

我市去年受理各类消费诉求19.7万件——

# 盘点三大投诉热点 避坑指南为您支招

“3·15”国际消费者权益日到来之际,市市场监管局发布2023年度消费维权数据:市12315热线去年受理各类诉求19.7万件,同比上升12.7%,其中,家纺产品直播带货、保健食品、预付式消费成为三大投诉热点。这些领域主要存在哪些问题?消费者如何避坑?对此,记者采访了相关部门和专业人士。

## 热点一:直播间卖的家纺产品货不对板

当前,直播带货已成为电商行业的热门销售方式。但近几年,在网络直播营销中,虚假宣传、产品质量、知识产权侵权、货不对板等违法违规行为越发突出。我市市场监管部门接到的投诉举报也日益增多,去年,关于直播带货的投诉举报数量达9000余件。

随着直播带货盛行,我市家纺行业经营者也在积极利用直播带货发掘新的增长点,但随之消费纠纷也不断增加,其中不乏违法案件。通州某家纺经营部直播销售一款蚕丝被,向消费者宣传被子使用的是100%真蚕丝。然而,当市场监管部门对这批蚕丝被进行抽检时发现,蚕丝被纤维含

量仅为51%,不符合国标规定,是不合格产品。而截至案发时,已有不少消费者为商家在直播中的虚假宣传心动埋单。

“很多消费者往往是被直播间内的‘史上最低’‘一年卖出xx万件’等营销话术吸引,拿到商品才发现货不对板。”市市场监管局工作人员提醒消费者,不要盲目跟风名人明星带货产品,不要盲目追求低价,不要相信使用绝对化用语的广告宣传。下单前要了解清楚主播推荐商品的来源、功能、价格及售后服务,关注商品的购买评价与其商品详情页面、直播间宣传的相符性。要格外留意家纺产品的面料里料材质、填充物种类、成分含量等信息。

针对直播营销家纺产品质量良莠不齐的问题,市场监管部门将结合日常监管和投诉举报,进一步加大执法力度,督促生产者和销售商家进行全流程质量把控。市市场监管局网络交易监管相关负责人介绍,针对网络直播营销直播从业门槛低、直播人员法律意识淡薄等问题,该局起草制定的《南通市家纺产品网络直播营销活动合规指引(试行)》将于近期发布,对广告行为、价格行为、促销行为等作出规范,并要求直播营销平台、平台内经营者、直播间运营者建立健全投诉、举报

和争议在线解决机制,公开投诉举报途径,积极协助消费者维权。

## 热点二:预付式消费遭商家“变脸”“跑路”

1000多块办三年会员,充10000送5000……如此优惠力度,很多人看了都会心动不已。但是由预付式消费引发的各种“幺蛾子”也层出不穷。

统计数据显示,去年市12315热线接到关于预付式消费的相关诉求1700余件,涉及教育培训、健身、美容美发、洗车、洗衣等服务领域,纠纷产生的原因主要有:商家在办卡时存在宣传诱导行为;合同中有“消费者办卡后不补、不退、不得转让,逾期作废概不退款”等不公平条款;办卡后扣款不明、服务打折;商家携款跑路,或在重新整修后改换门面、终止服务等。

在各类纠纷中,商家关门跑路的处理难度很大。市市场监管局相关负责人介绍,这类情况发生后,调查时大都找不到经营者,通过注册登记信息或房东提供的经营者联系电话也联系不上,关于“跑路”的欺诈行为难以认定。即便得到认定,也会因为商家涉债、查找不到具体责任人等问题造成执法难。

记者了解到,目前我市体育部门打造了体育单用预付卡协同监管平台,市民在健身预付卡消费时可以优先选择备案单位,并监督确认商家将充值资金存入存管银行专用账户,以保证资金安全。

市消协建议消费者在预充值消费时,选择规模较大、证照齐全、口碑良好、经营时间长且状态佳的商家,保存好能

够证明相关事实及费用交付情况的相关证据。遇到纠纷时,注重收集、整理相关证据,向行业相关主管部门投诉,或向法院起诉。若案涉人数较多、金额较大可能涉嫌刑事犯罪的,可向公安机关报案。

## 热点三:“包治百病”的保健品专卖老年人

随着老年人对健康的关注度逐渐提高,保健食品市场蓬勃发展。而老年人由于缺乏足够的信息辨别能力,往往也容易成为不法商家的目标。去年,市12315热线受理的保健品类投诉举报共175件,其中涉及老年消费者的不在少数。

市市场监管局保健食品监管相关负责人介绍,涉及老年消费者的保健食品投诉主要包括:商家对保健食品进行违规宣传销售,有虚假、欺骗和误导消费者的内容,存在发布违法广告或者虚假宣传行为。调查人员发现,商家往往先通过“免费体检”“专家义诊”“赠药”“免费试用”或“免费旅游”、送赠品等方式吸引老年人,然后在推销过程中宣传产品能够“药到病除”。

“保健食品不具有预防和治疗功能,不能代替药物治疗疾病。”专业人士提醒消费者,不要通过非法传销、电话推销等购买保健品,在选购时认准保健食品上的专用标识“小蓝帽”及保健食品的批准文号,通过国家市场监管总局网站可以查询真伪。此外,还要仔细查看标签上的保健功效、适宜人群等信息,根据身体状况按需购买,不要盲目食用。

本报记者 王玮丽 沈雪梅

## “央行支付就在您身边”主题巡展启幕

本报讯(记者张水兰)昨天,“央行支付就在您身边”主题巡展活动在江苏银行南通分行营业部启幕,通过集中展示让社会公众近距离感受央行支付系统的便捷、安全和高效。据了解,该主题展览在全市范围内开展,将持续走进10家银行机构,展期将持续至12月底。

本次主题巡展活动由中国人民银行江苏省分行指导、中国人民银行南通市分行主办,旨在通过活动向南通展示央行支付系统的最新成果和技术创新,让更多群众了解央行支付系统的发展历程、现状和未来趋势。

本次主题巡展分为“央行支付 中流砥柱”“电子支付 惠民利民”“支付为民 开户不难”三大主题,聚焦支付系统发展历程、主要特征和典型应用场景,以及电子支付的安全性、便捷性、高效性和普惠性等,帮助社会公众深入了解央行支付系统。同时,聚焦“代理开户”“转账限额”“风险管控”等高频问题进行解析,提高公众对账户开立和使用方面的政策知晓度和获得感。

## 首家城市综合体 眼健康驿站成立

本报讯(通讯员马达 记者陈静)3月13日下午,“爱尔慈善基金”公益项目暨“红心明眸”眼健康驿站在南通文峰广场揭牌成立。据悉,这是南通首家设立在城市综合体的眼健康驿站。

该驿站由南通爱尔眼科医院联合南通文峰广场共同打造,旨在充分发挥专科医院医疗资源和大型商场区位优势,为更多居民提供便民服务,也为专科医院与城市综合体牵手合作探索出了一条新路径。

此次探索在城市综合体设立“红心明眸”眼健康驿站,南通文峰广场积极行动,在商超购物通道一侧,开辟了10平方米的专门场地,为建设眼健康驿站提供了良好条件。今后,南通爱尔眼科医院专家团队将不定期在驿站举行咨询义诊、科普宣讲等活动。

## 网络司法拍卖公告

南通市海门区人民法院定于2024年4月18日10时至2024年4月19日10时止(延时除外)在淘宝网司法拍卖平台上(网址: <http://sf.taobao.com>,户名:南通市海门区人民法院)对南通市海门区海门街道海上名门5幢401室及5幢27号车库不动产进行公开司法拍卖。

起拍价130万元,保证金26万元,竞价幅度5000元。

拍卖程序(两轮):本标的拟进行二次拍卖一次变卖。本次拍卖流拍的,则进行下一次拍卖,再次流拍将进行变卖;任一阶段成交的,则后续程序自动取消。

凡有意参加竞买者,请关注淘宝网司法拍卖平台。

特别提示:优先购买权人未按公告要求办理登记手续的,视为放弃优先购买权。

南通市海门区人民法院  
2024年3月14日



昨天,学生正在进行打旗语赛项的比拼。当天,江苏航运职业技术学院举行“国际航海日”主题技能大赛,来自学校各学院的参赛学生代表通过水上操艇、打旗语等赛项进行技能比拼,展现当代“准航海人”的青春风采,迎接“国际航海日”的到来。

记者 徐培钦摄

## 通州湾示范区国有建设用地使用权出让公告

通州湾自然资源出让公告[2024]第7号

根据国家有关法律、法规,经通州湾示范区管委会批准,南通市自然资源和规划局通州湾示范区分局以上网挂牌方式,通过南通市国有建设用地使用权网上交易系统(<http://www.landnt.com>)出让下述宗地国有建设用地使用权。出让地块的基本情况和规划指标要求,以及网上竞买申请、缴纳保证金和挂牌出让时间详见下表1、表2。

表1

地块编号	地块位置	用地性质	土地面积(平方米)	建筑面积(平方米)	容积率	建筑密度(%)	绿地率(%)	出让年期(年)	起挂总价(万元)	竞买保证金(万元)
TC24002	东安大道南、海新路东侧	商业服务业用地	32242	≤54900	1.4万平方米/公顷≤容积率<1.70万平方米/公顷(上限以建筑面积为准)	≤40	≥15	40	2498.755	500

表2

地块编号	网上竞买申请和缴纳保证金时间	网上挂牌出让时间
TC24002	2024年4月7日起, 2024年4月15日上午11时止	2024年4月7日起, 2024年4月17日上午11时止

上述出让地块详细资料及出让要求等详见南通市国有建设用地使用权网上交易平台《出让文件》,有意竞买人请登录网站(<http://www.landnt.com>)了解详情,并在网上办理竞买手续。咨询电话:0513-59001186、80800286。

南通市自然资源和规划局通州湾示范区分局  
2024年3月15日

## 永通花园低价位商品房结算公告

请永通花园低价位商品房的购房户于2024年3月18日至3月29日(周六、周日及节假日不办公)至南通天生置业有限公司房屋结算中心办理结算手续。需携带选房登记表、商品房认购意向书、房屋拆迁补偿结算单、所有产权人身份证原件及其复印件3份;如委托他人代办的还需提供:①受托人身份证原件及复印件②村(居)出具的委托证明原件(每套房屋3份)。凡变更产权人姓名的,另需提交公证书或相关法律文书原件及变更后最终产权人的身份证原件及复印件。请各购房户按照短信通知时间办理。

过渡费、拆迁补偿款利息结算截止日为2024年3月31日。

结算中心地址:曙光福里1号楼二楼,联系电话:51000894。

结算中心工作时间:上午9:00—11:30,下午1:30—5:30。说明:领取钥匙地点:小区物业处。

南通市崇川区永兴街道办事处  
南通五水置业有限公司  
2024年3月15日

## 遗失启事

- ▲南通市崇川区李娟美容工作室遗失公章一枚,编号:3206020134098,声明作废。
- ▲南通瑞丽化工有限公司遗失公章,声明作废。
- ▲南通瑞丽化工有限公司遗失法人章,声明作废。
- ▲南通瑞丽化工有限公司遗失财务章,声明作废。
- ▲崇川区刘子荣烤肉店遗失食品经营许可证(副本),编号:JY23206020308542,声明作废。
- ▲南通雄扬实业有限公司遗失公章,声明作废。
- ▲南通雄扬实业有限公司遗失合同专用章,声明作废。
- ▲南通雄扬实业有限公司遗失财务专用章,声明作废。
- ▲朱彦哲遗失出生医学证明,证号:P320436476,声明作废。

业务办理地址:南通报业传媒大厦(南通市世纪大道8号)22层2210室,联系电话:0513-68218781。线上办理可微信搜索小程序“南通报业遗失公告办理”。



线上办理请扫码

## 南通机场月底开启夏秋航班换季

新增、加密、优化航班,通达36座城市

本报讯(记者李慧)自3月31日起,全国民航将执行夏秋航空季航班计划。记者从南通机场获悉,南通机场将增开、恢复、加密航班,预计日均航班量超120架次,通达36座主要经济和旅游城市。

据了解,南通机场与多家客运航空公司商洽,目前有15家航司安排了60多条航班在南通始发或经停,计划通达36个城市,每周的航班计划量在900个以上,平均每天有超120个航班起降。

根据夏秋季的客流需求特点,南通机场与航司做了部分航班调整,新增大连、珠海、烟台、贵阳、西安、澳门等航班,恢复南宁、西宁、海拉尔等夏季热门城市航班,加密桂林、昆明等航班。新的时刻表上,航

班最多的城市有成都、昆明每天6班,北京5班,广州、深圳、长沙、贵阳、大连等每日4班,较好地为本市及周边地区乘客出行提供便利。

新航季计划中,深圳航空每周在南通机场计划周航班量约406架次,投放6架过夜运力,航线覆盖北京、广州、深圳、珠海、成都、大连、西安等省会和主要城市。3月31日起,深圳航空计划新增南宁=南通=烟台航班每天1班,南通=澳门航班每周3班,加密南通=大连航班每天2班,优化南通=香港出港时刻。深圳航空还推出部分特惠机票,南通=香港往返700元(不含税),南通=澳门往返500元起(不含税),特价信息由深圳航空南通营业部提供,具体请以实际查询为准。

## 南通交通执法护航省级交通重点工程

## 3小时办结大件运输许可

本报讯(记者彭军君 通讯员彭杨 宋晓荣)11日,省级交通重点工程施工急需的箱梁未取得大件运输许可,工程面临“卡壳”,南通市交通运输综合行政执法支队特事特办,仅用了3个小时便帮助企业提前取得许可,保障施工顺利进行。

G40沪陕高速平广段改扩建工程是省级交通重点建设项目,建成后将对推动落实长三角一体化发展战略,推进跨江融合,促进沿线区域经济社会发展等具有重要意义。该工程原计划于2024年3月11日、12日临时中断盐锡线施工路段交通,架设G40跨S229盐锡线特大桥箱梁。然而,截至3月11日,架设工程急需的5件预制箱梁尚未取得大件运输许可,工程建设即将面临卡顿。

经了解,用于架设大桥的5件

## 通州法院近5年审结食药刑案47件

## 拧紧舌尖上的“安全阀”

本报讯(通讯员朱慧青 李慧)记者王玮丽)王某等人销售的“减肥咖啡”,其实是添加了对心脏和神经系统具有极大损害的违禁药物“西布曲明”。因构成销售有毒、有害食品罪,王某等人被判处十个月至二年三个月不等有期徒刑,适用缓刑,还要承担销售金额3倍的惩罚性赔偿金。3月14日,通州法院在“3·15”来临之际通报了打击危害食品药品安全犯罪工作情况,该案是会上发布的典型案例之一。

2019年以来,通州法院审结涉及食品药品刑事犯罪案件47件82人,其中既有生产、销售违禁印度冷冻牛肉、“毒豆芽”等食品的,也有销售“有毒”减肥咖啡、有毒有害性保健品的。从案件罪名上看,

犯罪分子触犯销售有毒、有害食品罪及生产销售不符合安全标准的食品罪较多。犯罪人员多为无经营资质的个体零售户,借助互联网、电台增加销量,危害范围呈现扩大化趋势。

近年来,通州法院“惩防治”一体推进,从严从快从实打击危害食药安全犯罪,拧紧人民群众舌尖上的“安全阀”。据介绍,该院重点打击累犯、惯犯、犯罪团伙中的首要分子,积极构建协调联动机制,注重发挥人民陪审员在食品安全公益诉讼案件事实查明、评估鉴定等活动中的作用,并针对案件审理中发现的食品安全方面的漏洞和隐患及时提出司法建议,助推行业整治。



## 启东高新区“冬训课堂”搬到植树现场

## 丰富冬训载体 践行生态理念

本报讯(通讯员龚远方 记者黄海)3月12日,启东高新区(近海镇)在向北村开展“添新绿育新苗党员冬训正当时”公益植树活动,五十余名党员干部、企业职工群众共同参与植树,为生态文明建设贡献力量。

此次活动,启东高新区(近海镇)将“冬训课堂”搬到了植树现场,让理论内容更加有滋有味的同时,也让党员冬训工作走心又出“新”。

活动伊始,区镇“海韵青语”青年宣讲员黄奚莲、王怡人分别以《建设生态文明 书写绿色答卷》《看,“幸福”在江海大地流淌》为题带来

微宣讲。现场还设置了“金句展板”,进一步促进爱绿、植绿、护绿的理念在基层落地生根。

区镇科技技工学校的青年学生带来了精彩的文艺表演。活动现场,党员干部们纷纷在横幅上签署自己的姓名,并承诺将自觉践行新时代生态文明理念,以实际行动投身到爱绿护绿活动热潮中。

此次活动还邀请了启东市滨海幼儿园部分师生共同参与,并通过网络平台全程直播,实现党员冬训线上线下全覆盖的同时,增强党员群众绿色意识和生态意识,全面掀起“植绿、爱绿、护绿”新热潮。



3月14日,海安市公安局城西派出所民警走上街头摆摊设点,通过发放宣传资料、现场答疑解惑、讲解典型案例等方式,向过往群众讲解网络谣言的危害、如何辨别网络谣言、发现谣言及时举报、散布网络谣言需要承担的法律后果等方面内容,引导群众自觉抵制网络谣言,做到不信谣、不传谣、不造谣。

周强摄