

# 姑苏区市监局严厉打击侵害消费者权益行为

姑苏区市场监管局立足职能,牢固树立大局意识和责任意识,积极构建科学规范的消费维权监管执法体系,依法打击各种侵害消费者权益的违法侵权行为,努力开创消费者权益保护工作新局面。

2018年,姑苏区市场监管局畅通维权渠道,通过电视、报纸、微信公众号、网络媒体等方式,播放消费者维权案例,针对舆论热点,发布消费方面的警示,加强消费教育引导。通过

"3.15"系列宣传活动,通过开展假冒伪劣商品展示、消费维权知识有奖问答,向群众提供法律法规咨询,现场受理消费者投诉,食品免费快检,发放宣传资料等各种形式,引导广大群众积极参与到消费维权中来,向广大消费者传授新消费理念和消费安全知识,提高消费者的法律意识和维权意识。

姑苏区市场监管局健全学习机制,熟悉法律法规,进一步加强对消费维权工作人员

的业务培训学习,积极组织召开消费维权座谈会、集中学习会,强化维权法律法规学习,提高法律法规运用领域的认知程度。同时,吸取有关典型消费维权案例的正确方法技巧,及时更新维权理念,主动调整工作思路,创新维权方法,不断提升消费维权业务技能,提高维权服务质量。

姑苏区市场监管局强化联动机制,构建交流平台,一方面加强各业务处室之间、各分局

之间的沟通交流,实行联络员制度,落实政府12345服务热线转办、市局转办、受理、处理的部门责任制。

2019年,姑苏区市场监督管理局将继续完善调解机制,解决好"维权"问题,为提高消费维权调解率,执法人员坚持"群众利益无小事"和"有诉必接、接诉必办、办必有果"原则,更有效地化解、处理各类消费纠纷,维护好广大消费者的权益。(程光召 亚日)

## 昆山市监局周庄分局——

### 倾力打造消费维权党员志愿者队伍

近日,昆山市监局周庄分局结合全域旅游景区的工作环境,充分发挥各个党支部在广大经营户中的优势和特点,在全镇范围内甄选一批理论水平好、工作能力强、有一定社会影响力的共产党员经营户,倾力打造一支"队伍素质精干化、业务培训常态化、志愿服务网格化、社会参与普及化"的消费维权党员志愿者队伍,切

实为消费者服务。

该分局设立消费维权党员志愿者队伍,充分发挥共产党员先锋模范作用,坚持做到"一名党员就是一面旗帜,一个党员经营户就是一个党建阵地",以身作则,有效调动周围群众、商户文明经营、诚信经营积极性,使古镇区经营户管理更加合理规范;进一步完善农村基层消费维权快速处

理机制,能够让基层消费维权组织第一时间出现在消费争议案发现场,及时把古镇旅游景区内的消费纠纷消灭在萌芽状态,切实有效地维护消费者合法权益,共同营造和谐安全文明社会环境,为全力打造"最美水乡,精致古镇"而尽心尽力。

(谢金星 肖楠)

## 昆山市监局城北分局推进第三方监管

2018年,昆山市监局城北分局为督促餐饮服务单位切实做好守法经营、诚信经营,引导消费者参与监督,形成社会共治格局,切实保障广大人民群众的饮食安全,大力推进社会共治,强化第三方监管。

日前,苏州市食品药品监督管理局公布2018年苏州市餐饮服务集中区食品安全社会共治示范点,其中,昆山城北镇区内的昆山九方购物中心获评苏州市餐饮服务集中区食品安全社会共治示范

点称号;老阿爸中央厨房等3家单位通过江苏省食品安全示范店验收。辖区所有学校食堂均接入视频监控"后厨"可视、可感、可知,辖区内食品生产企业、中央厨房、集体用餐配送单位、学校食品供应商、学校食堂等10余家重点单位已通过了ISO22000体系认证。

同时,昆山城北分局加强"明厨亮灶"工作,以综合食堂餐饮服务集中区和学校、幼托机构等重点单位为两个方向,以创建苏州市餐饮服务集中区食品安

全社会共治示范点,江苏省食品安全示范店和平安校园为抓手,鼓励餐饮服务单位积极打造"透明厨房,阳光操作"。另一方面,为弥补食品安全监管机构人员与车辆资源的不足,体现食品安全监管的专业性,引导企业进行ISO22000、HACCP等体系认证,接下来,昆山城北分局将加强指导,拓宽建设领域,提升建设品质,巩固建设成果,为食品安全保障水平进一步提升作出更大贡献。

(谢金星 肖楠)

## 生前贷款用于“家装” 离世能否认定“夫妻共同债”?

2015年5月份,老邵与昆山某银行签订一份个人消费借款合同,向银行借款10万元,贷款用途写为“家庭装修”。谁料到2016年10月,老邵不知何故自杀身亡,银行遂将他妻子和儿子告上法庭,要求以“夫妻共同债务”的名义承担相应责任。那么,昆山法院最终会如何认定呢?

在法庭上,银行出具了一系列贷款资料,包括老邵与妻子王女士的结婚证、借款合同、借款发放的借款借据、部分还款记录等内容。银行认为,老邵当初的贷款用途为“家庭装修”,很显然资金是用于夫妻共同的日常生活,符合夫妻共同债务的法律特征,要求王女士承担共同还款义务,老邵儿子小邵在遗产范围内承担责任。可小邵对此却不认可,他提供了两份就医证,证实老邵手患有残疾,王女士则是智力残疾三级,银行发放贷款时没有尽到尽职调查义

务,将贷款放给了没有偿还能力的人。同时,小邵当庭提交了老邵生前手机的微信记录,证明老邵生前一直从事赌博、放贷、借款的事实,甚至有转让别人开立虚拟工资证明去银行和小邵公司贷款,手机短信里有各大银行和其他金融机构的借款信息,数额高达近百万元。微信中还留存一份电子借条,借条中说明所有债务均是某个人行为,小邵据此认为,银行起诉的这笔10万元借款并没有用于家庭生活,不应认定为夫妻共同债务。

法院审理后认为,银行与老邵的借款合同合法有效,银行有权依据合同约定,要求老邵归还所欠全部的借款本金。关于本案中老邵的债务是否属于夫妻共同债务,根据妻子老王的个人情况,其系智力残疾人士,实际无法得知老邵的借款情况,也无证据证明该笔款项实际用于夫妻共同生活,结合小邵的当庭

陈述及其提供的相关微信聊天记录,对于老邵的上述借款债务,不宜认定为夫妻共同债务,最终法院判决因债务人老邵死亡,其法定继承人老王、小邵在继承的遗产范围内对上述债务承担还款责任。

法官说法:根据法律规定,夫妻一方在婚姻关系存续期间以个人名义为家庭日常生活需要所负的债务,人民法院一般应认定为夫妻共同债务。但如果婚姻存续期间以个人名义超出家庭日常生活所需所负的债务,不能简单的认定为夫妻共同债务。本案中,借款合同约定用途为家装,似乎符合家庭日常生活需要,但结合被告举证的聊天记录,该借款实际被用于放贷、赌博等个人挥霍行为,并非用于夫妻共同生活,结合妻子个人情况,其对债务概可能并不知情,对此债务不宜认定为夫妻共同债务。(蔡磊 耿仙生 余刚)

## 如何避免购车消费中的纠纷

随着经济快速发展和人民生活水平日渐提高,汽车已成为人们不可或缺代步工具,如何购买汽车,避免不必要的消费纠纷,苏州工业园区消保委提醒您:

一、了解车辆信息。消费者购车前要全面了解汽车品牌,查阅相关资料,不要轻信销售人员的介绍与口头承诺,做好比较调查后,根据实际需要选择合适车型。

二、谨慎选择。消费者不要轻信某些代购商的广告宣传,选择信誉好、

规模大的品牌4S店,如果某些代购商打出的价格低于4S店,甚至低于网上指导价,消费者要警惕可能存在某些问题。

三、签订合同。消费者在签订合同时,需明确约定车辆配置、颜色、车款、交车时间和地点、违约责任等内容,仔细询问车辆上牌、维修保养等事宜,并对相关事宜在合同中进行附加约定,明确双方的权利与义务,如存在争议事项,要及时在合同签订前提出。

四、仔细查验。消费者提车时需仔细检查车况,查看车辆性能、配件和内饰装潢等配置是否与合同一致,若发现问题要及时提出,提车时要对交接表中的内容逐项验收,确定无问题后再签字确认。

五、留好凭证。留好产品说明书、购买信息、合同等重要凭证,一旦发生消费纠纷,便于向相关职能部门或消保组织依法维权,也可向人民法院提起诉讼。

(余丽婷 肖旭)

## 投诉与回音

投诉与回音

投诉:日前,消费者徐先生通过投诉平台,向吴中消保委木渎分会投诉。徐先生投诉中说,他为了健身在某健身馆办了私教课程健身卡,并且交了3700元。由于工作原因自己前段时间去了日本,回来时原来的教练已经离职。徐先生想要退课,按照合同上写明的如果要退课要扣除违约金,对于该健身馆此规定徐先生也表示同意。但是与该健身馆多次协商,该健身馆一直没有答复。久拖之后,徐先生向吴中消保委木渎分会投诉,要求商家按照合同履行,扣除违约金后把剩余的学费退还。

回音:接此投诉后,吴中消保委木渎分会与健身馆负责人刘经理联系,经协商,刘经理同意尽快处理此事。2018年12月5日上午,刘经理给木渎分会来电表示,已与投诉人协商好,同意扣除违约金给投诉人退款,投诉人已来健身馆办理退款手续,健身馆将上报总部尽快给投诉人退款。分会工作人员电话联系投诉人,并将此情况告知投诉人,投诉人徐先生表示同意此方案。(吴士明 永康)

投诉:最近,消费者温先生通过投诉平台,向吴中消保委木渎分会投诉,称他2018年10月在某滑冰场花12000办卡,学习滑冰课程,当时有教练教学,但没有想到,学习了没几次,商家说要停业了。温先生只好到该滑冰场办理退款手续。在办理过程中,该滑冰场明说退款30个工作日可以到账,然而30个工作日很快过去了,一直没有收到退款,于是温先生通过投诉平台,向吴中消保委木渎分会投诉,请属地消保委帮忙协调,要求尽快退款。

回音:接此投诉后,吴中消保委木渎分会与某滑冰场管理方大福城负责人王经理联系。王经理表示,同意尽快联系滑冰场给投诉人退款。经过多方协调,该滑冰场退款10928.55元。分会工作人员电话联系投诉人,温先生表示已收到退款,并向吴中消保委木渎分会工作人员表示感谢。(吴士明 永康)

投诉:最近,消费者王先生通过投诉平台,向吴中区消保委木渎分会投诉称,2018年12月他通过美团花360元住宿费在某酒店入住。入住酒店后头天夜晚,王先生已经入睡,酒店前台忽然打电话说前面的客人有物品留在衣橱里,要求退房。当时消费者王先生拒绝了。在交涉过程中,消费者王先生认为一是商家不应以此为由深夜打扰客人,二是根据情况,推断很有可能没有打扫卫生或者没打扫干净,于是要求退房费360元。在该酒店不同意退房费的情况下,王先生通过投诉平台,向吴中消保委木渎分会投诉,要求商家退房费。

回音:接此投诉后,吴中消保委木渎分会与某酒店相关负责人陆经理联系。经过协调,陆经理表示,已安排当事工作人员与投诉人联系,并向投诉人赔礼道歉,已与投诉人协商处理好此事。分会工作人员电话联系投诉人,并将此情况告知投诉人,投诉人表示,当事工作人员已向某赔礼道歉,投诉人王先生接受对方的赔礼道歉,此事就不再追究。(吴士明 永康)

投诉:日前,消费者赵先生通过投诉平台,向吴中消保委木渎分会投诉。事情起因的原因是赵先生去年在某滑冰场办了一张会员卡,使用到现在会员卡内还有700元余额。2018年10月8号,赵先生发现该滑冰场要关门,于是申请退余额,该滑冰场也同意退款,并称30个工作日后查询是否到账。可是,时间过去近2月,退款一直没有到账,赵先生再去交涉,已联系不到商家,于是向吴中消保委木渎分会投诉,认为商家逃课,要求尽快退还余额。

回音:接此投诉后,吴中消保委木渎分会与某滑冰俱乐部有限公司苏州吴中分公司的管理方相关负责人汪经理联系。消保委工作人员指出,该滑冰俱乐部有限公司苏州吴中分公司因故停业,应妥善处理善后事宜,不得损害消费者权益。通过协调,汪经理同意尽快联系给投诉人退款。2018年12月4日上午,分会工作人员电话联系投诉人,并将此情况告知投诉人,投诉人赵先生表示已收到该滑冰俱乐部有限公司的退款700元了。(吴士明 永康)