

省消保委发布2026上半年投诉分析

四大问题成为投诉新热点

近日,记者从安徽省消保委获悉,今年上半年全省各级消保委共受理消费者投诉9625件,成功解决7173件,累计为消费者挽回经济损失920万元,接待群众来访、消费咨询35627人次。上半年数据显示,预付费不公平格式条款、线下无理由退货承诺不透明、家电换货保修期争议、伪装身份引流等四大问题成为投诉新热点。

热点一:预付式消费暗藏不公平格式条款

当前健身、美容、教育培训、生活服务普遍推行预付储值模式,但大量经营者利用格式条款规避自身责任,设置多重维权门槛,预付退费纠纷居高不下。商家典型违规行为包括:协议直接写明“一经售出概不退款”,限制消费者解除合同;设置高额违约金、按原价扣费,大幅克扣剩余预付款;不合理限制课程、储值余额转让,补办手续增设额外费用;单方面更换教练、缩减服务内容却拒不承担违约责任。

消保委提示:根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》及相关司法解释,经营者不得

通过格式条款剥夺消费者解除合同、退还剩余预付款的权利;不得单方变更服务核心内容,不得设置不合理转卡门槛与高额扣费条款,否则相关合同条款无效。经营者与消费者签订预付合同时,应当对退费、有效期、违约责任等关键内容作出显著提示并予以充分说明。同时提醒消费者审慎充值,留存合同、付款凭证;如遇商家拒不依法退费,可向消保委投诉维权。

热点二:线下无理由退货履约难

近年来全省持续推广线下无理由退货承诺机制,但部分商家存在承诺公示不透明、退货规则刻意模糊、人为设置退货障碍、承诺后拒不履约等问题,消费者正常退货诉求屡屡受阻。部分门店不主动告知退货时限,人为缩短退换周期,或以“特价商品不退”“已试穿不予退换”等理由拒绝退货,违背自愿承诺原则。

消保委提醒:商家一旦通过门店海报、导购口头告知、商品标签等方式对外作出无理由退货承诺,该承诺具备法律约束力,必须全面履行。消费者线下购物前应主动询问退货政策,妥善保管购物凭

证;申请退货时应保留商品原外包装、配件、说明书及配套赠品,仅做必要查验,避免人为损坏商品影响二次销售。

热点三:家电换新三包界定存争议

随着家电以旧换新政策落地,家电更新频率提升,家电“三包”售后纠纷持续增多,核心争议集中于换货后保修期如何计算。不少商家为压缩售后成本,擅自将整机三包有效期从消费者最初购机日期计算,拒绝按换新日期重新起算保修,新机故障要求消费者自费维修,严重侵害消费者法定售后保障权益。

消保委表示,依据《部分商品修理更换退货责任规定》第十四条,家用电器更换新机后,整机三包时效重新起算是法定售后规则,商家不得自行缩短保修周期、设置不合理售后门槛,不得将维修成本转嫁至消费者。消费者购买家电时应妥善保管购机票据、换货维修单据,换机后主动确认三包起始时间;经营者应主动学习三包相关法规,规范售后服务,杜绝以原始购机日期混淆换货后新机保修期限,侵害消费者的售后保障权利。

热点四:诱导老年人消费问题加剧

当前,新型保健品虚假营销手段趋于隐蔽,经营者瞄准老年群体实施“人设伪装引流”:先以种菜、养花、养生等生活化身份添加老年人微信,后续变更账号主体为保健品企业,通过线上健康讲座输出焦虑情绪,夸大保健食品功效,诱导老人高价下单,不少消费者食用产品出现不适后维权无门。此类行为刻意隐瞒经营身份,侵犯消费者知情权,部分商家还诱导私下转账规避平台监管,商家失联、经营异常后退款难度极大。

消保委提醒经营者应当真实、全面披露自身真实名称、经营意图,不得隐瞒、虚构信息误导消费者。经营者开展线上营销时,也应当如实披露自身经营主体与销售目的,以伪装身份、隐瞒商业意图等方式引流,侵害了消费者的知情权;保健食品严禁宣传疾病治疗功效,不得诱导私下转账规避监管。同时,提醒老年消费者谨慎添加陌生微信好友,不轻信私域养生讲座、保健品推销,切勿私下大额转账;留存聊天记录、账号更名截图、转账凭证,遭遇虚假营销及时投诉。(全媒体记者 葛婷)

筑牢用电『安全网』



近日,受强对流天气影响长丰县北部乡镇受灾明显,国网长丰县供电公司工作人员第一时间开展抢修保电,保障群众生产生活安全用电稳定。

耿皓 摄

以赛促学筑牢安全防线

舒城公交安康杯竞赛评出安全标杆

本报讯 为压实安全生产责任,夯实公交安全运营根基,舒城公交以全年星级线路考核机制为抓手,扎实开展“安康杯”竞赛活动,通过以赛促学、以评促管的方式,常态化推进安全生产管理工作,全力筑牢市民出行安全防线。

公司制定刚性量化评选标准,确保评比公平公正、标杆名副其实。其中,全年12个月星级考核累计达48颗星的线路,获评模范班组;全年无安全责任事故、无有效投

诉,且星级考核满10个月、累计获得46颗星的线路,评定为安全线路。

经公司年度综合考评,公交1路、502路、503路等多条线路获评模范班组,201路、202路、4路、6路等十余条线路获评安全线路。此次评比将安全管理融入日常,抓在经常,引导驾驶员实现从“要我安全”向“我要安全”转变。

下一步,舒城公交将持续完善考核激励机制,充分发挥先进线路



的示范引领作用,常态化抓实安全生产工作,严守行车安全底线,全方位保障市民安全、便捷、顺畅出行。(秦智君)

稳产提质勇担当 全力以赴战度夏

淮河能源顾桥矿扎实做好迎峰度夏电煤保供

随着持续高温来袭,区域用电负荷不断走高,电煤保供进入攻坚阶段。淮河能源集团顾桥矿切实扛起能源保供责任,围绕稳产、提质、保供、提效、增效重点任务,统筹组织生产、严控煤炭质量、畅通外运通道,多措并举抓迎峰度夏各项工作,全力守护区域能源安全。

坚持稳产为先,夯实保供产能根基。矿井紧盯保供任务目标,科学布局井下生产,强化1622(3)、1313(3)等重点工作面回采标准化管理。通过优化班组排班、统筹调配作业力量,保障井下煤流系统稳定运行,统筹平衡电煤、原料煤生产组织,推动产能持续稳定释放,确保日产任务落实落地。

坚守提质为本,源头管控稳定煤质。针对断层、地质构造区域开采难点,矿井强化技术管控,规范采高、顶板支护施工要求,从源头降低矸石混入比例。建立工作面每日研判机制,动态监测现场开采条件,精准调控原煤灰分、水分指标,持续夯实煤质管理防线,保障外运煤炭品质稳定达标。

紧扣保供为要,深化产销协同联动。矿井加强与销售部门对接,精准掌握电厂用煤需求,常态化做好坑口保供和应急储煤工作。用电高峰时段动态调整煤炭发运结构,优先保障电煤外运需求,畅通煤炭保供通道。

聚焦提效赋能,强化设备运维保障。持续开展装车、落地系统常态化检修,细化巡检清单、闭环处置设备隐患,减少非计划停机,不断提升煤炭装运外运效率。同时优化洗选生产工艺,落实电煤精细化洗选标准,在达标前提下提高动力煤回收率,实现保供与增效统筹兼顾。

目前,顾桥矿储备应急煤炭7万吨,保供底气充足,每日可发运动力煤3至4列、原料煤2至3列,地销煤稳定在6000吨左右。下一步,顾桥矿将密切跟踪用电负荷变化,持续优化生产、洗选、运输全链条管理,全力稳产保供、提质增效,坚决守住迎峰度夏能源保供底线,保障民生与生产用电可靠稳定。(许翔 全媒体记者 黄佳玮)