

# 315 市场监管在行动

# 打造放心消费品牌 激发群众消费活力

## 打造放心消费体系 激发消费市场活力

开展放心消费创建工作,既是优化市场消费环境、保障消费者合法权益的有效举措,也是建立市场监管长效机制的有力抓手。2023年,蚌埠市市场监督管理局大力开展“放心消费在蚌埠”主题行动,完善放心消费创建机制,优化放心消费创建路径,着力打造提升消费环境安全度、消费者满意度、经营者诚信度为目标的蚌埠品质消费环境,满足市民对消费环境的更高要求和期待。

我市放心消费创建工作以行业创建为重点,与市工商联合作,

紧密合作,积极引导行业协会参与,充分发挥行业协会的组织协调和示范引领作用,推动协会会员单位参与创建活动,从而实现整个行业诚信自律,规范行业从业行为,促进行业诚信经营。截至目前,我市已有汽车销售行业协会、电动车销售行业协会、汽车销售行业协会、餐饮行业协会、烹饪行业协会、石臼协会、减油减盐减糖行业协会等行业协会参与放心消费创建活动。

线下开展无理由退货服务有利于更好地保护消费者的权

益,提升经营者的形象和市场竞争力。我市将线下实体店无理由退货承诺活动作为重要任务,督促承诺的经营者建立健全内部管理制度,完善售后服务体系,严格履行退货承诺。截至目前,全市线下无理由退货承诺实体店商家达2100个,放心消费示范单位30个。

2023年新增省级放心消费示范创建单位3家、省级示范街区1家。



## 加强消费维权力度 保护消费者合法权益

“诉转案”是市场监管部门在处理消费者和经营者之间的消费争议时,发现经营者有违反法律法规、规章的行为,在依法进行调解的同时,对违法经营者启动行政处罚程序的工作机制。去年以来,蚌埠市市场监督管理局把“诉转案”作为消费维权的重要突破口,把涉及群体性投诉、欺诈骗钱投诉、涉嫌格式合同违法的投诉、重大商品质量不合格的投诉、投诉主体不具备市场主体资格、拒不履行调解协议等投诉列为“诉转案”工作的重点。

通过在重点监管领域加强“诉转案”工作,严格依法行政和消费维权执法,进一步加强对消费者的行政保护,有效弥补了行政调解手段的不足,提高了消费维权工作效率,初步形成了“在投诉中找案源,在线索中查违法,在查处中维权”的良好格局。2023年,全市市场监管部门办理“诉转案”169件,罚没款543.67万元。

12315投诉举报热线作为保护消费者和经营者合法权益的重要渠道,为了不让投诉得到快速处理,我市市场监管部门第一时间

通过平台进行登记、分送,并与承办单位无缝衔接,以确保投诉举报处理及时有效。2023年,我市共处理12315投诉举报咨询83672件,其中,投诉25570件、举报4316件;按时办结率、核查率均在99%以上,为消费者挽回损失1306.43万元。

在消费纠纷多元化化解方面,我市持续引导商场、市场、景区、电商平台设立消费维权服务站,落实经营者首问制度,新增消费维权站100家,新增在线纠纷解决(ODR)企业86家。

## 光荣榜

### 蚌埠市省级放心消费示范名单(第一批)

蚌埠新奥燃气有限公司  
蚌埠市万誉商贸有限公司

### 满意消费长三角蚌埠市省级线下购物无理由退货承诺优秀单位名单(第一批)

蚌埠银泰商业管理有限公司  
怀远大润发商业有限公司  
合肥百货大楼集团蚌埠百大购物中心有限责任公司  
五河发到家有限责任公司

### 2023-2024年度蚌埠市放心消费示范单位

- |                  |                       |
|------------------|-----------------------|
| 中国邮政集团有限公司蚌埠市分公司 | 五河县柏雅居装饰有限公司          |
| 安徽老约翰食品有限公司      | 五河县龙腾装饰有限公司           |
| 蚌埠市龙湖阳光假日酒店有限公司  | 安徽华冠光学材料有限公司          |
| 安徽禾泉农庄生态农业有限公司   | 固镇县湖沟好又多超市            |
| 安徽汇旺餐饮管理有限公司     | 安徽隆顺餐饮管理有限公司          |
| 安徽省好味多餐饮管理有限公司   | 固镇县乾瑞商贸有限公司           |
| 蚌埠欧尚超市有限公司       | 台畜大成食品(蚌埠)有限公司        |
| 怀远县瑞铭工艺品销售有限公司   | 中国电信股份有限公司固镇分公司       |
| 怀远县白莲坡镇杨连银家电维修城  | 蚌埠经济开发区徽缘缘餐馆          |
| 怀远县常坟镇盛百客超市      | 蚌埠市蚌山区香百合大酒店          |
| 江苏果果超市有限公司怀远分公司  | 蚌埠新永泰商贸有限公司           |
| 怀远县老味人家餐饮管理有限公司  | 安徽味多多餐饮管理有限公司         |
| 五河县金太阳家居广场       | 蚌埠市蚌山区最高台金陵大酒店        |
| 安徽开源杰达餐饮管理有限公司   | 安徽丰原大药房连锁有限公司蚌埠凤凰城连锁店 |
| 五河县虹强商贸有限公司      | 上海红星美凯龙品牌管理有限公司蚌埠分公司  |



营造良好消费环境,维护好消费者权益对于提振消费信心具有重要意义。2023年,蚌埠市市场监督管理局畅通消费维权渠道,营造放心消费环境,为扩大内需、提振消费、推动高质量发展作出了积极贡献。

## 2023年 消费维权十大典型案例发布

近日,蚌埠市市场监督管理局发布2023年度消费维权十大典型案例,以期通过案例教授经营者守法经营,自觉维护消费者合法权益,同时引导广大消费者依法维权,敢于维权、善于维权。

### 预付式消费纠纷

曹先生于2022年8月20日在某茶店购买马桶,并付全款3000元。双方约定9月19日上门安装。曹先生表示,直到2023年1月13日,商家都没有按照当初双方约定上门安装。在他上门询问后,商家作出“1月15日上门安装,如果再有延期全额退款”的承诺。但是截至1月16日,商家依然没有上门安装。据了解,曹先生购买的马桶之所以迟迟未安装,主要原因是目前厂家已经停产该型号的马桶。沟通调解后,被投诉方同意为曹先生更换一款更高级的马桶,并且免去比原款高出的全部费用。

### 欲退家具预定定金纠纷

姜女士2022年11月份在某商家预定一套家具,整套家具总价约5万元,按约定,姜女士事先交了定金1000元。2023年3月份,姜女士欲退定金1000元。商家负责人戴女士称前期三次上门为姜女士家量尺寸并设计效果图,开槽共计1600元,因考虑姜女士81岁的高龄且又是老顾客,对于姜女士的要求感到很为难。

市12315中心工作人员在听取情况后,向姜女士和戴女士介绍全省开展的放心消费创建活动,鼓励经营者做出高于法律规定的保护消费者权益的承诺,本着消费者优先的原则,希望商家能积极加入放心消费创建活动。戴女士在听了工作人员的宣传后,感触很大,当场表示愿积极配合政府的放心消费创建活动,守诺在经济上吃一点亏,也要让消费者愿意消费、想消费、敢消费。经调解,负责人戴女士同意退姜女士500元作为补偿。

### 生活美容培训“踩坑”

2023年4月初,消费者程女士在报了生活美容培训课程后,发现和当初承诺的不一样,想退费。结果经营者以“当初双方讲好的学会为止”为由,拒绝退费。

经调解,该经营者于4月10日和程女士达成退款协议,向程女士退还剩余5000元培训费。

### 谨防电信网络诈骗

2023年3月份以来,安徽新启源信息科技有限公司通过微信、抖音平台与消费者取得联系,以免费领取商品的名义在支付宝开设店铺让消费者下单,包裹签收后15日或30日后私自扣款消费者支付宝钱款。截至2023年3月27日,已有67位投诉人被扣款,共计67312元。

经调查,该公司已被列入异常名录。安徽新启源信息科技有限公司的行为涉嫌诈骗,依据《中华人民共和国行政处罚法》第二十七条第一款,《行政执法机关移送涉嫌犯罪案件的规定》第三条的规定,拟移交公安机关处理。2023年4月22日,接公安机关反馈,该案已于2023年3月23日立案调查。

### 角膜塑形镜消费维权难

消费者姜女士于2022年7月在某眼科医疗机构为孩子配角膜塑形镜,佩戴过程中,孩子眼睛不停出现不适症状,去该所复查后,医生告知自行点眼药水即可,但效果甚微。姜女士担心长期下去,会对孩子眼睛造成伤害,她多次向该机构反映此事未果,于是向市12315中心投诉此事,诉求退回购买角膜塑形镜的费用7100元。经调解,该机构将7100元退还消费者,并按其要求另配一副外戴眼镜。

### 持卡人去世 健身房不予退款

市民徐某父亲自某健身俱乐部开办以来,一直是自费办理会员,在2023年会员未到期之前又续费办理了价值3999元的五年期会员卡。由于投诉人父亲突发脑干大出血,抢救无效,于2023年6月9日离世。后期徐某去门店协商办理退款事宜,找到办理会员卡的工作人员张某,与其沟通退款事宜,被告知曾经签有合同,不予退款。经调解,该健身俱乐部在扣除部分服务费用后,退还投诉人3488元。

### 网购锂电池退货难

2023年8月9日,蚌埠市市场监督管理局接人民网留言关于周

某反映“商家虚假宣传不给退货”问题,立即与商家取得联系。经了解,商家是天津市人,4月底通过网络购买的锂电池(1099元),7月底锂电池电量出现问题,续航能力减弱,诉求退货退款。经调解,投诉人将锂电池带回企业,由该企业承担邮费并全额退款。

### 房屋装修不规范

江女士于2023年5月与蚌埠某知名装饰公司签订了装修合同。双方约定,由该公司为江女士装修,费用共计102000元,前期已付62800元。在装修过程中,装修公司未按照装修规范工序施工,江女士对吊顶、水电工程不满意,要求解除与该公司的施工合同,并退还62800元,补偿40000元。

经调解,最终双方签订调解协议书解除双方签订的装修合同,该公司为江女士已定制制作的全屋门保质保量送给江女士,并一次退还江女士25000元。

### 新买的冰箱有瑕疵

潘女士于2023年9月在某旗舰店购买冰箱一台,并于当日付定金300元,次日付定金5700元,合计6000元。冰箱送至潘女士家拆箱后,她发现冰箱存在部分问题:1.冰箱两边的门不齐;2.冰箱顶部有较浅划痕;3.冰箱顶部组没有严丝合缝,缝隙过大。潘女士随即与商家联系,商家称以上问题只能维修,不符合退货条件,双方协商未果。因冰箱是现场拆封,并没有使用,经协调,在不影响二次销售的情况下,商家同意退货退款。

### 瑜伽课退费被拒

张女士于2021年在蚌埠市某瑜伽馆先后三次购买了团课和私教课项目,受疫情影响未能正常上课,而后张女士膝关节出现问题,无法再进行健身运动。张女士与该瑜伽馆协商将剩余课程退掉,该瑜伽馆却拒绝退款,让张女士自行将课程转卖。经调解,该瑜伽馆在扣除部分服务费后,退还张女士课时费3500元。

