

# 荆楚维权



总第118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

2024年第2期



## 湖北率先出台购车七日无理由退订（定）承诺服务指引

### 湖北省消费者委员会首例个人信息保护民事公益诉讼立案

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》有哪些亮点？

中消协专业解读来了

### 湖北315消费投诉和解平台第10期“黑榜单”

家电维修售后服务放心网点就选这143家



# 王世荣到省广监中心、省消保中心和省个私中心调研



3月20日上午，省市场监管局党组书记、局长王世荣，省局党组成员、副局长程建宏和王勤到省广监中心、省消保中心和省个私中心开展调研，集中听取三个单位主要负责同志的工作汇报，并进行座谈交流。

王世荣对省广监中心、省消保中心和省个私中心前期工作成绩给予充分肯定。他指出，各单位立足职能，围绕中心、服务大局，克服困难、积极工作、勇于创新，在加强违法广告监测、保护消费者合法权益、服务个体工商户和小微企业发展方面做了大量工作，干部职工干事创业有情怀、有活力，保障民生有温度、服务发展有力度，相关工作在全国有地位、社会上有影响。

王世荣强调，消费者权益保护工作事关民生福祉和发展大局，要深入学习贯彻习近平总书记关于保护消费者权益的重要论述，以《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》出台为契机，加大消费者权益保护法律法规的宣传解读力度，强化宣传引导和培训指导，在继续做好传统领域消费维权工作的基础上，着力推动解决“价格歧视”、“大数据杀熟”、网络直播带货中“以次充好”等消费者权益保护工作中的新情况、新问题。要持续推进

“放心消费行动”，结合民生领域“铁拳”行动，针对央视“3·15”晚会曝光的问题，举一反三，以案为鉴、以案促治，努力营造安全放心的消费环境。

王世荣强调，广告监测是广告监管的“千里眼”“顺风耳”，是加强广告监管、维护广告市场秩序的基础。要以高度的责任感做好广告监测和监管工作，突出重点、深化融合、主动创新、加强宣传，将群众关注度高的重点领域、广告数量多的重点平台、消费者反映问题突出的重点产品和服务作为监测重点，推进广告监测与网络交易市场监

测、消费者权益保护、执法稽查等市场监管工作深度融合，聚焦重点协同治理，创新监管方式方法，提炼总结可复制可推广的经验做法，不断提高广告监管等市场监管工作质效。

王世荣强调，个体私营经济是我国社会主义市场经济的重要组成部分，是推动经济社会发展的重要力量，在稳定增长、促进创新、增加就业、改善民生方面发挥着重要作用。要强化政治意识，深入学习贯彻习近平总书记关于促进个体私营经济发展的重要讲话精神，坚持“两个毫不动摇”，认真履职尽责，鼓励、支持、引导个体私营经济健康发展。要强化服务意识，充分发挥好桥梁纽带作用，围绕经营主体所思所想所盼开展工作、贴心服务，主动发现问题，勇于解决问题，用心用情为经营主体排忧解难。要强化党建意识，牢固树立抓好党建是最大政绩理念，聚焦有人管事、有章理事、有场议事、有钱办事，以更高站位、更高标准、更严要求做实做细“小个专”党建各项工作，打造一批“党建引领、创新发展”的示范品牌，以高质量党建引领促进全省非公有制经济高质量发展。

省局办公室、注册处、广告处、消保处主要负责同志参加调研。

# 以强化消费者权益保护来激发消费活力

文/ 邬 跃 张严方

长期以来，消费已成为我国经济增长的主引擎，对拉动经济增长、促进生产发展作用明显，并且消费所形成的新需求对生产的调整和升级具有导向作用。今年的政府工作报告提出，更好统筹消费和投资，增强对经济增长的拉动作用，促进消费稳定增长，激发消费潜能，优化消费环境，开展消费促进年活动，实施放心消费行动，加强消费者权益保护。

新时代消费升级日益加速，消费领域新场景、新业态、新科技不断涌现；与之相伴的是侵权手段花样翻新，令人防不胜防。因此，合法权益的保障成为消费者最关心最直接最现实的问题，也是制约当前消费领域活力不足、意愿不强的重要因素之一。只有权益得到有效保障，消费者才会乐享消费，才能激发消费活力。

7月1日即将实施的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》提出，建立完善经营者守法、行业自律、消费者参与、政府监管和社会监督相结合的消费者权益保护共治治理体系，加大消费者安全权、知情权、选择权、公平交易权等保护力度，完善消费纠纷处置机制，强化社会监督和信用约束，更加织密了消费者权益保护网，提升了消费者权益保护力度。

实施条例针对预付式消费、直播带货、一老一小、霸王条款、刷单炒信、大数据杀熟、自动续费、强制搭售等消费领域新问题作出细化和针

对性的规定，将有力遏制不法经营行为，促进优化消费环境，增强消费者的购买信心和意愿。

建立消费投诉信息公示制度，加强消费监督和消费教育，提供清晰的消费指引，有力消减经营者与消费者信息不对称、力量不对等的难题，把更多可能的纠纷隔离在源头、消灭于萌芽。指导和督促经营主体完善企业合规体系、行业自律体系，推行首问负责、先行赔付、在线消费争议解决、无理由退货制度和先行和解、行政调解、多元化解等机制，降低消费者维权成本，提升消费维权便利度，让消费维权更便捷更富成效。发挥社会共治平台作用，汇聚社会各方面力量，健全涵盖立法、行政、司法、社会保护以及消费者自我保护的消费维权治理格局，强化保护共责和维权共治。实施条例的出台，将同《消费者权益保护法》《电子商务法》等法律法规一起为加强消费者保护、增强消费活力提供强有力的法治保障。

各地消费者组织要紧盯“持续扩大”目标，增强消费信心、激发消费活力、促进扩大消费。这需要我们深入贯彻实施《消费者权益保护法实施条例》，全面加强消费者权益保护，提升消费者权益保护力度，优化消费环境，充分释放提振消费信心，激发消费潜能，增强消费活力，促进消费增长，切实发挥消费对经济增长的拉动作用，推动经济良性循环和高质量发展。



# 荆楚维权

本刊顾问：丁凤英 王世荣

《荆楚维权》编委会主任：程建宏

常务副主任：蔡 浩

副主任：徐 扬 熊 莉 罗申华

陈 勇 闫俊锋 欧阳华

吕涛涛 刘前涛 章 炜

吕华桥 柯 兵 陈兴旺

邱 鹰 张 燕 金 涛

何正发 陈 明 喻 芬

郑联平 吴采平

编委：肖诗新 韩凤兰 刘卫红 陈 蓉

聂喜洋 禹 静 胡翠兰 程 茜

贺 彦 魏海霞 王李华 张 琼

刘 波 雷长青 黄正柏 朱国华

黄 波 邵志娟 杨 波 龙 林

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、神农架林区

消委（协）会长、常委、秘书长

省内大型公用企事业单位消费维权站

全省行业消费维权办公室、消费教育基地

全省315维权律师团、消费维权志愿者

## CONTENTS

### 目 录

#### 卷首语

01 以强化消费者权益保护来激发消费活力

#### 放心消费行动

04 “优化消费环境 激发消费活力”

湖北省放心消费行动暨2024年纪念“3·15”

国际消费者权益日系列活动正式启动

05 省市场监管局、省消委举办湖北省纪念“3·15”

国际消费者权益日汽车行业七天无理由退订（定）

普法宣教活动

06 家电行业以旧换新普法宣教活动举办

07 眼镜行业3·15普法宣教活动

08 体育消费新场景宣教体验活动举办

09 湖北率先出台购车七日无理由退订（定）承诺服务指引

湖北省消委召开网购服装鞋帽消费侵权问题降诉帮扶座谈会

10 湖北省消费者委员会首例个人信息保护民事公益诉讼立案

11 湖北省消委再提起销售假冒品牌白酒公益诉讼

省人民检察院汉江分院到省消委交流消费民事公益诉讼工作

12 省市场监管局、省消委调研荆州消费维权工作

13 宜荆荆恩共筑消费安全网2173家门店实行“无理由退货”

宜昌深化“社校共建” 助力放心消费城市建设

14 十堰市：出台线下实体店无理由退货指引

15 仙桃市消委检查“荆楚放心购”承诺落实情况

确保承诺有效执行

#### 《消保条例》宣贯

16 《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》有哪些亮点？

中消协专业解读来了

20 省消委赴孝感、荆州开展《条例》宣贯暨消费维权工作调研

#### 我为群众办实事

21 新买的戒指生了锈？鄂澳两地消委联合处理消费纠纷

22 “一口价”黄金首饰误导消费者 公安县消委依法调解维权



## 23 瑜伽馆突然关门闭店

宜昌市伍家岗区消委调解退费九千余元

## 24 车辆维修引纠纷 荆州市消委启动社会联调促和解

复合肥导致花椒树枯死 社会多元调处终获赔偿

## 25 流动展销存风险 零元购机需谨慎

## 26 轻信宣传交“订金” 退款方知是“定金”

依法调解 为民解忧 彰显担当作为

## 27 仙桃市消委助力江西养殖户维权

神农架林区12315指挥中心打造贴心服务

快速化解消费者纠纷

## 消委动态

### 28 襄阳市消保中心践行“枫桥经验”获评全市先进典型

鄂豫皖推进区域“一体化” 致力构建消费维权“朋友圈”

### 29 潜江市委书记盛文军调研消费纠纷调解委员会工作

### 30 荆州为荣获省级“放心消费创建示范单位”

和“七天无理由退货优秀示范单位”荣誉称号企业授牌

### 31 黄冈携手安庆联合推进消费维权跨区域保护

荆门市消委走访装饰装修行业

## 消费体察

### 32 荆州宜昌两地消委联合开展文旅消费体察活动

### 33 从源头到餐桌的食品安全如何守护？

黄冈市消委组织的这场消费体察活动告诉您

### 34 孝感市消委开展“五一”节前市场消费体察活动

### 35 宜荆荆恩消费体察团走进公安县美灵宝公司

## 消费提示

### 36 湖北315消费投诉和解平台第10期“黑榜单”

### 39 超期家电危害居然这么多？！

### 40 嗦小龙虾要注意哪些？这份消费提醒请查收！

## 消费资讯

### 41 湖北省授予82家单位2023年度“线下购物七日

无理由退货优秀示范单位

### 43 家电维修售后服务放心网点就选这143家

封面图说：潜江市委书记盛文军（右三）一行调研消费纠纷调解委员会工作

## 湖北省消费者委员会常委单位

湖北省委宣传部

湖北省市场监督管理局

湖北省高级人民法院

湖北省公安厅

湖北省司法厅

湖北省住房和城乡建设厅

湖北省农业农村厅

湖北省商务厅

湖北省文化和旅游厅

湖北省卫生健康委员会

湖北省通信管理局

武汉市市场监督管理局

湖北日报传媒集团

湖北广播电视台

湖北省电信公司

湖北移动通信公司

国网湖北省电力公司

主 办：湖北省消费者委员会

承 办：《中国消费者报》湖北记者站

国内统一刊号：CN11-3413/F

执行主编：吴采平

副 社 长：龚梅勇

编 辑：江 山 刘月婷 胡宸熙

地 址：湖北省武汉市武昌区武珞路421号

帝斯曼国际中心10楼

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

印 刷：武汉天承世纪印务有限公司

## “优化消费环境 激发消费活力”

### 湖北省放心消费行动暨2024年纪念“3·15”国际消费者权益日 系列活动正式启动

3月7日，湖北省放心消费行动暨2024年纪念“3·15”国际消费者权益日系列活动启动仪式在省市场监管局举办，全省消费者权益保护联席会议成员单位及省消费者委员会常委单位代表，行业协会代表，放心消费创建示范单位、线下购物七日无理由退货优秀示范单位、最美消费维权人物、专家律师、特聘调解员代表，企业代表和新闻媒体记者等260余人共同见证活动启动。



启动仪式上，省消费者委员会介绍了湖北省放心消费行动暨2024年纪念“3·15”国际消费者权益日系列活动，省市场监管局通报了2023年全省消费维权典型案例，观看了“放心消费还是湖北”宣传片，省局领导为最美消费维权人物、线下购物七日无理由退货优秀示范单位、放心消费创建示范单位代表授证书、授牌，武汉中商超市连锁有限公司代表全省“放心消费创建示范单位”现场承诺。

今年“3·15”活动主题是“优化消费环境 激发消费活力”。全省联动同步开展七项普法宣教活动，即“3·15放心消费荆楚行”普法宣教活动、放心消费公开承诺公益活动、消费新场景体验宣教活动、“荆楚放心礼”特色产品消费评测公益活动、通信领

域消费者权益守护行动、“最美消费维权人物”宣传选树活动、“荆楚维权·天天315”免费法律援助服务活动；省市场监管局、省消委组织开展家电、汽车、眼镜、体育等重点消费领域现场宣教活动。通过系列活动，推动行业自律和企业自治，提升消费维权社会协同共治水平，共同缔造美好消费环境，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

2023年，全省市场监管部门及消委组织，大力开展消费维权“五大行动”，针对消费者反映强烈的问题开展专项整治，从多元化解消费诉求、牵引精准监管执法、支持服务经济发展三个层面发力，创新消费维权机制，构建“大消保”工作格局，打造“放心消费还是湖北”消费维权品牌。2023年共受理消费者诉求125.73万件，帮助消费者挽回经济损失1.84亿元，为促进我省经济高质量发展和维护社会和谐稳定作出了积极贡献。

省市场监管局党组书记、局长王世荣提出，全省各级消保工作联席会议成员单位要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府部署要求，围绕“激发消费活力”消费维权年主题，紧扣消费需求变化，顺应消费升级趋势，深入开展放心消费行动，激发有潜能的消费，全力以赴守好优化消费环境主阵地，唱好激发消费活力主旋律。倡议各级政府部门、社会组织、行业协会、重点企业、新闻媒体，凝心聚力、协同共治，加强消费者权益保护，优化消费环境，让消费者敢消费、愿消费，充分释放消费潜力、激发消费活力，为巩固和增强经济回升向好态势作出更大贡献！

启动仪式结束后，王世荣与受表彰授牌的企业代表进行了座谈。

## 省市场监管局、省消委举办 湖北省纪念“3·15”国际消费者权益日 汽车行业七天无理由退订（定）普法宣教活动

3月10日上午，省市场监管局、省消委联合武汉市市场监管局、武汉市消协，武昌区市场监管局、武昌区消协，在武汉中商鹏程销品茂举办湖北省纪念“3·15”国际消费者权益日汽车行业七天无理由退订（定）普法宣教活动。省市场监管局二级巡视员甘世发，省局消保处、质量监督处、12315指挥中心、消保中心负责人，武汉市消费者协会、武昌区市场监管局负责人，省消委汽车专家委员会专家、汽车品牌代表和媒体记者共80余人参加活动。



活动现场，省消费者委员会通报了2023年全省消委组织受理汽车投诉情况分析，宣传了消费维权年主题，观看了武汉市汽车行业“购车七天无理由退订（定）”宣传片，普及了新能源汽车安全使用和行业发展趋势相关消费知识，12家汽车品牌代表进行现场承诺，为24家参加“购车七天无理由退订（定）”的汽车品牌授牌。设置了法律咨询、消费投诉、产品质量、食品药品、知识产权、食品快检等展台和汽车

新品展示体验区、“三品一特”安全宣传区，进行法律援助服务和公益服务，广大消费者纷纷在各展台进行咨询、检测和体验。

2023年以来，全省消委组织共受理汽车及零部件消费投诉4020件，购车合同、汽车质量、售后服务是消费者关注的重点，消费者的安全权、公平交易权、求偿权成为侵权行为的高发区。



甘世发表示，为促进汽车大宗消费，国家和省政府持续出台相关政策。开展“购车七天无理由退订（定）”活动，赋予消费者七天“冷静期”和“后悔权”，能够有效化解汽车消费订（定）金纠纷，同时为消费者提供更多的选择，将给消费者更加满意的消费体验，有利于激发汽车行业消费活力，促进湖北汽车产业振兴，这是市场监管部门和消委组织立足职能促进汽车产业发展的创新举措，要持续深入开展，扩大汽车品牌参与度，助力湖北经济高质量发展。



## 家电行业以旧换新普法宣教活动举办

文/韩冯杰

3月15日上午，省市场监管局、省消委联合武汉市市场监管局、武汉市消协，武昌区市场监管局、武昌区消协和湖北省家电与网络信息产品服务行业协会，在武汉京东MALL举办湖北省放心消费行动暨2024年纪念“3·15”国际消费者权益日家电行业以旧换新普法宣教活动。省市场监管局二级巡视员庞银典，省局网监合同处、消保处、质量监督处、认检处、新闻宣传处、12315指挥中心、消保中心负责人，武汉市市场监管局、武汉市消协与武昌区市场监管局、武昌区消协、武昌区法院等单位相关负责人，省家电与网络信息产品服务行业协会、湖北省家电行业维权办公室负责人，线下购物无理由退货优秀示范单位代表、家电行业企业代表和媒体记者等100余人参加活动。



活动现场，宣讲了2024年消费维权年主题的涵义、家电安全使用年限知识、以旧换新政策，解读了以旧换新活动细则，发布了2024全省家电维修售后服务放心网点。省市场监管局、省消费者委员会为2023年度线下购物七日无理由退货优秀示范单位、2023年度“最美消费维权人物”授牌、授证书，企业代表进行“荆楚放心购 服务再升级”现场承诺。

此次家电行业以旧换新普法宣教活动，以激发消

费活力为主线，以推动家电以旧换新为目标，开展家电安全使用年限知识和“荆楚放心购”家电以旧换新活动，引导消费者适时淘汰老旧家电，减少居家安全隐患，促进节能降耗，满足人民对美好生活的需要。

武昌区市场监管局、武昌区人民法院、武昌区烟草专卖局及家电行业协会还设立了法律咨询、消费投诉、检验检测、计量标准、商品价格、食品安全、药品化妆品、特种设备、知识产权等展台，智能家电消费新场景体验区、香烟和食盐真假识别区、家电维修清洗服务区，宣讲消费知识、接受咨询投诉、进行消费体验、开展惠民服务。



庞银典在巡展时与展台工作人员进行交流，观看了空调现场清洗演示，了解香烟、食盐真假识别方法。在与家电行业协会和家电企业代表交流时提出，家电消费是居民大宗类消费，售后服务是家电消费的短板，行业协会要强化行业自律，经营者要依法诚信经营。要大力开展家电售后服务提升行动，全面提升售后服务整体水平，让家电消费更放心、更安心。家电生产和销售企业要积极参与家电以旧换新活动，以提升便利性为核心，完善以旧换新制度，畅通家电更新消费链条，激发潜在换新需求，为激发消费市场活力注入新动能，服务经济高质量发展。

## 眼镜行业3·15普法宣教活动

文/宋为民

3月9日上午，省市场监管局、省消委联合省计量院、省眼镜行业协会在精益眼镜总店举办湖北省纪念“3·15”国际消费者权益日眼镜行业普法宣教活动。省市场监管局二级巡视员甘世发，省局消保处、12315指挥中心、消保中心负责人，省计量院、武汉市市场监管局、武汉市消协及省消委专家律师、眼镜企业代表和媒体记者60余人参加了活动。



活动现场，省眼镜行业协会会长和武汉精益眼镜公司董事长致辞，省计量院进行了《加强眼镜计量器具管理 提高验配眼镜产品质量》消费知识宣讲，武汉精益眼镜质量服务站解读了《湖北省制配眼镜诚信计量行为准则》，省眼镜行业协会发布了《湖北省制配眼镜诚信计量行为准则》倡议书，武汉精益眼镜及行业企业代表进行了“荆楚放心购承诺”，国家级技能大师工作室领头人宣讲了青少年近视防控和配镜消费知识。省消委专家律师开展法律咨询和投诉受理服务，精益眼镜总店进行眼镜免费清洗等公益服务。

随后，参会人员在精益眼镜总店开展消费体察，省消委提出，随着人们对视力健康问题的深度关注和消费结构升级，智能眼镜、时尚眼镜逐渐走入大众视野，希望行业企业自觉遵守《湖北省制配眼镜诚信计量行为准则》，积极参与“荆楚放心购承诺”公益活动，切实承诺践诺，依法诚信经营，助力构建行业信



用体系，持续营造规范、透明、放心的眼镜行业消费环境，为消费者提供更加安全、放心的产品和服务，不断满足人民群众高品质消费需求，优化消费环境、激发消费活力，促进眼镜行业持续规范健康发展，为巩固和增强湖北经济回升向好态势共同努力！

### 湖北省眼镜行业协会向各验配眼镜经营者发出倡议书：

一、遵守计量法律法规，建立健全计量管理制度，积极履行《湖北省眼镜行业制配企业诚信计量行为准则》；

二、实行明码标价，正确使用法定计量单位；

三、使用的计量器具应依法向法定计量检定机构申请强制检定，取得检定证书，非强检的计量器具也应定期检定或校准；

四、合理配备、正确使用、科学维护和管理计量检测仪器；

五、配备取得上岗资格的验光师，配镜师、定配眼镜终检员，确保眼镜验配质量；

六、对消费者的投诉做到及时受理与处理，发生商品质量问题时实行先行赔偿制。



## 体育消费新场景宣教体验活动举办

文/魏 勇

3月19日上午，省市场监管局、省消委、省质检院联合湖北省体育场馆建设协会在武汉体育学院举办湖北省放心消费行动暨2024年纪念“3·15”国际消费者权益日体育消费新场景宣教体验活动。省市场监管局二级巡视员庞银典出席活动并讲话，武汉体育学院党委常委、副院长刘彦博出席活动并致辞，国家体育总局体育工程重点实验室主任、二级教授、博士生导师郑伟涛，省局消保处、质量监督处、标准化处、12315指挥中心、消保中心、省质检院负责人，武汉体育学院体育工程与信息技术学院、武汉市消协、洪山区市场监管局、洪山区消委会负责人，重点行业协会、社会维权组织、体育行业企业和消费者代表，媒体记者等100余人参加活动。



本次体育消费新场景宣教体验活动，旨在引导体育产业经营者加强体育设施和产品的管理和服务，促进体育产业行业规范健康发展，优化体育服务供给，创新体育消费场景，提升产品和服务质量，不断增强消费体验，满足人民群众多样化体育消费需求。同时宣传推广体育健康，提升人民群众对体育健康的认识度和参与度，进一步推动全民健

身运动，激发体育消费潜能，培育体育消费经济新增长点，服务经济高质量发展。

活动现场，解读了2024年“激发消费活力”消费维权年主题，宣讲了开展体育运动政策、常见体育运动项目、体育健身休闲知识、体育消费新场景，体育设施用品企业代表进行了“荆楚放心购”现场承诺，举行了“湖北省体育设施用品消费者权益保护工作站”揭牌仪式、为调解员颁发聘书、工作站站长作表态发言，体察体育设施用品消费新场景。还设立了法律咨询台，为消费者提供法律服务，受理消费投诉。



庞银典在讲话中表示，发展体育产业促进体育消费是提高人民群众身体素质和健康水平的必然要求，也是保障和改善民生，扩大内需，激发消费活力的重要举措。他提出，企业要承诺践诺，依法合规诚信经营，积极履行消费维权主体责任和社会责任，持续完善售后服务体系，不断增强消费者满意度、获得感、幸福感。消费维权工作站要加大消费维权知识宣传，积极化解消费纠纷，参与行业自律经营监督，构建行业信用体系，守好优化消费环境主阵地，唱好激发消费活力主旋律。



## 湖北率先出台 购车七日无理由退订（定）承诺服务指引

在湖北，购车“订金”“定金”七日无理由退款有了标准化的操作规程。

4月16日，我省率先发布《湖北省“购车七日无理由退订（定）”承诺服务指引》。

该《服务指引》明确，购车七日无理由退订（定）是指消费者在线上线下支付购车意向金、诚意金、预付金等预付性质的款项以及定金后，可以按照经营者承诺的时限申请退订（定）金，且无需说明理由，承诺的时限不少于七日（含七日）；为保护经营者的合法权益，经营者向消费者作出退订（定）承诺的汽车商品范围应属常规汽车商品，消费者订购个性化定制汽车商品，或主动放弃该服务，则不享受相关服务；消费者委员会（协会）应当建立属地“购车七日无理由退订（定）”承诺名

录库，并实行动态管理。

湖北今天律师事务所合伙人陈凌分析，该《服务指引》兼顾了汽车销售商和消费者的合法权益。一方面，落实退订（定）政策，优化售后服务，能消除消费者购车下定的后顾之忧，实现买卖双方共赢，服务消费品以旧换新，增强大宗消费动能；另一方面，越来越多汽车销售商加入无理由退订（定）服务，能够倒逼经营主体提升产品质量和服务口碑，促进汽车消费市场良性循环。

去年11月，我省在黄石试点推广汽车七日无理由退订（定）承诺服务，今年3月在武汉市洪山区、经开区等地推广。目前，已有多位湖北消费者享受到了无理由退订（定）服务。目前全省共有110家汽车销售门店参与活动。年内，这项服务将推广至全省。

## 湖北省消委召开 网购服装鞋帽消费侵权问题降诉帮扶座谈会

文/胡翠兰 谭凌斐



5月13日，省消委联合省市场监管局消保处、12315指挥中心和省电子商务行业协会，在武汉召开

全省网购服装鞋帽消费侵权问题降诉帮扶座谈会，指导电商平台企业完善管理体系，坚持依法依规经营，促进经济健康有序发展。京东、唯品会、拼多多三家电商平台企业参会。

会上，省市场监管局12315指挥中心通报了2023年全省服装鞋帽类投诉举报情况分析；省消委宣读了“消费维权劝谕函”；三家企业代表和省电子商务行业协会作了发言；省市场监管局消保处进行了合规指导。

（下转第14页）

文/胡翠兰

《中华人民共和国个人信息保护法》明确，自然人的个人信息受法律保护，任何组织、个人不得侵害自然人的个人信息权。消费者要强化个人信息保护意识，面临经营者收集个人信息情况时，应秉持“非必要不提供”的原则，主动采取保护措施，避免个人信息受到侵害。下一步，湖北省消费者委员会将积极做好该案诉讼工作，加强公益诉讼工作理论研究和实践探索，制定《湖北省消费者委员会公益诉讼工作规范》，更加有效履行公益诉讼法定职责，加强消费者权益保护。

## 湖北省消委再提起销售假冒品牌白酒公益诉讼

孝感市孝南区周某制作销售品牌假冒白酒，涉案销售金额共4580元。湖北省消费者委员会认为，周某制作、销售假冒品牌白酒进入消费市场，侵犯了众多消费者的合法权益，依法提起消费民事公益诉讼，提出三倍惩罚性赔偿的诉讼请求。2024年1月30日，周某与湖北省消费者委员会达成调解协议：在《中国消费者报》上公开道歉；参加消费宣传教育等消费领域内的公益活动，支付的经费不低于13740元；承担原告律师代理费2000元。

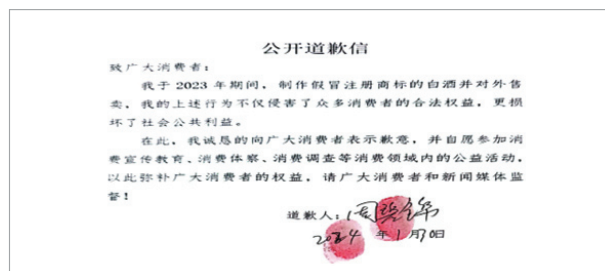
2022年5月至2023年6月，被告人周某为牟取非法利益，购入各类品牌白酒包装材料，雇请他人任其租赁的门面内，用灌装低价原料酒、贴标等方式制作品牌假冒白酒。共对外销售两批，销售金额4580元。

2023年12月7日，在孝感市孝南区人民检察院的支持下，湖北省消费者委员会向孝感市孝南区人民法院提起公益诉讼。2024年1月18日，在孝感市孝南

区人民法院的主持下，周某与湖北省消费者委员会达成上述调解协议。

2024年3月20日，孝感市孝南区人民法院官网发布刑事附带民事公益诉讼和解公告，现三十日公告期已满。

下一步，消费民事公益诉讼将突出治理行业潜规则、不平等格式条款及保护个人信息安全，从规则上纠正侵害消费者权益的行为，帮扶企业诚信守法经营。



## 省人民检察院汉江分院到省消委交流消费民事公益诉讼工作

4月11日上午，省人民检察院汉江分院党组成员、副检察长彭爱民，第五检察部主任周爱兵，四级检察官助理赵新邦一行三人到省消委交流研讨消费民事公益诉讼工作协作事宜。省消委专家律师团成员、省人大代表、省律协调解网负责人宫步坦参加了座谈。

座谈会上，双方介绍了近几年开展民事公益诉讼工作情况，并就开展公益诉讼协作、建立工作机制、公益诉讼赔偿方式、赔偿金管理难点、案件选择标准等问题进行了深度交流。会上大家一致认

为，消费民事公益诉讼要从“一老一小一新”切入，突出治理行业潜规则、不公平格式条款以及保护个人信息安全等方面，从规则上纠正侵害消费者权益的行为，帮扶企业诚信守法经营；要坚持震慑与温度相统一，结合具体实际，创新赔偿路径，提高执行效果；要探索建立赔偿金管理办法，为公益诉讼赔偿金管理提供制度保障，使赔偿金管理使用更加规范；要建立公益诉讼工作机制，立足诉前约谈，制定行业指引，实现诉前保护，降低维权成本；要加强协作配合，建立日常式、互补式和融合式协作配合，互联共享、相互借力、共同发力，推动湖北消费民事公益诉讼工作创新发展，切实保护消费者合法权益，维护社会公共利益。





# 省市场监管局、省消委调研荆州消费维权工作

文/李 闽 黄永军

4月25日至26日，省市场监管局消保处处长杨鹰、省消费者委员会秘书长、省消保中心主任蔡浩一行到荆州调研消费维权工作。荆州市市场监管局党组书记、局长刘兵参加调研座谈，市局副局长吕涛涛，市消费者权益保护中心主任张琼陪同调研。

25日下午，调研组一行在荆州市局座谈，听取了近年来荆州“三消合一”集中维权力量开展消费维权工作汇报，并围绕消费诉求多元化解机制建设、消费教育基地建设、七天无理由退换货承诺活动开展情况以及湖北315消费投诉和解平台应用和存在的问题等方面进行了讨论。

调研组对荆州市局和市消委消费维权工作予以充分肯定，并强调要继续深入探索“一三五”消费维权工作机制、突出荆州特色亮点宣传，营造良好消费环境，切实当好消费者维权的贴心人。

刘兵在座谈会上表示，荆州市局将继续以营造安全放心的消费环境为目标，进一步加大监管执法、消费维权和社会共治力度，不断“优化消费环境，激发消费活力”，助推荆州经济社会高质量发展。



26日上午，调研组一行参观了省级放心消费创建示范单位荆州思创科技开发有限公司，并对放心消费创建情况进行了实地调研和指导。

随后在荆州经开区市场监管局召开全省消费诉求多元化解调研座谈会，调研组一行听取了经开区局消费维权工作情况汇报，并同基层市场监管所所长探讨了消费投诉处理、消费纠纷多元化解、执法办案等情况；就县区级市场监管体制改革以来消保、消委工作体制机制、维权站点建设等方面进行了深入了解。

调研组要求，下一步各级市场监管部门要以学习宣传贯彻《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（以下简称《条例》）为契机，积极争取政府更大支持，更好发挥政府牵头作用，加强对消费者权益保护工作的组织领导和统筹协调；健全消费者权益保护部门协作机制，一体强化“一法一条例”执行力度，推动各部门落实本行业领域日常规范、监管执法和消费维权职责，形成齐抓共管合力，推动《条例》在各行业领域落实。

# 宜荆荆恩共筑消费安全网 2173家门店实行“无理由退货”

文/王李华

5月4日，记者了解到，宜荆荆恩四地共建消费维权一体化网络以来，已有2173家门店实行“线下实体店无理由退货”承诺。

从2020年4月起，宜昌市号召全市实体店经营者通过践行优质服务、公开承诺和诚信经营，在全省率先创新推动“线下实体店无理由退货”承诺活动。截至目前，共有商超、服装、保健品、家居建材等14个行业1120家门店实行“线下实体店无理由退货”承诺。各承诺单位累计自行化解消费纠纷30.3万件，涉及金额2323万余元，消费矛盾“源头化解”效果明显，消费者退换货更加便捷快速，显著提升了消费体验水平，增强了线下实体店的市场

竞争力，促进了消费和营商环境双提升。

与此同时，为持续深化宜荆荆恩消费维权一体化，根据《宜荆荆恩区域消费维权工作合作协议》中关于推动区域内“线下实体店无理由退货”制度的相关规定，宜昌牵头荆州、荆门、恩施三市州持续深化“线下实体店无理由退货”工作，截至今年4月底，共计引导2173家门店实行“线下实体店无理由退货”承诺。

下一步，宜荆荆恩四地将持续携手深化“线下实体店无理由退货”工作，引导在区域内其他市州开设子（分）公司或连锁门店作出“线下实体店无理由退货”及“可异地退换货”的承诺。

## 宜昌深化“社校共建” 助力放心消费城市建设

文/王李华

5月27日，宜昌市消费者委员会、宜昌市市场监管局迎来了30名三峡大学法学与公共管理学院学生，他们将带着青春的活力与梦想，在市消委、西陵区、伍家岗区、高新区、夷陵区市场监管部门的消费者权益保护一线岗位上开启为期6周的实习旅程，在实践中检验所学，从实践中获取新知，全方位提升自己的各项能力。

自2019年9月以来，市消委、市局与三峡大学签署了《实践教学基地共建协议书》，积极开展“社校联动”共建，成效明显。

一是成立高校实践教学基地，通过“走出去”培育更多消费者权益保护的宣讲志愿者。自2019年与三峡大学签订合作协议成为实习基地以来，已有四批累计78名法学院学生来市消委实习，他们通过参与投诉举报处置、日常监管、复议应对等工作，对法律法规和执法环境有了更深认识。他们回校后转化为忠实的《中华人民共和国消费者权益保护法》宣讲志愿者，运用实习阶段的收获和消费侵权案例编撰专业论文，带动校园内掀起消费维权法律学习的热潮。

（下转第15页）

## 十堰市：出台线下实体店无理由退货指引

文/邵志娟

5月8日，十堰市市场监管局、市消费者委员会联合印发《十堰市线下实体店无理由退货指引（试行）》（以下简称《指引》），使无理由退货有章可循、有规可依，这是我市推进放心消费再升级、诚信社会建设的有力举措。

自2020年我市开展线下购物七日无理由退货承诺活动以来，全市共有344家实体店参与活动并作出承诺。经初步统计，近三年以来，我市大型商超累计办理退货28.6万件，退货金额达2617万元。

此次出台的《指引》列出22条具体措施，从无理由退货的适用范围、实施原则、工作规则、经营者告知义务、动态管理机制、纠纷解决方式等方面进行明确规定。

《指引》明确，按照“政府鼓励倡导、经营者自愿承诺、承诺即受约束”的原则，鼓励经营者作出退货时限更长、更有利于消费者的无理由退货承诺。经营者承诺无理由退货的，经所在地市场监

督管理部门备案后发放“无理由退货承诺单位”统一标识。作出承诺的经营者，接受所在地市场监督管理部门和其他有关行政部门的行政监管，接受所在地消委组织和社会公众的监督。同时，明确无理由退货的商品应不影响经营者二次销售，保持原有品质、功能、外观和商品本身、配件、标识、保修卡、说明书、外包装等齐全。消费者基于查验需要而打开商品包装，或者为确认商品的品质、功能而进行合理调试的，视为商品完好。

市消费者委员会负责人表示，对不履行承诺或停止营业的经营者，由属地市场监督管理部门从线下无理由退货承诺单位备案名录库中移除，停止其使用“无理由退货承诺单位”统一标识。对已经被选树为省级线下七天购物无理由退货优秀示范单位的，如有违法违规行为，按规定撤销其命名，作摘牌处理，并进行公布。

（上接第09页）

数据显示，2023年全省市场监管部门12315平台共接收服装鞋帽类投诉举报3万多件，网购纠纷占比超六成，消费者主要反映产品质量、售后服务、涉嫌虚假宣传等方面问题。

会议要求，电商平台企业要坚持发展和规范并重，高度重视消费者权益保护，深入开展《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》学习宣传和贯彻实施，依据法律法规完善商家评价管理、消费者权益保护等制度，强化责任意识、严格审查与管理；平台内经营者要强化诚信意识，依法合规经营，落实“七日无理由退货”；要对照问题清单，

全面深入开展自查，及时清理和纠正侵害消费者合法权益的规则和服务行为。

会议表示，省消委将加大监督力度，坚持跟踪问效，督促电商平台企业促进问题整改，共同促进平台经济规范健康有序发展，持续优化网络购物消费环境，为消费者提供优质产品和放心服务，满足人民群众美好生活需求，提振消费信心，激发消费活力，服务经济高质量发展。

三家电商平台企业表示：将针对通报中反映的问题深入进行自查，开展专项治理，加强《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》学习贯彻，优化平台规则，认真落实好会议的各项要求。



## 仙桃市消委检查“荆楚放心购”承诺落实情况 确保承诺有效执行

文/朱凌云

自“荆楚放心购”承诺工作启动以来，仙桃市消费者委员会通过广泛宣传、深入排查、严格监督等措施，确保承诺活动落到实处。

近日，仙桃市消费者委员会对全市各大商家进行了全面的检查，重点围绕商品质量、价格标签的真实性、售后服务的及时性、以及退换货政策的公开透明度等多个方面，以确保商家在承诺的各个环节都能切实履行。

在检查过程中，工作人员对发现的问题进行了现场指正，并要求商家立即整改。对于整改不力的



商家，将视情节轻重采取相应的处理措施，以确保“荆楚放心购”承诺活动的有效性。

为了表彰先进、树立典型，对表现突出的商家授予“七天无理由退货优秀示范单位”荣誉牌匾。通过授牌，旨在树立诚信经营典范，鼓励更多商家加入到这一行列中来，以更优质的产品质量和服务水平赢得广大消费者的信赖，积极履行“荆楚放心购”承诺，共同营造安全、诚信、和谐的消费环境！



（上接第13页）

二是利用大学优势师资力量，通过“请进来”增加宜昌消费维权工作的依法履职成色。三峡大学每年派2名教授参与消委组织的业务培训授课，讲解法条释义，对全国性消费领域热点案件进行深度剖析，讲授群体性投诉引发舆情的应对策略，有效帮助消委系统、市场监管部门工作人员提升法治思维，在处理疑难杂症和棘手问题时释理更加充分，定纷止争更有底气。

三是不断探索合作契机，在“挖呀挖”中提升

宜昌消费者权益保护社会共治机制的协调力和影响力。市消委在实践中不断挖掘高校特点，拓展共赢合作空间，不仅聘请部分教授担任专家团成员，聘请部分优秀实习生担任社会义务调解员，还因“社校共建”走在各部门前面，被教育局、地方金融局等10多个单位主动邀请作为主办方之一，参加各类主题“进校园”活动，使得宜昌市消费者权益保护社会共治机制更加完善，有利推动放心城市建设和消费者满意度提升。

# 《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》有哪些亮点？ 中消协专业解读来了

文/钟 消

2024年3月15日，国务院总理李强签署第778号国务院令，公布《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（以下简称《条例》），自2024年7月1日起施行。中消协表示条例是《消法》施行30年来首次出台的配套行政法规，在我国消保事业发展史上具有重要里程碑意义，它的颁布实施进一步完善了我国消费者权益保护法律制度体系加大了对消费者合法权益的保护力度。

### 问：消保条例具有哪些鲜明特点？

**答：**消保条例继承和发展了消法“以人民为中心”的立法理念，就消费者权利作出了进一步细化表述，就经营者义务作出了可操作性规定，坚持了消法对消费者这一市场相对弱势方进行倾斜保护的基本原则。从总体上看，消保条例有如下鲜明特点：

一是既保护消费者合法权益又支持经营者合法经营。消保条例开宗明义，提出了消保工作的核心理念，强调消费者权益保护工作坚持中国共产党的领导，坚持以人民为中心，遵循合法、公平、高效的原则。消费者权益保护政治性很强，工作做得好不好人民群众最有发言权，老百姓日常生活感受最深。消保条例坚持人民立场，作出上述“两个坚

持一个遵循”规定，就是要将消费者权益保护工作作为党和政府的利民惠民政策，对消费者合法权益予以有力保障，公平保护消费者、经营者的正当利益，把消费者权益保护各项工作办好、办快，让老百姓“消费环境优获得感强愿消费”，增强消费对经济发展的基础性作用。

二是既与消法有效衔接又与时俱进。根据消法规定，国家倡导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式，反对浪费；条例最新明确，国家倡导文明、健康、绿色的消费理念和消费方式，反对奢侈浪费。消保条例将绿色消费理念贯穿其中，并与时俱进地发出了反对奢侈浪费的号召。消保条例没有止步于消法对消费者九项权利、经营者相关义务的原则表述，对当前消费者权益保护的热点难点问题进行了有力回应，有的补充完善了电子商务法、个人信息保护法等相关法律规定，有的填补了预付式消费等相关法律制度的空白。

三是既注重对人民群众消费权益的普遍保护又体现对弱势消费群体的特别保护。消保条例强调，建立和完善经营者守法、行业自律、消费者参与、政府监管和社会监督相结合的消费者权益保护共治治理体系，对于经营者的消保义务在消法的基础上提出了更加细化的要求，有利于对消费者权益的

普遍保护。同时，消保条例明确，经营者不得通过虚假或者引人误解的宣传，虚构或者夸大商品或者服务的治疗、保健、养生等功效，诱导老年人等消费者购买明显不符合其实际需求的商品或者服务；经营者提供网络游戏服务，应当符合国家有关规定和标准，保护未成年人身心健康。这些规定强化了经营者关于老年人、未成年人消费者保护的义务，体现了国家对弱势消费群体的特别保护。

四是既注重社会共治又强调各有侧重。消保条例将消法规定“保护消费者的合法权益是全社会共同责任”作出进一步细化，明确要建立和完善经营者守法、行业自律、消费者参与、政府监管和社会监督相结合的消费者权益保护共治体系。具体到消费知识和消费信息的宣传，消保条例对各方要求各有侧重：有关行政部门加强消费知识的宣传普及以及对经营者的普法宣传，消费者协会应当加强消费普法宣传和消费引导，大众传播媒介加强消费者维权相关知识的宣传普及。对于经营者，消保条例除了作出“应当采用通俗易懂的方式，真实、全面地向消费者提供商品或者服务相关信息”的规定外，还作出若干具体的禁止性规定，如“不得在消费者不知情的情况下，对同一商品或者服务在同等交易条件下设置不同的价格或者收费标准”（不得“大数据杀熟”）等。

## 问：消保条例将在优化消费环境、激发消费活力等方面提供哪些保障？

答：消保条例规定，国家统筹推进消费环境建设，营造安全放心的消费环境，增强消费对经济发展的基础性作用。消费环境好不好，老百姓最有评价权。消保条例将消费环境建设的重要性与发挥消费对经济发展的基础性作用有机融合起来。加强消费者权益保护是消费环境建设的关键所在，消费

者只有在安全放心消费环境中，才可能增强消费意愿，激发消费活力，充分发挥消费对经济增长的内生动力作用。那种认为保护消费者权益不利于营商环境，甚至影响地方经济发展等的论调是片面的、不正确的。中消协连续七年开展的百城消费者满意度测评结果表明，凡是重视消费者保护的地方，人民群众消费获得感越强，百姓消费越有活力，经济发展越有持久动力。作为消法的配套法规，消保条例很多具体条款顺应了近年来经济社会发展的新趋势，顺应了消费场景、消费方式、侵权问题、维权需求等的新变化，在强化消费安全、治理维权难点等方面作出了更细化、可操作性更强的规定，有助于优化消费者权益保护的效果，有助于优化消费环境，也有助于激发消费活力。

## 问：消保条例将在促进高质量发展、增进人民群众福祉等方面发挥怎样的作用？

答：消费者权益保护是一项民心工程、民生事业，事关14亿消费者的福祉。构建商品和服务高标准体系，完善绿色消费标准、认证和信息披露体系，不断提升商品和服务质量，是实现高质量发展的必由之路。消保条例就加强消费商品和服务的标准体系建设、完善绿色消费的标准、认证和信息披露体系等提出明确要求，鼓励经营者制定实施严于国家标准或者行业标准的企业标准，鼓励经营者对商品和服务作出绿色消费方面的信息披露或者承诺，并倡导文明、健康、绿色的消费理念和消费方式，反对奢侈浪费。消保条例还规定，对于经营者在商品和服务标准方面进行虚假信息披露和承诺的行为，有关部门要依法查处。一方面，正面鼓励引导经营者作出高标准自我要求，另一方面遏制约束标准虚假信息披露和承诺行为，将有力促进我国商品和服务标准向更高水平迈进，为促进高质量发展



奠定坚实的基础，为增进人民群众福祉提供坚实的保障。

## 问：消保条例有哪些突出亮点？

答：消保条例的突出亮点主要有：

一是关于商品或服务安全保障义务。消法规定了经营者应当保证其提供的商品或服务符合保障人身、财产安全的要求，但对于何为“提供的商品或服务”，尤其是赠品是否适用该条规定，则存在争议。消保条例从正反两方面作出了相应规定。一方面将经营者以奖励、赠送、试用等形式向消费者免费提供的商品或服务纳入规制范围，要求这类商品或服务应符合保障人身、财产安全的要求；另一方面规定，如果该商品或服务仅是存在瑕疵但不违反法律强制性规定、不影响使用性能，则经营者只需在提供商品或服务前如实告知消费者即可。这种平衡设计契合实践中的交易需求，体现了对消费者权益的整体保护。

二是关于经营场所安全保障义务。消法采用了列举式的方法，要求宾馆、商场、餐馆等经营场所的经营者应尽到安全保障义务。消保条例扩大了法律适用范围，将所有经营者的经营场所及其设施都纳入规制范围，进一步强化了经营者对消费者安全权的保障义务。对于这类安全保障义务如何履行，消保条例规定：“经营者应当保证其经营场所及设施符合保障人身、财产安全的要求，采取必要的安全防护措施，并设置相应的警示标识。消费者在经营场所遇到危险或者受到侵害时，经营者应当给予及时、必要的救助。”

三是关于缺陷产品。消保条例在消法规定的经营者缺陷产品告知及处理义务的基础上，进一步拓展了消费者权利和相关经营者的协助义务。就消费者权利而言，消保条例新增了“消费者认为经营者提供的商品或者服务可能存在缺陷，有危及人身、

财产安全危险的，可以向经营者或者有关行政部门反映情况或者提出建议”条款，明确了消费者发现商品或服务存在危险的反馈途径。在召回行为发生后，消保条例除了对采取召回措施的经营者作出“应当制定召回计划，发布召回信息，明确告知消费者享有的相关权利，保存完整的召回记录，并承担消费者因商品被召回所支出的必要费用”等细化规定外，还新增了“商品销售、租赁、修理、零部件生产供应、受委托生产等相关经营者应当依法履行召回相关协助和配合义务”等条款，对召回所涉及的相关经营者的义务作出规定。消保条例从不同角度完善了消法有关缺陷产品的规定，让消费者的人身、财产安全得到更充分保护。

四是关于退货、更换、修理义务。消保条例对经营者承担质量担保责任的期限作出了具体的、可操作性很强的规定。规定经营者的“三包”责任的有效期限不得低于国家有关规定的要求；“三包”期限起算自经营者向消费者交付商品或者提供服务完结之日起，需另行安装的商品，有效期自商品安装完成之日起计算；经营者履行更换义务后，更换、修理等义务的有效期限自更换完成之日起重新计算且经营者修理的时间不计入更换、修理等的有效期。消保条例明确了退还消费者退货款项的具体细则，规定经营者“应当按照发票等购货凭证或者服务单据上显示的价格一次性退清相关款项。经营者能够证明消费者实际支付的价格与发票等购货凭证或者服务单据上显示的价格不一致的，按照消费者实际支付的价格退清相关款项”。

五是关于预付式消费。消保条例重点强化了预付式消费活动中的经营者义务。消保条例规定，经营者以收取预付款方式提供商品或者服务的，应当与消费者订立书面合同，约定商品或者服务的具体内容、价款或者费用、预付款退还方式、违约责任等事项；应当按照与消费者的约定提供商品或者服

务，不得降低商品或者服务质量，不得任意加价；未按照约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退还预付款；出现重大经营风险，应当停止收取预付款。消保条例强调，经营者决定停业或迁址的，应当提前30天告知消费者，并按照消费者的要求继续履行义务或者退还未消费的预付款余额。

六是关于消费者权利义务。消保条例对消费者赋予消费者的安全权、知情权、自主选择权等各项权利进行了细化，兼顾了消费新业态、新模式以及预付式消费场景下的消费者合法权益的保护问题。同时，消保条例还对消费者消费中的义务进行了适当规定。除了原则性地向包括消费者在内全社会倡导文明、健康、绿色的消费理念和消费方式，反对奢侈浪费，鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督等外，消保条例还特别强调，消费者应当文明、理性消费，提高自我保护意识，依法维护自身合法权益，在发生消费争议时依法维权；与经营者发生消费争议向市场监督管理部门或者其他有关行政部门投诉的，应当提供真实身份信息，有明确的被投诉人、具体的投诉请求和事实依据；不得利用投诉、举报牟取不正当利益，侵害经营者的合法权益，扰乱市场经济秩序。这些规定提醒消费者，在日常消费中有必要注意义务，要有一定的证据意识，避免过度消费、不合理消费、铺张浪费，避免投诉维权缺少必要证据，防止恶意投诉。

## 问：消保条例对消费者协会作了哪些规定？

答：消保条例设立“消费者组织”专章，体现了国家对进一步发挥消费者协会作用的高度重视。

一是规定各级人民政府应当加强消费者协会组织建设，对消费者协会履行职责予以必要的经费等支持。

二是规定对于消费者协会向有关行政部门反映的侵害消费者合法权益的问题，有关行政部门应当及时调查处理并予以回复；对于立案查处的案件，有关行政部门应当将处理结果告知消费者协会。

三是规定消费者协会应当加强消费普法宣传和消费引导，向消费者提供消费维权服务与支持，提高消费者维护自身合法权益的能力。

四是规定消费者协会应当及时总结、推广保护消费者合法权益的典型案例和经验做法，引导、支持经营者依法合规开展经营活动。

五是规定消费者协会可以组织开展比较试验、消费调查、消费评议、投诉信息公示、对投诉商品提请鉴定、发布消费提示警示等，反映商品和服务状况、消费者意见和消费维权情况。

六是规定消费者协会可以就消费者权益保护事项向有关经营者、行业组织提出改进意见或者进行指导谈话，加强消费者、经营者、行业组织、专业机构、有关行政部门等各相关方的组织协调，推动解决涉及消费者合法权益保护的重要问题。

七是规定消费者协会可以就消费者投诉的损害消费者合法权益的行为开展调查，与有关经营者核实情况，约请有关经营者到场陈述事实意见、提供证据资料等。

八是规定对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼。

九是规定消费者和经营者发生消费争议，请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织进行调解的，相关组织应当及时处理。

十是规定有关行政部门经消费者和经营者同意，可以依法将投诉委托消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解。

# 省消委赴孝感、荆州开展《条例》宣贯暨消费维权工作调研

文/杨波

为切实做好《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(以下简称《条例》)的学习宣传和贯彻落实,有效履行法定职责,4月24日至26日,湖北省消费者委员会秘书长蔡浩带队赴孝感、荆州开展《条例》宣贯暨消费维权工作调研。孝感市市场监管局副局长张燕、荆州市市场监管局副局长吕涛涛参加。



按照省市场监管局学习宣传贯彻《条例》部署要求,成立《条例》专家讲师团,赴全省各地进行《条例》巡回宣讲,孝感、荆州是《条例》宣贯巡讲的首场和第二场。讲师团成员胡翠兰同志围绕《条例》的立法背景与意义、四大特点、九大亮点、消费者组织的职权等四个方面,通过理论讲解、案例分析、互动交流等形式对《条例》进行宣讲、解读,气氛活跃、互动积极,学习效果好。两地近300人参加《条例》宣讲活动。调研组一行到湖北尖峰茶叶、金卉庄园农业、米秀食品、盛世闻樱、思创科技等消费教育基

地调研,深入了解消费教育基地建设和七天无理由退换货承诺活动开展情况。为荆州思创科技公司颁发“放心消费创建示范单位”牌匾。在安陆市、荆州市、荆州开发区市场监管局召开消费诉求多元化解社会联调机制建设座谈会,了解县区级市场监管部门消保和消委工作体制机制、消费维权站点建设等情况,探讨消费投诉处理、消费纠纷多元化解、执法办案机制建设。



《条例》将于7月1日正式施行。下一步要以学习宣传贯彻《条例》为契机,切实树立“大消保”工作理念,充分发挥行政维权和社会维权两支力量,整合各类社会资源,借助政府部门、行业协会、专家学者、企业等社会各界力量开展消费者权益保护工作,实践消费纠纷多元化解工作机制。健全消费者权益保护部门协作机制,一体强化“一法一条例”执行力度,推动各部门落实本行业领域日常规范、监管执法和消费维权职责,切实形成齐抓共管合力,共同推动《条例》学习宣传贯彻在各行各业各领域落实落地。



## 新买的戒指生了锈？ 鄂澳两地消委联合处理消费纠纷

文/刘冬莉

前往中国澳门旅游购物，本是一件开心事，可如果发生消费纠纷怎么办？消费者如何主张自己的合法权益？

5月23日，湖北省消费者委员会联合澳门特别行政区政府消费者委员会，就一起跨境消费纠纷开展远程视频仲裁调解。这是鄂澳两地自去年11月联合签署消费维权合作协议以来，共同处理的首起鄂澳跨境消费纠纷。

### 新买的戒指7天就生锈

今年2月，武汉市民周女士与丈夫跟随旅行团前往中国澳门旅游。2月9日，他们在导游的带领下，来到某商场购物。其间，一位销售人员向周女士推荐了一款戒指。

据销售人员介绍，这枚戒指的主要材质是意大利585金，中间有一个可以转动的风车状叶片，四周镶嵌着钻石。只要轻轻甩动一下，里面的叶片就会快速转动，放在耳边还能听到类似风车转动的声音，寓意时来运转、百业兴旺。周女士感觉这枚戒指做工精致，寓意也好，便支付了7240澳门元购买。

2月12日，周女士回到湖北，无意中发现，戴在手上的这枚原本可以飞快转动的戒指，似乎转得没有那么顺畅了。甩动后，还没来得及放到耳边，就已经停止转动。2月16日，她又惊讶地发现，戒指内的轴承处，还产生了些许锈迹。她当即通过发票上的联系电话，与商家联系。

与商家售后人员互加微信后，周女士将戒指与发票的照片发送过去。对方看过照片后认为，这枚戒指是有水蒸气进入了，属于人为问题，“凡是能转动的

首饰都不能进水蒸气的。”

周女士称，戒指发票背面的“饰品保养须知”明确提到：“避免在洗澡及游泳时佩戴转动型首饰，以免沾水而造成损坏。”而自己在佩戴这枚戒指期间，只在洗脸、洗手时与水接触过，未戴着戒指洗澡、游泳，“戒指本来就是佩戴在手上的，不是放在柜子里收藏、观看的，难道连偶尔沾水都不允许吗？”周女士认为，自己是按照品牌要求正常佩戴，并未人为故意导致这枚戒指损坏。如今，戒指产生锈迹，应该属于质量问题，遂要求退货。

但售后人员坚持认为，该商品并无质量问题。按照公司规定，只能帮她换一枚新戒指，无法退货。双方无法达成一致，周女士只好投诉至澳门消费者委员会。

### 鄂澳两地消委组织远程仲裁

早在去年11月，湖北省消费者委员会曾与澳门特别行政区政府消费者委员会联合签署消费维权合作协议，积极探索鄂澳两地消委会跨境消费维权深度合作新方向，方便快捷妥善解决跨境消费纠纷。协议明确规定，消费者在两地中任何一地购买商品或接受服务时发生消费纠纷时，两地消费者均可向消费纠纷发生地或居所地的消费者组织投诉，两地消委会共同组织消费者和经营者参加调解会议，协助异地通过视像会议形式协调消费者和经营者参与相关的调解程序。通过建立消费维权工作交流机制、消费纠纷联动处理机制、跨域视频调解机制，开启跨境消费纠纷处理“绿色通道”，妥善处理跨境消费纠纷，打破鄂澳跨境消费维权的壁垒。

5月23日，经投诉双方申请，湖北省消费者委员

会与澳门消费者委员会组织消费者周女士夫妻二人与商家通过远程视频仲裁程序解决消费纠纷。这也是两地签署消费维权合作协议后，首次共同调解鄂澳跨境消费纠纷。

仲裁现场，周女士认为，这枚戒指发生转动不顺畅、生锈等问题，属于商品质量问题，要求退货。但经营者认为，戒指在出售给顾客时并没有任何问题，且转动功能正常，销售人员也向顾客叮嘱了注意事项，因此并不存在质量问题。

仲裁员在听取了双方的陈述后，建议周女士将涉事戒指邮寄至中国澳门，经鉴定后再进行仲裁。

据介绍，澳门消费者委员会辖下的消费争议仲裁中心专门处理金额在50,000或以下澳门元（折合约41,000人民币）的消费争议。内地消费者在澳门购物后，如发生消费纠纷，可在返回居住地后要求通过该仲裁中心提供跨区仲裁服务，解决消费者与商家的争议。

### 旅行购物这些问题要注意

随着内地消费者前往中国澳门旅游人数不断增加，购物日渐成为热点。湖北省消费者委员会提醒，旅行购物时，应注意以下几点：

在餐饮消费时，注意计价单位。比如，部分餐饮

场所会以“每桌”“每位”“每碟/碗/杯”等单位计价。以“时价”标示的食（饮）品，下单前则要先问清楚“时价”的标准，避免结账时，出现纠纷。

购买黄金首饰时，注意黄金含量和价格。一般来说，足金金饰会按当天饰金牌价计算，另外加上手工费及佣金等费用。而“K金”或“彩金”金饰当中价格不一定与其黄金含量相符，主要是取决于货品的款式特色。因此，消费者在选购黄金产品时，要根据自身需求去考虑。

选购手表时，应先了解目标品牌官方网站中的资料，购买时要确定品牌的名称，包括外文和中文翻译，型号、功能等，并向商家索取发票、产地证明和保修卡，保修卡要有商号的公司盖章才生效。在选购商家所推介或声称“瑞士制造”的手表前，应当了解，是否同时符合“瑞士制造”手表的三个条件：(1)机芯为瑞士生产；(2)在瑞士完成组装；(3)在瑞士完成生产者的最后检测。

选购手机等电子产品时，注意价格及保修。中国澳门地区购买的手机不适用内地“三包”规定，消费者可先通过官方网站了解相关产品价格和其他信息。切记向商店索取及保留购物单据，而单据应载有商店名称、货品名称、交易金额、交易日期，以及特别的交易内容（如注明货品属“行货”或“水货”等）。

## “一口价”黄金首饰误导消费者 公安县消委依法调解维权

文/陈代军 葛 慧

今年1月，消费者熊女士在公安县斗湖堤城区一家黄金饰品店花9220元购买了一个金戒指，购买时店员介绍当日金价538元/克，付了钱回家后，熊女士按照每克金价仔细一算，发现每克大概700多元。发现不对后，消费者与商家多次协商未果，向公安县市场监管局、公安县消委进行投诉。

4月2日收到投诉后，该局执法人员和消委工作人员立刻与消费者进行联系，及时了解详细情况，并当即到该店铺进行现场核查。调查中发现该店铺将以件计价的黄金饰品与以克计价的黄金饰品混柜售卖，导致消费者难以辨别，且商家并未告知消费者工费价格等相关信息，涉嫌侵犯消费者知情权。

## 瑜伽馆突然关门闭店 宜昌市伍家岗区消委调解退费九千余元

### 【案情简介】

2024年2月24日，宜昌市消费者刘女士投诉，称其在地一瑜伽馆办理小班课年卡一张，后该瑜伽馆人员电话告知该店因为消防问题将要关闭门店，消费者可以去另一家店继续上课。由于新场馆距离消费者的居住地远，消费者表示拒绝，要求退还剩余费用，该瑜伽馆人员表示如果选择退费，需要扣除30%的违约金。消费者认为是商家原因造成的关门，却要消费者承担违约金，这样的做法不符合法律法规的相关规定、侵害了消费者的合法权益，遂投诉至宜昌市伍家岗区消委请求帮忙维权。

### 【处理过程及结果】

宜昌市伍家岗区消委收到投诉后，立即展开调查。经查，消费者投诉情况属实。依据相关法律法规，商家变更经营地址，消费者有权选择退款，经营者不得额外收取费用，消费者的退费诉求合情合理且合法，商家扣除违约金的行为侵害了消费者的合法权益。宜昌市伍家岗区消委工作人员在对商家进行普法宣传之后，又多次与双方沟通协商，最终促成双方达成一致意见：商家一次性退还消费者9800元培训费，消费者对本次投诉调解情况表示满意。

### 【案例评析】

根据《湖北省消费者权益保护条例》第十二条规定经营者擅自提高服务价格、降低服务标准、延期开业、停业、歇业、变更经营场所或者经营主体的，消费者有权要求退回卡内余额。本案中瑜伽馆的行为违反了上述规定，应当全额退还消费者未使用的课时费。在此，宜昌市伍家岗区消委提醒广大消费者：预付消费有风险，充值办卡需理性。消费者要优先选择进行了预付式消费市场主体发卡备案公示的商户，尽量选择经营时间较长、规模较大、诚信度较高的商家进行充值消费，应根据自己的实际所需，避免因经营者“忽悠”或是优惠幅度大而冲动消费，谨慎办理超长期限的年卡。不要轻信经营者的口头承诺，尽量签定书面合同，仔细审阅合同条款，应特别注意服务有效期等重要内容，保障自己的合法权益不受侵犯。在办理预付卡后，应索要票据，妥善留存合同、消费凭证、宣传单页等证据。消费者充值以后，还应及时消费，避免因时间间隔过长，遭遇商家因经营不善关门等不确定因素而造成损失。一旦出现消费纠纷，应通过合法有效的维权途径，积极维护自身合法权益。

（案例提供：宜昌市伍家岗区消委）

现场，工作人员对《中华人民共和国计量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规进行了宣讲并向商家讲述了此次检查中发现的问题，提出了针对性的整改要求，商家深刻认识到自身问题，不仅全额退还消费者购买戒指的费用，还表示立刻进行整改，希望市场监管局和消委进行监督。

对此，公安县市场监管局、县消委提醒广大消费

者，在选购黄金饰品时，无论是“一口价”还是按克计算，都可以要求商家在交易单，尤其是标签上注明黄金饰品的价格、重量等信息，以便发生消费纠纷时有合法的依据。对黄金饰品的重量如有疑问可以当场复秤，如合法权益受到侵犯，可以拨打12315投诉举报电话来维权。



# 车辆维修引纠纷 荆州市消委启动社会联调促和解

文/谭郭庆

2024年4月3日，消费者陈先生反映自己的家用小汽车在某品牌4S店更换前挡风玻璃后，高速行驶时前挡风玻璃漏风，并且雨天行驶时前挡渗水，汽车中控屏还出现多个故障显示码。陈先生发现问题后与汽车4S店多次沟通，未达成，后向荆州市消费者委员会投诉维权。

荆州市消费者委员会接到投诉后，迅速赶往被投诉4S店了解相关情况，提醒4S店售后负责人应积极主动履行维护消费者权益主体责任，向市消费者委员会如实说明情况。考虑到车辆维修涉及专业技术知识，市消委邀请市汽车消费维权专家团成员共同参与维权调解。

通过多方参与，认真研判，陈先生与4S店签订和解协议，4S店免费为陈先生更换受损部件，并对被水打湿线束插头延长3年质保，另免费为该车辆做

2次基础保养。陈先生对市消费者委员会的服务态度和市汽车维修行业专家团提出的技术参考意见表示认可，同时对4S店此次的服务态度也表示满意。



## 复合肥导致花椒树枯死 社会多元调处终获赔偿

### 【案情简介】

2024年1月22日，利川市消费者吴先生等3位农户投诉，称其购买了覃某销售给明星村多家村户的复合肥料为花椒树施肥（明星村村民大多都种植花椒树，其为明星村村民委员会扶持项目），一周后用过该化肥的花椒树的叶子开始发蔫发黄，逐渐枯死，村民损失惨重，要求赔偿遭拒。

### 【处理过程及结果】

利川市消委接诉后，立即展开投诉调查。经查，该纠纷在2023年12月已由村委会组织调解未果。辖区

市场监管所会同司法机关人员、行政监管人员、行业专家及消费者代理律师交流探讨，得知花椒树为忌氯作物，商家所售化肥包装上明示忌氯作物慎用，但商家仍然推荐该复合肥，应当承担所造成的损失。调解人员组织双方在明星村村委进行调解，告知消费者诉讼成本高，不能及时挽回经济损失，而对该商家释法说理，最终双方同意作出让步，当场达成和解，商家覃某愿意赔偿三位受损消费者共计10万元。

### 【案例评析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第

## 流动展销存风险 零元购机需谨慎

文/杨波

### 【案情简介】

2024年3月12日，孝昌老年消费者欧阳投诉，称其在某小区展销会现场花费2700元为孙子购买了一台学习平板，当时商家宣传是零元购学习机，附赠小学至高中所有课程及同步辅导，为了孙子学习头脑一热就购买了，后发现对孩子学业的帮助并不大，反倒让孩子迷上了里面的一些小游戏。消费者表示自己是留守老人在家照顾孙子上学，儿子、儿媳都外出务工，这些钱是儿子爷孙生活费，现在想要退货，但展销会已撤展，当初所说的售后地址查无此店，销售人员电话也无人接听，希望消委能帮助退货退款。

### 【处理过程及结果】

辖区消委接诉后，立刻展开投诉调查。联系到该小区物业，告知当日举办的学习机展销活动存在误导消费者的行为，作为场地出租方也负有一定的义务和责任，希望他们能够联系厂家处理退货退款事宜。物业则说，该小区是新建小区，为营造小区热闹氛围，物业工作人员因工作经验不足等原因未收取相关摊位费用，也未留下联系方式，表示会在该事件中吸取教训。消委工作人员通过老年消费者欧阳女士提供的号码联系了销售人员，该号码显示为外地号（广西）无人接听状态，后通过12315坐机电话联系，该销售人员接听电话后认为，款项已到

公司总账户，退款需要公司审核，自己在外出差，然后以“学习机”已拆箱、激活、不属于产品质量问题不受理退货的理由拒绝退货。由于该展销具有流动性，在管辖权限上有一定的困难，调解人员却未放弃，经过一周动之以情晓之以理的电话反复协商，最终该商家同意全额退货退款。投诉的老年消费者欧阳女士在收到退款后，激动万分的说：“这几天我觉都没睡好，钱是儿子寄给我们的生活费，我自己没文化不能辅导孙子们的作业，省吃俭用买个学习机反倒害了他们。钱没退回来之前我也不敢同儿子讲这件事。这件事真的太感谢你们，给你们竖大拇指，真为我们老百姓解忧了！”

### 【案例评析】

流动摊贩通过各种展销、会销、店庆活动，以“免费送礼品、零元购物”为诱饵，诱骗群众，特别是老年人消费。以老年人网络知识不足、辨别能力不强等特点，利用送礼品和产品推介等手段设置陷阱、诱导消费，严重影响老年人身心健康、家庭和睦。同时，消费者应提高对商品的鉴别能力，多与家人沟通、商量，更多的了解产品的真实情况；并增强防范意识，不被虚假宣传所迷惑，不盲目追求高科技产品，避免被不良商家诱导。

（案例提供：孝感市消费者委员会）

十一条规定：“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。”农民消费者的诉求符合法律规定，虽然认定被诉方责任的过程比较复杂，但经过消委及相关部门的耐心调解以及对专业知识的钻研，被诉方也按照自身

责任对消费者进行了赔偿，减轻了消费者因使用该商品而操作成的财产损失，被诉方也抓住本次机会对销售的产品进行更严格的安全审查，从侧面来说也是促进了卖方市场的良性发展，维护了消费公平和社会稳定。

（案例提供：利川市消费者委员会）

# 轻信宣传交“订金” 退款方知是“定金”

文/李凌

### 【案情简介】

2024年2月29日，黄石市消费者李先生投诉，称其在某公司咨询婚庆相关事宜，该公司销售人员以档期爆满为由引诱缴纳“订金”1000元，声称若后期不选择该公司可全额退款。其后，李先生因故要求退款却被告知该款项为“定金”不予退还，遂投诉至湖北315消费投诉和解平台，请求帮助维权。

### 【处理过程及结果】

省消委受理投诉后，启动社会联调机制，由省消委特聘调解员陈敏负责调处。经查，婚庆公司提供的定金单据明确显示了李先生缴纳的1000元为“定金”，按照《中华人民共和国民法典》等法律规定，若李先生不同意在其公司接受服务，可不予退款。陈敏在调查了解相

关情况后，组织被诉双方进行电话沟通协调，认为合同的签订应该基于双方真实意思的表示，婚庆公司销售人员在售前存在误导言行，李先生缴纳的1000元款项存在重大误解，且定金单中并无李先生亲笔签名，仅有婚庆公司单方面盖章，签约程序不规范。考虑到婚庆公司已将部分款项支付给相应的化妆、摄影等外部人员，建议婚庆公司酌情退还相关费用。婚庆公司表示认可，承诺退还800元，李先生表示同意，双方握手言和。

### 【案例评析】

本案中，婚庆公司为促成本单生意，以“订金”为名行“定金”之实，诱导消费者定金可以退还，侵犯了消费者的知情权、公平交易权，理应按照宣传约定退还费用。

## 依法调解 为民解忧 彰显担当作为

文/熊志强

“维权尽职尽责，服务无微不至”，2024年5月15日，消费者赵先生拿着一面锦旗来到荆门市消费者委员会，对工作人员表示感谢。

2024年4月10日，荆门市消费者赵先生来到荆门市消费者委员会，投诉称：于2022年11月在掇刀某店定制2.9万元品牌家具。设计、加工、安装由该店负责，2023年5月完工。2024年1月开始，部分家具逐渐产生变色的现象，并随着时间推移加重。该店负责人和板材供应商到家里查看，板材供应商称其购买的属于通货板，有变色的几率，并提出现场修色的解决方案。

赵先生表示不能接受该方案，要求更换全部家具

并赔偿损失，双方多次协商未果，矛盾僵持不下。

荆门市消费者委员会展开调查，经过上门查看，赵先生定制的某品牌板材上印有该品牌注册商标。板材多处出现颜色不一致现象，有的颜色变深，有的颜色变蓝绿，实物与样品颜色出现较大差距，与当初安装时的颜色发生了严重的变色现象。根据调查情况，工作人员不厌其烦通过电话、现场调解的方式，多次组织双方调解，从情、理、法入手，重点向经营者宣传《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律条款，强调经营者的主体责任。通过不懈努力，该店赔偿赵先生22000元，双方和解。



## 仙桃市消委助力江西养殖户维权

文/秦昌平

2024年5月22日，江西消费者李先生称在湖北汪某的抖音直播店上购买的黄鳝苗大量死亡，造成了严重经济损失，多次沟通要求赔偿，未能如愿。因他在江西无法当面沟通，遂通过湖北315消费投诉和解平台提交投诉，希望仙桃市消委帮助维权。

仙桃市消委接到投诉后，迅速展开调查核实。通过与消费者沟通，了解到李先生于2024年4月6日，关注到汪某在抖音直播平台上的营销视频，汪某向李先生介绍了黄鳝养殖项目，并承诺提供优质的黄鳝苗。在汪某的强烈推荐下，李先生购买了400多斤价值35000元的黄鳝苗，开展黄鳝养殖业。收到黄鳝苗后，三天之内出现苗种大量死亡现象。李先生怀疑这些存在严重质量问题的幼苗并非出自当地黄鳝幼苗培育基地，而是从外地收购的野生黄鳝，马上联系商家反映情况，商家补发了200多斤黄鳝苗。后续苗种又出现大量死亡现象，总体成活率严重偏低，李先生多次要求商家赔偿经济损失，商家

以各种理由推诿搪塞，不予回复。

了解事情经过和消费者损失情况后，仙桃市消委工作人员多次上门与商家沟通协商，耐心讲解《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国电子商务法》的相关法律规定和公平交易原则，最终商家同意给予赔偿，双方于2024年5月24日达成和解。

这起跨省消费纠纷调处工作，为江西李先生挽回了经济损失，也维护了异地消费者的合法权益。针对汪某在抖音平台上虚假宣传、误导消费者的违法行为，仙桃市市场监督管理局已经另行立案。

提醒广大消费者，警惕网络上推陈出新、层出不穷、花样翻新的直播营销策略，莫被那些夸大其词、过度渲染的虚假宣传所迷惑。消费者购买季节性农资产品、水产养殖幼苗等，最好进行实地考察核实，选择资质正规、信誉良好的品牌和商家，避免产品质量以及售后服务得不到保障。如果发现问题要及时与商家协商处理，遇到消费纠纷要积极主动维权。

## 神农架林区12315指挥中心打造贴心服务 快速化解消费者纠纷

文/廖安涛

3月19日，神农架林区市场监管局12315指挥中心接到了正在神农架旅游的消费者投诉电话，对方急切表示，自己与同行3人在神农架旅游景区某商铺购买铁皮石斛时，在不知情的状况下打成粉末，购买了3.3万元的铁皮石斛后，觉得上当受骗，要求市场监管部门解决。

经了解，这4人在购买时，商家宣称铁皮石斛原价28元/克，若私人购买且不开发票，价格则为16元/克，于是就购买了铁皮石斛，随后商家将其打成粉末卖给

了他们，共计购买费用3.3万元。

当天正下着大雨，为避免耽误消费者的旅游行程，林区12315指挥中心即刻转办至木鱼市场监管所，木鱼市场监管所接诉后，迅速启动三方行政调解机制，经执法人员调解，商家同意为消费者全额退款。消费者接到退款后，向林区12315指挥中心回复并表示感谢，并称赞监管人员的服务很贴心，在神农架购物很放心。

# 襄阳市消保中心践行“枫桥经验” 获评全市先进典型

文/魏海霞

为充分发挥先进典型的示范引领作用，持续提升矛盾纠纷预防化解法治化水平，襄阳市委政法委表扬推广全市50个新时代“枫桥式工作法”。襄阳市消费者权益保护中心“推动联动机制建设、多元化解消费纠纷”荣获市区6项先进典型之一。

近年来，襄阳市消保中心践行“保护消费者合法权益是全社会的共同责任”，在消费维权领域落实“枫桥经验”，积极推动消费维权联动机制建设，调动社会各界力量多元化解消费纠纷。2023年，全市消委系统共受理消费者投诉5867件，调解率95.98%，挽回经济损失413.35万元。

一是推广315和解平台运用，实现纠纷在线和解。全市入驻企业3834家，平台投诉1215件，和解成功率96.37%，有效降低涉诉企业成本，打造“互联网+在线和解”新模式。二是利用专业机构优势，建立金融消费保护合作机制。与市金融消费保护与纠纷调解中心建立金融消费投诉调解工作对接机制，将涉及金融消费类投诉转交市金融消保中心，双方定期交流、分析、研判。已受理金融类消费纠纷1492件，调解成功率90.55%。三是调动公共媒体力量，设立汽车消费维

权工作站。连续三年联合襄阳广播电视台开展以“优化汽车消费环境”为主题的诚信教育活动，在“动力890”栏目成立“超哥汽车消费维权工作室”，受理投诉299起，调解率94.98%。四是发挥桥梁纽带作用，建立消费纠纷仲裁快速通道。同襄阳仲裁委达成协议，双方建立消费者权益争议化解工作对接机制，将未能达成调解又适合仲裁解决的消费投诉案件，按照当事人意愿，引导当事人选择仲裁方式解决。目前处理消费争议纠纷类案件21件，案件标的额2063.01万元。五是深入推进“七天无理由退货”活动，发挥优质企业示范引领作用。全市参与企业1081家，选树省级消费教育基地18家、线下无理由退货优秀示范店22家，累计办理无理由退货71万件。六是关注不特定消费者权益，建立公益诉讼协助机制。与市检察院在知识产权领域开展消费者权益保护合作工作，双方对履职过程中发现的侵害消费者合法权益的公益诉讼案件，建立线索共享移送、办案沟通协作、联席会议、问题研讨机制，协同推进消费民事公益诉讼工作。七是提供法律帮助，支持消费者提起诉讼。全市消委组织支持消费者起诉5起，帮助消费者挽回经济损失1370余万元。

## 鄂豫皖推进区域“一体化” 致力构建消费维权“朋友圈”

文/章志军

5月27日，河南省漯河市消费者协会秘书长李大顺一行来汉川市消费者委员会，就进一步推进跨区域消费维权合作事宜进行交流。

2月27日，鄂豫皖消费维权大别山联盟在漯河

市成立。三省十五地、市消保委（消协）组织负责人签署了《鄂豫皖消费维权大别山联盟合作意向书》。其中，汉川市消费者委员会为轮值单位。

李大顺一行在听取汉川市消费者委员会近年来的

## 潜江市委书记盛文军调研 消费纠纷调解委员会工作

文/柳春龙

5月23日下午，潜江市委书记盛文军一行到市消费纠纷调解委员会调研。市委副书记、政法委书记严义高，副市长、市公安局局长苏才峰参加调研。



潜江市市场监督管理局党组书记、局长李勇详细汇报了市消费纠纷调解委员会的工作情况和取得的成绩。近年来，潜江市消费者委员会以成立运行消费纠纷调解委员会为抓手，以完善消费纠纷多元化解机制、提升消费维权效能、解决重大消费纠纷矛盾为重点，全力维护消费者权益，在消除矛盾、维护社会稳定上取得了一定成效。市消费纠纷调解委员会发挥专

业性社会调解的优势，着力于疑难、重大消费矛盾纠纷调解，共受理消费纠纷案件162件，其中调解一般矛盾纠纷86件，疑难消费纠纷76件，为消费者挽回经济损失80余万元，平稳解决了一系列重大投诉，得到上级部门的表扬和认可，维护了社会稳定，获得了“群众的好口碑”。

听取汇报后，盛文军对市消费纠纷调解委员会的工作给予积极评价，指出消费是关系群众的大事，一定要提前介入、抓早抓小，全力、全程做好疑难、重大消费纠纷矛盾化解，维护社会和谐稳定。

盛文军强调，要优格局，加强调解组织建设，积极推动矛盾纠纷解决机制大融合、大联动、大共享，加快构建“纵向到底、横向到边”的大调解工作格局；要抓队伍，强化专业调解队伍建设，实现司法调解、行政调解、社会调解协同联动，充分发挥调解对维护政治安全、社会稳定的“减震器”作用；要强保障，加强办公场所、装备设施等人财物全方位保障，尤其要落实专职调解员待遇保障，以高质量调解护航高质量发展。

工作介绍后，对汉川市消费者委员会坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立“有人才会有位”的工作理念，立足职能，服务大局，深入扎实开展加强组织建设、消费教育、多元化解消费纠纷、放心消费创建等工作给予赞赏；并与汉川市市场监督管理局、汉川市消费者委员会围绕打破消费维权区域行政壁垒，进一步加强鄂豫皖消保机构（组织）协作交流、共同构建消费维权“朋友

圈”，实行三地消委会（消协）组织信息共通、机制共建、资源共用、成果共享，逐步构建跨区域消费者权益保护工作一体化，改善消费环境、激发消费活力，推动扩大内需，进行了深入交流。

5月28日上午，李大顺一行深入汉川市邮政分公司省级放心消费创建行业示范点、汉川市电信分公司消费维权服务站等地进行调研。



# 荆州为荣获省级“放心消费创建示范单位” 和“七天无理由退货优秀示范单位” 荣誉称号企业授牌

文/李 闽 谭郭庆



5月16日，荆州市市场监管局、荆州市消费者委员会为荣获“湖北省放心消费创建示范单位”和“湖北省七天无理由退换货优秀示范店”的两家企业授牌。荆州市市场监管局副局长吕涛涛、荆州市消费者权益保护中心主任张琼，荆州区、沙市区市场监管局

消保股同志参加授牌仪式。

吕涛涛表示，这一荣誉的获得，不仅反映了荆州市市场监管局、市消委在消费创建活动上不断改善消费环境取得的成绩，也将更进一步督促并激励广大经营户进一步规范经营行为，增强服务意识，让消费者更加安心放心消费。希望获奖企业珍惜荣誉，再接再厉，坚持把放心消费创建工作与企业文化相融合，持续推动放心消费创建活动，不断提高创建质量，积极规范经营行为，构筑“诚信经营放心消费”的良好氛围。

获奖单位负责人表示，作为放心消费示范单位，会非常珍惜此项荣誉，积极发挥表率作用，以高度的责任感严格保证商品质量，营造诚信、文明、安全、放心的消费环境，切实维护广大消费者合法权益。



授予荆州市燕兆丰业商贸有限公司万达店  
省级“放心消费创建示范单位”荣誉称号



授予湖北永辉中百超市有限公司荆州吾悦  
广场分公司 省级“七天无理由退货优秀示范单位”荣誉称号

## 黄冈携手安庆联合推进消费维权跨区域保护

文/龙 林

为更好保障鄂皖两地消费者合法权益，优化消费环境，服务地方经济发展。5月27日，安庆市消保委主任程学东一行赴黄冈调研交流，并就两地消费维权跨区域保护举行签约仪式。黄冈市市场监管局党组成员、副局长陈兴旺，消保科、食品协调科、

消保中心等科室相关同志参加活动。

会上，双方围绕如何共同做好两地消费维权工作开展深入交流，并就两地联动开展商品服务社会监督，联手推动消费纠纷“异地联调”，积极推进消费教育宣传引导，协同推动消费领域立法立规等方面合作达成共识，签订了消费维权跨区域保护合作协议。

下一步，黄冈市、安庆市将全面加强对消费者权益保护工作，建立健全消费维权工作协调机制，定期召开专题会议，共同研究制定跨区域消费维权工作合作发展规划和实施方案，深化一体化跨区域保护，实现资源共享、优势互补、合作共赢，推动合作机制落地落实。



## 荆门市消委走访装饰装修行业

文/黄 波

5月8日下午，荆门市消费者委员会、荆门市装饰装修办、荆门市建筑装饰装修协会及部分企业在荆门市建筑装饰人民调解委员会会议室召开研讨会，主要针对当前家居装饰装修行业存在的预付费消费风险、合同条款不规范、投诉频发等突出问题。参会单位就如何提升装修领域消费环境，规范装饰装修市场经营行为，以及目前突出的预付费消费纠纷等方面发言，提出建议。

随后，对消费者诉求较多的两家企业现场走访摸排。通过实地查看，听取汇报，掌握企业经营情况；与企业探讨分析消费者诉求原因，指导企业

如何保障消费者权益；宣传《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》，《湖北省消费者权益保护条例》等法律法规；引导经营主体要诚信守法经营，依法依规开展促销活动，不设置损害消费者权益的霸王条款；对于定金（订金）或意向金的收取，一定要约定清楚，重点提醒字面含义，同时做好规范使用和管控，确保专款专用，避免产生纠纷。

受访企业表示，将严格落实经营主体责任，诚信守法经营，强化全体员工的工作责任心和服务意识，积极处理消费者合理诉求，提高服务质量。



## 荆州宜昌两地消委联合开展文旅消费体察活动

文/张琼 王李华

为加强宜荆荆恩消费维权一体化建设，激发消费活力，营造安全、放心的消费环境，学习先进地区创5A景区工作经验，推进荆州古城创建国家5A级旅游景区工作。4月10日，荆州、宜昌两地消费者委员会联合组织开展“优化消费环境·激发消费活力”文旅消费体察活动在宜昌长阳省级消费教育基地举行。来自荆州的党代表、人大代表、政协委员、消费者代表、消费维权志愿者、放心消费创建示范单位代表、媒体记者、市文旅局、荆州区、沙市区、经开区消委相关负责人共40余名体察员走进湖北省消费教育基地长阳清江画廊开展消费体察活动，为宜荆荆恩文旅事业健康发展建言献策。

在长阳清江画廊旅游景点，消费体察团对当地的旅游资源、线路、接待服务、硬件设施等进行了解，并从景区管理、卫生状况、图示路牌、讲解服务、明码标价等20个方面开展体察评价。经过2小时30分的消费体察，体察代表团代表了解到清江画廊旅游度假区由湖北清江画廊旅游开发有限公司经营，是三峡地区面积最大的一个国家5A级旅游度假区，融合了自然美景和土家族文化的5A级景区和国家地质公园，2023年被公布为湖北省放心消费创建示范单位。

体察代表团表示，景点独具魅力的土家文化、秀美山水、民俗文化等让人印象深刻，并对规范的管理措施、持续完善的设施设备、热情的接待服务消费维权站建设给予高度赞扬，荆州古城创建国家5A级景区上要多借鉴和学习。同时，消费体察代表也指出景区内商品明码标价等方面有待改进优化的意见和建议。



荆州市文旅局体察代表表示在清江画廊景区消费体察收获很大，荆州景区将在持续加强配套设施建设，丰富景区服务、推进景区智慧化服务平台建设上不断学习和改进，提升游客体验感和满意度。

“加强跨区域协作，不断优化消费环境，构建文旅消费保障体系，持续提振消费信心”是多位体察团成员对当地旅游高质量发展的建议。

下一步，四地消委组织将继续发挥消费引导优势，联手开展商品和服务消费体验、消费调查等，向社会展示、推介宜昌、荆州、荆门、恩施优质消费资源，及时收集消费者意见反馈给经营者，推动供给侧提升商品和服务质量，助推产业结构转型升级。





## 从源头到餐桌的食品安全如何守护？ 黄冈市消委组织的这场消费体察活动告诉您

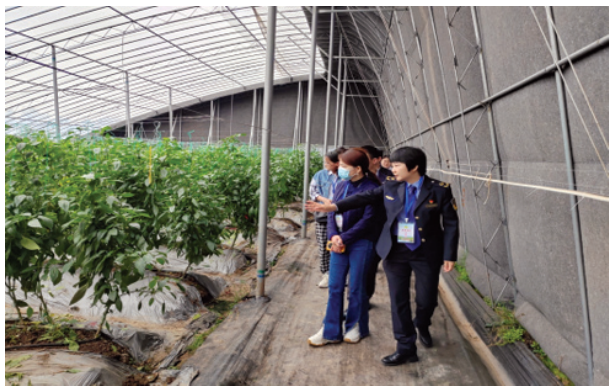
文/罗浩萍 龙 林

4月16日，黄冈市消费者委员会、黄冈市市场监管局组织人大代表、政协委员、律师代表、城区大型商超代表、消费者代表、新闻媒体、食品快检、动物快检人员等25人组成消费体察团，在黄冈市农业农村局的支持下，走进黄商购物中心的农产品生产基地和肉制品供应商生产车间，开展“暖心购物公益行 放心消费在黄冈”消费体察活动。

**9点15分**

消费体察团走进黄商购物中心，现场查看了超市的证照、消费维权服务站、放心消费创建标识、制度公示栏，了解超市在服务价格方面是否公示、价格设置是否合理、消费投诉流程及接诉处置机制、线下购物七日无理由退货服务等情况。

**10点15分**



体察团走进黄州区堵城镇叶路洲齐农蔬菜基地，了解蔬菜种植、采摘、清洗加工、农药残留检测、运输等全流程情况，食品快检人员现场抽样对螺丝椒中有机磷和氨基甲酸酯类农药残留量进行快速检测，经检测判定为合格。

**11点20分**



体察团来到黄商物流园仓储库房，对商品的储藏、保存条件、资质、检测报告、进销货台账、索证索票制度的执行情况等进行现场查阅，并对仓库如何管理商品进行了询问。

**14点30分**



体察团走进裕中兴食品公司生产车间，全面了解肉制品生产加工过程及检验检测情况，并现场抽样进行快检。

**15点30分**

体察团到黄商集团的中央厨房加工制作车间，参

## 荆楚维权

观黄商鲜的面点、蔬菜、荤菜等加工过程，黄商鲜的负责人为体察团介绍了相关食品加工生产流程和黄商鲜的生产情况。透过玻璃，能看到整洁有序的加工车间和生产流水线，体察团对车间的卫生环境和管理制度表示肯定。

16点20分



消费体察团召开座谈会。会上，黄商企业负责人对保障食品安全、落实索证索票制度、商品储藏保存、开展放心消费等工作情况进行了介绍，对体察团提出的意见和建议表示感谢，接受对企业食品安全质量管控以及经营门店消费纠纷处理等方面提出的意见和建议，并表示将进一步加强行业自律，确保消费者吃得放心，用得安心。

此次活动搭建了消费者与经营者沟通交流的平台，推动了消费者权益保护共建共治共享。体察团代表纷纷表示，通过参与体察活动，增进了对经营者的了解和理解，也增强了放心消费的信心。同时希望企业严格执行食品安全标准和食品管理制度，保证食品安全，诚信经营，注重品牌建设，赢得消费者的信任，不断提升广大消费者的安全感、获得感和幸福感。

黄冈市市场监管局党组成员、副局长陈兴旺表示，开展消费体察活动旨在贯彻落实今年3月份《政府工作报告》提出的“优化消费环境，开展消费促进年活动，实施‘放心消费行动’”部署要求，感谢各行业代表对消费维权工作的支持，市场监管部门将认真履职尽责，加强对食品安全和产品质量监管。希望黄商集团加强品牌建设，关注品质和品控管理，进一步提升商品和服务质量上下功夫。

下一步，黄冈市消费者委员会、市场监管局将进一步推动强化社会监督，完善社会共治，通过开展放心消费行动，努力营造放心消费环境，激发消费活力，助推黄冈经济社会高质量发展。

## 孝感市消委开展“五一”节前市场消费体察活动

文/杨波

4月24日至25日，孝感市市场监管局、孝感市消费者委员会邀请人大代表、政协委员及相关部门和社会志愿者，针对文化旅游和食品安全等领域，组织开展了以“优化消费环境，打造亮点品牌”为主题的市场消费体察活动，体察“五一”节前市场情况。

重点体察内容涉及文化旅游和食品领域的商品服务价格、人身及食品安全、产品及服务质量、消防及应急设施、投诉及处置体系等。体察人员先后去孝昌、孝南和安陆，分别体察了湖北尖峰茶业股份有限

公司的茶业采摘和生产工艺、湖北金卉庄园农业有限公司的文旅迎节准备、湖北米秀食品有限责任公司的食品生产过程、湖北闻樱旅游开发股份有限公司消费教育基地、湖北五言陆色农业发展股份有限公司投诉服务站点及阳光和解机制落实情况。

体察活动，引入第三方视角来检查和检验经营主体的经营行为以及市场监管部门的监管落实情况，将对活动进程及取得的成效适时向社会公布，加强社会监督。



## 宜荆荆恩消费体察团走进公安县美灵宝公司

文/肖冠峰



为进一步加强消费教育引导，积极助推宜荆荆恩城市群商品质量和服务水平的提高，围绕“激发消费活力”年主题，公安县市场监管局积极推动开展美灵宝现代农业股份有限公司消费体察活动。

据悉，此次活动由宜昌市消费者委员会联合荆州市市场监督管理局、荆州市消费者委员会及公安县市场监督管理局举办，六十余名由消费者，志愿者，企业代表，成员单位、市场监管部门、消委领导等组成的消费体察团走进美灵宝现代农业股份有限公司，实地了解茶叶生产的一系列环节。

在美灵宝工作人员带领下，消费体察团参观公司文化展厅、茶叶生产车间、产品展厅等，了解公司发展历程及产品生产、包装流程、产品特性和市场拓展情况，并现场品尝美灵宝杯泡茶，感受简单喝好茶。随后消费体察团代表一起参与交流

座谈会，工作人员详细介绍公司情况、销售、售后服务等流程细节，集中观看了美灵宝产品宣传短片。

据了解，美灵宝在发展过程中，始终坚持“以市场为先导，以科技为支撑、以质量为保障、以品质为生命”的经营理念，致力于开发创新型、时尚型、方便型与功能型的现代茶饮，做强做大现代茶企业，让世界“简单”喝上中国好茶。

宜昌市消委秘书长王李华表示，美灵宝的企业展厅、茶水一体机和丰富的产品令人印象深刻，公司不仅与时俱进、积极创新，还特别注重消费者的需求和感受。希望以后互相之间多沟通交流，积极助推宜荆荆恩一体化。





## 湖北315消费投诉和解平台 第10期“黑榜单”

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国侵害消费者权益行为处罚办法》相关规定，根据“湖北315消费投诉和解平台”工作规则，对经营者置之不理、故意拖延或无理拒绝消费者合法诉求超过十五日以上的侵权行为向社会大众披露，提醒广大消费者谨慎消费，更好地营造安全放心的消费环境。

### 榜单如下：

#### 01.瑞霖国际健康管理中心收取预付款后停业跑路

**商家名称：**鄂州市临空经济区瑞铭养生保健馆  
**统一社会信用代码：**92420712MACB3EEN0G  
**法人代表：**吕勇  
**公司经营状态：**停业闭店  
**涉诉案件：**22件  
**涉案金额：**9万余元  
**投诉时间：**2023年11月20日  
**投诉人：**汪女士  
**投诉内容：**鄂州消费者汪女士投诉，称其在瑞霖国际健康管理中心充值了1.1万元，后续去店里消费却发现已停业闭店，打电话询问才被告知已停业，会员余额可在别的商家使用，汪女士认为距离太远不同意，要求商家退费遭拒。

**投诉要求：**退还剩余费用，不接受转到其他商家。

**处理过程及结果：**2023年11月起湖北315消费投诉和解平台陆续收到22位消费者投诉，省消委高度重视，立即启动社会联调工作机制开展投诉调查。经查，该商家在无任何形式告知消费者的情况下已闭店跑路，调解工作无法推进。截止2024年1月30日，涉诉金额累计达9万余元。

**消委观点：**该商家以降价优惠诱导消费者充值办理会员，后在无任何形式告知消费者的情况下闭店停业，漠视消费者合理合法诉求，违反《消费者权益保护法》第五十三条之规定，严重侵害了消费者合法权益。

#### 02.湖北壹曙光教育科技有限公司虚假宣传诱骗办理分期贷款

**商家名称：**湖北壹曙光教育科技有限公司  
**统一社会信用代码：**9142110033179727XD  
**法人代表：**江文婷  
**企业监事：**姜仲祥  
**经营住所：**武汉市东湖高新技术开发区光谷大道41号现代·国际设计城一期3栋1栋16层09号  
**公司经营状态：**存续（在营、开业、在册）  
**涉诉案件：**13件  
**涉案金额：**8.37万元  
**投诉时间：**2023年12月30日  
**投诉人：**程先生

**投诉内容：**江西消费者程先生投诉，称其在湖北壹曙光教育科技有限公司花费5584元报名了行政管理自考本科班，但该公司的课程视频粗制滥造、质量达不到要求，与授课老师得不到有效的沟通，与宣传严重不符，甚至发现报名时该公司未经消费者同意，就擅自代签了8份小雨点放贷公司的合同。以上问题一直未得到妥善处理，程先生申请解约退费，又被索要高额违约金。

**投诉要求：**解除合同，退还费用。

**处理过程及结果：**省消委接诉后迅速开展调查调解，经查，该公司因诱骗消费者报班并办理分期贷款而被多人投诉，主要手段是通过电话推销提升学历课

程业务，以“课程精美、学业轻松、毕业双证、不考英语”为噱头，诱导消费者报班参加培训，若消费者以经济不太宽裕推辞，则会力推分期付款，却不说明相关费用，甚至存在本人不知情，代签借贷合同之情况。开展调解时遭该公司推诿扯皮，对消费者的合法合理诉求置之不理、故意拖延，调解工作无法推进。截止2024年1月30日，涉诉金额累计达8.37万元。

**消委观点：**该公司利用消费者急于提升学历的心理，以“课程精美、拿证轻松”夸大宣传，实际上并不具备相当师资，课程缩水又在售后设障碍，既不诚信也不合法，无视消费者的合法诉求，违反《消费者权益保护法》第四十八条、五十五条之规定，严重侵害了消费者合法权益。

### 03.卡尔健身收取预付款后闭店停业

**商家名称：**湖北卡尔体育文化发展有限公司

**经营住所：**鄂州市鄂城区司徒路16号澜庭国际9号楼3号

**统一社会信用代码：**91420700MA4921H55R

**法人代表：**朱杰涛

**企业监事：**许晓平、朱来云

**公司经营状态：**停业闭店

**涉诉案例：**20件

**涉案金额：**4.49万元

**投诉时间：**2023年12月26日

**投诉人：**曹先生

**投诉内容：**鄂州市消费者曹先生投诉，称其在卡尔健身充值办理了五年的健身卡，不久后发现该公司闭店，几经周折联系上该公司负责人，却被告知可以去另一家健身房继续消费，曹先生以在另一家健身会不便利拒绝，双方协商无果。

**投诉要求：**退还剩余费用。

**处理过程及结果：**2023年12月起，湖北315消费投诉和解平台陆续收到20起关于卡尔健身的消费投诉，投诉内容反映该公司收取预付款后无故闭店，疑似跑路。对于该公司“一事多人”投诉反映的情况，

省消委高度重视，立即展开投诉调查。经查，该公司因经营不善无法按时支付房租而闭店停业。经多轮调解，该公司负责人表示仅能帮助消费者将会员信息转至另一家健身房继续消费，不能实际解决纠纷，后续态度恶劣导致调解无法推进。截止2024年1月30日，涉诉金额累计达4.49万元。

**消委观点：**该公司以优惠促销为由招揽消费者充值办理会员，收取大笔预付款，继而无故闭店停业，确系违约。不能妥善处理消费者合法诉求，面对调解人员态度蛮横，不讲理不负责，其行为违反《消费者权益保护法》第九条、五十三条之规定，严重侵害了消费者权益。

### 04.喜达向美收取预付款后闭店跑路

**商家名称：**武汉喜达向美企业管理咨询有限公司

**统一社会信用代码：**91420106MACTDXAN8H

**法人代表：**林曦

**企业监事：**熊碧波

**经营住所：**武汉市洪山区民族大道同学广场3F-76号

**公司经营状态：**闭店停业

**涉诉案例：**4人

**涉案金额：**3000元

**投诉时间：**2024年1月5日

**投诉人：**林先生

**投诉内容：**武汉市消费者林先生投诉，称其在喜达向美充值办理了10个月的健身卡，不料该公司突然关门，其老板也联系不上，情急之下林先生投诉，请求帮助维权。

**投诉要求：**退还剩余费用

**处理过程及结果：**2024年1月5日，湖北315投诉和解平台收到4件关于武汉喜达向美企业管理咨询有限公司的投诉，投诉事由均为该公司开业不久即闭店停业，店内健身器材被搬空，其经营人员不知去向，且投诉人受损金额均为750元。省消委了解情况后立即展开调查，多渠道努力均未能与该公司人员取得联

系，最终由辖区消委核实该公司已跑路，调解工作无法开展。

**消委观点：**该公司以优惠为噱头吸引消费者充值办理健身卡，短时间内卷钱跑路，对消费者合法诉求置之不理，违反《消费者权益保护法》第五十三条之规定，严重侵害了消费者权益。

## 05.金色童年儿童摄影中心收取预付款后闭店跑路

**商家名称：**武汉市江岸区金色童年儿童摄影工作室

**统一社会信用代码：**92420102MA4JC45H9K

**法人代表：**韩翔(个体工商户)

**经营住所：**武汉市江岸区中山大道932号

**公司经营状态：**停业闭店

**投诉时间：**2023年11月30日

**投诉人：**庞女士

**投诉内容：**武汉市消费者庞女士投诉，称其在江岸区金色童年儿童摄影中心处为孩子拍摄写真，拍摄中该影楼摄影师推销一份3000元的摄影套餐，其中包含为宝宝拍摄三次，拍摄时间不限，在摄影师极力营销下便购买了该套餐。后使用套餐为宝宝拍摄了一次周岁照，该影楼承诺45天内交付相册成品，却是在庞女士反复催促下，于拍摄后半年才通知去拿成品，前去取片的时候发现该影楼店门上锁、人员失联，高德地图也显示此店已关闭。

**投诉要求：**交付成片，退还剩余费用

**处理过程及结果：**省消委收到庞女士投诉后，立即展开调查。却始终无法与该影楼人员取得联系，最终由辖区消委核实该影楼已跑路，调解工作无法开展。

**消委观点：**该影楼以优惠为噱头吸引消费者购买套餐，收取预付款后不按约定履行义务，未告知消费者便闭店停业，对消费者合法诉求置之不理，违反《消费者权益保护法》第五十三条之规定，严重侵害了消费者权益。

## 06.焱珍家政服务部损坏地板拒不赔偿

**商家名称：**武汉市洪山区焱珍家政服务部

**统一社会信用代码：**92420111MA4JE90452

**法人代表：**胡焱珍(个体工商户)

**经营住所：**武汉市洪山区铁机宿舍1栋2单元1楼33

**公司经营状态：**存续(在营、开业、在册)

**投诉时间：**2023年11月2日

**投诉人：**邹女士

**投诉内容：**武汉市消费者邹女士投诉，称其经装修公司推荐委托焱珍家政服务部上门服务，做开荒保洁，在验收时发现地板上有明显污垢未清理，该服务部保洁人员称污垢为装修施工遗留胶水，无法清理，遂收款离开。后邹女士联系装修师傅沟通此事，由装修师傅出示的交工拍摄视频表明，视频中地板不存在该污垢。邹女士与装修公司人员一同进屋查看才发现该污垢并不是附着的污垢，而是地板被损坏，结合交工视频可确定为保洁过程中损坏。邹女士与该家政服务部联系时经营者拒不承认，其次邹女士发现洗手池的下水口的五金也被人为损坏，一并反映后，该服务部经营者态度蛮横拒绝沟通。消费者无可奈何，遂投诉维权。

**投诉要求：**更换被损坏地板，赔偿损失。

**处理过程及结果：**省消委收到投诉后，立即展开调查。经查，根据消费者和装修公司提供证据，基本确定地板系保洁人员损坏，省消委在协商调处过程中，该服务部负责人不承认是保洁人员所为，后又借口消费者未及时与之沟通，出言辱骂，拒绝调解，调解工作无法开展。

**消委观点：**该服务部人员服务时未尽到注意义务，导致消费者全新地板被损坏，面对消费者的举证推卸责任，态度蛮横拒不承担责任，辱骂、威胁消费者，漠视、无理拒绝消费者合法诉求，违反《消费者权益保护法》第十六条、第四十条之规定，严重侵害了消费者权益。



# 超期家电危害居然这么多？！

随着电器消费的需求不断升级，家里的老旧电器如何处理也成为困扰诸多消费者的难题。

今年3月，国务院发布《推动大规模设备更新和消费品以旧换新行动方案》，就开展家电产品以旧换新作出部署。相关政策利国惠民、意义重大，有利于提升人民群众生活品质、满足美好生活需要，有利于拉动消费、扩大内需、增进产能。

消费者协会提示广大消费者关注家电使用年限，及时将老旧家电换新升级。

### 01.家电超期服役危害多

根据2020年中国家用电器协会发布的《家用电器安全使用年限》系列团体标准来判断，常用家用电器安全使用年限建议如下：电冰箱、微波炉、电风扇为10年，彩电及空调为8-10年，洗衣机、热水器、家用净水机、电热毯、燃气灶、智能坐便器、吸尘器为8年，电压力锅、电饭煲为5年。

超过安全使用年限的家电产品可能存在零部件和电路老化等问题，增加了发生漏电、短路、火灾等安全隐患的可能性；老化的家电产品通常能耗较高，能源利用率低下，使用过程中会浪费大量电能，增加能源消耗和电费支出；老化的家电产品可能存在有害物质释放等问题，对环境造成污染和负面影响，不利于环境保护和可持续发展。

### 02.绿色智能家电实惠多

在新技术赋能下，家电智能化水平显著提高，同时更加注重节能环保。对比旧产品，新的家电产品更节能，性能也更好，可以满足更丰富、更多层次的消费需求。

目前主流的电冰箱大多采用更高效的变频压缩机、更精确的温湿度控制技术，乃至创新的人工智能

技术，不仅更加节能，而且保鲜效果更好、保存时间更长。

洗衣机可以自动感知衣物的重量、脏污程度，精准投放洗涤剂，自动选择水量、洗涤程序，更加节能省水，而且具有比过去产品更丰富的功能，针对一些以前不便在家清洗的衣物，比如羽绒服、羊毛、丝绸等，都设有专门的洗涤程序，消费者在家也可以洗得很干净。

采用了更加高效的压缩机、换热器和智能控制算法的空调不仅更节能，舒适性也更好，吹出来的风更柔和，有些产品甚至可以为用户定制健康舒适的空气解决方案。

### 03.通过正规渠道来换新

当前，各地政府相继出台了家电以旧换新的补贴政策，各平台、企业也通过折价券、回收补贴或折扣等形式提供了优惠活动，消费者在购买新款家电时，可用旧家电抵扣相应金额。

对于有换新需要的消费者，要事先了解所在地政府及有关部门出台的相关政策，了解各平台、企业的优惠活动，优先选择品牌家电企业的官方网站或专卖店、知名电商平台、大型家电商场或连锁店，这些渠道通常具有较严格的产品审核和售后机制。

在购买前要仔细检查产品包装和标识，确保包装完好无损，标识清晰可辨；查证产品型号、规格、认证证书等相关产品信息；注意留存聊天记录、购物发票等消费凭证。

家电以旧换新不只是一笔经济账，还一笔环境账、资源账。消费者协会倡导广大消费者选择绿色、低碳的消费方式，积极参与家电以旧换新活动，共享绿色智能美好生活。

# 嗦小龙虾要注意哪些？ 这份消费提醒请查收！

文/余英

天气转暖，小龙虾开始上市，为了让广大消费者安全食用小龙虾，鄂州市市场监督管理局、鄂州市消费者委员会作如下消费提示：

### 科学选购

消费者尽量选购产地明确、运输时间短的小龙虾，对于来源不清的小龙虾要慎重选购。

一是闻气味。生长于良好环境（水域）的小龙虾带有一股自然的虾腥味，没有腐败等异味。

二是看外观。新鲜的小龙虾鲜亮饱满，外壳干净、色泽均匀，虾头虾尾紧密连接，尾部弯曲有力。

三是判活力。鲜活小龙虾四肢完整、活动敏捷。如外界物体靠近小龙虾正面时，其鳌足会张牙舞爪，说明其活力很强。

### 安全食用

小龙虾味道鲜美，要洗干净、煮熟透、适量食用。

一是反复冲洗去杂质。活虾买回后先用清水喂养24小时，让其充分吐出体内的泥沙等杂质；用刷子刷洗虾身，然后用清水反复冲洗以洗净杂质。

二是烹饪时间要充足。千万不要生吃或食用



未熟的小龙虾，须确保其完全熟透。可先用油炸再清炒，水煮也应保证20分钟以上，达到高温杀死寄生虫囊蚴的效果。烹饪小龙虾的温度需达到100℃以上，并持续一定时间。

三是不吃头部和死虾。死虾可能因蛋白质腐败变质以及滋生一定的细菌导致食用存在风险，所以不宜食用。此外，食用小龙虾时应避免吃头部，因为头部含肝脏、胃、腮等器官，容易堆积

污染物，寄生虫等。

四是适量食用不贪吃。小龙虾虽美味，但不要过量食用，特别是虾蟹过敏人群、痛风患者应慎重食用。

消费者在外食用小龙虾时，要选择证照齐全的餐饮单位，如果碰到有浓烈腥味、虾体散开发直、肉体松软无弹性、肌肉颜色变深、壳身有较多黏性物质等现象时，极有可能是死虾或变质虾制作，要拒绝食用。在食用小龙虾后身体出现不适或者有腹痛、腹泻、呕吐等症状，应及时到医院就诊。同时注意保留好消费凭证、剩余食品等相关证据，当合法权益受到侵害时，可拨打12315或关注微信公众号“湖北省消费者委员会”，登录“湖北315消费投诉和解平台”进行投诉，维护自身权益。

## 湖北省授予82家单位2023年度 “线下购物七日无理由退货优秀示范单位”

为深入贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，落实省市场监管局“打造‘放心消费还是湖北’消费维权品牌”工作部署，持续优化消费环境，激发消费活力，推动湖北加快建设全国构建新发展格局先行区，省市场监管局、省消委在全省开

展了“线下购物七日无理由退货”承诺活动。经各地推荐、社会评议、专家评价、综合评定等程序，确定了中百仓储超市有限公司傅家坡店等82家单位为2023年度“湖北省线下购物七日无理由退货优秀示范单位”，现予以公布。

### 2023年度湖北省线下购物七日无理由退货优秀示范单位名单（82家）

#### 武汉市

- 1 中百仓储超市有限公司傅家坡店
- 2 中百仓储超市有限公司静安上城店
- 3 中百仓储超市有限公司南湖购物广场
- 4 中百仓储超市有限公司蔡甸购物广场
- 5 武汉中商超市连锁有限公司中南店（中商优品汇）
- 6 武汉武商超市管理有限公司梦时代生活馆
- 7 武汉武商超市管理有限公司沌口店
- 8 厦门安踏服饰有限公司武汉楚河汉街分公司
- 9 快尚时装（广州）有限公司武汉第五分公司
- 10 武汉盒马网络科技有限公司帝斯曼分公司
- 11 武汉苏宁易购销售有限公司江汉大润发店
- 12 武汉苏宁易购销售有限公司徐东连锁店
- 13 汉商集团银座购物中心
- 14 武汉欧龙升官渡广场商业管理有限公司
- 15 武汉北辰承运供应链管理有限公司（武昌居然之家三翼鸟店）
- 16 沃尔玛购物广场武汉中山大道分店

17 武汉源德盛制冷有限公司

18 京东五星湖北集团有限公司武汉京东Mall

#### 黄石市

- 1 黄石团城山万达广场
- 2 黄石华冲鞋业服饰有限公司
- 3 黄石居然之家商业管理有限公司

#### 十堰市

- 1 湖北怡嘉商贸有限公司
- 2 十堰迎君电器商贸有限公司
- 3 十堰市新合作商贸有限公司郢西上津路店
- 4 十堰狂龙汽车销售服务有限公司
- 5 竹溪县刘娟服装店
- 6 十堰市新合作商贸有限公司

#### 襄阳市

- 1 武汉武商超市管理有限公司襄阳分公司
- 2 湖北元大粮油科技有限公司
- 3 枣阳市梦洁家纺城
- 4 湖北锦瑞祥商贸有限公司（谷山购物广场）
- 5 谷城乐享生活购物广场有限公司



# 荆楚维权

## 宜昌市

- 1 麦德龙商业集团有限公司宜昌西陵商场
- 2 沃尔玛（湖北）商业零售有限公司宜昌城东大道分店
- 3 点军区优购生活超市点军店
- 4 湖北国贸集团超市连锁有限公司猗亭店
- 5 宜昌北山商业连锁有限责任公司东辰心语店
- 6 湖北雅斯连锁商业有限公司小溪塔雅斯购物广场
- 7 枝江市安福寺镇六星华联超市
- 8 宜昌成悦商贸有限公司
- 9 兴山县兴宜购物广场

## 荆州市

- 1 江陵县天天超市资市店
- 2 公安县北山超市有限公司
- 3 宝帝服装超市
- 4 湖北帝曼得电子商务有限公司
- 5 监利市粤客隆商贸有限公司
- 6 湖北乡秀旅游服务有限公司
- 7 湖北永辉中百超市有限公司荆州吾悦广场分公司

## 荆门市

- 1 荆门市东方百货大厦京山购物广场

## 鄂州市

- 1 武汉武商超市管理有限公司武昌大道店
- 2 中百仓储超市有限公司鄂州分公司梧桐新居店
- 3 中百仓储超市有限公司鄂州分公司长港店
- 4 中百超市有限公司鄂州分公司碧石渡店
- 5 湖北汤臣鲜生超市有限公司
- 6 梁子湖区鄂商平价太和店
- 7 鄂州市佳友万家商贸有限公司
- 8 鄂州市鄂城区鄂商平价泽林店

## 孝感市

- 1 湖北乾坤购物有限公司

- 2 湖北尖峰茶叶股份有限公司
- 3 孝感市孝南区三汉镇惠民超市
- 4 沃尔玛（湖北）商业有限公司汉川西正街分店
- 5 汉川市广电家电商城
- 6 汉川市亲子坊母婴用品店（同仁店）

## 黄冈市

- 1 红安县鑫金都量贩生活超市
- 2 蕲春县国联电器有限公司
- 3 武穴雅维商业运营管理有限公司
- 4 上海红星美凯龙品牌管理有限公司团风分公司
- 5 黄冈居然之家商业运营管理有限公司

## 咸宁市

- 1 嘉鱼县和润家生活超市
- 2 赤壁市润桦商业管理有限公司
- 3 湖北黄袍山绿色产品有限公司
- 4 咸安区贺胜桥镇名人购物广场

## 随州市

- 1 随州大润发商业有限公司
- 2 湖北群兴购物广场有限责任公司

## 恩施州

- 1 利川市联辰商贸有限公司
- 2 建始食达好农产品工贸有限公司

## 仙桃市

- 1 武商仙桃购物中心管理有限公司

## 天门市

- 1 天门市豆丁屋母婴用品万达店
- 2 天门万和专卖店
- 3 天门市绿捷超市城西店

## 潜江市

- 1 潜江郝大虾食品有限公司

## 神农架林区

- 1 神农架家家惠超市有限责任公司

家电维修售后服务放心网点就选这143家

为进一步维护消费者的合法权益，提高消费者的辨别能力，提升家电维修放心网点在社会的影响力和广大消费者的认知度、满意度，营造安全放心的消费环境，谨防一些冒充知名家电品牌的家电维修网点设置家电维修服务陷阱，骗取消费者家电维修费的情况。湖北省家电与网络信息产品服务行业协会、湖北省家电消费维权办公室联合公布了2024年度143家全省家电维修售后服务放心网点名单。

143家家电维修售后服务放心网点是经品牌服务商推荐，家电服务专委会评审，最后由湖北省家

电与网络信息产品服务行业协会和湖北省家电维修办公室审核认定。通过审核认定的放心服务网点均能够较好的遵守本行业自律公约，维护行业整体利益，在行业内有良好的口碑，消费投诉率较低。

湖北省家电与网络信息产品服务行业协会资深会长沈洪国表示，对售后服务解决不及时、不满意的售后服务放心网点将取消全省放心网点资格。

湖北省家电消费维权办公室电话：027-88926166  
18995956909

2024年度湖北省“家电维修放心网点”名单

| 序号  | 品牌（海尔）/单位名称       | 地址                                        | 联系人 | 电话          |
|-----|-------------------|-------------------------------------------|-----|-------------|
| 1.  | 宜昌海思电器销售有限公司      | 湖北省宜昌市西陵区清波路6号3单元101室                     | 王金槐 | 13477189528 |
| 2.  | 恩施勃凯瑞商贸有限公司       | 湖北省恩施市航空大道23号阳光建材城B1002号                  | 高振芳 | 15549113111 |
| 3.  | 宜昌巨尊商贸有限公司        | 湖北省宜昌市西陵区唐家湾路唐家大院A区                       | 李志华 | 18272251999 |
| 4.  | 利川市巨航电器有限公司       | 恩施土家族苗族自治州利川市都亭街道办事处教场社区社区9组清源大道新华巷附一巷1-1 | 谭学文 | 15549107333 |
| 5.  | 武汉市江夏区鑫源恒达家电维修中心  | 武汉市江夏区纸坊大街湖北煤炭地质物探测量队西院                   | 刘小倩 | 13367283707 |
| 6.  | 武汉捷唯商贸有限公司        | 武汉市洪山区安康路南湖假日2栋海尔售后                       | 谢飞  | 15927366606 |
| 7.  | 武汉和众思创机电有限公司      | 武汉市江夏区藏龙岛办事处凤凰大道11号                       | 聂国富 | 18062525770 |
| 8.  | 武汉禾顺鑫商贸有限公司       | 武汉市洪山区仁和路东方玉龙居14栋海尔智家                     | 刘静  | 13396076830 |
| 9.  | 武汉海俊泽电器有限公司       | 武汉市江岸区后湖五路                                | 谢俊婷 | 13971502303 |
| 10. | 湖北明海商贸有限公司        | 湖北省襄阳市高新区追日路9号汉北科技孵化园3栋二楼海尔售后             | 陈明明 | 15972261799 |
| 11. | 沙阳县金柱电器经营部        | 湖北省荆门市沙阳县卷桥社区C7栋一楼                        | 王兰洲 | 13581336088 |
| 12. | 枣阳市海晨电器有限公司       | 湖北省襄阳枣阳市万通新城一期西大门右海尔智家                    | 莫中玲 | 13476333506 |
| 13. | 麻城市建设西路鑫缘电器       | 湖北省黄冈市麻城市建设西路海尔售后                         | 杨周元 | 18971726899 |
| 14. | 武汉海内思安装有限公司       | 湖北省武汉市汉阳区麒麟路海尔售后                          | 罗玲  | 15327323239 |
| 15. | 武汉市真诚无忧工程安装服务有限公司 | 武汉市蔡甸区蔡张二路31号海尔售后                         | 汪武  | 18571663166 |
| 16. | 湖北小兵科技发展有限公司      | 湖北省黄冈市武穴市永宁大道万达广场后面三翼鸟海尔智家                | 孔维芳 | 15071228370 |
| 17. | 黄梅县黄梅镇万里家电维修部     | 黄梅县迎宾大道欧亚达家居宏辉建材广场22栋海尔                   | 戴万里 | 18972728673 |

# 荆楚维权

| 18. | 湖北省指挥家技术有限公司    | 湖北省武汉市黄陂区前川街道西寺大道程家墩42号海尔售后     | 王家兴 | 13995552581 |
|-----|-----------------|---------------------------------|-----|-------------|
| 19. | 武汉市新洲区海维家电技术服务部 | 武汉市新洲区阳逻街道宏益幸福人家大门口海尔星级服务中心     | 罗杰  | 13135681090 |
| 20. | 应城市宇鑫家用电器进出口经营部 | 湖北省应城市富莱美建材城海尔星级服务中心            | 田金平 | 18771691154 |
| 21. | 云梦县昌顺装卸服务部      | 湖北省孝感市云梦县西环路海尔星级服务中心            | 徐应德 | 15926869796 |
| 22. | 孝感鑫海电器费用中心      | 湖北省孝感市孝南区长征路112号海尔智家店           | 姚均华 | 13707290306 |
| 23. | 江陵县星海电器有限公司     | 湖北省荆州市江陵县郝穴镇郢都电商产业园（进门左手边第3家）   | 闫江陵 | 15334168888 |
| 24. | 石首市兴华家电维修部      | 湖北省荆州市石首市笔架山街道原种场胜利垸八组          | 龙小刚 | 13593873518 |
| 25. | 天门海胜商贸服务有限公司    | 湖北省天门市汇侨大道长湾小区4组海尔星级服务中心        | 周凯  | 13098344524 |
| 26. | 荆州锦昌商贸有限公司      | 湖北省荆州市沙市区湖北省荆州市沙市区北京东路113号省电二处  | 龚亚丹 | 17707219825 |
| 27. | 荆州开发区楚洁家电维修部    | 湖北省荆州市沙市区立新街道吾悦广场附近海尔星级服务中心     | 王洁  | 17798345801 |
| 28. | 襄阳市捷诚商贸有限公司     | 湖北省襄阳市谷城县城关镇后街粮食局直属库12号         | 李俊杰 | 13797606639 |
| 29. | 十堰市一键通电器有限公司    | 湖北省十堰市张湾区汉江路58号海尔售后             | 古祥瑞 | 13797817166 |
| 30. | 宜城市百姓维修部        | 湖北省襄阳市宜城市七里岗路中农联A3栋101号         | 王继红 | 15571056472 |
| 31. | 大冶市巨尊商贸有限公司     | 湖北省黄石市大冶市金井路金圣小区海尔              | 曾桂林 | 15871591816 |
| 32. | 鄂州市华容区捷信电器维修服务部 | 湖北省鄂州市华容区段店镇三江大道5-7号            | 田彪  | 13871820215 |
| 33. | 温泉恒达家电维修中心      | 湖北省咸宁市咸安区温泉街道航天花园门店海尔空调         | 李亚桥 | 13235562535 |
| 34. | 鄂州市顺鑫电器服务有限公司   | 湖北省鄂州市鄂城区滨湖西路39号2区2-1           | 宋俊  | 18986423999 |
| 35. | 通山县鑫鑫电器店        | 湖北省咸宁市通山县西港桥附近                  | 陈钊  | 15872054500 |
| 序号  | 品牌（美的）/单位名称     | 地址                              | 联系人 | 电话          |
| 36. | 孝感市家信机电设备有限公司   | 湖北省孝感市孝南区书院街道后湖西路后湖御景7栋105美的售后  | 黄云星 | 13035162227 |
| 37. | 阳新县三溪镇东美家电经营部   | 湖北省黄石市阳新县兴国镇富川家苑                | 王志刚 | 18071093776 |
| 38. | 武汉市广安顺商贸有限公司    | 湖北省武汉市新洲区邾城街博物大道264号美的售后        | 廖志刚 | 18271888679 |
| 39. | 蕲春县宣宁家用电器经营部    | 湖北省黄冈市蕲春县漕河镇罗州城城隍庙斜对面美的售后       | 王亚超 | 13971728322 |
| 40. | 荆门市艳华电器安装有限公司   | 湖北省荆门市东宝区长宁大道55号                | 彭艳华 | 13797939869 |
| 41. | 宜昌莘龙商贸有限公司      | 湖北省宜昌市东山大道15号                   | 莘元果 | 15607204651 |
| 42. | 麻城市海美迪劳务有限公司    | 湖北省黄冈市麻城市龙池桥街道商贸物流城美的售后2-2B7-1  | 邱焕星 | 18171728887 |
| 43. | 龙感湖佳诚家电服务部      | 湖北省黄冈市黄梅县黄梅镇航信汽贸城2期C5栋-108号美的售后 | 张林  | 17771360789 |
| 44. | 武汉市东西湖广联电器经营部   | 武汉市东西湖区金银湖街道台湾源源鑫10栋1楼          | 高雷雷 | 18627726667 |
| 45. | 随州舜井家电维修部       | 湖北省随州市曾都区东城街道康华花语城西北门美的专卖店      | 刘爱兵 | 15871236531 |



|     |                  |                                           |     |             |
|-----|------------------|-------------------------------------------|-----|-------------|
| 46. | 武汉市洪山区顺风达电器经营部   | 湖北省武汉市洪山区卓刀泉南路33号林业科技推广中心二层一楼             | 魏冉  | 15337162033 |
| 47. | 襄阳金美机电安装有限公司     | 湖北省襄阳市高新技术产业开发区追日路9号汉北孵化园7幢1层102室（美的服务中心） | 贺正浩 | 15897872797 |
| 48. | 黄石港区昊泰电器商行       | 湖北省黄石市黄石港区彩虹路爱佳雅苑美的售后                     | 潘找明 | 13197009018 |
| 49. | 湖北良基机电工程有限公司     | 湖北省黄冈市黄州区鲇鱼巷17号                           | 陈高全 | 18986559996 |
| 50. | 洪湖市新堤宏杰电器售后服务部   | 湖北省荆州市洪湖市新堤街道帝豪景城美的中央空调A113-114           | 王静  | 17707166317 |
| 51. | 武汉美恒通商贸有限公司      | 武汉市江汉区常青街道凯旋佳园五栋门面美的售后                    | 席绪红 | 18971364897 |
| 52. | 钟祥市鑫宇家电维修服务中心    | 湖北省荆门市钟祥市郢中街道西环二路创业园 A2栋109美的售后           | 叶成  | 13339750068 |
| 53. | 武汉市江夏区瑞格美电器经营部   | 武汉市江夏区江夏大道向阳社区对面                          | 熊峰  | 13720141862 |
| 54. | 荆州开发区驿晨机电设备服务部   | 湖北省荆州市沙市区立新乡街道义乌小商品城2期216美的空调售后           | 马康华 | 13972307588 |
| 55. | 武汉智博能机电工程有限公司    | 湖北省武汉市汉阳区四新街道墨水湖南路港口小区217栋                | 顾爱娣 | 19907154906 |
| 56. | 武汉市武昌区萍祥电器维修服务部  | 湖北省武汉市洪山区野芷湖街道马湖新村商业街54栋美的服客服务中心          | 王萍  | 15071333771 |
| 57. | 武汉市恒君朋暖通设备安装有限公司 | 湖北省武汉市黄陂区前川街道鲁台顺河村68号美的售后                 | 陈书朋 | 15549469915 |
| 58. | 天门市兴成家电制冷维修部     | 湖北省天门市竟陵街道陆羽大道东6号景天苑一号楼一单元门面              | 范为为 | 15572805362 |
| 59. | 宜昌瑞派机电设备安装工程有限公司 | 湖北省宜昌市伍家岗区花溪路188号跨境电商产业园4-101             | 邓海燕 | 13235637277 |
| 60. | 武汉市汉阳区鑫军电器服务部    | 武汉市汉阳区沌阳街道东风大道36号新华工业园附23号美的售后（圆通速递对面）    | 兰小军 | 18107239912 |
| 61. | 宜昌市伍家岗区大楚机电设备安装部 | 湖北省宜昌市东山大产285号青青家园院内                      | 周雪冰 | 18271318999 |
| 62. | 广水市广办创美家电经营部     | 湖北省随州市广水市广水街道工新新村2号                       | 韩义强 | 13093288770 |
| 63. | 汉川市彩宏电器修理服务部     | 湖北省孝感市汉川市仙女山办事处泵站河80号（祥飞米业）               | 董菊霞 | 13807292870 |
| 64. | 襄阳蓝海豚机电工程有限公司    | 湖北省襄阳市樊城区旭东巷7号                            | 郭军  | 17771001166 |
| 65. | 襄阳市樊城区和优制冷服务中心   | 湖北省襄阳市樊城区七桥腾达工业园                          | 贾建新 | 15502707016 |
| 序号  | 品牌（格力）/单位名称      | 地址                                        | 联系人 | 电话          |
| 66. | 宜昌莱力斯机电设备有限公司    | 湖北省当阳市玉阳办事处新玉阳路123号门面格力专卖店                | 肖华洪 | 15972718818 |
| 67. | 武汉华瑜兴商贸有限公司      | 湖北省武汉市洪山区珞喻路1037号华中科技大学喻园小区               | 王洁  | 18986105575 |
| 68. | 黄梅县百兴商贸有限公司      | 湖北省黄冈市黄梅县人民大道746号                         | 周志刚 | 13872036798 |
| 69. | 英山县福星电器商行        | 湖北省罗田县凤山镇河东街村十一组上陈垵                       | 陈春峰 | 13872022071 |
| 70. | 浠水金鼎电器有限责任公司     | 湖北省黄冈市浠水经济开发区万家湾                          | 李琴  | 13409718727 |
| 71. | 黄石懿洋电器销售有限公司     | 湖北省黄石市下陆区杭州西路99号                          | 孙钦芳 | 13995658528 |
| 72. | 黄石市新兴华昌电器有限公司    | 湖北省黄石市黄石港区交通路11号                          | 徐建松 | 15607237853 |
| 73. | 黄石市新楚商贸有限公司      | 湖北省黄石市团城山龙湾一品东门格力售后                       | 赵玲  | 13986581789 |

|      |                    |                                    |     |             |
|------|--------------------|------------------------------------|-----|-------------|
| 74.  | 武汉市鑫森翔商贸有限公司       | 武汉市黄陂区盘龙城巨龙大道117号                  | 陈庆新 | 15327270575 |
| 75.  | 武汉天吉源机电安装工程有限责任公司  | 武汉市硚口区发展大道33号新华资产院内格力空调            | 樊晓清 | 15807127110 |
| 76.  | 武汉市新洲区文杰电器商行       | 武汉市新洲区邾城街文昌大道37号                   | 占军  | 13554386511 |
| 77.  | 武汉乐吉民用电器有限公司       | 武汉市新洲区阳逻街阳光路8号                     | 梅云飞 | 13627206668 |
| 78.  | 湖北格瑞盛兴机电有限公司       | 武汉市新洲阳逻开发区阳光新港中央花园城E区6-1-7号商铺      | 王正宇 | 15994222966 |
| 79.  | 石首市威世通电器门市部        | 湖北省荆州市石首市南岳山路168-5号                | 刘威  | 15629806999 |
| 80.  | 湖北跃升商贸有限公司         | 湖北省黄冈市红安县城关镇红金龙大道                  | 龙小平 | 13329945999 |
| 81.  | 武汉新吉顺空调设备有限公司      | 武汉市东西湖区吴家山东兴里100号                  | 吴国庆 | 13871044213 |
| 82.  | 湖北酷森商贸有限公司         | 湖北省荆州市荆州区西城街道屈原南路梅村6组137号          | 陈丽华 | 18627261949 |
| 83.  | 监利恒驰电器经营部          | 湖北省荆州市监利市商贸博览城2栋129-135号           | 张飞鸣 | 18908617998 |
| 84.  | 应城市方圆电器销售有限公司      | 湖北省孝感市应城市建设街加泰G1002                | 张义文 | 15871263445 |
| 85.  | 天门市众晟贸易有限公司        | 湖北省天门市阡南路8号                        | 宋杰  | 13972187092 |
| 86.  | 鄂州市朗弘电器服务有限公司      | 湖北省鄂州市鄂城区邱家嘴沿湖路76号格力服务站            | 屠明勇 | 13886322678 |
| 87.  | 十堰市力太工贸有限公司        | 湖北省十堰市茅箭区人民中路12号                   | 杨亚维 | 13986891019 |
| 88.  | 湖北东方安吉电器有限公司       | 湖北省荆门市掇刀区虎牙关大道掇刀购物广场西南角            | 罗继强 | 15972653729 |
| 89.  | 湖北铂扬机电设备工程有限公司     | 湖北省孝感市孝感区天仙路格力专卖店                  | 王东  | 13508630481 |
| 90.  | 湖北德瑞暖通设备有限公司       | 湖北省咸宁市咸安区贺胜路特1号荣凯天阶格力中央空调          | 蔡建卿 | 13477767175 |
| 91.  | 湖北韬略工贸有限公司         | 湖北省十堰市茅箭区北京南路8号                    | 杨军  | 13593748143 |
| 92.  | 十堰麒欢贸易有限公司         | 湖北省十堰市张湾区汉江南路51号                   | 田邦军 | 13636199005 |
| 93.  | 十堰市森格工贸有限公司        | 湖北省十堰市茅箭区人民中路12号                   | 祝波  | 13986917708 |
| 94.  | 十堰捷羽东来智能装备有限公司     | 湖北省十堰市茅箭区北京南路21号中房香山苑3号楼1楼19号      | 郑雄杰 | 19986517075 |
| 95.  | 巴东诚意家电有限公司         | 湖北省巴东县官渡口镇乐乡大道30号                  | 陈粒花 | 13227450111 |
| 96.  | 十堰市巨拓贸易投资有限公司      | 湖北省十堰市张湾区黄石路12号                    | 韩清  | 13733553435 |
| 97.  | 武汉市万轩商贸有限公司        | 武汉市青山区红卫路街道八大家建材市场1层6号             | 彭必全 | 13469986222 |
| 98.  | 武汉鑫金逸商贸有限公司        | 湖北省武汉市江夏区高新六路紫微星格力专卖店              | 胡东  | 13419677985 |
| 99.  | 宜昌盛世宜家安装服务有限公司     | 中国（湖北）自贸区宜昌片区大连路4号欧亚达家居金东山店1楼A1-8号 | 匡媛  | 15342462919 |
| 序号   | 品牌（TCL）/单位名称       | 地址                                 | 联系人 | 电话          |
| 100. | 武汉经济技术开发区前锋电器维修服务部 | 武汉市洪山区马湖新村26-1-101                 | 邓安勇 | 13971040160 |

| 101. | 武汉楚乐川电器设备有限公司        | 武汉市东西湖区金湖听语T10栋               | 宋小波 | 13487080143                 |
|------|----------------------|-------------------------------|-----|-----------------------------|
| 102. | 武汉市青山区恒哲起点家电经营部      | 武汉市武昌区杨园四美塘才华茗苑1-4-101        | 束志军 | 13260609888                 |
| 103. | 武汉市硚口区鹏飞家电维修服务站      | 武汉市硚口区汉水三村326号                | 邓安维 | 027-83320182<br>13871243670 |
| 104. | 武汉市武昌区捷盛电器维修部        | 武汉市江岸区后湖大道154附48号             | 向家宏 | 18086417779                 |
| 105. | 武汉市武昌区家勇电器维修部        | 武汉市武昌区杨园街柴林西区老8栋2单元102        | 周家勇 | 027-86730905<br>15071115178 |
| 106. | 咸安区中维家电维修中心          | 湖北省咸宁市咸安区浮山街道振兴巷30号金银湾酒店旁     | 王金  | 13476933788                 |
| 107. | 天门市刘家坡家电维修部          | 湖北省天门市经济开发区汇桥大道玉兰苑7-106号      | 杨少军 | 13581318418                 |
| 108. | 武汉凯焯智能科技有限公司         | 武汉市汉阳区郭茨口朱家亭特一号安居苑安居苑4-102    | 郑佑敏 | 027-83529989<br>13886035095 |
| 109. | 武汉市汉阳区胜锋家用电器维修服务部    | 湖北省武汉市汉阳区二桥街道玫瑰西村134号         | 吕少锋 | 18674018199                 |
| 110. | 武汉市蔡甸区星辰电器经营部        | 武汉市蔡甸区蔡甸街汉乐路7附13号             | 彭家雄 | 13720216159                 |
| 111. | 恩施州文翔智能科技有限公司        | 湖北省恩施市松树坪晒谷路益众新悦广场4017室       | 向科文 | 0718-8456799<br>15671522111 |
| 112. | 十堰市浩创工贸有限公司          | 湖北省十堰市汉江路银河湾巷57号              | 洪浩  | 0719-8689748<br>13636243459 |
| 113. | 天门市友信制冷工程服务中心        | 湖北省天门市仁信国际广场3-1110            | 唐俊  | 18972188218                 |
| 114. | 恩施市兴益家电有限公司          | 湖北省恩施土家族苗族自治州恩施市学院路翡翠谷小区5-4-1 | 张世琴 | 0718-8291639<br>18671891766 |
| 序号   | 品牌（海信）/单位名称          | 地址                            | 联系人 | 电话                          |
| 115. | 武汉经济技术开发区维海康家电售后服务中心 | 武汉经济技术开发区4R地块东方花园35栋1号        | 宋健  | 17764059096                 |
| 116. | 武汉兴天和制冷设备服务有限公司      | 武汉市洪山区青菱乡城开青菱城市花园第403栋1层商8号   | 陈耀专 | 13554432647                 |
| 117. | 武汉市汉阳区鑫祥冷气维修服务部      | 武汉市汉阳区汉阳大道778号玫瑰馨苑附1栋101      | 张群  | 15342278876                 |
| 118. | 武汉市武昌区诚誉顺家电经营部       | 武汉市武昌区积玉桥街道涂家岭一村14栋           | 杨昌莹 | 15207184328                 |
| 119. | 武汉市江夏区星捷成家电售后服务中心    | 武汉市江夏区纸坊街道锦业小区180号            | 聂星  | 15327116627                 |
| 120. | 武汉市蔡甸区立通电器维修部        | 武汉市蔡甸区大集街小集村正街32号附1号          | 程海军 | 15377659507                 |
| 121. | 武汉市东西湖区天成电器维修服务部     | 武汉市东西湖区沿海赛洛城C6-5栋1单元1层02室     | 王少玲 | 15391547239                 |
| 122. | 武汉市江岸区林海电器维修服务部      | 武汉市江岸区同安家园一期30栋3单元15层3室       | 陈林  | 18971613113                 |
| 123. | 武汉第二直营队              | 武汉市江岸区大智街道江汉路250号船舶广场502      | 谢振毅 | 18976083975                 |
| 124. | 武汉东湖新技术开发区方吉家电经营部    | 武汉东湖新技术开发区创业街特1号一层附6号         | 陈吉  | 18071709677                 |
| 序号   | 品牌（方太）/单位名称          | 地址                            | 联系人 | 电话                          |
| 125. | 武汉市安居乐电器营销有限公司       | 武汉市洪山区和平街铁机新居17-1-201         | 袁聪  | 15271903284                 |

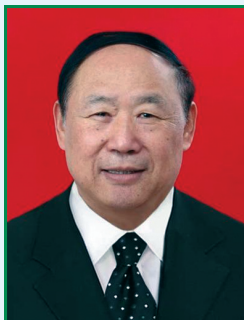


| 126. | 武汉世纪安捷家电服务有限公司       | 武汉市江岸区和谐大道金桥庭院16-2-102         | 唐永彬 | 13886066972 |
|------|----------------------|--------------------------------|-----|-------------|
| 127. | 武汉凌宏翔家电安装有限公司        | 武汉市东西湖区金银湖街庭瑞新汉口B5-1614        | 陈志文 | 18302714002 |
| 128. | 武汉市方源家电安装有限公司        | 武汉市东湖高新区水蓝路51号三楼               | 李纯  | 13986015470 |
| 129. | 武汉世纪捷顺家电服务有限公司       | 武汉市汉阳区老关新城1-1-101              | 姜峰  | 13871586545 |
| 序号   | 品牌（林内）/单位名称          | 地址                             | 联系人 | 电话          |
| 130. | 武汉林奕电器有限公司           | 武汉市江岸区劳动街道开明路5号金冠大厦主楼1109室     | 汪志勇 | 18607144651 |
| 131. | 武汉译然澄商贸有限公司          | 武汉市武昌区青石桥42号银聚园公寓2号楼1-10、1-12号 | 张金明 | 15827177628 |
| 132. | 武汉安迅家电服务有限公司         | 武汉市江岸区台北一路158号102室             | 朱文烨 | 15827140035 |
| 133. | 武汉万喜经贸有限公司           | 湖北省武汉市青山区红卫路街道建四路13号3单元7号      | 余云  | 13907130219 |
| 序号   | 品牌（苏宁）/单位名称          | 地址                             | 联系人 | 电话          |
| 134. | 武汉叁思科技有限公司           | 湖北省武汉市武昌区中华路街道菊湾街4号            | 罗晶虎 | 13006111321 |
| 135. | 武汉市黄陂区佳宁电器销售服务店      | 武汉市黄陂区前川街金龙四季阳光                | 王良佳 | 18986018602 |
| 136. | 武汉多兰商贸有限公司           | 湖北省武汉市蔡甸区深红润文化科技城A4栋107        | 张仕润 | 17742484177 |
| 序号   | 品牌（长虹美菱）/单位名称        | 地址                             | 联系人 | 电话          |
| 137. | 鄂州市宇恒家用电器维修部         | 湖北省鄂州市鄂城区裕丰园小区内                | 潘攀  | 17786306333 |
| 138. | 湖北省雨哲科技有限公司          | 湖北省孝感市应城市广场大道金港一品10幢2单元1003房   | 胡斌  | 13476546414 |
| 序号   | 品牌（格兰仕）/单位名称         | 地址                             | 联系人 | 电话          |
| 139. | 武汉市江汉区十圆家电维修中心       | 武汉市江汉区台北四村80号一楼                | 郭波  | 13983217553 |
| 序号   | 品牌（大金）/单位名称          | 地址                             | 联系人 | 电话          |
| 140. | 大金空调技术（中国）有限公司 武汉分公司 | 武汉市武昌区徐东大街128号联发国际大厦16楼        | 文云涛 | 18694073355 |
| 序号   | 品牌（京东MALL）/单位名称      | 地址                             | 联系人 | 电话          |
| 141. | 武汉鸿福起航电器有限公司         | 武汉市武昌区和平大道750号绿地铭创C1#楼         | 陈建标 | 18907303555 |
| 序号   | 品牌（老板电器）/单位名称        | 地址                             | 联系人 | 电话          |
| 142. | 武汉市益家欣服务管理有限责任公司     | 武汉市江岸区凯信大厦3号21层老板电器            | 许甜甜 | 18971428945 |
| 序号   | 品牌（创维）/单位名称          | 地址                             | 联系人 | 电话          |
| 143. | 武汉市品良电器商行            | 武汉市汉阳区四新南路新华社区                 | 饶品良 | 18971258233 |

## 喜 报

由湖北省消费者委员会  
推荐的湖北最美消费维权人  
物沈洪国荣获中消协2023消  
费维权年度人物提名。

莫道桑榆晚 老骥伏枥勤  
——中消协2023消费维  
权年度人物提名沈洪国



### 沈洪国

现任湖北省家电与网络信息产品  
服务行业协会资深会长、湖北省家  
电行业消费维权办公室主任。

该同志从事家电行业40多年来，  
不忘初心、牢记使命，无论在什么工  
作岗位都爱岗敬业，任劳任怨，以身  
作则，全心全意为消费者服务。

## 湖北省2023年度“最美消费维权人物”结果揭晓

为贯彻落实党的二十大和中央经济工作会议精  
神，围绕“激发消费活力”年主题，凝聚社会各方  
力量，打造“最美消费维权人物”宣传公益品牌，  
发挥典型示范效应，推进消费维权社会共治，更好  
保护消费者权益，营造温暖和谐的消费氛围，湖北  
省消费者委员会组织开展了2023年度“最美消费维  
权人物”宣传选树活动。经动员征集、事迹评审、  
网络投票、综合评审等程序，推选王新平等30人为  
湖北省2023年度“最美消费维权人物”（其中专职  
维权工作者15名，社会维权工作者15名），王主军  
等12人为“最美消费维权人物”提名。

### 一、湖北省2023年度“最美消费维权人物”

#### （一）社会维权工作者（15人）

王新平 湖北省保险行业协会副秘书长  
邓永胜 石首市政协委员、石首市商业联合会会长，湖北省  
合作贸易企业协会副会长、石首市工商联（总商会）执委  
叶向荣 荆门市建筑装饰装修协会秘书长、荆门市建筑装  
饰人民调解委员会主任  
付阿北 湖北黄鹤律师事务所律师  
李晓君 湖北省文化和旅游质量监测中心四级调研员  
李 涛 湖北维力律师事务所律师  
杨 帆 中国电信汉川分公司马口分局负责人  
汪子轶 湖北日报社记者  
汪梦云 中国联合网络通信有限公司荆门市分公司客服部  
监督主管  
陈 杰 襄阳天丽国际家居广场管理有限公司总经理  
胡立新 麻城市水务（集团）有限公司副总经理  
柳兰兰 中国移动通信集团湖北有限公司蕲春分公司漕河营  
业厅“12315消费维权服务站”站长  
洪 丹 武穴市公安局食品药品犯罪侦查大队二级警长  
徐玉洁 上海红星美凯龙品牌管理有限公司孝感分公司商  
场客诉处理人员  
梅清华 宜昌市司法局行政复议科副科长

#### （二）专职维权工作者（15人）

汪加志 武汉市消费者协会投诉部主任  
唐 洁 武汉市武昌区市场监管局徐家棚所副所长  
郭培俊 黄石港区市场监督管理局办事员  
李婧洁 十堰市消费者委员会干部  
文 康 宜昌市点军区市场监管局点军市场监管所所长  
张 琼 洪湖市市场监督管理局消保股（12315投诉举报  
中心）股长  
秦国锋 鄂州市市场监督管理局葛店分局葛店市场监管所所长  
黄 翠 鄂州市梁子湖区消委秘书长  
袁 剑 安陆市市场监督管理局消费环境网络交易与合同监管股股  
长兼市消委会秘书处负责人  
杨枫宇 咸宁市12315指挥中心负责人  
李新建 随州市曾都区市场监督管理局西城市场监督管理  
所支部委员  
吕 斌 恩施市市场监督管理局小渡船市监所三级主任科员  
秦玉娥 仙桃市市场监督管理局沙嘴市场监管所公职人员  
熊万瑞 天门市市场监督管理局渔薪市场监管所所长  
马小军 潜江市市场监管局浩口监管所副所长

### 二、湖北省2023年度“最美消费维权人物”提名（12人）

王主军 潜江市市场监督管理局12315指挥中心主任  
毕 微 湖北省电子商务行业协会执行秘书长  
李金涛 房县市场监督管理局城关所干部  
李祥军 襄阳市襄州区消费者权益保护委员会秘书长  
吴斯华 广水市市场监督管理局消保股股长  
冷 霜 中国移动通信集团湖北有限公司黄石分公司职员  
沙中心 湖北观筑律师事务所律师  
沈 兰 武汉华菲工匠工程服务有限公司客户服务部经  
理  
张 琼 荆门市掇刀区市场监督管理局白庙市场监督管理所  
副所长  
柯春安 下陆区市场监督管理局老下陆监管所基层干部  
黄 英 中百仓储超市有限公司葛店购物广场行政课长  
谢良桥 荆州市“3·15”律师团成员

# 消费科普行动—2024守护健康 护肝科普公益讲座在武汉举办



为响应“健康中国”战略，做好2024年消费维权年主题“激发消费活力”宣传工作，5月11日，由中国消费者杂志社主办、湖北省消费者委员会联办的消费科普行动“2024守护健康 护肝科普公益讲座”在武汉举行。这是消费科普行动的首场公益讲座，完美（中国）有限公司、九州通医药集团、北京宝得瑞公司、立升净水科技公司等参加此次科普活动。著名学者复旦大学厉曙光教授、知名专家健康中国研究中心徐华锋理事、国际沙棘协会（中国）企业委员会张佳阳副秘书长等参加了公益讲座，围绕健康生活、科学护肝等科普主题作了生动而深度的知识科普。

湖北省消费者委员会秘书长蔡浩在消费科普行动的开场致辞中表示，开展消费教育科普行动是消协组织履行法定公益职责，向广大消费者科普多领域的消费知识，培养科学、文明、绿色、健康的消费观念，提升广大消费者消费维权辨识度的一种社会教育活动。将以此次讲座为契机，进一步搭建与中国消费者杂志社、名优企业的桥梁，大力实施放心消费行动，创建荆楚放心购、放心礼、放心游、美食放心享等“荆楚+”品牌，深入开展消费体察、调查、评测等消费教育活动，让消费者在获取消费知识，提升维权能力的同时，明明白白消费，实实在在获利，共同缔造最优消费环境。

中国消费者杂志社书记刘福林在讲话中强调，健康中国建设需要健康知识科普，特别是在我国居民健康素养总体水平有待提升的情况下，做好健康科普尤为重要。“提高全民健康素养水平，以有效方式引导消费者了解和掌握必备健康知识，践行健康生活方式是举办消费科普公益活动的初衷。”

在本次科普讲座中，健康中国研究中心理事、中国保健协会监事长徐华锋从宏观角度解读了“健康中国”建设的刚性需求和带来了消费者如何科学评估自身健康素养水平，如何理性认知“健康”等健康科普教育知识。复旦大学公共卫生学院营养与食品卫生教研室教授、博士生导师厉曙光深入浅出地讲解了“肝脏”这一人体最大的消化腺、最重要的代谢器官对健康的重要性。国际沙棘协会（中国）企业委员会副秘书长张佳阳则科普了沙棘植物有关健康的科学研究知识。

本次肝脏健康科普公益讲座受到了与会听众的欢迎，成为开启“健康生活”的一次契机和一把钥匙。

据了解，“消费科普行动”公益讲座还将聚焦各行各业中消费者亟需和关注的创新消费品类和技术，或者有认知误区的领域，邀请行业知名专家、著名学者、科研人员等持续开展科普知识讲座，把科学、权威的消费知识带给亿万消费者，引导消费者科学认知，理性消费。（文/刘京玲 王晓丰）