

守护安全 畅通消费



积极实施“四大工程”，推动放心消费创建工作

中国消费者协会公布2021年消费维权年主题为“守护安全 畅通消费”。具有以下三个方面的涵义：

一是依法履职，筑牢消费市场健康发展基础。消协组织要认真履行对商品和服务进行社会监督、保护消费者合法权益的职责，充分发挥消费维权社会平台作用，凝聚全社会力量，营造安全便利消费环境，让消费者能消费、愿消费、敢消费，激发消费潜力，促进消费增长。

二是找准痛点，满足消费升级安全新需求。强化底线思维，加强监督规制，促进各类消费业态、模式规范发展，切实保障消费者人身、财产、个人信息安全，是人民群众对美好生活的新需求，也是新形势下消协组织加强消费者保护的着力点。

三是打通堵点，畅通消费助力经济循环。消协组织要提高政治站位，同步时代需求，将守护安全作为畅通消费的重要基础，将畅通消费作为守护安全的价值追求，不断提升消费者保护能力、水平，积极推动消费维权协同共治，打通关键堵点，保障消费畅通，推动消费在安全轨道上实现高质量发展，为更高水平经济循环提供强动力。

随着消费结构加快升级，居民消费正由模仿型排浪式消费向个性化、多样化消费升级，由满足生活需求向提升生活质量升级，由一般消费向中高端消费、新型消费升级。为顺应人民日益增长的美好生活需要，创建工作要更多地关注网络消费、服务消费、品牌消费和民生消费，区市场监管局将积极实施“四大工程”，推动全域放心消费创建工作不断推向深入。

一是推进网络消费放心工程。把创建工作从线下向线上拓展，深化电子商务领域放心消费创建活动。建立完善评价考核标准，推动网络平台和运营者落实主体责任，培育一批让百姓放心满意的示范平台和示范网店，营造“网络购物、消费无忧”的良好环境。**二是推进服务消费放心工程。**突出全域旅游消费，实现区内各旅游景区、旅游饭店、旅行社、旅游购物区和购物点等创建工作全覆盖，实现“全域满意”目标。突出金融消费，重点抓好服务行为规范与整治，抓好互联网金融消费风险防范，加大对消费金融公司、消费信贷专营机构和保险中介机构监管力度，建立完善维权保障体系和常态化监管机制。突出信息消费，积极推进行业服务质量提升行动，做到营销宣传规范、资费公开透明、监督机制健全、竞争公平公正、用户满意度持续提升。突出现代服务业消费，找准教育、文化、医疗、健康、养老和个性化定制的消费痛点，加大监管维权力度，探索建立第三方服务满意度评价机制，推动全区现代服务业持续健康发展。

三是推进品牌消费放心工程。近年来，我区全力打造新丰镇、新丰里、人民路海派风情街、幸福大街、吾悦广场商圈、中交美庐城商圈“一镇一里两街两商圈”，集购物、休闲、餐饮、文化、旅游等多种业态于一体的特色街区和商业综合体，逐渐成为人们消费的“动感地带”。区市场监管局将以创建“诚信经营、放心消费”品牌消费示范集聚区为载体，积极推进“正版正货”、服务质量承诺、先行赔付、线下无理由退货等制度落实，并将创建工作与品牌保护发展有机结合，助力全区品牌经济更高质量发展。**四是推进民生消费放心工程。**坚持共建共享、为民惠民，是放心消费创建工作的基本导向。区市场监管局将深入开展食品、药品、餐饮、粮油、食盐等领域的放心消费创建活动，确保全区群众“舌尖上的安全”。加强各类商品交易市场放心消费创建工作，着力解决消费欺诈、“霸王条款”等突出问题。持续推进价格诚信单位、诚信街区创建活动，规范价格行为。

创建工作的社会知晓度和参与度。**二是加强源头管控。**建立完善产品和商品质量监测机制，落实问题和缺陷产品召回、下架、退市、质量追溯等制度，提高市场风险控制能力。**三是强化监管执法。**加强对消费突出问题的联合整治，严厉打击侵犯假冒、消费欺诈、违法广告、不正当竞争等违法行为，不断提升市场监管效能。加强信用监管，进一步落实黑名单、经营异常名录管理制度，大力实施信用联合惩戒，实现“一处失信、处处受限”。**四是规范消费维权。**认真贯彻落实《消费者权益保护法》和《江苏省消费者权益保护条例》，建立完善消费维权部门协作和联席会议等制度，推动形成信息共享、业务协同、工作联动的一体化维权网络。**五是完善工作机制。**加强创建成员单位协作配合，鼓励公众、社会组织及媒体积极参与创建活动，凝聚创建工作合力。探索建立消费者评价、中介机构评估、社会公众评议、新闻媒体监督四位一体的监测考评体系，加强对示范单位的动态跟踪管理，完善失信退出机制。落实正向激励措施，放大示范效应，促进企业经济效益和社会效益同步提升。

落实放心消费创建举措，打造“放心消费在大丰”品牌

为进一步营造良好的消费环境，保障好消费者合法权益，提振消费信心，释放消费活力。区市场监管局将积极开展放心消费示范先进、行业、区域和单位的创建工作，明确放心消费创建目标，落实创建举措，推进行业自律，积极构建社会共治格局，引导各类市场主体自觉参与到“放心消费在大丰”活动，使放心消费在全社会蔚然成风。

一是营造创建氛围。充分发挥职能部门、新闻媒体、广告传媒以及参创企业的作用，通过全方位、多视角、高密度的宣传，讲好维权故事，唱响创建品牌，切实提升

苏省消费者权益保护条例》，建立完善消费维权部门协作和联席会议等制度，推动形成信息共享、业务协同、工作联动的一体化维权网络。**五是完善工作机制。**加强创建成员单位协作配合，鼓励公众、社会组织及媒体积极参与创建活动，凝聚创建工作合力。探索建立消费者评价、中介机构评估、社会公众评议、新闻媒体监督四位一体的监测考评体系，加强对示范单位的动态跟踪管理，完善失信退出机制。落实正向激励措施，放大示范效应，促进企业经济效益和社会效益同步提升。

2020年度大丰区消费维权典型案例

案例一：培训机构“快闪”，监管部门“紧追”

【案情】：2020年11月份以来，区市场监管局和区消协陆续接到家长投诉反映大丰某培训机构关门，但其培训课程并未结束。虽然每户涉及金额不大，但因投诉涉及人数众多，监管执法部门高度重视，落实专人调查处理。**【结果】**：经调查发现，当事人已经加盟外地其他教育培训机构，并与加盟机构约定，其与学生未结课程由加盟机构负责完成。但因受到疫情影响，招收生源严重不足，导致加盟机构不再到大丰授课。另一方面，因当事人培训机构亏损严重，决定予以关闭。通过调查得知，该培训机构已经启动注销登记程序，即将注销登记，且公司股东和法定代表人均为外地人。为防止因注销登记导致被投诉主体不存在而无法处理，区市场监管局及时向行政审批局发出“暂缓办理注销登记”的建议书，并向当事人释明如不及时处理好投诉的法律后果。经过执法人员大量细致入微的法律宣传和思想工作，最终双方签订了退费协议，每户退费1000元。为消费者挽回损失1.4万元，有效维护了消费者的合法权益和社会稳定。

【点评】：本案虽然当事人已经和加盟机构约定未结课程由加盟机构负责完成，但是依据《民法典》及《合同法》等相关法律法规规定：合同具有相对性，当事人与加盟机构的合同对消费者不具有法定效力，其应当全面履行与消费者约定的合同义务，之后可以向加盟机构进行追偿。另外，依据《民法典》第五百五十一条规定：“债务人将合同的义务全部或者部分转移给第三人的，应当经债权人同意”；第五百二十三条规定：“当事人约定由第三人向债权人履行债务，第三人未履行债务或者履行债务不符合约定的，债务人应当向债权人承担违约责任”。因此，本案例中当事人培训机构应当

向消费者承担违约责任。在处理该投诉过程中，监管执法人员运用民事法律、法规和行政法规，充分发挥了企业信用信息公示系统的联动作用，这对今后处理类似案件提供了思路和借鉴。

在此，提醒广大的家长朋友，在给孩子选择各类培训机构时要多考察，尽量选择办学长、资质硬的培训机构；要签订相关培训协议，注意课时时间、方式等相关条款。在合法权益受到侵害，要注意收集好证据，并及时依法维权。

案例二：假口罩变横，强监管维权

【案情】：2020年1月28日，我局接到群众投诉举报反映大丰某大药房所销售的3M口罩涉嫌假冒且未执行明码标价。**【结果】**：当事人向消费者销售的标示“3M”注册商标9001口罩（无呼吸阀）和9001V口罩（带呼吸阀）经本局抽样邮寄给注册商标持有人授权的明尼苏达矿业制造（中国）投资有限公司，经该公司鉴定：当事人销售的带有“3M”注册商标的口罩为侵犯“3M”注册商标专用权商品。

依照《中华人民共和国消费者权益保护法》退一赔三赔付消费者，共赔付1680元。**【点评】**：在疫情防控期间，当事人未能严格履行进货查验和明码标价义务，所销售的口罩为假冒产品和三无产品，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》和《欺诈消费者行为处罚办法》等法律法规，依法应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失。商家在日常经营活动过程中，都要履行好进货查验义务，明码标价，诚实守信，合法经营。同时，广大消费者发现自己的权益遭受侵害时，要注意保留好消费凭证以及其他证据，及时维权。

案例三：老人就浴被烫伤，消协维权来帮忙

并借助技术手段强制交易”情形时才归于无效。

【案情】：2020年9月28日，本局接到群众投诉反映家中老人在城区某浴室就浴，发生烫伤，商家对老人不管不问。**【结果】**：本案中，商家认为其在店堂明确告知“老人应当在成年人陪同下就浴”，老人被烫伤的原因是无人陪同，其在蒸笼上时间过长导致，应当由其自行承担损害后果。消费者认为，公共场所所有保证消费者人身安全的义务，老人单独就浴，并未阻止，且浴池内未安排工作人员定时巡视，导致老人因缺氧晕倒长时间躺在蒸笼上造成伤害，应当承担赔偿责任。

案件中商家以“店堂声明”形式的格式合同条款作出“排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理”的规定，不具有法律效力。在消协的主持调解下，商家给予消费者一次赔偿11500元。**【点评】**：《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条规定：“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利”。同时第十八条明确规定：“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者，应当对消费者尽到安全保障义务”。商家在店堂明确告知“老人应当在成年人陪同下就浴”的规定，属于一种格式条款。格式条款的法律效力并非当然归于无效，只有当格式条款存在《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条第二款所列：“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款

在实际生活中，部分商家企图用这种“格式条款”逃避对消费者的安全保障责任，这是行不通的。把安全保障措施做细做实，提高服务水平才是正道。另外，老人去公共场所最好有家人陪同，以免发生意外。在起投诉事情中，尽管有经济赔偿，但是给老人造成的痛苦是弥补不了的。

案例四：“办卡容易退卡难”，预付款消费需谨慎

【案情】：2020年12月区市场监督管理局接到市12345转办的宋先生投诉，称2020年11月在某健身房办卡消费健身卡，消费过程中发现健身房洗浴无热水，2020年12月到店申请退款，健身房不予退款，遂电话投诉。**【结果】**：经查，该消费者2020年11月在该健身房办理了888元健身年卡，截止要求退卡时已消费1个月。经行政调解，向商家宣传相关法律规定，最终达成调解意愿，商家愿意退还消费者444元，消费者亦表示满意。

【点评】：《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定：“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”

近年来，预付款消费模式在培训教育、娱乐健身、美容美发、餐饮等消费领域被广泛应用，给消费者带来了一定的便利。但在此消费者协会还需提示广大消费者：“办卡容易退卡难”，消费者在办卡充值时，一定要认真实际考察，慎重办卡，做到理性消费、科学消费。在充值时应当考虑到今后可能出现的“换卡、停卡、退卡”等状况以及服务标准，要求与经营者订立书面合同，约定相关事项，一旦出现消费纠纷亦有据可依。（下转第四版）

提醒一：购买口罩等防控用品要“有保障”

消费者要通过正规渠道购买口罩、消毒液等防控用品，切勿为图方便、便宜，消费者要通过正规渠道购买口罩、消毒液等防控用品，切勿为图方便、便宜，通过微信朋友圈、不正规网站、私人链接等途径购买，谨防上当受骗。同时注意查看生产日期、保质期、用法用量等关键信息，注意辨别真伪或质量状况。

在判断口罩真伪方面，可通过口罩外包装上的注册证编号（规则通常为：X械注准+注册年份+264+编号），登陆国家药品监督管理局官网，选择医疗器械-医疗器械查询-国产医疗器械产品（注册）栏目进行查询。也可以通过一些比较简单实用的方式进行判断，如果口罩存在材质粗糙单薄、一扯即破、异味明显等情况，一般为假冒伪劣产品。

消费者同时要要积极行使监督权，如发现经营者有趁机涨价、囤积居奇、哄抬价格、销售假冒伪劣口罩等行为，要及时进行投诉举报。

提醒二：购买食品时注意事项

1、注意查看经营者主体资格：也就是要看经营者是否有有效《营业执照》，是否有《食品经营许可证》。建议大家尽量不要到没有任何资质的商店购买食品。

2、注意查看食品包装标识：看其是否齐全，注意食品外包装是否标明商品名称、配料表、净含量、厂名、厂址、电话、生产日期、保质期、产品标准号等内容。

3、要注意查看食品颜色：如果过于鲜艳不自然，尽量少买。某些不法商贩会在食品中无节制添加人工色素，以保持商品外观的鲜艳。虽然很多添加剂与人工色素是无毒的，但是这种含添加剂与人工色素的食品还是少吃为好。

4、要注意查看食品价格：食品价格过低，有的会比正常价格低很多，这可能是该食品是接近保质期或者是质量存在问题，购买时大家就一定要警惕了，尽量不要购买。

5、要注意查看是否有中文标签或中文说明书：如果没有建议不要购买。

6、购买猪肉时，要注意查看“两证两章”（即动物产品检验检疫合格证、肉品品质检验合格证、动物检验检疫印章、肉品品质检验印章）；购买牛肉、羊肉、禽肉等其他畜禽肉时，要注意查看动物产品检验检疫合格证与动物检验检疫印章。

7、散装食品价格便宜且方便挑选，但相比包装食品，它的安全性就很难保证。所以购买散装食品建议到卫生条件达标的商店，并要注意看其产品标签，如果标签标示内容清晰完整，可以判断生产的企业是比较规范的，可以放心购买。

8、自2018年10月1日起，食品生产者生产的食品外包装不得再使用“QS”标志，而应使用“SC”标志。所以，购买食品时要注意看食品外包装上是否有SC标志。

提醒三：拒绝购买或食用野生动物及其制品

许多野生动物及其制品为非法来源，未经卫生防疫和检疫，食用的话可能会引起高致病性的人畜共患疾病，而且野生动物中可能会有各种病毒残留。广大消费者应远离野味，自觉抵制食用野味陋习，拒绝购买野生动物及其制品。如发现非法加工、制作、销售野生动物及其制品的违法违规情况，请拨打12315热线进行举报。

提醒四：网络购物需多留心

消费者要尽量选择大型成熟、经营资质齐全的网络平台，并在平台内优先选择信誉良好的网店购买商品。现在居民网上买菜的需求比较多，一定要选择本地比较成熟的生鲜购物平台，切勿直接通过个人微信、电话等方式进行交易。同时要看清网购商品的规格、保质期、价格、支付方式、配送范围、退换货规则等详细信息。付款要在常见的第三方支付平台支付，不要轻信卖家提供的支付链接或二维码，不要轻易点击卖家通过微信、QQ等方式提供的交易链接或图片。注意保存购物凭证，例如商家承诺截图、与卖家的聊天记录、购买记录、快递单号等等，以备日后出现纠纷时有充足的证据维护自身合法权益。

提醒五：谨慎理性办理预付卡

随着疫情防控工作取得一定成效，美容美发、运动健身、汽车维修等服务行业逐渐复工开业，许多商家将普遍加大预付卡式消费的促销力度，消费者此时往往容易被商家的“优惠承诺”“低价折扣”所诱惑。

在办理预付卡时切记以下四点：一要慎选商家。应选择证照齐全、市场信誉度高、经营状况好的商家。办卡前要注意看清经营者营业执照，确认经营主体资格，看商家经营地址与营业执照的注册地址是否一致。办卡后看出具发票是否与执照上的单位名称一致。二要理性消费。按照自己实际需求消费，不要被商家宣传优惠折扣而冲动消费。充值时一定要索要票据，妥善保管发票和消费凭证。三要签订合同。不要轻信一些商家的口头承诺，务必要签订书面合同，看清合同内容，对不合理的条款内容要及时纠正。四要主动维权。办理预付卡后，按照约定条款消费。每次消费后注意核对余额动态，以防卡内余额缺失。要注意索要和保存好购物凭证，以便出现质量问题时能够提供维权依据。

