羊城晚报
1957年10月1日创刊
A13
佛山新闻 2022年3月16 星期三 〈 壬寅年二月十四 〉

中消协发布《2021年100个城市消费者满意度测评报告》

佛山排名稳居全省第一

羊城晚报讯 记者梁正杰、通讯员郭子宁报道：3月13日，中国消费者协会发布《2021年100个城市消费者满意度测评报告》，佛山消费者满意度综合得分81.93分，保持广东省第一、全国排名第15位，较去年上升了25名。2021年，佛山全市共接收处理消费者投诉举报咨询数量近22.77万件，为消费者挽回经济损失约1.2亿元。

据悉，自2017年开始，中国消费者协会在全国100个城市开展消费者满意度测评，佛山已连续五年进入消费者满意度测评范围。该项测评的主要目的是倾听消费者的心声、诉求，了解各个城市在消费者满意度相关工作中的优势、亮点和短板、问题，有针对性地提出改进意见建议。

近年来，佛山市委、市政府高度重视消费环境建设和消费者权益保护工作。2021年，佛山全市共接收处理消费者投诉举报咨询数量近22.77万件，为消费者挽回经济损失约1.2亿元，切实维护了佛山市广大消费者的合法权益。其中，成功处置了一宗涉及300多人的艺术培训机构结业消费纠纷，为学员家长挽回近百万元的经济损失。

佛山市监局相关负责人表示，接下来，佛山将着力强化市场监管和消费者权益保护，加强消费维权社会共建共治，深化消费维权大数据应用，加强社会宣传教育引导，不断提升人民群众在消费领域的获得感、幸福感、安全感。

3·15 促消费公平 创美好生活

预付式消费要小心、“直播购物”需谨慎

禅城区消费会发布 2021年消费维权典型案例

羊城晚报讯 记者景瑾瑾、通讯员王平报道：预付近300万元做美容退费难；在直播中购买的翡翠手链与主播描述不符……3月15日，在国际消费者权益日来临之际，禅城区消委会发布了一批2021年消费维权典型案例。

预付美容院近300万元，市民遭遇退费难

消费者钟女士自2020年10月起多次去佛山一家美容院消费，在店员的热情推销下，出于对商家的信任，爱美心切的钟女士在未详细了解服务内容的情况下，先后购买了多款美容美体项目，总金额接近300万元。在消费部分美容美体项目后，钟女士发现效果未达到商家推销时所宣传的效果，希望协商退款，但商家以项目已消费为由拒绝退款。

随后，钟女士向禅城区消委会投诉。经过禅城区消委会石湾分会的多番沟通协调，促成双方协商达成调解协议，商家同意扣除部分经营成本后，分批退还230万元服务费用。

禅城区消委会提醒：美容行业在经营过程中多采用预付式消费，经营者以“打折、让利”或者额外“赠送”等为诱饵，误导消费者提前预支未来并不确定的消费。选择预付式消费应先考察经营者的市场信誉和经营状况，选择信誉度高、管理规范、服务质量上乘的商家消费，尽可能降低消费风险。消费者应适度进行预付式消费，不宜购买金额过大、消费时间过长的预付式消费卡、票或券。

直播间购买翡翠手链，到手与描述不符

禅城区消委会祖庙分会在2021年度陆续收到3宗关于“直播购物”的投诉，涉及金额从238元至10000元不等。其中，有消费者在某平台直播中购买了一条翡翠手链，主播声称翡翠手链为天然玉石，虽有瑕疵，但完美率在90%以上（完美是指没有纹裂的玉石）。可是，商品到手后，消费者发现瑕疵非常明显。消费者与商家沟通退款，商家态度不好，拒绝处理退款问题。

收到投诉后，祖庙分会工作人员立即联系商家开展调解工作。经过祖庙分会工作人员多次动之以情晓之以理的调解，商家与消费者达成一致，全部款项退回。

禅城区消委会提醒：消费者选择直播购物时应当使用正规平台购物，避免遇到问题时售后服务得不到保障。购物过程中详细了解产品信息，切勿盲目跟风购买，冲动消费。下单前应了解清楚产品相关真实信息，防范低价劣质、高价假冒等陷阱。在签收商品的时候，要仔细检查，若发现问题，及时拍照或录影保留证据，并拒收退回。

2021年禅城处理消费投诉举报咨询5.56万件

挽回经济损失约4700万元

羊城晚报讯 记者景瑾瑾、通讯员王平报道：在3·15国际消费者权益日来临之际，记者从禅城区市场监督管理局获悉，2021年全年，该局共处理消费投诉举报咨询5.56万件，同比增长31.1%。为消费者挽回经济损失约4700万元。其中，商品类消费投诉举报2.19万件，占投诉举报总量的56%；服务类消费投诉举报1.74万件，占投诉举报总量的44%。

佛山禅城公安发布网络博彩、网络投资诈骗预警

多人已落入网络骗局

羊城晚报记者 张闻 通讯员 禅公宣

“网络投注，即提即到。”看到这种极具诱惑力的“躺赚”广告，不少想赚快钱的年轻人都蠢蠢欲动，结果在下载所谓的“资本”APP后，彻底陷入网络博彩骗局……近日，佛山禅城公安发布3月份网络博彩、网络投资诈骗多发的预警，提醒市民务必通过合法正规途径赚钱理财，千万别妄图“躺赚”。

美女客服温柔指导，男子陷入博彩骗局

近日，个体户黎先生在浏览手机网页时，一则弹窗广告突然跳出，“来钱快、到账快”的字眼成功吸引了他的眼球。“哥哥！我们有特殊赚钱渠道，只要你投注了，就可以赚取高额回报，如果不想玩了，可以随时提现走人。”抱着试试看的心理，黎先生在所谓美女客服三言两语的指引下，便下载了某资本软件用于网络投注买大小。

刚开始试水的两笔小额投注立马就看到了可观的收益，并且确实成功提现。这让初尝网络博彩甜头的黎先生兴奋不已，赌注也越下越大。从一开始的小额试水，到后面动辄上万元的下注，几轮下来，黎先生已经往里一共投注了7万多元。

看着手机里不断刷新的高额收益，正当按捺不住激动之情的黎先生准备操作提现时，却被平台客服以该博彩软件数据出错而资金遭冻结为由，要求黎先生重新操作转账解冻。钱没到账，哪有继续投钱的道理，此时，黎先生才后知后觉发现自己被骗了，而投进去了7万余元也打了水漂。

无独有偶。市民小邓近日在新加入的QQ群内，看到有人不停在群里“显摆”自己的投资收益截图，心想自己或许真遇到了一个赚快钱的好机会。在群友的推荐下，小邓在平台内第一次充值50元下注，没想到竟然赚了300元。“这是暴利啊，三两下操作我就能挣回普通人一天的工资，我就想着多投几次，赚多点。”于是，小邓在平台内不断充值，几次操作下来，他已经往平台里充值了2万余元。可让他万万没想到的是，等着他的竟是平台被恶意关闭的坏消息，而充值的钱悉数进了骗子口袋。

轻信“炒股专家”，女子被骗9万余元

“专业团队、资深专家在线授课，指导学习炒股知识，只要跟着指令做，一定能赚钱。”近日，22岁的谢小姐收到了一则微博私信，本着学习赚钱的心态，便加入了某炒股交流群。通过连续几日的观察，谢小姐十分认可专家对股票市场的理解和分析，并且不少人都在专家的带领下赚到了钱。

“老师现在和证券公司有合作。”消息一经发布，不少群友都留言支持“老师”，希望能得到他亲自指导炒股赚钱。出于信任，谢小姐主动联系学习参与投资。

刚开始，在所谓“老师”的指导下，谢小姐第一笔20000元投资赚了3000多元的收益，这可比自己在其他证券公司赚得多、赚得快！面对极度诱惑的高额回报，谢小姐被“老师”彻底洗脑，加大了充值力度。“平台要求后续的投资需要连续完成4单才能提现，我前三单都跟足指令做的，但是第四单老师要求我再充值8万元。”直到自己手里资金不足，谢小姐准备提现时，才发现“老师”不见了，而钱更是一分也提不出来。

“骗子正是抓住了年轻人想要赚快钱、发横财的心理，刚开始都会给一点蝇头小利进行心理迷惑，目的就是‘放长线钓大鱼’。”反诈民警介绍，当受害人获得小利并加码投入大笔资金后，便以操作有误、数据出错或者直接关闭网络平台的形式让受害人血本无归，奉劝广大市民通过正规合法渠道赚钱理财，想着拿着手机轻松“躺赚”的，万万不可取。

私下转账4万块后“业务员”联系不上，佛山市监部门提醒——

消费须走正规缴款渠道

羊城晚报讯 记者梁正杰，通讯员李凤、颜娟霞报道：佛山市民欧先生通过个人微信转账购买家私货款的定金4万元，后来，收款的业务员直接联系不上，欧先生后悔莫及……近日，经调解双方达成共识，得到妥善处理。佛山市监部门提醒：消费须走正规缴款渠道，切忌私下转账交易。

据欧先生称，2021年4月，他即将搬进新家需要购置家私，在业务员黄某的陪同下前往南海某家具公司看家私，并决定购入一批价值约8万元的家私。

此时，欧先生以为黄某为该家具公司的员工，便听信黄某措辞，通过微信转账方式支付4万元定金到黄某私人微信上，并叮嘱黄某尽快安排生产，双方约定5月中旬交货。

欧先生急于搬家入伙，但约定的家具并未如期交付。经与黄某协商，黄某先将一批有瑕疵的家私交付欧先生使用，并承诺6月中旬前将欧先生原本购买的家具交货。直至6月中旬，欧先生仍未收到货，想联系黄某却再也联系不上了。欧先生这才反应过来，向西樵市场监管所投诉举报，希望协调商家尽快交付其原本购买的家具。

接诉后，佛山西樵市场监管所调解人员联系该家具公司。令人意想不到的是，商家表示业务员黄某并非公司员工，黄某与商家只是合作关系，欧先生的货款是转到黄某的私人微信账号里，商家从未收到过黄某的货款，因而导致消费者到货期却收不到货。同时，商家表示欧先生欲购买家具，需全额支付货款。

后经西樵市场监管所调解人员多次与商家沟通交谈，商家最终与投诉人欧先生达成一致协议。

市监相关负责人提醒，为避免此类私下转账交易导致可能落入“钱货两空”的困境，消费时须走正规缴款渠道，切忌私下转账交易，特别是当商家以折扣等为诱饵提出“私下交易”时，不能图一时便宜，而忽略了资金安全和售后服务保障。

同时，消费凭证务必要加盖品牌厂商和商家的签章，并做好保管，以便日后发生纠纷时可以维权。希望广大消费者提高消费意识，消费交易时留个心眼避免上当受骗，如果遇到消费纠纷问题，可拨打12345、12315寻求帮助。

集中销毁 12700多件涉案产品

桂城市场监督管理所举行罚没物品集中销毁现场会

羊城晚报讯 记者张闻，通讯员邝晓慧、黄珮雯摄影报道：3月15日下午，佛山南海桂城市场监督管理所举行罚没物品集中销毁现场会，对历年没收的12700多件涉案产品进行集中销毁，产品货值达109万元。

2021年，桂城市监所结合辖区的监管实际，开展了民生领域案件查办“铁拳”行动、守护食品药品安全“清风”专项执法行动、“湿粉统一查”行动、“双打”百日行动等一系列涉及产品质量、食品安全、知识产权、制售假冒伪劣商品问题等专项行动。数据显示，2021年，桂城市监所共计出动执法人员40580人次，检查各类经营单位16623间次，处理各类投诉15248件，举报6926件；捣毁假酒、医疗器械等窝点4个；立案625宗（561宗一般程序，64宗简易程序），结案422宗（358宗一般程序，64宗简易程序），涉案货值107.06万元，罚没金额274.65万元，共计没收涉案物品396564件。移送公安机关案件3宗，分别为2个酒类商标侵权窝点、1宗销售假冒名表案件，移送公安机关审查涉嫌犯罪人员3人。

桂城市监所执法人员将假冒伪劣产品倒入桶里准备集中销毁

桂城市监所相关负责人表示，该所大胆探索，办理了一批特殊类型案件，取得一定的监管成效，如查办的一宗为无照经营提供经营场所的案件，对农村集体经济组织的违法行为予以处罚，在南海属于首例。疫情期间，该所更从快从重处理了封控区内某超市哄抬物价的违法行为，对超市处罚10万元；该所更首次对在微信公众号广告中使用国家领导人的名义和形象进行宣传的违法行为予以处罚，作出处罚20万元。

相关负责人表示，下阶段，该所将继续严厉打击各类违反市场监管法律法规的违法行为，保持打假治劣的高压态势，严格落实食品安全“四个最严”要求，坚决维护市场平稳健康发展。

“严查+教育”双管齐下

禅城公安开展交通违法行为整治

禅城民警向骑手宣传安全知识

羊城晚报讯 记者张闻、通讯员禅公宣摄影报道：货车闯禁行路段、超员超载、电动自行车占用机动车道……近日，佛山禅城公安陆续接到群众关于货车、电动自行车等交通违法的举报，对正常行驶的其他车辆带来不小的交通安全隐患。公安机关结合“你举报 我行动”工作举措，“严查+教育”双管齐下，持续加大对各类交通违法行为的排查整治力度，营造有序、安全、畅通的道路交通环境。

多维整治 确保安全形势持续平稳

3月7日下午，佛山禅城公安“你举报 我行动”整治小组前往禅城区南庄大道、吉利大道、季华西路等路段，根据举报信息，重点对货车闯禁行、超员超载、多宗违法未处理等交通违法行为开展查处。当日14时20分许，首辆超载车在南庄大道检查点“落网”。经检查，该车装载的货物主要为布料，由于数量较多，导致货车的货仓门不能完全关闭，仅靠绳索拉扯固定，一旦货车遇颠簸、急刹等情况，有可能导致货物撞开仓门而掉落，存在一定的风险。执勤民警联合交通部门，随即依法对驾驶员作出处罚和教育。

“请不要驶入机动车道。”“请你佩戴安全头盔骑车。”在举报投诉较多的绿景路附近，执勤民警发现一市民驾驶电动自行车时没有佩戴头盔，于是示意其靠边停车。随后，该市民有序地把车辆停放好，确保不阻碍他人正常行驶后，到整治执勤点登记信息，并接受民警的交通安全教育。

据介绍，佛山禅城公安结合“你举报 我行动”工作举措，广泛收集群众通过微信公众号、微博等渠道发来的举报信息，通过强化源头管理、路面严查严管，针对超员超载、货车闯禁行路段、多宗违法未处理等违法行为的车辆实施精准整治；同时以遍布辖区各处的摩电整治执勤点为依托，对骑行电动自行车不佩戴安全头盔、违规载人、在机动车道行驶等系列违法行为进行查处，结合“五选一”自选处罚的方式着重提升骑车市民的安全守法意识。

此外，禅城公安还通过不定时、不定点，“固定设卡+流动查缉”的方式，在辖区的各主要干道和交通路口，持续开展“查酒驾”专项行动，全面保障人民群众交通出行安全。

精准施教 力促安全宣传全覆盖

“交通违法须严查，但安全宣传也很重要。”佛山禅城公安相关负责人介绍，为进一步加强道路交通参与者的交通安全宣传教育，提高群众安全意识、法制意识和文明意识，禅城交警启动了针对性精准交通安全专题教育宣传。警辅人员通过案例讲解、播放交通安全宣传视频、分析涉电动车交通事故主要诱因等形式，在“家门口”为群众尤其是村居居民、中老年人等群体，送上交通安全知识，推动交通安全教育进企业、进社区、进村屯、进学校、进单位等宣传教育工作。

“这位大叔，不要图一时方便，骑电动车请一定要戴头盔。”在禅城区石湾镇街沙岗村，禅城交警铁骑队员示意一位骑电动自行车的群众靠边停下，邀请他观看交通安全视频，结合视频中的交通事故案例，指出佩戴安全头盔的重要性，提醒他骑车出行务必注意安全。

据悉，系列交通安全宣传活动在禅城区其他村居、客运企业、物流企业等场所有序开展着。禅城交警联合村委、企业等单位，统筹村部广播、交通安全宣传车、志愿者、企业安全员等资源，让交通安全知识深入农村、社区和企业，提醒广大交通参与者注意控制车速、守法遵规、文明驾驶，从源头压减和预防农村道路交通事故。

禅城警方表示，下一步，佛山禅城公安将联合相关职能部门，持续开展“严查+教育”交通安全整治行动，进一步提升辖区交通安全管理水平，全力营造有序、安全、畅通的道路交通环境。

南海区消费纠纷一体化处理中心桂城分中心正式挂牌成立

把消费纠纷矛盾化解在前端

羊城晚报讯 记者张闻、通讯员邝晓慧报道：3月15日上午，南海区消费纠纷一体化处理中心桂城分中心在桂城市场监督管理所正式挂牌成立。

南海区消费纠纷一体化处理中心桂城分中心在桂城市场监督管理所由南海区市场监督管理局桂城市场监督管理所，南海区人民法院民一庭、桂城法庭、桂城司法所、桂城检察室联合设立。当天的成立仪式上，桂城街道党工委副书记杜兆保、南海区市监局副局长陈鉴等代表同步召开桂城街道消费纠纷多元化解机制建设工作会议。

据介绍，日前，桂城街道印发实施《桂城街道建设消费纠纷多元化解机制的工作方案》，正式成立“南海区消费纠纷一体化处理中心桂城分中心”（以下简称“一体化处理中心”）。“一体化处理中心”的设立，是整合社会资源、行政资源、司法资源和快捷处理消费纠纷、保护消费者合法权益的有效路径，对预防和化解社会矛盾、维护社会稳定具有积极作用；通过建立多部门联合会商机制，有专门专职的调解人员，有经费保障建立起的法律顾问团队和行业专家团队，多部门密切联系，强强联合，高效高质解决各类消费纠纷。

桂城分中心相关负责人表示，以分中心为核心外延链接各消费维权服务站、人民调解委员会等最基层的调解机构，指导基层调解机构建设，培育专业调解队伍，从源头减少消费投诉纠纷，及时把消费纠纷矛盾化解在前端，真正形成“一个中心+n个维权站（人民调解委员会办公室）”共同处置消费纠纷的大格局。

湾区新闻部主编/责编 黄磊/ 美编 丘淑斐 / 校对 杜文杰