



“放心消费”建设显成效

这个指数位居台州榜首

“没想到网上买的东西，在家门口的实体店就可以进行退换货，真是省了不少事。”说起近期的一次购物体验，市民王女士语带惊喜。原来，王女士网购了一双运动鞋，但收货后试穿发现鞋子不合适，便在网上申请换货。客服告诉她，附近就有实体店可以进行退换货。于是，王女士就近到店里现场试穿后，更换了一双合适的鞋。

王女士的愉快购物体验，得益于我市“放心消费”建设工作。鼓励实体经营者推行“无理由退换”服务、向村居（社区）延伸设立消费维权服务站、消费纠纷多元共治、开展消费者暗访式体验评价……这一系列推进“放心消费”建设的举措，既提高了经营者的诚信度和美誉度，也提升了消费者的满意度。

典型案例 >>

“秒杀”成功，商家拒不兑现？

仅用1元就抢购到价值1740元的墙布？感觉自己就像中了彩票那样幸运的王先生，到商家兑现时才发现事情没那么简单！

去年，家住城东的王先生通过微信朋友圈收看了一档名为“关键72小时”的直播节目，进而了解到当地一家墙布店正在举办“1元秒杀抢购原价1740元的墙布”活动，参与活动的要求很简单——转发朋友圈并集赞36个即可。王先生觉得机会难得，于是赶紧进行了转发集赞，并最终成功在直播当天秒杀抢购到该墙布。但到店兑现时，该店工作人员表示，王先生还须保底消费1000元才能享受此优惠。王先生表示该活动页面并未标明保底消费1000元的要求，认为商家在宣传时故意遗漏重要信息，欺骗误导消费者，于是向消保部门投诉。

经消保人员调查核实，王先生反映的情况属实。消保人员表示，消费者权益保护法规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。《浙江省广告管理条例》也有明确规定，法律、法规、规章规定广告中应当明示的内容，应当显著、清晰表示，“涉及优惠内容广告，应当明示所优惠的商品或者服务的品种（项目）、条件、时限以及幅度或者数额”。

在充分了解有关规定后，墙布店负责人表示此次推广活动确实存在准备不充分的情况，包括未在发布链接中明确告知客人相关事宜。随后，该负责人向王先生表示了歉意，并答应给王先生以1元秒杀价格提供墙布。双方达成和解。

针对商家涉嫌违法发布广告的行为，执法人员还依法予以立案处理。

宣称价值超2000元的盲盒 拆开后却发现网上同款商品差价很大

直播间宣称价值超过2000元的盲盒，竟拍下拆开一比价，却发现网上同款商品售价差别很大！

喜好收藏各类打火机的杨先生，在逛淘宝直播间时，看到有商家在推介打火机盲盒，宣称价值超过2000元。当他以近1200元的价格竞拍下这款商品后，拆开一比价，却发现网上同款商品售价只有200多元，与商家宣传的相去甚远。在商家表示盲盒商品不支持七天无理由退货后，愤怒的杨先生拨打电话进行了投诉。

接到投诉后，消保人员仔细查看了杨先生保存的直播间宣传截图以及盲盒链接的详情。对于杨先生声称的网上同款商品售价只有200多元的说法，消保人员了解后发现该款商品网上售价差异较大，也有售价2000元左右的，尚不能认定商家虚构商品价值，还需启动相应调查程序。消保人员指出，根据淘宝网2021年12月21日正式生效的《淘宝网盲盒/福袋商品管理规范》，盲盒/福袋商品的七天无理由退货依照《淘宝网七天无理由退货规范》处理。杨先生竞拍的打火机虽属盲盒产品，但以竞价形式拍下，不属于《淘宝网七天无理由退货规范》的支持范围。但商家对产品的信息描述没有遵照《淘宝网盲盒/福袋商品管理规范》，将商品范围、类型款式（以图片展示）、数量、品牌、价格等标明，侵犯了杨先生的权益。

最终，在消保人员的调解下，商家同意了杨先生的退货请求，并且承诺依法依规销售商品。

消保人员指出，“盲盒”消费模式近年来非常流行，在互联网、短视频的加持下，已从最初的公仔、手办到文具、美妆等商品，逐渐发展成了现在的万物皆可“盲盒”，但是随之而来的消费纠纷一直困扰着消费者。目前尚无关于盲盒销售的特定法条，其作为新兴产业在法律适用上存在较大争议，只能遵循《中华人民共和国消费者权益保护法》以及一些平台方制定的规范来维权。消保部门提醒广大消费者，面对“盲盒”消费，切不可盲从，要保持理性，根据自己的经济能力、消费需求等量力而行，避免成瘾。同时，要尽可能地注意收集保留与交易有关的链接、描述和聊天记录等凭证，避免购买通过盲盒模式销售的“三无”产品。

服务加码，开展“放心消费”建设

近年来，线上商家推出的“七日无理由退换”服务，受到了广大线上消费者的认可。“这项服务对于消费者而言是比较有利的，可以在一定程度上保障其权益。但是消费者权益保护法中的‘七日无理由退货’规定，目前只针对线上消费。”市市场监管局相关负责人表示，为进一步保障线下消费者的权益，他们联合市消保委等单位，通过商家自主申报、部门支持引导的方式，鼓励线下实体经营者推行“无理由退换”服务。目前，全市已有2000多家经营者申报了无理由退换货承诺单位。

浙江必克体育用品有限公司便是其中一家，也是我市第一批承诺旗下所有品牌鞋类商品均可在10日内享受全国门店无理由退换货的公司之一，其消费者可以在全国2000余个经销点跨门店线上线下无障碍退换货。

“刚开始实行的时候，线下很多门店都叫苦连天，称工作量增加了不少。半年后，线下门店的回头客慢慢多了起来，除了之前的老顾客，还有不少网购后到实体店退换货的，觉得我们的服务好，有保障。”浙江必克体育用品有限公司董事长一脸骄傲。

谈及当初为何会作出这样的承诺，他说：“我对企业生产的鞋有信心，所以有底气作出承诺，同时这促使我们在质量提升上毫不放松，消费者也会更信任我们。”

精准施策，提升消费维权效能

在倡导线下无理由退换货的同时，市市场监管局坚持线上审核、严格验收、社会监督的原则，积极营造公平、公正、公开的放心消费单位创建评价环境，推动各行业加入到放心消费建设中来。

该局针对不同经营主体的特点精准施策，通过以会代训、观摩交流等多种方式，动员三和连锁超市、瑞人堂医药股份有限公司等多门店经营者参与放心消费创建。参与创建的单位纷纷表示，要把放心消费创建工作落到实处，经得起消费者评议，经得起时间考验。

在大中型商场及部分放心消费单位设立消费预赔基金，也是该局推行多年的做法。设立消费预赔基金后，对于金额不大、事实清楚的消费纠纷可先行赔付，能迅速化解矛盾纠纷。“我们建立了消费维权绿色通道，一般能在当日迅速化解纠纷。主动加入到放心消费单位这个行列中来，是对自己的鞭策，通过用心服务，提高消费者的满意度。”台州市三和连锁超市负责人说。

维权护序 营造清朗市场秩序

消费市场环境的好坏是影响消费增长的重要因素。保证消费品质量安全，打通制约消费潜力释放的质量堵点品质痛点，让消费者敢于消费、放心消费，有利于促进消费市场发



展，保障和改善民生，提升消费者的获得感、幸福感、安全感。

在保障民生权益工作中，市市场监管局坚持有诉必应、有案必查。针对消费市场存在的问题，去年以来，市市场监管局开展了多个专项行动维护消费市场稳定，让市民可以放心消费。2021年，市市场监管局对价格欺诈、违规涨价、未明码标价等行为重拳出击，立案查处176起违法行为，有效震慑了扰乱市场秩序的违法行为。全年处理各类消费投诉4032件，办理率达100%，为消费者挽回经济损失500多万元。其中，商品类投诉3405件，服务类投诉627件。按照投诉问题类别分，涉及质量问题1834件、售后服务597件、食品308件、价格276件、广告237件、合同111件、人身权利57件、商标44件、计量25件、预付费20件、其他523件。

一手抓培育引导，一手抓规范整治，市市场监管局借力放心消费建设，以营造放心消费环境撬动消费潜力，为经济社会发展注入源源不断的动力。目前，全市已培育放心消费单位3793家，其中无理由退换货承诺单位1295家、放心工厂589家，建成九龙汇商业街、银泰购物中心、城北街道中大街3个放心消费街区。这些放心消费单位均实行“一店一码”，消费者可以在消费后客观评价，且评价信息公开。

正是因为不断唱响放心消费的主旋律，在2021年公布的放心消费指数排行榜中，温岭位列台州榜首，市市场监管局还被评为“放心消费在浙江”成绩突出集体。



“消费宝”小程序来啦！用支付宝扫一扫二维码加关注，授权获取权限认证点击“个人中心”通过，可查询、可购物、可检测、可投诉……相信会成为消费者的“生活掌中宝”！

3万单交易中5629单是刷的！城东一家违法刷单网店被查

网店的3万多单交易中，有5629单是刷出来的！去年，市市场监管局根据举报线索，对城东一淘宝网店“刷单妙信”违法行为进行了立案调查。该案涉及交易金额30余万元。

据执法人员介绍，当事网店是2020年开设的，主要销售鞋类产品。从去年4月底开始，商家为了提高好评度、成交量，提升商品的排名，特地制定了刷单计划，组织内部员工、联系老客户等作为“刷手”，对在售的主推商品虚构交易流程、交易记录和好评。具体刷单交易时，商家会联系“刷手”，让其下单店铺内的一些主推商品，商家实际以每单寄送价值5元礼品的方式代替其下单商品，形成“拍A发B”的交易模式，“刷手”确认收货后再给出好评。另一种方式，则是让“刷手”通过正常的线上流程购买商品，商家实际发送空包裹，待“刷手”确认收货并给出好评后，即返还其所购商品金额和5元的佣金，从而产生虚假的交易记录，欺骗其他消费者。

“经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣

传，欺骗、误导消费者。经营者不得通过组织虚假交易等方式，帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传。”执法人员表示，当事人的行为已违反反不正当竞争法有关规定，他们将依据反不正当竞争法第二十条予以处罚。根据该条款，经营者对其商品作虚假或者引人误解的商业宣传，或者通过组织虚假交易等方式帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传的，由监督检查部门责令停止违法行为，处二十万元以上一百万元以下的罚款；情节严重的，处一百万元以上二百万元以下的罚款，可以吊销营业执照。

在此，市场监管人员提醒，有些经营者将“刷单”当作自我宣传的方式，殊不知这种行为可能涉嫌违法犯罪，广大网络经营者应诚实守信合法经营。消费者在购物时也要留心辨别：如果评论内容仅是简单评价，可信度相对高；如果同一商品评价内容很多，或大赞商品，实拍美图的，可能是刷评价产生的误导，毕竟很少人会在消费后大篇幅赞美式好评。