



共建放心消费 共促消费公平

——蚌埠市市场监督管理局消费者权益保护工作综述



营造安全放心的消费环境,对于发挥消费对经济发展的基础性作用,增强人民群众的获得感具有重用,2022年,蚌埠市市场监督管理局以营造安全放心的消费环境为目标,畅通消费投诉渠道,提升消费维权效能,有力维护消费者的合法权益,助推经济社会高质量发展。

创建放心消费工程 提升示范引领作用

以优化消费环境为目标,我市及时调整完善消费者权益保护工作联席会议制度,建立完善放心消费创建工作机制,制定并印发《蚌埠市放心消费创建活动工作方案》。

积极开展放心消费创建活动,引导经营者积极参与,提高经营者诚信守法经营意识,促进社会诚信体系建设。市市场监管局12315指挥中心为提高消费安全度、提升消费者满意度,以“放心消费在蚌埠”为

主题,开展了一系列的放心消费示范行业创建暨线下无理由退货承诺活动。去年以来,市、县两级市场监管部门向社会分五期公示线下实体店无理由退货承诺单位714家。全市完成放心消费示范单位认定县(区)级300家,蚌埠新奥燃气有限公司、安徽天河湖餐饮管理有限公司、蚌埠市万誉商贸有限公司认定为省级放心消费示范单位。蚌埠市银泰城被认定为2022—2023年度安徽省放心消费示范街区。



消费维权力度愈增 消费环境持续优化

坚持把保障消费者合法权益作为解决民生热点问题的重要着力点。去年以来,我市不断完善消费维权机制,2022年1月1日全面完成双号并行,热线24小时保持畅通,共接收来自热线、网络、信件、走访等渠道的投诉举报咨询67235件,其中,投诉19387件;举报5753件,咨询42095件;投诉按时初查率、办结率在99.37%。全市市场监管部门共为消费者挽回

经济损失1306.43万元,罚没金额158.67万元。为进一步提升消费者权益保护意识,市市场监管局不断优化消费环境,加强消费者权益保护宣传教育。组织县、区市场局开展“3·15”进社区活动,在商业广场、社区广场等地,制作展板、发布典型案例、进行法治宣传、倡导、引导“公平守正安心消费”。在《蚌埠日报》专刊发布2021年度十大消费维权案例。

凝聚市场监管合力 加强消费领域执法

市市场监督管理局坚持监管与服务并重,多措并举改善消费环境,强化行刑衔接协作,强素质、提效能,提升我市打击食品、药品、产品质量、知识产权等领域违法犯罪活动能力,始终保持打击市场领域违法犯罪高压态势,切实营造良好营商环境,市场秩序稳定向好。

近两年来,我市3件跨区域案件被国家市场监督管理总局挂牌督办,1件案件被安徽省市场监管局挂牌督办,6件案件入选市场领域省级典型案例,查处的1件新冠病毒抗原检测试剂案件被国家药监局官网通报表彰,2件药品案件入选安徽省药品典型案例,2022年全市市场监管系统已移交公安63件,创历年新高。

去年,市公安局驻市市场监督管理局警务联合办案工作室成立。联合办案期间,两部门对壮阳类食品药品开展集中联合专项执法检查,共抽检排查100余家经营户,共查获假冒食品药100多种,送检91品种,87种产品检测出西地那非,出具假药认定意见10件,有毒有害食品认定意见9件,移送案件15件。在整治充装液化气掺杂掺假案件及疫情防控物资查处上开展联合执法,成立联合专案组,打掉多个制假售假窝点,其中联合查处的蚌埠市别某某涉嫌销售侵权医用防护用品案入选安徽省公布涉疫药品和医疗用品违法行为典型案例。



2022 年消费维权十大典型案例公布

蚌埠市市场监管局消费投诉信息公示

2023年1月1日至3月10日,蚌埠市市场监督管理局12315消费者投诉中心共收到消费者咨询、投诉、举报共13089件。其中投诉373件,举报685件,咨询8725件。

为保护消费者合法权益,促使经营者加强自律,提振我市市民消费信心,按照安徽省市场监督管理局消费投诉公示工作有关要求,现将我市今年1月1日至3月10日消费者投诉数量较多、群众反映较为强烈的消费投诉情况予以公示。

以下数据取自全国12315平台。

蚌埠市市场监督管理局
2023年3月10日

序号	企业名称	投诉总量
1	蚌埠市恋伊贸易有限公司	69
2	安徽利奇科母婴用品有限公司	55
3	蚌埠市石赢企业管理有限责任公司	48
4	蒙特梭利早教中心	38
5	北京中公教育科技有限公司蚌埠分公司	37
6	安徽百之味食品有限公司	24
7	米高国际轮滑中心	22
8	蚌埠淘趣网络技术有限公司	22
9	蚌埠市亿元网络科技有限公司	20
10	蚌埠市格律诗化妆品有限公司	16

近日,市市场监管局梳理了2022年消费维权十大典型案例,期望通过案例增强消费者法律意识,提升消费者维权水平,共同营造安全和谐消费环境。

案例一:商家事先告知义务不可少

2022年1月20日,唐女士在某个体户商店购买了一件价值3000元的皮草大衣。第二天唐女士发现,在正常光线下,衣服的颜色比购买时有很大差异。经调查,商家店内灯光确有干扰消费者判断的能力,商家有事先告知义务。最终,商家予以退货退款。

案例二:汽车消费维权难

黄某于2021年6月26日在我市某汽车销售服务有限公司购买了一台汽车,一个月后发现发动机盖板有油迹。经售后服务站鉴定,是机油正常挥发附着在缸体上,不存在质量问题。黄某要求厂家出具发动机质量有问题的报告、更换车辆及赔偿。

经调解,双方达成以下协议:更换发动机总成、赠送常规保养4次;更换的发动机质保一年。

案例三:违法兜售净水机

2022年3月20日,蚌山公安分局转办一起涉嫌诈骗的兜售净水机案件。经了解,部分外地人员在农贸市场、公园等场所向老年人散发传单或提供免费健康讲座等方式兜售净水机,并免费上门安装、赠送净水机,但净水机的滤芯需要付费更换。工作人员及时制止不法分子的违法行为,并扣留了全部净水机及相关设备,对消费者进行了教育和消费警示。

案例四:网络购课需谨慎

赵女士于2021年2月26日通过网上一教育机构参加了“注册消防工程师资格考试培训”。培训机构销售人员明知其不符合报考条件,谎称其符合报考条件,并承诺有密卷。最终,发现自己上当受骗的赵女士要求机构退费,该机构拒绝。

因培训机构是外地的,赵女士拨打当地市长热线投诉未果。蚌埠市市场监管局给当地12345

市长热线去函,经当地市场部门的调解,机构在扣除赵女士已培训的课时费后,退还赵女士13000元。

案例五:妥善处理预付式消费

某女士于2021年9月30日向蚌埠某传媒有限公司购买了舞蹈年度年卡一张(赠送季卡一张),售价5988元。商家称此种卡类可以不限次、不限课选择所有课程。2022年4月7日,该机构单方面宣布更改已售年卡任选的课目服务。该女士向培训机构提出异议,该机构回复:1.将该女士的卡变更为次卡;2.退款。该女士选择退款。4月8日,该机构群管理通知机构停业,退款事项当晚通知,但当晚并未再通知。4月9日,该传媒有限公司宣布恢复课程教学,拒绝退款。

经调解,该机构将未使用卡费3990元退还了该女士。

案例六:孩子花万元买网游装备

2022年6月30日,薛先生反映,儿子(11岁)在家长不在场的情况下玩手机游戏,被××网游公司诱导购买了大量的游戏装备,共花费11402元。薛先生要求××网游公司退款,并予以赔偿。经调解,××网游公司退还所有游戏装备款项11402元,并予以相应的补偿。

本案中,商家在经营活动中明知或应知对方为无民事行为能力或限制民事行为能力人,仍向其出售,甚至诱导、哄骗其购买相关商品和服务,同时涉嫌虚假宣传,应承担相应的责任。

案例七:停车锁未设置警示标志致人受伤

2022年1月17日,蚌埠市市场监管局接到张女士的投诉,反映其于2022年1月8日与父亲(92岁)到饭店就餐时,父亲不慎被停车锁绊倒,被送到医院进行抢救治疗。张女士认为饭店停车锁未设置警示标志致人受伤,应予以相应赔偿。

在调查期间,张女士父亲于1月22日因病去世。饭店停车锁为经营者安装,未设置警示标志,未及时提醒风险,经营者对本次事故应承担



一定的责任。经调解,该饭店一次性补偿张女士65000元。

案例八:饭店就餐发生食物中毒

陈女士等5名消费者2022年11月25日中午在某餐厅就餐,后出现呕吐、腹泻、胃疼、眩晕、四肢无力等症状,5人症状基本相同,怀疑在餐厅就餐时,吃了同样的食物导致。

5名就餐人员在就餐后出现相似的餐后症状,可能是食用相同的食材所致。而餐厅又不能提供相应的食材检查证明,应承担顾客的部分损失。经调解,商家除除了当日就餐费用,并给予消费者每人各项损失计800元,共计4000元。

案例九:沙发质量有瑕疵

2022年5月27日,杨先生在蚌埠红星美凯龙家居商场蚌埠恒恒商厦下单购买了一组沙发,金额17580元。杨先生当场验货发现沙发腿是否

的,商户第一时间给予更换。更换后,沙发扶手存在高低差距。杨先生对该品牌沙发失去信任,于是联系商家要求退货。

经调解,杨先生自愿承担往返运费1000元,商户承诺退货。鉴于蚌埠红星美凯龙是安徽省“线下无理由退货”承诺单位,杨先生最终还是继续选择了在该商场购买其他品牌的沙发。

案例十:加油结束油表还在转

2022年9月6日,一消费者反映在某加油站加油结束时(油枪停止供油),油箱的油表还在转动。经专用设备检测发现,被投诉油箱及油枪的误差为1.9%(标准值为±3%),符合误差标准。工作人员对油箱的各处封贴进行检查,完好无损。

经调查,该加油站出现加油结束油表还在转的情况系机器偶尔故障所致,该加油站负责人对消费者做出500元的赔偿。

荣誉榜

2022—2023年度安徽省放心消费示范街区:
蚌埠市银泰城

2022—2023年度安徽省放心消费示范单位:
蚌埠新奥燃气有限公司
安徽天河湖餐饮管理有限公司
蚌埠市万誉商贸有限公司



本版文字由蚌埠融媒体中心记者 何沛 采写
本版图片由蚌埠市市场监督管理局提供
特约编辑 吕永运 高先旭