315 市场监管在行动

共筑满意消费 为高质量发展提供强劲动力

本版文字由蚌报融媒体记者 何沛 采写
特约组稿 吕永远 刘宇 高先旭
本版图片由市市场监督管理局提供

消费是驱动经济增长的关键引擎。今年3月15日是第43个国际消费者权益日，中国消费者协会确定2025年消费维权年主题为“共筑满意消费”。记者从蚌埠市市场监督管理局了解到，2024年，该局坚持以人民为中心，把保护消费者合法权益放在更加突出位置，紧紧围绕放心消费环境建设工作，深入推进“放心消费在蚌埠”行动，着力提升消费维权效能，努力营造安全放心的消费环境，人民群众获得感、幸福感、安全感持续增强。

汇聚市场监管合力 强化消费领域执法

蚌埠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，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的高压态势，切实营造良好营商环境，市场秩序稳定向好。

2024年，我市在全省创新开展公平竞争审查数智化赋能试点工作，探索监管新模式。在“三品一特”安全监管战线上，我市严守安全红线，全年未发生较大食品安全事故和舆情事件，2条短视频获国务院食安办视频号采用，“四书同适压实各方主体责任”作为经验被省药监局推广。首创《工业产品质量安全监管体系》被推送参评安徽自贸试验区建设四周年“十佳”制度创新成果。聚焦民生领域，大力开展反垄断、整治市场分割地方保护突出问题，反不正当竞争“守护”等专项执法行动，全年共查办不正当竞争案件52起。此外，4家单位被评为全省第二批商业秘密保护试点单位。

网络市场监管工作同样有条不紊地推进，2024网络市场监管促发展保安全专项行动、直播电商违法违规行为专项整治等行动累计检查涉网主体12.92万户次，线索处置率100%，查处网络案件104件。深入开展电子计价秤专项整治，在全省率先试点推广使用防作弊电子计价秤，从源头保障消费者权益。针对电动自行车安全隐患，开展全链条整治，累计没收电动自行车14台，封存扣押涉嫌非法改装的电动自行车222台，为市民出行筑牢安全防线。在产品质量安全方面，我市再次创新突破，搭建全国首个市级产品质量风险评估预警体系，牵头编制全省《工业产品质量安全风险监管技术规范》，成功打造新型产品质量安全监管体系“蚌埠模式”，引领行业高质量发展。

开展放心消费培育 持续优化消费环境

开展放心消费培育工作，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。2024年，我市大力开展“放心消费在蚌埠”主题行动，着力打造以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，共培育省级放心消费单位4个，街区1个；认定市级放心消费优秀单位28家，优秀街区3家。

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。2024年，新增线下无理由退货承诺实体店898家，鼓励3503家商户开展线下购物无理由退货承诺。

畅通消费诉求渠道 保护消费者合法权益

急群众之所急，消费维权无小事。2024年，我市不断完善消费维权机制，依法高效办理12345、12315等渠道及群众来信、来访的投诉举报，做到快速回应。12315指挥中心全面实施消费维权首问责任制服务，确保按时受理、按时核查、按时答复，做到“件件有回音，事事有着落”。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，进一步加强了对消费者的行政保护，有效弥补了行政调解手段的不足。去年，共处理投诉举报咨询10.23万件，其中，投诉33788件，举报5493件，咨询63023件，另外办理“诉转案”138件，全市市场监管部门共为消费者挽回经济损失1506万元，罚没金额158.67万元。

为进一步提升消费者权益保护意识，蚌埠市市场监督管理局不断优化消费环境，加强消费者权益保护宣传教育，组织各区市场局开展“3·15”进社区活动，在商业广场、社区广场等地，制作展板宣布典型案例进行消法宣传，倡导、引导“公平守正安心消费”。

光荣榜

2024年度蚌埠市放心消费优秀单位（第一批）

1. 蚌埠市卫食园食品有限公司
2. 中国平安财产保险股份有限公司蚌埠中心支公司
3. 蚌埠市华运商贸有限公司通成紫都店
4. 蚌埠市龙子湖区贝才超市
5. 安徽伟宏食品有限公司
6. 安徽好味多餐饮服务有限公司
7. 蚌埠市禹会区卧龙羊肉馆纬四路店
8. 蚌埠市维纳酒店管理有限公司
9. 中国电信股份有限公司蚌埠胜利路营业部
10. 中国移动通信集团安徽有限公司蚌埠分公司胜利路营业厅
11. 中国联合网络通信有限公司蚌埠市分公司涂山东路营业厅
12. 怀远县万家福超市有限公司
13. 安徽大禹食品科技有限公司
14. 固镇县任桥镇福达润发生活超市
15. 蚌埠希望食品有限公司
16. 安徽省淮酒酒业有限公司

2024年度蚌埠市放心消费优秀街区

1. 大润发蚌埠店街区
2. 万达广场（蚌埠蚌山店）
3. 金鹏玖玖广场

2024年度蚌埠市放心消费优秀单位（第二批）

1. 合肥百大集团蚌埠合家福百大超市有限责任公司
2. 蚌埠新奥燃气有限公司
3. 中国联合网络通信有限公司蚌埠市分公司
4. 中国移动通信集团安徽有限公司蚌埠分公司
5. 中国电信股份有限公司蚌埠分公司
6. 蚌埠中环水务有限公司
7. 国元农业保险股份有限公司蚌埠中心支公司
8. 安徽华运超市股份有限公司
9. 蚌埠铭悦餐饮管理有限公司
10. 安徽省元一国际文化旅游发展有限公司
11. 蚌埠市易为时代新能源汽车科技有限公司
12. 蚌埠市城投物业管理有限公司

放心消费在安徽

2024年 消费维权十大典型案例

近日，蚌埠市市场监督管理局发布2024年消费维权十大典型案例，以期通过案例敦促经营者守法经营，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。

1.抖音购买珍珠项链遇假

2023年10月21日，吴女士在抖音直播间花6300元拍下澳白海水项链，卖家诱导她抖音退款不退货，通过微信交易。11月1日，吴女士支付宝付款5000元。9日，吴女士又微信交易5400元买海水真多麻项链。收货后，吴女士怀疑项链及证书有假，经蚌埠市产品质量监督检验研究院鉴定，两条项链均为淡水珍珠。

吴女士通过多种方式联系卖家要求退货退款，卖家却不予回复，求助抖音官方客服也未能解决问题。无奈之下，吴女士向蚌埠市市场监督管理局12315中心求助。市12315中心虽无处理权限，但因涉案金额大、证据充分，向卖家所属地市场监管部门发函。最终，经卖家所属地市场监管部门调查处理，2024年1月19日，吴女士收到全额退款。

此案例提醒消费者，线上购物尤其是黄金珠宝类商品风险较大，要谨慎选择卖家。一旦权益受损，可依据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关条款维权。

2.新购冰箱频发故障

2023年5月，张女士购置一台冰箱，7月入住新房后，冰箱制冷异常，时而不制冷，时而把菜冻坏，连啤酒都结冰。联系门店和售后，售后人员上门检查，称是冰箱风机口故障，却告知无大碍，让她继续使用。张女士平时少在家，12月底再次发现菜被冻坏，便要求商家退货或换货，商家却拒绝换货。

市12315中心工作人员了解情况后，依据《部分商品修理更换退货责任规定》第八、九、十和十一条规定，考虑到冰箱在保修期内两次故障致食材受损，建议商家为张女士换货。最终，双方同意达一调解结果。这起典型的家电消费纠纷得以圆满解决，也提醒消费者在遇到类似问题时，要及时依据相关法规维护自身权益，商家也应积极履行责任，保障消费者的正常使用体验。

3.演唱会门票退款受阻

2023年11月3日，市民黄先生在某票务APP订购两张演唱会门票，花费2640元。11月7日，他接到电话被告知门票涨价，若不愿加价可退款。黄先生选择退款，并收到退款申请已受理短信。然而直到2024年3月初，退款仍未到账。

3月13日晚，黄先生收看蚌埠“3·15”融媒体云直播专题晚会后，于次日前往市12315中心求助。工作人员现场拨打票务公司所在地12315热线说明情况。经当地市场监管部门调解，3月18日，票务公司将2640元购票款全额退还黄先生。

此案例提醒消费者，网络消费要选正规平台，下单前查看资质，下单后留存凭证，避免登录陌生链接，透露个人信息，采用第三方支付。一旦遇到问题，及时拨打12315维权。

4.养生馆预付消费纠纷终化解

2023年2月1日，消费者孟某在我市某养生馆办理预付充值卡，充2000元送600元。2024年1月10日晚，孟某消费时被告知卡内剩余1000元无法使用，原因是三位股东分家，他被分到其他店服务，双方协商无果。孟某多次多渠道沟通仍未解决。

市12315中心工作人员调查发现，纠纷发生六天后养生馆负责人变更，新店主尤某拒绝为孟某服务，调解遇阻。多方努力找到原经营者周某，周某承认转让协议中有售后服务约定。4月7日，多部门约见尤某，指出其逃避责任的法律后果。4月9日，尤某与孟某达成和解，换发1000元新充值卡，并承诺为其余678户持卡用户服务。

此案例提醒消费者，预付消费要了解商家情况，遵循“少存、多用、及时用”原则，选择资金监管平台，留存证据；经营者应诚信经营，依法履约，维护预付消费市场秩序。

5.购车定金退还难

2022年12月，市民代女士在某4S店交付三万元购车定金，打算购买某品牌汽车。然而家中突发状况，代女士无力凑齐购车尾款，便及时向置车顾问说明情况，希望能退回定金。但4S店和代女士协商无果，事情一直悬而未决。

2024年5月13日，代女士来到蚌埠市市场监督管理局投诉求助。市12315中心工作人员在充分了解情况后，迅速联系4S店蚌埠负责人，建议4S店扣除前期服务费后，将剩余钱款退还代女士。4S店与集团沟通后，采纳了这一建议，扣除服务费后，退还代女士2万元。

在本案中，由于双方未签订购车合同，定金的存废存在争议。定金交付容易退回难，消费者交付定金时要留意协议条款，警惕“定金不退”陷阱。

6.职业索赔人买茶索赔被拒

2024年6月2日，禹会区市场监管局接到投诉，消费者称花400元买的两饼福鼎白茶贡眉，包装无生产厂家等信息，涉嫌违法与欺诈。执法人员调查发现，投诉人是职业索赔人，自12315平台开通以来，投诉达230次，举报3次。

经现场核查，茶叶店茶饼确实无厂名厂址和生产许可证编号，进货来自茶农，无法索证索票。商家想和解，投诉人要求退一赔十，遭商家拒绝。张公山市场监管所执法人员多次与商家沟通，商家最终接受市监部门处理。

因茶饼无食品安全质量问题，投诉人索赔无法律依据，其知假买假行为不适用惩罚性赔偿。投诉人多次要求赔偿被拒，最终自行承担运费退货退款。执法人员贵令商家整改，逐家通知辖区茶叶店规避类似问题。

7.医美眼袋手术无效起纠纷

市民胡女士是某美容院会员，2017年，美容院向她推销眼袋医美手术，承诺即做即走、三天恢复，无效全额退款。胡女士术后眼部淤血恢复后，眼袋和泪沟问题依旧，前后花费3万多元。她要求美容院全额退款，双方协商无果。

2024年6月21日，胡女士向市12315中心投诉。工作人员联系美容院合肥负责人，因时间久负责人已换，但消费记录可查。经调解，美容院补偿胡女士3万元项目金额，只能用于店内消费，不折现、不退费，胡女士同意并签署调解协议书。此案例提醒消费者，对美容效果合理预期，要签订书面服务协议、留存证据。

8.亮甲店宣传误导消费者起纠纷

朱女士母亲听闻某亮甲店“免费体验根治灰指甲”宣传，先接受免费手脚杀菌、消毒、测试等治疗。一段时间后，亮甲店开始收费，称不缴费就停止治疗。截至2024年9月10日，共收取朱女士母亲12140元。朱女士知晓后要求退钱，与亮甲店协商无果。

2024年9月中旬，朱女士向蚌埠市市场监督管理局投诉。市12315中心工作人员联系亮甲店负责人，对方表示店中附带治疗灰指甲，已提醒老人带子女来，因老人坚持才同意治疗。经调解，亮甲店同意退还朱女士10000元。此案例反映出老年人易被健康宣传误导，市场监管部门应畅通维权渠道，加强联合监管，利用互联网和大数据提升监管实效，守护老年人权益。

9.网上购物尽量选知名平台

2024年8月，钱女士在京东官方平台直营店花7000余元为孩子买了一副AR翻译眼镜。因孩子暂时用不上，11月10日，钱女士在闲鱼网以4000元卖给天津网友。网友收到眼镜后，称左眼镜框螺，要求钱女士提供售后服务。

由于直营店注册地在合肥，钱女士向蚌埠市12315中心求助。工作人员了解情况后，联系京东客服，指出眼镜虽转卖但仍在保修期，建议其履行售后服务。经线上调解，京东客服承诺免费修复，修不好就全额退款。11月20日，京东履行承诺，全额退款给钱女士。此案例提醒消费者，网上购物要核实网站资质，选择知名平台能在解决纠纷时多一份保障。

10.美容广告不实宣传引发纠纷

姚先生刷抖音时，被一则“一次性祛除面部斑点，收费388元”的广告吸引。2024年12月4日，他来到广告对应的美容店，结果在护理技师“游说”下，先后缴纳了8647元。回家后，姚先生察觉自己上当受骗，要求退款却遭到拒绝，无奈之下，他前往市12315中心寻求帮助。

中心工作人员迅速联系涉事美容院，经过一番调解，建议美容院扣除当天400元美容费用后，将剩余款项退还姚先生。最终，双方都同意了这一调解方案。有些美容广告常使用“高效”“××天见效”等夸大表述，这些话术缺乏真实依据，消费者需格外警惕，以免被误导，遭受财产损失。