吴中区消费维权通被誉为维权卫士

吴中区消保委积极利用消费维权通点点3.15平台，为广大消费者维权取得良好效果。今年上半年，该区消保委受理104件投诉单，成功和解68件投诉单，和解率为65.38%；调解21件投诉单，调解成功率为61.90%；用户满意率为81.71%。消费维权通点点3.15平台，被消费者誉为维权卫士。

吴中区消保委利用消费维权通点点3.15平台，为消费者维权注重抓住投诉热点。今年上半年，汽车消费类投诉多，集中主要为消费者购车售后，由于付款和个人问题导致无法取车，4S店定金难退还。消费者购车中碰到的麻烦多，购车报价车主在国内购买车险，旧车当新车卖，发票金额少开等现象时有发生。售后主要为汽车质量问题，其中一款丰田汽车发动机机油增多，导致多名消费者投诉。针对问题抓住热点，吴中区消保委为消费者协调解决一批纠纷矛盾。

在今年上半年，吴中区消保委还利用消费维权通点点3.15平台，协调处理许多汽车租赁服务类、文体娱乐服务类投诉。在共享单车退押金事件投诉中，某公司的共享单车，用户缴纳299元押金后使用共享单车，但还后得到退押金难，无法退还现象。多次线上申请，申请人工处理，过了规定的七个工作日仍显示"退款中"。有些消费者缴纳的299元押金，系统显示为充值金额，没有押金费用，无法退还。吴中区消保委通过消费维权通点点3.15平台及时为消费者维权，得到消费者赞扬。

（吴中消　永泉）

我们该如何应对职业打假人？（上）

在工作过程中，姑苏区市场监管基层部门碰到很多职业打假人。一方面，"知假打假"客观上对清除假冒伪劣商品、净化市场环境起到一定积极作用；但另一方面，"职业打假人"热衷于以投诉举报为手段，向行政执法部门施压，达到高索赔的目的，既给行政执法部门带来困扰，也对行政执法部门的工作提出更高要求。

职业打假的出现

职业打假现象是伴随着《消费者权益保护法》出台而出现的。《消费者权益保护法》第四十九条明确规定："经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍"。由此开始出现职业打假现象。伴随着2014年修订后的《消费者权益保护法》（退一赔三）、2015年修订后的《食品安全法》（规定消费者除要求赔偿损失外，还可要求支付价款十倍的赔偿金）等规定，职业打假人数更是在近三年内倍数增加，形成了专业化、群体化、团队化的职业打假现象，索赔也逐年增加；很多职业打假人发起的公司，近年来业务量逐渐加大，年营业额可达五六百万元。职业打假人一直处于舆论的风口浪尖，社会对其评价褒贬不一，大致分为两种观点：一种认为职业打假人是净化市场的"啄木鸟"，是保护消费者权益的"英雄"；另一种认为职业打假人是不良商家孕育的"寄生虫"，钻空子牟利的"渔利者"和"碰瓷人"。

职业打假人特征

（一）手法专业化。职业打假人对食品领域的法律法规乃至食品安全相关标准非常熟悉，对证据材料的收集、申诉途径的选择及维权程序等有较为深入的研究，其投诉、举报、信访、复议、诉讼的手段都很专业，索赔成功率高。在法律框架下，他们以一种理性、平和的方式表达诉求，且不达目的誓不罢休。

（二）组织集团化。职业打假人具有区域活动和团队活动特点，有的还组建打假团队、成立打假公司，其成员不乏媒体记者、律师和行业内人士等，甚至有些公司为其提供检测技术支持。其内部分工明确，已经出现打假"集团化"和"模式化"。

（三）目的利益化。职业打假人打假的直接动力源于《消费者权益保护法》及新修订《食品安全法》的惩罚性赔偿制度，他们以"打假"为噱头，以获取高额赔偿和举报奖励为目的。只要获得较为满意的经济赔偿，就不再关注执法部门对违法行为查处，甚至自愿撤回复议申请或诉讼。

（苏监　一得）

店面转让承诺条件不履行引纠纷

最近，消费者魏女士遇到一件烦心事，使得魏女士很无奈。前些时候为了给自己汽车买保险，魏女士来到苏州某汽车服务有限公司。通过公司办理保险手续，购买保险时，对方赠送了1张洗车卡和1张汽车保养券，并且说明可以到某汽车服务有限公司下辖店免费做保养和洗车。然而，今年8月10日，当魏女士联系该商家预约汽车保养和洗车时，却被告知店面已转让给他人了。在交涉中新店主表示，只能给魏女士汽车做保养不能做洗车，洗车保养券作废。魏女士认为店面转让时没有告知消费者本人，新店主保养能做洗车也应该做。然而，尽管魏女士多次要求，新店主始终不答应给魏女士汽车做洗车，协调未成，魏女士向吴中消保委木渎分会投诉，要求协调店家给自己汽车做洗车和保养。

接到投诉后，吴中消保委木渎分会与苏州某汽车服务有限公司的负责人员取得联系。经过协调，吴立经理表示，同意给投诉人做保养和洗车，将发信息给投诉人，并告诉魏女士具体做汽车保养地点和洗车人员。2018年8月17日下午，吴中消保委木渎分会工作人员电话联系投诉人，将此情况告知投诉人，投诉人魏女士表示同意，并表示已收到相关信息，一场纠纷得到解决。吴中消保委木渎分会同时提醒，公司转让店面要及时告知消费者，并且做好后续善后事宜，以免引起纠纷。

（吴专明　永泉）

苏州高新区市监局对加油站突击检查

8月初，苏州高新区市监局狮山分局接到消费者投诉称，在某品牌加油站加油时多次出现跳枪现象，希望对加油机计量问题给予答复。对此，狮山分局十分重视，当日即派出执法人员到该品牌加油站进行调查。

为进一步解除消费者疑虑，9月10日，苏州高新区市监局邀请苏州市计量测试院，专门针对该品牌加油站的加油枪进行检测。检测机构专业人员依次查看加油机系统铅封状况，查阅该加油机的《加油机铅封登记表》、《检定证书》。最后，在经过调试、加油检测后，认定该加油站14号加油机的计量误差率符合标准，判定为合格。

至于加油枪跳枪的原因，苏州市计量测试院专家作出解释：一是加油枪枪口设有一个敏感的自动装置，目的是防止外溢，加油过程中，涌上来的油一旦接触到该装置，加油枪就自动关闭并停止加油，造成所谓"跳枪"；二是"跳枪"跟气温和加油速度有关，高温和加油速度过快均会造成油箱里压力增大，油箱中的油容易溅起从而造成"跳枪"。

（吴思）

假发佩戴发生过敏　市监热心帮忙调解

日前，张家港市市场监管局杨舍分局接到市民郭女士投诉称，自己83岁的奶奶在杨舍镇某假发店，购买了一顶深色方形款假发，付款350元。谁知，仅佩戴了一天，奶奶头部、脸部就红肿瘙痒起了红疹，就医后确诊为皮肤过敏，据称是佩戴假发造成的。由此，她们认为，假发存在质量问题，要求退货。但是店主坚称，给奶奶的假发付款为佩戴所需要的，不能退货。双方由此发生争议。

分局工作人员接诉后，即联系了店方。店方认为，自己所售的假发三证齐全，销售中并无不当之处。同时，店方表示，郭女士奶奶所买的假发为化纤材质，是通过佩戴假发内部网帽紧贴头皮佩戴的，最近天气较热，容易出汗，加上假发佩戴过紧，也会造成接触皮肤的敏感过敏反应，这并非质量问题，所以确实没法对这款已经购买、佩戴过的假发进行退货。

老人佩戴后发生不适，目前过敏为事实，老人确实无法对店方所售的这款商品满意，希望店方能够从社会责任和关爱老人的角度出发，本着敬老、友善、和谐的精神支持调解工作，完成一个能够接受的方案，譬如：从假发产品"回收"的角度来完成消费者"退货"请求。

最终，在分局工作人员努力协调下，店方答应以300元的价格为消费者办理退货，即扣除50元为回收该假发所需的消毒、整烫等合理费用。郭女士对店方的处理表示理解，对于其退货请求表示同意。

（朱献娟　宵旭）

警惕预付卡背后的消费风险

随着预付式消费模式的普及，预付式消费卡已经成为人们生活中常见的物品，已融入人们生活的方方面面。很多美容卡、健身卡、洗车卡、洗衣卡、餐厅充值卡等都属于预付式消费卡。这些预付卡在给消费者带来便利的同时，也对不少消费者权益带来损害。比如，消费者办了美容卡才用了几次，这家店就关门了，到总店维权却得知这些都是独立的加盟店，经济独立核算，他们只是收取加盟费，从而产生消费纠纷。

自今年以来，相城区市场监管局二分局接到美容店充值卡纠纷近10多起，其中一些商家因经营不善关门，二分局、消保委分会及时联系商家，为部分消费者挽回充值金额，挽回了损失。还有一些商家未出告示，直接关门停业，该分局已将该部分企业列入经营异常名录。在调解消费纠纷时，分局工作人员提醒消费者，在办理预付卡时，应选择证照齐全、市场信誉度高、经营状况良好的商家。尽量不要一次在预付卡内充入过多金额，以免商家停业、歇业。在签订合同时，不要轻信商家口头承诺，要注意合同中的内容，保留好发票、合同等相关证据，以便以后维权。

（相美容　青枫）

消毒产品违规标注　消费者获赔近万元

7月1日，消费者杨女士在四海大药房连锁店购物时，导购员向她介绍一款消毒产品"草本人参苔藓软膏"，她看了产品介绍，发现有消炎、抑菌、100%杀菌作用，她认为正适合自己使用，就购买了2盒（1盒12支装）。7月6日开始使用，一连使用了12支。8月初，她发现自己怀孕了就找到药店，要求退货退款，遭到店方拒绝。8月9日，杨女士向太仓市消保委电话投诉，诉说了自己的情况。消保委工作人员要求杨女士加微信，拍照传送相关证据。

消保委工作人员在了解情况后，由于首次接手第一次碰到此类专业性较强案例，由此引起高度重视，着手调查。通过分析投诉案例，与太仓市药监部门沟通，首先从产品来源、售后、产品是否经过相关部门批准生产的，经过验证是有字号产品，质量没有问题。再查看产品外包装上标注有没有虚假宣传问题，发现在外包装显著位置标有消炎、抑菌、100%杀菌作用的字样，涉嫌标示夸大宣传的问题。向太仓市市监局药械科、卫计委、卫监所、疾控中心相关专家咨询相关法律法规，特别是消毒产品的管理规范。

经过与专家们的沟通与咨询，消保委依据《消毒产品标签说明书管理规范》第十八条消毒产品标签及说明书禁止标注以下内容（三）、（五）款规定，与商家沟通销售经理陈某某后指出，产品在外包装上，用文字特别标示，强化了功效，存在严重违规，并且误导了消费者，致使产生孕早期先兆流产严重后果。该销售经理听到消保委坚持意见，立即表示愿意积极配合消保委的调解工作，并立即整改，将此产品全部下架，已经售出的产品全部召回，要求厂家销毁。

依照《消法》第四十一条规定"经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用"，8月29日，杨女士身体恢复后，消保委再一次召集双方进行调解，根据事实及原则，双方经过友好协商，确定误工费、医疗费、营养费总共9888元，店方当场一次性付清，双方握手言和。

太仓市卫监所表示，将对此产品作进一步跟踪调查。

（顾兴福　宽祥）

假日来临　执法者随团暗访苏州一日游

国庆即将来临前夕，人们在旅游景区集中的苏州古城街上发现，游客络绎不绝，有序参观景点，以前很常见的"黄牛"、"导游"满街拉客现象得到明显遏制。原来，这是苏州市旅游局为确保今秋，国庆节日旅游市场安全有序、和谐稳定，维护来苏游客合法权益得到保障，采取第三方暗访等措施产生的可喜效果。

据悉，在今年假日到来之际，苏州市旅游局在全市古城街道范围内，狮子林、观前街等重点游客区"一日游"区域范围内，组织开展第三方旅游市场秩序暗访行动。

市旅游质量监督管理所所长范晓东告诉记者，通过第三方跟团暗访，可以第一时间发现旅游过程中的违法违规行为，并依法依规获取证据，对旅游合同不规范、不完整，导游未持证，强迫消费，零负团费、无旅行社等违法违规行为进行精准打击。通过暗访行动，可严厉打击扰乱旅游市场秩序的违法违规行为，规范旅游市场秩序，净化旅游消费市场，为旅游业持续发展创造良好环境。目前暗访工作已初见成效，取得一些证据材料，已对所发现的违法行为立案查处。

记者获悉，目前，覆盖全市主要旅游景点和场所的24小时视频监控系统已上线。国庆节期间将安排专人实时监控旅游景点场所，一旦发现团队车辆滞留时长较长等情况，系统将启动预警机制，联系景点和相关旅行社负责人，要求旅游车团队立即离店。目前，姑苏区城市综合执法10名队员已经上岗，行使教育、宗教、商务、工商、物价、食品、安全、旅游等72项旅游执法权，保障节期间旅游市场秩序良好。

（金星　天马）