层调研活动。通过深入基层、深入群众，聚焦事关群众切身利益的小事实事，切实为市场主体、为基层一线队伍解决实际问题，为进一步营造良好的营商环境推动襄阳经济高质量发展发挥积极的作用。



调研组一行来到襄阳宝泽汽车销售服务有限公司，实地走访参观，听取企业生产经营情况介绍，了解企业在发展中面临的困难和问题。公司总经理张鸣介绍了疫情以来该公司坚持“以诚待客”理念逐步扭转困难局面的经营情况。汇报了宝马公司2020年因

# 荆州消委：旅游购物惹争议 及时调处暖民心

文/李 闽



荆州市市场监督管理局、荆州市消费者委员会为扎实推进“下基层、察民情、解民忧、暖民心”实践活动，立足本职，积极践行“我为群众办实事”工作要求，以实际行动为消费者排忧解难。两日内成功为一名老年消费者调解了异地旅游购物纠纷，切实维护了消费者合法权益。6月20日，老人专程到市消委送来了“依法维权，为民解忧”的锦旗。

6月上旬，年逾七十的江先生在荆州报名参加了某旅行团“环游福建海岸线”汽车六日游。福建漳州旅游过程中，江先生一行被导游带到漳州某玉石卖场进行参观，禁不住卖场导购的推销，江先生忍不住购买价值11000元玉石产品，当时商家只开具了收款收据，未开具正规购物发票。江先生旅游回到荆州后，自行查阅了相关玉石价格的信息，感觉购买的玉石价格过于高昂，于是后悔购买玉石产品，想退款退货，

多次联系导游陈某和商家要求退货退款，但没有得到回应，导致几天几夜睡不好觉，茶不思饭不想，无奈之下只好上门向荆州市市市场监管局、荆州市消费者委员会求助。

接到江先生的投诉后，市场监管局工作人员主动作为，立即开展行动，一边安抚老人的情绪，一边了解老人购物的相关情况，同时通过电话与带团导游陈某和商家取得联系，对投诉情况进行核实。经过两天不厌其烦的与导游进行沟通和协调，以及通过消法来进行调解，同时对商家进行宣传教育，最终在导游的协助下商家同意退还江先生11000元的玉石购物款。收到退款后，江先生非常激动，他本以为异地退货退款难以解决，没有想到这么快就解决了，感慨说到：“你们真是我们老百姓的贴心人，及时高效的为我们消费者排忧解难，真心的感谢你们！”

## 黄石消委开展消费维权劝谕约谈 净化供气行业消费环境

文/李凌 雷成涛



为进一步加大对公用企事业单位的社会监督力度，及时纠正家用供气消费领域存在的损害消费者权益行为，督促经营主体依法规范经营，净化供气行业消费环境，提升消费者满意度。4月28日上午，市消委联合市燃气管理办公室，召集市市场监管局消保科、公益律师、黄石中石油昆仑城投燃气公司（以下简称昆仑燃气公司）等部门相关负责人及媒体记者，召开了消费维权劝谕约谈会。

会上，市消委投诉部负责人对近年来12315、12345热线涉及昆仑燃气公司的投诉情况进行了通报。2020年至今，全市12345市长热线、12315消费者投诉热线共接到消费者对黄石中石油昆仑城投燃气公司投诉、举报、咨询共955件。投诉的问题主要集中在以下几个方面：已交付初装费后不能及时供气；委托施工方强制交易，要求消费者购买指定灶具、配件、强制消费者购买保险，不规范开具票据等。

根据消费调查和消费者投诉情况分析，市消委对昆仑燃气公司发布消费维权劝谕函，明确指出昆仑燃气公司在经营过程中有涉嫌侵害消费者知情权、公平交易权、自主选择权、财产权的行为，并要求其针对相关问题，充分发挥公用企业社会责任担当，积极自查自纠、切实整改，并在规定时间内做出书面回复。

针对以上情况，昆仑燃气公司负责人表示，对现有问题高度重视，并表示将秉承民生国企的社会责任，积极发现并解决问题，自查自纠，认真整改，加强对第三方委托施工单位的监管，多从消费者角度做服务、想办法，多方面化解消费投诉的焦点、难点。

下一步，市消委将根据昆仑燃气公司书面整改回复情况，组织明察暗访，如发现整改不到位的情况，或将在全市范围内启动相关消费满意度民意调查，并将调查结果向全社会进行公示。

# 荆门市消保中心持续开展 “我为群众办实事，消费知识进社区”活动

文/熊志强

6月15日，荆门市消保中心走进东宝区泉口街道金象社区开展“我为群众办实事，消费知识进社区”活动。

活动中工作人员发放保健食品知识宣传资料、普及消费维权知识等。活动得到在场老年消费者的高度认可，对老年消费者进一步了解会销、网购中的陷阱如何防范起到了良好的效果，有效地提升了老年消费者理性消费、健康消费的能力。

中心为了更好的开展活动，目前已与泉口街办顺利沟通，每月到1-2个社区开展一次消费维权进社区活动，把“我为群众办实事”做深做实。



## 未按约定时间发车，消费者获赔1200元

文/李智双 余健

“公司今天通过微信把1200元转我了，谢谢你们的调解！”历时两个星期，通过荆门市掇刀区市场监管局执法人员多次沟通调解，荆门市某汽车运输公司因未按约定时间发车致使消费者刘某延误乘坐航班造成损失获赔，刘某来电表明谢意后，将微信收款截屏转发执法人员。

之前，消费者刘某预订了该公司第二天早上6:30出发的网约车去往武汉天河机场赶飞机，但在事先未告知的情况下，司机迟迟未来。在多次致电后，司机于7:10才来接刘先生，随后又去其他地方接另外两位乘客，最终在8点多钟才前往武汉天河机场，由于该公

司不准时发车，导致误机。且该公司后面班次的车辆提前在刘某预约的车辆前到达武汉天河机场。

误机后刘某和该公司客服反馈，该公司工作人员却一直拖拉推诿。刘某多次反馈无果后，拨打投诉电话12315，要求该公司赔付误机改签费用。

因消费者刘某在宁夏银川市工作，我局执法人员多次和刘某电话沟通了解具体情况，收集好相关证据后，执法人员与该公司负责人取得联系，并到该公司了解情况，证实刘某投诉情况属实，但在赔偿方面该公司负责人闪烁其词。

(下转第35页)

## 安陆市消委会为消费者追回全部预付款26.8万元

文/袁剑

“你格式条款设置推责内容，属于‘霸王条款’，侵害了消费者的公平交易权……”4月26日，安陆市消委会、市场监管局约谈湖北世森科技建材有限公司，会上，消委会负责人向该企业宣读了《重大消费投诉处理意见书》，市场监管局负责人对企业负责人进行了行政约谈。

湖北世森科技建材有限公司是安陆一家专门从事全屋整体定制产品的生产企业，近年来，受疫情影响，该企业在提供商品及售后服务中，出现未完整履行合约、涉嫌虚假宣传以及格式合同条款存在免责内容等侵害消费者权益行为，致使消费者不断投诉。据统计，仅去年下半年以来，收到反映该企业在经营活动中的各类投诉举报件16件，涉案金额70余万元，损害了社会环境和消费环境的稳定。

该市消委会要求企业正视存在的问题，强化诚信意识和责任担当，切实树立“消费者至上”的经营观念，努力提高产品质量和服务水平，做到守法经营。同时，还责成该企业尽快解决纠纷，安抚消费者，把不良影响降低到最低限度；尽快对照问题，积极推动整改。企业负责人表示，针对以上情况，公司将加强

维权专（兼）职人员素质能力建设，成立化解纠纷工作专班，优化服务质量，对消费者提出的各种合理诉求，尽力、尽心、尽快的予以解决和满足，同时，还将制定和完善追责制度，对企业人员损害消费者权益的签约行为实施追责。

截止目前，该企业对消费投诉按照解除约定、退还货款或修改条款、继续履约的方式，全部整改完成；此外，市场监管局在前期对该公司消费投诉进行“诉转案”，对其涉嫌虚假宣传依法进行了行政处罚，罚没金额1.6万余元。



(上接第34页)

执法人员通过宣传法律法规，告知该公司负责人，消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。并指出该公司应当遵循诚信原则，按照约定全面履行自己的义务，未按约定时间发车，造成消费者刘某机

票改签，理应承担公司违约对刘某造成损失的赔偿责任。同时执法人员对该公司其它违法行为限期责令改正。

通过调解，该公司负责人同意赔偿刘某1200元损失，执法人员电话告知刘某，其表示同意，并约定赔偿期限，公司按调解约定，如期支付赔偿款。

# 潜江消委：隐瞒纪录不告知 消委协同力维权

### 【案情简介】

4月21日在阳光和解平台上陈先生的投诉，投诉称于2018年8月2日在潜江市某二手汽车销售店花费20万元购买的一台奥迪A4L二手车，现在准备出售此车，经查询此车在2018年8月购买之前有3次维修记录，消费者怀疑是“事故车”，而当初购买此车时，二手车经销商承诺此车非“事故车”。消费者请求调查处理，并予以赔偿。

### 【处理过程及结果】

接到投诉消委立刻联系辖区执法人员迅速来到被投诉现场了解情况，并查明：投诉人称在购买此车之前车经营者未告知此车有过3次维修记录，消费者提出因经营者未履行相关告知义务，该情况属实，消费者要求该店用当时购买此车的价格（20万）回购此车。经消委工作人员调查，该车的维修记录不是因为交通事故而引发的维修，三次维修均是更换大灯、底座等配件，属于正常能耗品的更换。经营者愿意在消费者提出20万的基础上，减去近三年多车辆的正常折价进行回收，经过消委和辖区执法人员的调解，经营者同意以高于第三方车商二手车评估价高2万余元的价格回购此车辆，最终经营者以12.5万元的价

格回购此车，并立即履行调解结果，双方对此次调解非常满意。

### 【案例评析】

经消委工作人员了解被投诉方存在如下问题：消费者在购买商品时，经营者未告知车辆有过维修记录。根据《消费者权益保护法》第八条第一款的规定“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”；第十六条第三款规定“经营者向消费者提供的商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益”；第二十条第一款规定“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传”。经营者未履行相关义务，造成了消费者的知情权、公平交易权受到侵害，应主动配合积极解决消费纠纷并赔偿相关损失。

鉴于此，潜江市消委提醒广大消费者，二手车交易风险较大，消费者在交易过程中应详细了解车辆情况，特别是要了解车辆是否是事故车、车辆产权信息、是否存在违章未处理、抵押、被查封等情形。同时，建议消费者选择有资质的二手车公司来降低交易风险，并注意与商家签订的合同中是否明确车辆质量问题所引发的违约责任，如此对交易对象能有一个具体的约束，也更有利于维护消费者自身的合法权益。

案例提供：潜江市消费者委员会

# 对构建消费者权益保护工作 社会共治格局的思考

文/赵红玲 郑甜甜

做好消费者权益保护工作是提高社会综治水平、化解矛盾纠纷、维护社会和谐稳定的重要内容，也是各级政府和与消保工作关联部门的重要职责。面对构建国际国内双循环格局，推进经济社会发展的新要求，消保工作需要全社会的共同努力。新《消法》也明确规定：保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。

## 一、经济双循环格局对消保工作提出新要求

由于经济社会发展处于转型时期，社会利益诉求多元化和矛盾问题复杂化趋势明显，消保工作难度也在不断加大，当前，消保工作主要面临三个新形势：一是消费者权益保护工作地位进一步突显。尊重消费者，保护消费者，是经济社会发展不断成熟的重要标志，也是法治社会的必然要求。消保能力的强弱、消费环境的优劣，直接关系到消费市场发展、经济增长和转型升级，加强消保工作至关重要。二是消费者对权益保护的要求进一步提高。《消法》《湖北省消保条例》的实施和宣传，进一步激发了广大消费者的维权意识、法律意识，推动了经营者不断落实经营主体责任，不断提高消费者权益保障水平。在法治国家建设推动下，广大消费者必然更加重视对自身权益保护，依法维权行动将进一步增多。三是消费者权益保护工作难度进一步加大。随着互联网消费兴起，居民消费方式、消费结构和消费理念已经发生了很大变化，住房、汽车、金融、信息和家政服务成为新消费对象。由此而产生疑难投诉也不断增多，处理起来

难度越来越大，消保工作可谓任重道远。

## 二、现行消保体制机制面临新挑战

现阶段消费者诉求具有多元化特点，涉及到的部门也不是一个，比如预付卡、商品房、教育培训等消费纠纷涉及多个职能部门，由于职能边界不清，部门间推诿现象时有发生，引起消费者不满。因此，构建消保社会共治格局，共同维护消费者权益势在必行。一是亟待健全消保工作机制。机构改革后，新组建的市场监管部门将原工商12315、质监12365、食药监12331、知识产权12330、物价12358“五条热线”电话统一整合为12315热线，以12315一个号码对外提供市场监管咨询投诉举报服务，受理范围进一步拓宽，消费维权更加便民。但是，面对多元化消费纠纷12315接线人员受政策法律和专业知识的制约，往往无法准确答复跨部门的问题；由于相关职能部门职责边界不清，加之有的部门有专线无专人或无专线无专人处理，部门间推诿现象时有发生。要解决这些问题，亟待建立健全消保工作机构和工作机制。二是亟待提升消保队伍能力。作为消保主力的市场监管部门“五线合一”后，12315受理的投诉举报量越来越大，消费维权业务越来越广，基层所消费维权任务越来越重，但消费维权专职人员配备少且业务生疏，城区监管所基本上配备了1名专职人员，而乡镇所都是兼职人员，缺少维权专业知识和维权经验。三是亟待加强部门协作维权。机构改革后，荆门市消保工作联席会议未作

# 荆楚维权

相应调整，其作用不能充分发挥，致使涉及多部门的消费纠纷无法快速得到解决。同时，消费者委员会有待明确。《湖北省消保条例》规定，消委是依法成立的、保护消费者合法权益的公益性社会组织。县级以上人民政府应当支持消委依法履行职责，确定其常设办事机构，配备必要人员。机构改革前，全市消委组织机构健全，有履职所必需的人员编制和经费保障；机构改革后，全市消委组织基本上名存实亡，因人员调整，机构未年审，组织未改选，也无人员编制和经费。

### 三、构建消保社会共治格局应有新思路

政府及相关部门要切实履行好市场监管职责，把消费者权益保护工作作为规范市场秩序、提振消费者信心、优化发展环境、促进经济社会发展的重要抓手。如何充分发挥企业、消费者和社会各界作用，重视消费者权益保障，形成好产品、好服务激发消费者愿消费、敢消费、放心消费，进而推进产品质量与服务升级，推进经济良性发展，必须大力构建消保工作社会共治格局。一是加大消费宣传教育，提升全社会消费者权益保障氛围。扩大消保法律法规宣传的广度和深度，在全社会形成“人人都是消费者，消费维权永远在路上”的广泛共识。利用3.15国际消费者权益日、大型消费展会举办日、质量月、食品安全宣传周、12.4法制宣传日等丰富多彩的主题活动，开展大型宣传咨询活动，提升消费者维权意识与能力；充分发挥新闻媒体的舆论宣传和监督作用，大力宣传正面典型，对侵害消费者权益事件进行及时曝光，督促经营者诚实守信、依法经营；完善群众监督和举报制度，发动社会组织和广大消费者积极参与市场监督。二是加强部门沟通，促进部门间执法衔接与协调配合。把消保工作作为一项惠及民生的重要工程统筹协调，进一步理顺各部门职能，明确消费者权益保障所涉及不同领域

的执法主体及职责范围，形成分工明确、制度完善、权责统一的消费市场监管体系。建立和完善长效的消费维权和市场监管协调机制，促进部门间横向纵向联动，着力解决重复执法、多头执法和互相推诿等问题；加快12315投诉举报平台与12345政府热线优化整合以及后台信息数据共享，实行统一受理、归口办理、联动处置、限时办结，提高综合执法协调能力和行政效率；发挥仲裁组织和各级法院在解决小额消费纠纷中的司法保障作用，探索和完善小额消费纠纷快速仲裁和快速诉讼机制，为消费者维权提供高效便捷服务。三是落实经营者主体责任，加快社会信用体系建设。引导督促企业落实消保义务和责任，倡导诚信经营，培育一批放心消费示范企业。加快设立ODR企业，充分发挥维权站和ODR企业积极作用，不断推动全市消费维权效能升级优化。积极发挥行业主管部门、市场监管部门和行业协会、消委组织等消费引领推动作用，加强对网购、餐饮消费、教育培训、金融理财、汽车、房产等消费热点行业规范，进一步提高行业自律水平。四是完善社会共治机制。进一步提高消费者自我保护、依法维权意识，打好消费维权“人民战争”，把消费者自我维权作用引导好、发挥好。积极发挥消委组织作用，广泛开展各种消费监督活动，培育发展消费维权志愿队伍，广泛吸收律师、专家、学者等专业人士参与维权工作。进一步完善媒体与监管执法部门联络机制、媒体与消委等社会组织的联络机制，积极曝光侵权欺诈和失信违法经营者，强化舆论监督。五是强化消保机构保障。进一步落实消法对消委公益性社会组织的认定，赋予消委更多职责，充分发挥其桥梁和纽带作用，对消委履行职责给予必要经费支持和人员配备，通过组织力量帮助消费者依法维权。鼓励和引导建立各类民间消费者组织协助开展维权活动，解决部分消费者打不起维权官司、维权难的问题。

（作者单位：荆门市市场监督管理局）



## 用好“两置”辩证法 探索维权新机制

文/邱鹰 王乐

消费者诉求如何处置？违法线索如何转置？咸宁市市场监管局在实践中探索出了运用好“消费者诉求处置”和“线索转置”（“两置”）的辩证法，搞好“案（执法办案）调（消费纠纷调解）衔接”，通过“执法推进调解，执法倒逼调解”的新路子。

### 打通调解和执法通道，探索维权“新路径”

行政调解与执法办案是市场监管部门众多职能中的两大主要职能，由于彼此职能相异，类属不同，长期以来或者说在大多地方都存在着一种物理存在，准确地说“两条轨”、“两张皮”，各守其责，各行其事，有着极大履职风险和履职“短板”。

#### 如何运行好“两条轨”？

“两条轨”就是市场监管部门的行政调解（含消委调解）职能和行政执法职能，这两个职能是市场监管部门服务经济社会发展和维护经济社会秩序的两个重要抓手，特别是在当前倡导高质量发展和高质量消费环境建设形势，其社会和现实意义尤为突出。市场监管部门只有打造好这两只“抓手”，才能更有效地体现自身职能和社会担当，需要大力而为和有所作为。

#### 如何粘合好“两张皮”？

行政调解和行政执法两张“皮”，固然可以独立地通过其职能为消费者强身护体，但相对独立之后，行政调解缺乏行政执法的支撑显得乏力，行政执法不能切入权利人事权同样缺乏执法的靶向性，各有偏颇。只有把行政调解和行政执法两大职能有

机粘合起来才能塑造消费者维权的“铠甲金身”。“两置”就是通过两大职能的相互转化和运用，使两大职能的物理整合发生了化学反应。

#### 如何找准“粘合点”？

职能的融合靠统筹、靠机制，市场监管部门可以通过行政手段实现职能统筹，但真正的融合必须靠科学的机制促成内部的相互转化。推行“两置”就是通过理念的漫灌、法律的竞合、程序的倒逼，形成一个有效的“粘合点”，从而相互影响、彼此发力，达到相互发展、彼此促进的目的。

### 重视执法办案震慑作用，加上维权“加压泵”

行政调解，既有行政的属性又有行政的加持，消费者纠纷的调解需要有一定的行政约束力和威慑力，如此才能不失本义。这种行政约束力和威慑力只能通过执行法律法规来实现。从有利和服从于消费者纠纷调解角度，咸宁市市场监管局认真研究了《行政处罚法》和《消法》及其他相关法律法规，从实体法、程序法上找到消费者纠纷调解和行政执法的有机联系和物理关系。

#### 如何强化对消费者投诉线索的属性分析？

市场监管部门在调解消费者纠纷投诉线索时，过去常规的做法就是单纯调解，至于能否调解成功或者违法线索怎么处置，考虑较少计较不多。“两置”核心是既要调解纠纷，还要通过对违法线索的处置来促进调解。要求受理消费者纠纷的调解机构要做线索属性分析，分析线索是否涉嫌违法，消费纠纷与违法行为是否存在因果关系等，然后按要求分派线索后，调解机构和执法机构同步开展纠纷的

# 荆楚维权

调解和违法线索的处置。

## 如何运用好对调解结果的应用？

《行政处罚法》第三十二条、三十三条明确规定了应当从轻或者减轻的“五种情形”和不予行政处罚的“三种情况”，消费者纠纷调解结果恰恰能够体现当事人“主动消除或者减轻违法行为危害后果的”、“违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果的”、“当事人有证据足以证明没有主观过错的”等情形，可以作为行政处罚的自由裁量依据，能够起到倒逼调解作用。

## 如何准确把握行政处罚与纠纷调解的平衡？

“两置”强调了行政调解和行政执法并行，同时又要求两种行政行为交叉，通过案件过程会商和调解结果评估作为案件的程序和证据，以便最后处罚裁量。这种执法震慑方式和调解结果运用，形成了相应的“压力”，很好解决了“以案促调”和诉转案难的问题。

## 优化执法调解机制，形成维权“大闭环”

“两置”工作中涉及的调解和执法既独立又有交叉，如何形成互相联系的“大闭环”，有一个好的工作机制和流程就显得尤为重要。因此，我局专门制定了《咸宁市市场监督管理局消费者诉求处置与线索转置工作规范（试行）》。

## 如何抓好线索处置？

12315机构将投诉按照“职能管辖、属地管辖、级别管辖、指定管辖”原则进行分析研判和流转，做好案件线索的甄别分类，对不具备处理权限的，按规定退回或告知投诉举报人直接向有处理权限的机关提出；对有纠纷诉求又有明显涉嫌违法线索的诉求由12315机构从“协同执法办案系统”将违法线索推送给案件线索管理机构按程序处理。

## 如何规范“两置”运作程序？

整个程序包括“甄别转办、首接主办、协同承办、裁量处置、结果反馈、监督考核”。即，12315机构负责接收登记消费者诉求信息，按照“属地管辖”等原则进行分析研判和流转；首次接到案件的

机构为主办机构，主办人员根据需要可通知转置案件办理单位和承办人到场会商和调处。办理转置案件的办理机构可以立案处理和纠纷调解并行，也可以由纠纷办理单位调解纠纷，办案单位处理转置案件，两个机构协同办理。在行政处罚前充分考虑诉求处置结果，并作为是否不予处罚、从轻处罚、从重处罚的重要裁量依据。对于不符合立案条件的，案件主办机构在办理审批手续后及时反馈给同级12315机构，对于符合立案条件的，应依法处理，并于办结后三个工作日内将处理结果反馈给同级消保机构与12315机构。市、县（市、区）局执法监督机构、同级机关纪委采取定期或不定期方式对“两置”工作进行考核督查。各个环节无缝衔接，形成闭环。

## 如何明确“两置”工作要求？

首先明确分工。市、县（市、区）市场监管局消保机构（12315）组织实施和管理“两置”工作，市局负责指导、协调全市“两置”工作，指导、督办和协助处置大要案件和跨区域案件，对全市“两置”信息进行归集、分析与发布。县（市、区）局具体实施“两置”工作，科学分析、研判、考量违法行为程度及后果，准确把握法定行政处罚力度与自由裁量衡度；咸宁市消费者协会、消费纠纷人民调解委员会以及消费维权服务站在市场监管部门指导下积极开展“两置”工作。其次，明确工作标准。要求县（市、区）按季度上报“两置”工作报表，并建立工作台账，案件办结后及时向市级消保机构（12315）报送行政处罚决定书与“两置”工作情况分析，并根据各地工作实际，提出监管重点及建议措施。第三，严格执行考核要求。市、县（市、区）局执法监督机构、同级机关纪委采取定期或不定期的考核督查，对工作表现突出的予以通报表扬，对工作推诿、履职不力而导致问题扩大或造成不良后果的，依据《湖北省行政执法条例》等相关规定追究责任人责任。“两置”工作要求的细化，使“两置”工作能得到更好的保障，促进“两置”工作的顺利开展。

（作者单位：咸宁市市场监督管理局）

## “四法”破题

### ——汉川市消费者委员会创新消费维权工作思路

文/潘学文 宋博 李荣华

近年来，汉川市消费者委员会积极创新消费维权工作思路，采用先分后合法、分分合合法、调解查处结合法、新闻媒体介入法等4种办法，依法、及时、公正、合理地调解矛盾纠纷，使消费纠纷调解由难变易，由繁变简，得到了广大消费者的一致好评，并多次被中国消费者协会和湖北省消费者委员会授予“保护消费者合法权益先进集体”称号。为此，笔者采访了曾获“全国十大最美维权人物”、“湖北最美年度维权人物”等殊荣的汉川市消费者委员会副会长兼秘书长章志军。

#### 先分后合化解矛盾

先分后合法就是在事实清楚、证据确凿，但双方存在一定分歧的情况下，先将矛盾双方分开，由消委会工作人员分别与双方进行面对面地交流与沟通，全面掌握矛盾双方的心态、动机和产生分歧的原因，同时消除双方的对立情绪，控制事态发展，最终促使双方达成调解共识。

2020年5月9日，家住汉川市的王先生反映其在该市城区某家居城定制衣柜，并与商家签订订货合同，约定35个工作日完成上门安装。但是到时商家只上门安装了部分商品，还剩6000多元货品没有到货。在这期间，王先生多次电话催问，但商家一直

允诺“空头支票”。接到投诉后，章志军与随行的工作人员先是分别找到王先生和商家调查了解具体情况，找准纠纷的症结，再现场组织商家和王先生进行调解。因合同约定纠纷，双方各执一词。经反复沟通协调，商家退还王先生剩余货款及违约金，合计7000元。

#### 分分合合缩小分歧

分分合合法就是对于一些复杂且分歧较大的消费纠纷，有时通过消委会工作人员一两个回合调解难以奏效，往往需要几个回合的努力才能使矛盾双方由对立走向协商。在调解过程中，汉川消委工作人员不断地分开协调，直至双方缩小分歧、化解矛盾。

2019年春节前夕，家住汉川城区的近50名业主因无法使用小区的电信宽带，经多次协商未果，利用各种方式向不同的部门反映自己的诉求。得知情况后，市消委会组织专班调查，了解到因电信宽带入驻小区要向物业方缴纳一定的费用产生纠纷。考虑到牵涉业主较多、处理不好易引发群体性信访事件，专班人员当即向相关领导汇报，召开了由小区物业、电信公司、业主代表、相关监管部门参

加的现场调解会。会上，当事双方各持己见，气氛紧张，章志军宣布暂时休会，并分别做电信公司和小区物业的工作，掌握双方的底线。向当事双方宣讲了有关法律法规，并界定了当事双方各自的责任与义务。经过近4个小时的调解，促成当事双方达成协议，电信宽带才得以入场。至此，一起涉及多户业主的消费纠纷仅在两个工作日就得到了圆满解决。

## 调解查处依法维权

调解查处结合合法就是对于一些故意侵害消费者合法权益的行为，消费者反响较大、性质恶劣的投诉，由消委会联合市场监督管理行政执法、司法等部门共同调查调解。

2021年10月29日，家住浙江宁波市的消费者鲍女士和吴女士将一面写着“依法和解显真情 为民解忧暖人心”的锦旗送到汉川市消费者委员会，以表达自己的感激之情。

据了解，2021年9月17日汉川市消委会接到湖北省消委会投诉转办函称，2019年初，浙江宁波市的消费者鲍、吴俩女士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，建议俩女士可以代理价购买家居装饰材料，想不到家装合同“变脸”成为销售代理合同，为此双方争议不断。

接到转办投诉后，汉川市消委会找到该厂家善后办事处调查。经查证属实后，主动找到市

场监督管理、司法等部门的相关机构分析案情、商定先行调解依法查处并举的办法。经过动之以情，晓之以理的多次协商，最终双方同意终止原合同，由厂家一次性退还鲍、吴俩女士因合同纠纷产生的余款8.8万元，社会反响较好，还得到了《湖北日报》、湖北省消费者委员会官网等媒体转载报道。

## 邀请媒体共同监督

新闻媒体介入法就是对于一些有代表性、倾向性的消费纠纷，消委会在调查了解掌握第一手材料的前提下，邀请有一定影响力的新闻媒体参与，借力造势共同维权，扩大社会舆论影响，从而提高经营者对消费者权益保护工作的认识，保护消费者的合法权益。

近年来，预付式消费在连锁健身、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。预付卡形式消费在给人们带来方便快捷和价格优惠的同时，但经营者“跑路”、老板“失踪”等现象屡见不鲜，预付式消费群体投诉已经成为消费纠纷的“重灾区”，既影响了正常的市场交易秩序，也侵害了消费者的合法权益。

为此，汉川市消费者委员会经过充分调查后，认真撰写社情民意向当地党委、政府、人大、政协反映，邀请各类媒体加强社会监督，及时发布谨防预付卡变成“吞钱卡”等消费警示，提醒广大消费者，提高风险防范意识，谨慎理性办理预付卡，利用各种机会场合强烈呼吁政府相关职能部门、行业组织协同共治这一社会“顽疾”和“乱象”，切实服务民生。（作者单位：汉川市市场监督管理局）

## 省消委发布汽车、教育培训消费提示

文/禹静

省市场监督管理局《一季度诉求信息分析及处置情况报告》显示，汽车类及教育培训类消费是一季度消费者投诉重点，为此省消费者委员会发布消费提示，提醒广大消费者在汽车及教育培训类消费时注意如下事项：

### 一、汽车消费提示



**(一) 明确需求，选择诚信商家购车。**购车前明确需求，对购车目的、使用者、预算等，车辆技术、外观、价格等要素的偏好优先级等，有综合考量和比较。多渠道了解拟购车辆车型是否成熟，品牌质量和信价比如何，重要核心配件是否存在明显缺陷等。务必选择市场口碑好、经营时间长、渠道平台正规、维修保养方便、维权渠道畅通、没有维权“黑历

史”的汽车经销商，全方位考虑售前售后服务水平，不被车展等打折优惠、促销宣传所迷惑，可减少很多今后使用的烦心事。

**(二) 细读合同，拒绝行业潜在规则。**购车前，明确车辆信息及购车流程，要求商家对汽车的功能、车型、配置、价格、购买方式、提车时间、发票、保险、购置税、验车、上牌以及商家额外收费项目等重要信息作出真实全面的介绍，结合自身需求和实际情况做出商品和服务选择，避免落入隐性消费陷阱。签订购车销售合同时，仔细查看合同内容，清晰了解车辆信息、收费与服务项目、违约责任等，核实是否与商家宣传一致，对模糊不清或表述不明的条款要主动提出质疑，将商家口头承诺写入合同，避免被“忽悠”。遇到捆绑购买汽车配件用品、车险、金融贷款、强制店内上牌等非自愿选择服务，可拒绝购车，勇敢对潜规则说不。注意“订金”可退，“定金”不可退。

**(三) 检验无误，可请专业人士验车。**1.检查车辆，确保手续齐备无抵押。提车时，检查车辆各种手续是否完备，如机动车销售统一发票、车辆一致性证书，机动车整车出厂合格证（或货物进口证明书）、“三包”凭证等相关资料，特别是进口汽车的关单、随车检验单和进口车辆电子信息表等。对照合同核对交付车辆的车型、排气量、出厂年月等，合格证与车架号、发动机号是否一致，车辆合格证是否存在抵押。2.充分试驾，可请专业人士协助验车。观察车身

# 荆楚维权

是否有明显划痕，如发现车辆存在问题，应当场向商家提出，进行协商解决。对所购车辆进行充分试驾，发现质量问题要拒绝提车，有条件的可以请专业人士一同验车。

## 二、教育培训消费提示



**(一) 选择正规机构平台。**报名教育培训课程宜选择由相应办学资质手续齐全的正规机构平台或者口碑良好值得信任的办学点。可以登录“国家企业信用信息公示系统”查询企业经营行为是否有异常，建议不要选择有经营异常行为或者列入失信名单的培训机构。确定了培训机构后，除查看授课师资与课程内容是否资质达标外，请留意办学环境卫生安全状况，不要选择有安全隐患的办学点。

**(二) 签订合同保留凭证。**缴费前务必签订合同，将商家的口头承诺尽可能纳入合同内容，仔细阅读合同内容尤其是违约条款，双方权力与义务、违约责任应该平等。务必选择对公账户付款或转账，付款后要求办学机构开具发票与付款账户一致的盖有公章的发票，保留合同发票等作为交易凭证。一次性签订课程内容不多于3个月或者60个课时。选择分期付款

方式时，留心实际分期总手续费用是否过高。尤其注意不要被诱导为小额分期付款，小额贷款除了整体手续、利息等额外费用较高外，有可能会纳入个人征信系统，过多的小额贷款记录可能会影响个人住房、购车、装修等大宗款项的贷款。

**(三) 结合实际理性选报。**消费者应该结合自身特点、学习成长阶段，理性选报教育培训课程。一是针对基础教育阶段的校外培训班，家长要注意尊重学习规律，培养良好的学习习惯，不要急功近利、揠苗助长，以免在更高阶段、更关键的学习中引起孩子强烈的逆反心理，对学习失去兴趣。让孩子在课程学习中感觉到的收获与快乐大于压力与挫败感，帮助孩子在在学习中建立成就与自信。二是针对资格考试类、职业教育类培训班，消费者要清醒认识到学习规律，要有一定量的时间、精力投入才有相应的学习收获，不要被所谓高价“包过班”蒙蔽双眼，尤其在付款前看清是否是平等合同，否则极易权益受损。

省消费者委员会在此再次提醒：广大消费者在消费过程中注意保留证据，以便理性维权保护自身合法权益。妥善保存消费的付款凭证、合同单据，留存交易对话、咨询记录，发生消费纠纷首先可冷静理智与经营者沟通协商处理，如果协商不成，要及时向消费者组织或行政机关投诉，依法有序维护自己的合法权益。

湖北省市场监管部门和消费者委员会将一如既往的陪在您身边，维护好您的合法权益。如果广大消费者在汽车消费、教育培训消费过程中遇到纠纷请您及时拨打12315或者关注微信公众号“湖北省消费者委员会”登录“湖北315投诉和解平台”投诉，我们将尽全力维护广大消费者的合法权益。

## 高考结束后，这些事千万不要信！

文/巩平

高考结束后，查分、填报志愿和录取工作将陆续进行。高考后这个时段，也是各类涉高考招生诈骗的高发期。近年来，不法分子诈骗手段不断翻新。教育、公安部门提醒广大考生和家长，切实提高警惕，谨防受骗上当，以下这些事千万不要信——

**可提前知道高考分数？**

**不可能！**

**案例：**有媒体报道，2019年高考后，考生家长刘先生收到一条“可提前知道高考分数，早做准备，更好的填报志愿，争取让孩子上一所心仪的好学校”的短信。刘先生高兴之余，便点击了短信上的链接，可最终让刘先生没想到的是，孩子高考成绩非但没查到，自己手机网银里的一万多块钱还不翼而飞了，而且不停地收到该短信，十分苦恼。

**提醒：**高考结束后，各地招生考试机构会及时公布高考成绩查询时间和查询方式。警方提醒：考生和家长在查询考生成绩时，一定要有辨别真伪的意识，通过学校或教育部门官方指定的查询方式或查分网址查询成绩，切记不要轻易点击手机短信里来历不明的链接。

**内部有关系，花钱就能录？**

**不可能！**

**案例：**2017年高考，吴女士的儿子考得不太好，



家人一致决定复读一年。2018年高考，儿子仍旧考得不好。就在此时，吴女士接到自称某高校招办的电话，称可以提前安排让吴女士的儿子获得其学校的二本入学资格，但是需要先交3万元的保证金。面对能上二本学校的诱惑与高额的保证金，吴女士犹豫很久，当吴女士决定联系对方办理缴费时，却发现“负责人”电话已停机。

**提醒：**以往“内部招生”“特殊指标”“补录”等骗局常常出现在高考志愿录取结束后。不法分子谎称某高校名额没能招满，通过花钱“打点”可让考生获得特殊指标或补录名额。近些年，有骗子在考前或刚考完后，就用各种借口，让家长交钱保留名额。警

# 荆楚维权

方提醒：高考招生录取系统有严密的全国统一的认证加密体系和监督机制。所谓花钱能上好大学、好专业，分数不够也能上大学的都是骗人的伎俩。考生和家长要从正规渠道了解、确认考试招生政策和信息，时刻保持清醒头脑，收到来历不明的通知书要仔细甄别，切勿轻信。一旦发现受骗，请及时报警。

通过技术手段可改分？

**不可能！**

**案例：**2019年高考成绩公布后，小邵对自己的成绩不太满意，一位神秘的陌生人联系上了他，宣称自己是名黑客，可以修改高考成绩。小邵起初很怀疑，但当黑客宣称他已经侵入到了成绩系统，并准确说出小邵的姓名、学校、成绩等信息后，小邵开始深信不疑，并通过银行转账支付定金1000元。第二天，黑客联系小邵说成绩已经更改完毕，但个人资料没能及时更新，要求小邵补交500元，心急的小邵又转账500元。至此，神秘人消失得杳无踪影。

**提醒：**此类自称可修改高考分数的纯属骗局。高考网上阅卷并非一般理解的互联网，而是采用内网阅卷，根本不存在外部黑客入侵的可能。网上阅卷科目首先在保密场所进行集中扫描，再通过专线传送到有关评卷点，全程实行“无死角”监管。一分耕耘一分收获，世上没有不劳而获的事，切勿相信黑客改分骗局。

专家指导包准包录？

**不可能！**

**案例：**2019年7月，考生小陈下载了一款某公司提供的高考志愿服务APP，并花费599元购买了尊享会

员志愿填报服务。10天之后，他发现系统给出的一些分数线数据和官方数据有出入，于是联系软件客服。客服回应无法处理，而且个人数据被修改。此后，小陈多次联系客服，却一直无法处理。

**提醒：**近年来，“大数据预测录取概率”“专家一对一咨询”等高考填报志愿服务很火。一些培训机构、咨询公司、个人等冒用教育部门、招考机构或高校名义搞高考志愿填报现场咨询、辅导活动，或仿冒官方网站开展网上咨询、辅导，号称专家指导，包准包录，向考生和家长收取高额咨询费、辅导费、大数据平台使用费等，令考生和家长遭受经济损失，更重要的是，还可能被误导，丧失正常录取机会。

考生参加志愿填报指导咨询活动一定要认清主办机构。对于社会上各类咨询机构举办的收费性质的志愿填报咨询活动要提高警惕，一些高价服务收费的APP、网站或咨询机构存在不规范和安全风险等问题。特别提醒广大考生及家长，各地招生考试机构、招生高校举办的现场或网上咨询活动都是免费的，要认准他们的官方网站，高考政策及信息一定要以省级招生考试机构公布的为准，不要相信其他非正规途径了解的信息，避免上当受骗。同时，要牢记各批次志愿和征集志愿的填报时间，严格在规定时间内按要求、按程序填报志愿，避免漏填、错填，更不要错过填报时间。要保管好自己的志愿填报密码，不要泄露给外人，以防他人篡改志愿。





## 家装消费健康放首位 分段验收付款更安全

文/禹静

省市场监督管理局第三期《消费诉求信息分析及处置情况报告》显示，家居家装类消费是二季度消费者投诉重点，主要存在家装价格不透明、装修材料以次充好、合同违约拖延工期及装修质量难于保障等问题。为此省消费者委员会发布消费提示，提醒广大消费者在家居家装消费时注意如下事项：

### 一、提倡健康家装理性消费

消费者一次家居装修会使用数年以上，环保健康家装首要考虑因素。建议消费在装修前多查看积累装饰装修基本知识，选择符合国家环保标准的绿色环保建材、工艺和家具装修，从源头减少室内环境污染问题。我们提倡文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式，不要盲目追求装饰繁复豪华的家装。家具和室内装修材料有害物质释放量具有叠加效应，单体达标产品可能存在累计堆放超标问题，环境污染会影响人体健康，甚至引起恶性疾病。良好通风对减少室内污染物显著有效，窗帘、布艺等纺织品过水清洗后可显著降低甲醛等有害物，搬家前最好测试污染物释放达标后再入住，确保新装修住宅生活健康。

### 二、选择信誉良好正规商家

家居装修消费存在金额大、专业强、工序多、工期长、使用久的特点，如果消费者没有装修经验或者专业知识，家装的系统工程最好不要选择“马路装修队”，建议选择信誉好、有资质、有官方授权资格的公司。可以登录“国家企业信用信息公示系统”查询企业经营行为是否有异常，建议不要选择有经营异常行为、列入失信名单或者有较多负面信息的公司。选择装修公司时，多查看比较公司的专业资质、施工质

量和售后服务，应当理性看待装修价格，不要盲目相信低价、全包的广告宣传，警惕大额优惠或预付款背后的潜在风险。购买建材和家具时，注意商家是否是官方直营或者有授权，选择信誉高的知名卖场，产品质量与服务更有保障。

### 三、签订规范合同详列条目

按照《住宅室内装饰装修管理办法》，装修合同应详细列出：双方姓名或者单位名称、住所地址、联系电话；待装修房屋间数、建筑面积，装饰装修的项目、方式、规格、质量要求以及质量验收方式；开工、竣工时间；工程保修的内容、期限；工程价格，计价和支付方式、时间；合同变更和解除的条件；违约责任及解决纠纷的途径；合同的生效时间等内容。省消委在此提醒广大消费者注意：一是建议消费者在签订合同前不要缴纳任何费用；二是在合同中确定按照装修工程进度，分段先验收再逐段付款的方式支付；三是将商家的口头承诺尽可能纳入合同内容，尤其是违约条款，确保双方权力与义务、违约责任平等；四是务必选择对公账户付款或转账，不要对销售员或其他个人付款，付款后要求开具发票与付款账户一致的盖有公章的发票；五是保留合同、发票、消费的付款凭证、单据，留存交易对话、咨询记录等作为交易凭证和维权证据；六是选择分期付款时，留心实际分期总手续费用是否过高。

### 四、建议按步验收分段付款

消费者在装修付款时，严格按照前述建议，按装修工序步骤进度，分段工程完工验收满意后再逐段付款，确保工程质量。签订合同前，切忌盲目交纳定

# 荆楚维权

金、大额预付款或一次性支付全款，以免工程质量难于保障。《民法典》规定，“定金”有担保性质，支付方不可主张退，但收受方违约需双倍返还，定金数额最高不超过主合同20%；支付的“订金”可以主张退。《住宅室内装饰装修管理办法》、《省消保条例》等规定，自装饰装修工程竣工验收合格之日起，住宅室内装饰装修工程的最低保修期限为二年，有防水要求的厨房、卫生间和外墙面的防渗漏为五年。质

保期内出现质量问题，消费者有主张装修公司按照合同约定，维修好及追求赔偿的权利。

湖北省市场监管部门和消费者委员会将一如既往的陪在您身边，维护好您的合法权益。如果广大消费者在家居家装消费过程中遇到纠纷请您及时拨打12315或者关注微信公众号“湖北省消费者委员会”登录“湖北315投诉和解平台”投诉，我们将尽全力维护广大消费者的合法权益。

## 武汉发布夏季食品安全消费提示

文/韩玉婷

近日，武汉市市场监督管理局12315热线接到消费者反映其网购某商家外卖餐食存在异味，属地市场局接诉后，立即赶赴现场，检查该店卫生情况，查看食品原材料及餐品的加工流程。经研判，因武汉高温炎热，餐品的贮存条件不达标，贮存时间过长造成餐品出现异味，当即要求经营者加强防范措施，增强食品安全主体责任意识，杜绝此类事件再次发生，切实维护消费者权益，同时责令经营者给予消费者相应赔偿。

炎炎夏日，气温不断攀升，食品较易出现腐败变质情况，为防范和减少夏季食品安全事件的发生，保障人民群众的身体健康和生命安全，武汉市市场监督管理局特发布以下夏季食品安全消费提示：

### 一、食材选购要正规

市民在选购食材时应选择证照齐全、管理规范、贮存条件良好的正规商场、超市和农贸市场，不要采购街头无证摊贩加工制作的熟肉、凉菜等高风险食品。购买时，注意查看食品保质期、标签是否齐全，外包装是否完整无损、感官是否正常以及有无鼓包等现象。特别是冷藏冷冻食品，要多查，细看。

### 二、食用储存需科学

夏季温度较高，如购买需要冷藏冷冻的食品，要

尽快放入冰箱储存，并采取分隔或者独立包装，避免食品生熟交叉污染。剩饭、剩菜不得在室温下存放超过2小时，要及时冷藏，且在24小时内加热透食用，避免长时间放置在冰箱导致细菌滋生。此外，刀具、案板和餐具要生熟分开；菜肴要烧熟煮透；凉菜加工要按需制作，尽可能现做现吃，不宜存放过久，避免高温下产生变质现象。

### 三、网络外卖重细节

通过网络订餐时，要查看主页公示的营业执照和食品经营许可证是否齐全。同时，选择距离近、配送快的商家，缩短食品派送时间，避免高温影响食品储存；取餐时要当面查验食品是否变质或受到污染，外卖封签或包装是否完好，一旦发现问题及时拒收。尽量避免选购生食、卤菜以及凉菜等易受高温影响，滋生细菌的高风险产品，以防发生食源性疾病。

### 四、消费凭证要留存

消费过程中，如发现食品经营单位供售的食品腐败变质、感官性状异常的，要第一时间停止食用，注意留存相关消费凭证，可先与商家协商处理，如协商不成，收集好相关证据及时拨打12315或12345投诉举报电话。

# 省市场监管局、省消委联合湖北格力公司 开展公益捐赠活动

5月24日，在端午节前夕，湖北省市场监督管理局、湖北省消费者委员会联合湖北格力公司赴十堰市茅箭区茅塔乡康家村开展公益捐赠活动。省市场监管局党组书记、局长刘荣山及相关处室负责人，省消费者委员会秘书长陈方军、副秘书长蔡浩等参加捐赠仪式。

十堰市茅箭区茅塔乡康家村位于秦巴山连片特困地区，在2017年整体脱贫。为落实党中央推进巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接，对脱贫地区继续加大帮扶力度的精神，按照省委、省政府关于乡村振兴的工作部署，省市场监管局定点帮扶茅箭区。

在捐赠仪式上，康家村党支部书记王锋代表全体村民从湖北格力公司行政总监刘骏手中接过捐赠260台格力落地扇的牌匾，他动情地说，感谢湖北格力公司奉献爱心，支持康家村乡村振兴工作，给村民送来了清凉，改善了农村的生活条件，提高了村民的生活品质。

省市场监管局党组书记、局长刘荣山在捐赠仪式上高度评价和充分肯定湖北格力公司的善举，他指出，湖北格力公司为群众办实事，向康家村捐赠的这批落地扇，非常实用非常好，体现了一个负责任企业的浓浓大爱和社会担当。乡村振兴是全社会的共同事业，需要全社会的共同努力，希望能有更多像湖北格力公司这样的优秀企业为乡村振兴贡献力量，早日把乡村振兴美好蓝图变成现实。



受湖北格力公司何远航总经理委托，行政总监刘骏在捐赠仪式上表示，感谢省市场监管局、省消费者委员会对湖北格力公司的信任，格力深受广大湖北消费者的喜爱，格力的发展离不开社会各界的大力支持。湖北格力公司将怀着一颗感恩的心，一如既往履行好社会责任，以更优质的产品、更贴心的服务回报社会、回报消费者。希望康家村越来越美丽，生活越来越幸福。湖北格力公司将继续为乡村振兴，为全省经济和社会发展，为湖北“建成支点、走在前列、谱写新篇”贡献绵薄之力。

十堰市委常委、副市长张澍，十堰市政协副主席赵国平和湖北格力公司十堰营销中心经理李军伟参加以上活动。

## 省消委开展“小手拉大手”消费教育进企业活动

为进一步强化消费教育，丰富消费教育形式，6月11日，湖北省消费者委员会联合湖北广电教育频道开展了“小手拉大手”消费教育进企业活动。本次活动邀请了34位湖北广电小记者团的孩子们走进格力电器武汉产业园，感受中国“智造”的科技魅力，激发“科技强国”梦；聆听专家讲解，丰富消费知识；与专家积极互动，解答心中疑惑。

小记者团的孩子们进入格力电器武汉产业园后，先参观了配件生产车间，了解空调各零部件的生产方式和生产流程；后参观了空调整机装配车间，了解空调的组装过程，是如何由一个个零部件变成一个空调整机。各个生产车间由大量的机器人智能完成生产、运输、装配，整个过



程中大大减少了人工的参与，实现了全程智能化生产，让孩子们切实的感受到科技的魅力。

参观体验，使小记者们的兴趣提升，随后格力电器武汉产业园的专家细心为孩子们介绍了该园区的基本情况、向孩子们讲述了空调的发展历史、日常使用常识和小技巧，让孩子们对科学、安全地使用空调设备兴趣高涨，孩子们不待专家退场，都积极举手要求专家答小记者问，小记者们针对空调历史、格力涵义、空调安全及生产质量、数量等提出了各种各样的问题，专家都一一为他们进行了解答，极大的激发了孩子们对科学技术和消费知识的浓厚兴趣，活动达到了预期的效果。

# 扫码投诉

★ 湖北315消费投诉和解平台 ★

优质服务

诚信经营



湖北省市场监督管理局 湖北省消费者委员会