又是一年3·15。昨日，省工商局、省高院、省药监局、省消保委、省旅发委等部门纷纷发布2017消费者维权典型案例。每一项发布都硕果累累，每一个案例又似曾相识。维护消费者权益，当然需要政府相关部门携起手来拿出强有力的措施，持之以恒的管理，但消费者只会“买买买”还不行，还得学会维护自己的合法的消费权益。

省高院、省工商局、省药监局等部门昨发布消费者维权典型案例

携手维护消费者权益，期待天天都是“3·15”

工商12315：

去年受理消费者诉求23.34万件

星报讯（记者 王玮伟） 3月13日，记者从安徽省工商局3·15发布会上了解到，2017年全省12315共受理消费投诉咨询23.34万件，全年查处各类经济违法案件6612件，案件查办数居全国第7位。据介绍，到2020年，放心消费示范单位将覆盖全省，消费纠纷处理机制更加完善，消费领域违法经营行为将得到有效遏制。

开展元旦春节期间打假专项行动、捣毁制假售假窝点45个。开展网络市场专项行动、查处违法案件657件。开展互联网金融广告、含“特供”“专供”国家机关等内容广告专项行动、查处案件847件。开展打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品专项行动、打击商标侵权“溯源行动”，查处案件5339件、移送司法机关案件14件、捣毁制假售假窝点8个，查办案件数量居全国前列。开展红盾护农行动，查处坑农害农违法案件1271件、罚没金额709万元。整治不正当竞争突出问题，查处不正当竞争案件1011件、垄断案件2起。

记者从会上获悉，今年的“3·15”活动，将突出围绕“品质消费，美好生活”的消费维权主题开展，重点是在全省集中开展一次打击侵害消费者权益行为专项执法行动以及“六个一”宣传纪念活动。

打击侵害消费者权益行为专项执法行动从3月1日开始到4月30日结束。以近年来消费者投诉相对集中的家用小电器、儿童用品、老年人用品、建筑装修材料等商品，以及美容美发业、汽车销售维修业等服务领域为重点领域，以商场、专业市场、城乡接合部和农村市场等为重点区域，重点打击在商品或服务质量、广告宣传、网络购物、消费者个人信息保护等方面侵害消费者权益的行为，推进线上线下一体化监管，震慑违法经营者，维护消费者权益。据介绍，到2020年，放心消费示范单位将覆盖全省，消费纠纷处理机制更加完善；消费领域违法经营行为得到有效遏制。

去年安徽受理价格投诉举报咨询15725件

停车收费排第一

星报讯（记者 王玮伟） 3月13日上午，记者从安徽省发布会上获悉，2017年，全省各级价格主管部门共受理价格投诉、举报、咨询15725件，同比增长967件，同比增长6.5%。价格举报投诉咨询数量排名前五位的行业分别是停车收费、物业管理、网络购物、商品零售和交通运输。

价格举报投诉咨询数量排名前五位的行业分别是停车收费(2431件)、物业管理(1907件)、网络购物(1878件)、商品零售(1317件)和交通运输(1157件)。从行业来看，2017年停车收费、网络购物同比涨幅较大。其中，2017年，停车收费价格投诉同比上升595件，上升32%；网络购物价格投诉同比上升456件，上升32%。

据分析，2017年停车收费、网络购物同比涨幅较大，物业管理微幅下降，而房地产降幅较大。分季度看，停车收费前三季度同环比双双上升，四季度同比上升，环比微幅下降，与城市规模扩大，吸纳人口增多，机动车数量增加，新建道路、景区、小区、商贸城、购物中心(超市)、写字楼、医院等不断涌现，但停车收费管理相对滞后等相关。

省工商局发布侵权典型案例

老年消费遇陷阱 成为投诉热点

3月13日上午，安徽省工商局向社会发布了2017年侵害消费者权益行政处罚典型案例。 ■记者 王玮伟

汽车经营公司销售公里数不实

当事人安徽麦卡汽车经营有限公司向消费者销售一辆行驶里程为五万多公里的二手奥迪A6轿车，保养时发现在其购车半年多前，该车行使里程已达八万多公里，经查，涉事车辆在消费者购买前已有三个“车主”，当事人系第三位“车主”。当事人的行为，违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》第六条第(八)项规定，构成侵害消费者权益的行为。

依据《消费者权益保护法》第五十六条、《侵害消费者权益行为处罚办法》第十四条规定，合肥市工商局对当事人作出责令停止违法行为，没收违法所得3670元，并罚款10000元的行政处罚。

开健康讲座劝老年人购买保健品

2017年3月，当事人芜湖弘千商贸有限公司租用芜湖市步行街金鼎大厦金瑞阁1002室，招集老年人发展成会员，邀请保健品生产厂家或代理商定期宣传保健知识和健康知识讲座，现场派送鸡蛋、保健鞋等礼品。 经查，当事人租用场地，招集人员发展会员进行虚假宣传。当事人诱导购买其商品行为，违反了《反不正当竞争法》第九条规定，构成虚假宣传行为。依据《反不正当竞争法》第二十四条规定，芜湖市工商局对当事人作出责令立即停止违法行为，罚款20000元的行政处罚。

据了解，由于老年人防范意识较弱，维权能力较低，易被不法商家忽悠，产生了较多的消费纠纷，有的涉及金额数十万元，老年消费遇陷阱成为投诉热点和难点。

安徽公布5大旅游投诉案例

以不合理低价诱骗旅游者

星报讯（记者 王玮伟） 3月13日上午，在安徽省政府召开的新闻发布会上，省旅游发展委副主任王靖介绍，2017年全省无重大旅游投诉，受理一般旅游投诉895件、1913人次，调解赔付617573元。同时，会上还公布了5个旅游投诉典型案例。

1.安徽省国泰国际旅行社有限责任公司以1300元/人的价格招徕、组织19名旅游者于2017年6月13日至19日赴泰国7日游。经查实，旅游行程开始前，该公司未告知旅游者旅游行程中有另行付费的旅游项目，领队通过安排旅游者参加购物和另行付费旅游项目直接领取佣金，且该领队不符合出境游领队法定条件。最终，该旅行社被罚款35000元，并责令停业整顿一个月。

2.安徽踏浪游国际旅行社有限公司未经许可经营出境旅游业务案。

3.蚌埠市邢帮好以蚌埠玩商俱乐部名义组织招徕旅游者案。

4.淮南市银泰旅行社有限公司虚假宣传案。

5.黄山星火国际旅游有限公司租用不具备旅游营运资质车辆案。

传授经验 学习防范



昨日，在3·15消费者权益保护日来临之际，“中国好人”、合肥市蜀山区市场监管局稽查大队队员周传金走进青阳路社区，向居民们传授如何辨别假冒伪劣产品。 ■夏玉进 付敏 记者 马冰璐 文/图



昨日，合肥市滨湖惠园社区志愿服务广场上，志愿者老师正在面对面教小朋友如何避免日常生活中的各式“消费陷阱”，学习防范之道。小朋友们通过留言板宣誓拒绝不环保消费行为。 ■韩亚妹 韦云萍 记者 沈娟娟 文/图

检测食品 签名承诺



昨日，在合肥市龙居社区，一家企业的工作人员为居民讲解了有关优劣质蔬菜、猪肉、大米等食物之间的区别及识别方法，提高群众鉴别假劣食品的能力。 在活动中，相关工作人员还使用专业机器对蔬菜水果的农药含量进行检测。 ■周先荣 付敏 记者 沈娟娟 文/图



昨日，在3·15消费者权益保护日来临前夕，合肥市五里墩市场监管所联合家家景园社区举行“品质消费，美好生活”经营户宣誓活动，100多位经营户“组团”宣誓、签名承诺“不售假，讲诚信”。 ■周红梅 记者 马冰璐 文/图

火锅店就餐 多处被酒精烧伤

省消保委发布维权典型案例

3月13日，记者从安徽省消保委获悉，2017全年，安徽各级消保委共受理消费者投诉11106件，已解决10604件，解决率95.48%，为消费者挽回经济损失2923.32万元，共接待消费者来访、咨询11.87万人次。与此同时，会上还发布了十大维权典型案例。 ■记者 王玮伟

吃火锅身体被酒精烧伤

天长市消保委接到胡某投诉，称其和朋友一行四人去天长市区某火锅店就餐，在就餐途中因服务员操作不慎致胡某面部、颈部、手臂及腿部被酒精烧伤。商家虽然积极承担了前期治疗费用26000元，但由于消费者后期还需要继续治疗、康复，向被诉方索要费用被拒。

接诉后，天长市消保委高度重视，立即查看了消费者提交的证据。在了解清楚缘由后，工作人员组织双方进行调解。最终，经过两次调解，被诉方同意一次性赔偿投诉人后期治疗费、误工费、护工费、营养费等共计60000元。

健身馆锻炼反被拉伤

2017年5月，消费者吴某到肥西县消保委投诉，称其在某健身会所锻炼时，因腰背部不适，教练便帮其拉伸，导致背部疼痛加重，经医生诊断为椎间盘膨出，需卧床休息。此后吴某多次去健身馆交涉，但健身馆总是推诿责任。

肥西县消保委接到投诉后，咨询专业人士，结合医生诊断，分析认为吴某椎间盘膨出，健身教练判断情况施加外力不当，导致病情加重，健身会所负有重要责任。后经过多次约谈调解，健身馆终于赔付消费者医疗费、误工费等各项损失7000元。

游乐园玩耍遭破损物戳伤

2017年8月5日，宿州市消费者安某带女儿去某广场的儿童游乐场玩，孩子在玩耍的时候面部被水床上裸露的破损物戳伤。事后，双方就孩子的医疗费协商无果，消费者向宿州市埇桥区消保委投诉。

该区消保委接投诉后，确认消费者投诉属实，商家提供的服务有瑕疵。最终，经调解，商家赔付消费者各项费用6000元。

省食药监局新闻发布会：

安徽去年共立案查处案件12299件

3月13日，记者从安徽食药监局召开的新闻发布会获悉，2017全年共立案查处“四品一械”一般程序行政处罚案件12299件，吊销食品药品生产经营许可证11家，罚没款合计1.2174亿元。与此同时，会上还发布了代表性案例。 ■石跃新 记者 王玮伟

打假：销毁假劣药品35643盒

在今年“3·15”来临之际，为展示全省各级食品药品监管部门主动作为，打击食品药品领域制假售假的成果，各市(县、区)局集中统一销毁了案件查处中没收的假劣药品及不合格食品，全省共销毁假劣药品35643盒(支、瓶)、中药材及饮片等散装药品计3105公斤；销毁不合格食品45973袋(瓶、桶)，无外包装的散装食品计38326公斤。

滁州市查处制售假药“冬虫夏草”案

2017年7月9日，滁州市公安局南谯分局清流派出所民警巡查中，发现本市居民陈某经营的绿顿化妆品专营店内堆放2箱“冬虫夏草”产品可疑。经滁州市食品药品监督管理局执法人员甄别，现场查获的2箱计3177克“冬虫夏草”涉嫌为假药。后经专案组查明，2013年12月至2017年9月间，犯罪嫌疑人谭某为牟取利益，根据自己从事中药材采购方面的经验，从市场上购进亚香棒虫草、白虫草、八爪藤、漂白粉、染色剂等原料进行化学漂染，伙同杨某、陈某等人通过“四川冬虫夏草滋补堂”“藏羌雪域虫草”、1688网“青藏雪域虫草”多个网店进行销售。上述网店中查获的“虫草”经安徽省食品药品检验研究院鉴定，不是冬虫夏草，应认定为假药。该案已列为公安部挂牌督办案件。

饭馆门口买罂粟制售酸菜鱼

2017年3月，六安市裕安区食品药品监督管理局接到投诉举报，称该辖区内居民阮某经营的范成良酸菜鱼馆在菜品中非法添加罂粟壳，该局随即组织执法人员对该酸菜鱼馆进行暗访，执法人员着便衣购买了阮某制作的“酸菜鱼”送检，并在当日对该酸菜鱼馆依法进行了现场检查。经检验，当事人制作的“酸菜鱼”中含有“罂粟碱”和“那可丁”成分。随即该案移交公安机关予以立案侦查。经核实，阮某为改善菜品口感、增加客源，在其制作的“酸菜鱼”中添加了罂粟壳，罂粟壳为其在饭店门口以100元350克的价格向个人购买。

2017年11月，六安市裕安区食品药品监督管理局对范成良酸菜鱼馆作出以下行政处罚：吊销《餐饮服务许可证》；2017年12月，六安市裕安区人民法院作出一审判决，认定阮某犯生产、销售有毒、有害食品罪，判处其有期徒刑一年，缓刑二年，并处罚金2万元，判令阮某立即停止实施生产、销售有毒、有害食品行为，并在省级以上新闻媒体公开赔礼道歉。

“伪卡盗刷风险应先由银行承担”

省高院发布保护消费者权益典型案例

银行卡在手却不断收到消费短息，卡里的钱不翼而飞，此类事件不断见诸报端。这个钱到底该由谁来赔？法院给出了明确答案，银行负有保障银行卡内资金安全的合同义务，因伪卡盗刷产生的损失风险，先由银行承担。3月13日上午，安徽省高级人民法院召开新闻发布会，通报了安徽法院保护消费者合法权益和典型案例的相关情况。 ■武新邦 记者 雷强

案例一、耿某与蒙城农村商业银行银行卡纠纷案

【案情】2011年10月29日，耿某在蒙城农村商业银行开设个人结算户(存折)，并办理了银行卡一张。申请书《客户须知》部分提示了密码设置的安全等客户须知的问题。2016年3月28日晚，耿某的手机接到96669发来的短信，提示银行账户被转账支出5万元，随后陆续收到15条短信，提示通过ATM机6次取款18000元、POS机消费一次资金18750元，以上共计资金86750元。看到短信提示后，耿某立即拨打了96669客服热线，询问卡内资金被无故转出的原因，并按照客服要求操作，对银行卡密码进行修改，并进行了口头挂失。口头挂失成功的同时，耿某拨打110报警，后按接警工作人员要求到蒙城县公安局南关派出所做笔录、拍照。2016年3月29日上午，耿某到开户银行提取两个月以来的交易流水。对86750元损失，耿某起诉要求银行赔偿。

【结果】蒙城县人民法院审理判决：蒙城农村商业银行赔偿耿某存款本金(人民币)86750元。亳州市中级人民法院审理判决：驳回上诉，维持原判。

案例二、网约车出事平台公司要担责

【案情】2016年9月15日，高某在上海雾博公司即“优步”的APP软件平台上，预约车辆出行，上海雾博公司指派王某驾驶的小型客车予以接单。王某在搭载乘客高某后发生交通事故，造成车辆受损及乘车人高某等人受伤。后高某诉至法院，请求判令上海雾博公司、王某赔偿各项损失计66193.59元并承担本案诉讼费。

【结果】肥东县人民法院审理判决：上海雾博公司赔偿高某各项损失计64843.59元。合肥市中级人民法院审理认为，上海雾博公司与王某之间形成雇佣关系。一审判决由上海雾博公司承担高某的人身损害赔偿责任，并无不当。遂判决：驳回上诉，维持原判。

案例三、说明书未标清楚判赔10倍

【案情】哈博药业公司在“淘宝”“天猫”开设清大广仁旗舰店销售玛咖压片糖果。2016年3月31日，高某通过清大广仁旗舰店购买玛咖压片糖果1件，支付价款300元，同年4月11日确认收货。同年4月5日，高某又购买玛咖压片糖果10件，支付价款790元，同年5月3日确认收货。因该玛咖压片糖果未标注不适宜人群及食用限量，高某诉至法院，要求哈博药业公司退还购物款并予以十倍赔偿。

【结果】灵璧县人民法院判决：高某退还哈博药业公司涉案11件玛咖压片糖果，哈博药业公司返还高某货款1090元并支付赔偿金10900元。宿州市中级人民法院二审审理认为，高某认可案涉玛咖压片糖果剩余9瓶，哈博药业公司应退还的货款中应当扣除379元。遂改判高某退还哈博药业公司涉案玛咖压片糖果9瓶；哈博药业公司返还高某货款711元，并支付赔偿金10900元。

合肥24家企业 有了消费维权“窗口”

星报讯(钱成 王凤华 潘家春 记者 沈娟娟) 今后，在合肥的部分企业也能现场维权。昨日，合肥经开区24家企业“12315消费维权服务站”正式授牌，市民今后可以通过第一时间“绿色通道”维权。

记者从合肥经开区市场监管局了解到，合肥翡翠大润发超市、安徽跨境电商、合肥宝之佳等24家企业获授牌，这也相当于在这些企业开了专属的消费维权窗口。