个人信息权被侵害现象需引起重视

不少市民反映，每天接到无数的骚扰电话，有房产中介去电，有培训机构来电推荐，有金融服务机构的无抵押贷款，有保健品推销等等。而且对方完全掌握了用户、子女姓名、年级等情况。甚至有的银行卡从存在或者手续之日就被非法获取了包括婴儿房产购房等在内的信息。种种现象说明，个人的相关信息泄露已严重失控。

具有以下一些特点：

一、手段更有隐蔽性，无法辨别是否是骚扰号码。有的被标是手机号码，使人误认为是亲戚、朋友或快递人员。也有一些是9字开头的电话，不显示号码的座机。常熟市市场监管部门曾在专项行动中，查处某一房产经纪有限公司，该公司通过"Yeastar"系统在未经消费者同意的情况下，将收集到的消费者电话导入该系统中进行呼叫，再由公司业务人员进行电话问答。当事人在今年两个月内，利用该系统共呼叫了10万余个电话号码，群众的受害面非常广。

二、个人信息被用于商业目的，侵犯个人信息者对消费者需求的把握比较精准，有高度契合性，容易促成交易。如房产中介、金融服务机构，打电话的对象正是需要买房有此类交易或消费需要的对象。甚至在教育培训行业，通过非法获取个人信息，再拨打电话，实现交易的情况已经成为公开的秘密。

三、个人信息在同行中再次非法传播，一些中介机构工作人员流动性大，主管人员又频繁翻新成立同行业机构。个人信息只要被掌握，网络便容易被再利用的机构。个人信息一旦被获取，接踵而来的骚扰电话纷至沓来。如常熟市市场监管局今年查处的一培训机构，该培训人员的流动，将非法获取的12万余条学生信息中的8万余条通过邮箱免费提供给了另一家公司。

四、群众不胜其扰。消费者的工作时间、休息时间、开车时间，都会被打扰。特别是有的培训中介电话，开头就说："是不是某同学的家长"，使接听人误以为是孩子的老师，或者是孩子出了什么状况。因此消费者对此深恶痛绝。

个人信息保护被侵害现象亟待引起相关部门的重视。政府相关部门针对个人信息保护被侵害的现象，应该加强监管力度，采取切实有效措施，确保个人信息的有效保护。对于侵犯个人信息保护的违法违规行为给予严厉查处。广大民众要进一步提高个人信息保护意识，尽量不随意提供自己的个人信息。如果受到不法分子的侵犯，应及时向相关部门举报，维护自己的合法权益。 （姚劲林 彦前）

商超查验小票要谨慎

近日，苏州工业园区市场监督管理局湖西社区分局接到消费者举报，该消费者称，在某超市自助结算后出门，被超市方要求查验购物小票，其认为自身权利受到了侵犯。

经调查，超市负责人解释，查验购物小票，首先是超市内部管理制度要求，其次是为应对偷盗等不法行为。但超市并未强制查验。

分局工作人员当场对超市该行为进行了批评教育，并严肃指出，尽管超市在经营中有偷盗风险，但消费者付款后商品即归其所有，超市无权查验。此外，超市查验小票的行为是对消费者的不信任。查票即是将所有的消费者都看作是潜在的小偷，认为所有消费者都会通过非法手段来占有其商品，这是对消费者一种人格权的极大侵害。在任何情况下，人身权都高于财产权，消费者人格尊严权要高于超市财产权，超市应当采取合法措施、高科技手段防止失窃，不应当转嫁自身管理责任，以牺牲、侵犯消费者的人身权为代价，更不能以内部管理规定来侵犯消费者合法权益。

执法人员当场向该超市开具了责令改正通知书，超市负责人也认识到了错误所在，当即表示立即改正，并对市监部门的批评教育表示感谢。

苏州工业园区市场监督管理局提醒广大商场、超市：查验小票要审慎——权利有边界，法律是准绳，不能太任性，违法必担责。 （金玉萍 涵湘）

打折的连衣裙质量差

最近，消费者刘女士在木渎一家商场三楼专柜购买了一件连衣裙，打9.2折后，付款1512元。第二次穿着时，刘女士发现胸口的纱网边缘裂开了，认为没有穿着不当，该连衣裙有质量问题，随即向该商场专柜要求给予退、换货，该商场专柜拒绝刘女士的要求，只同意给予寄回厂家维修，刘女士不接受，双方发生争议。

刘女士便向苏州"12345"平台进行投诉反映。吴中消保委木渎分会接到此投诉后，立即联系该商场的营业负责人陈经理，并约请双方在木渎分会见面协商。协商中，刘女士说："该连衣裙有质量问题，且在保修期内，该裙装的质量太差，不去维修，即便维修后，再穿着时仍然还会出现开裂现象，而且维修后，胸围会变小，就无法穿着了。当时的销售员和我说的质量好，说这款连衣裙面料做工都是一流的，有问题可直接找专柜处理，并且说我穿了多么好看、多么时尚，我听了销售员的评语和劝说，才花1512元购买的，否则我不会买的，没想到才穿第二次就出现这种情况了"。

陈经理说："专柜已查看此衣服，此衣服的确不是质量问题，是穿着不当造成的，刘女士穿此连衣裙时胸围可能有点紧，胸口的纱网裂开，纱从边缝上裂开的，且该专柜是寄回厂家有专业人员修理，不是在原址修理，保修，是免费的，以上半部分进行更换，修理后肯定会让刘女士满意的，且此连衣裙已超过"三包"规定的退、换货期，专柜不同意给刘女士退、换货。"双方僵持不下。

吴中消保委木渎分会调解员耐心做陈经理思想工作，晓之以理，动之以情，让陈经理换位思考，并告知陈经理要加强商场工作人员管理，不能夸大其词，言语要谨慎。陈经理向商场汇报商场负责人，经商场负责人与当日和该专柜的负责人联系，双方最终协商下来，给出处理方案，同意给刘女士退此连衣裙，需扣除刘女士这么多天的穿着折旧费472元，退还刘女士1040元。但刘女士不同意退货，专柜可以寄回厂家给予修复，直至刘女士满意为止。分会调解员再耐心劝说刘女士，毕竟此衣服已穿了2个多月了，按"三包"规定肯定要收取折旧费的，且该专柜并未多收取折旧费，且是最低收取的。刘女士最后同意工作人员的建议，最终选择扣除折旧费给予退还1040元。

双方达成协议，调解结束后刘女士与陈经理一同去该商场办理了退款手续，当场拿到退还的1040元，刘女士对此处理结果非常满意。 （吴女明 永康）

治理保健品乱象的对策

如何对保健食品、医疗器械进行有效监管，姑苏区将围绕科学保障、合理消费、依法经营，做好以下几个方面工作：

一是坚持加大宣传力度。大力营造诚信氛围，借助各类媒体的宣传作用，引导和督促经营者依法诚信经营。努力建立消费诚信体系，营造安全放心消费环境。大力宣传保健食品、医疗器械科普知识，引导消费者尤其是老年人科学、理性消费，提升消费者的维权识别能力。利用3.15消费者权益日、食品安全宣传周、药品安全月、质量月、重阳节等时间节点，开展丰富多样的宣传活动，提升保健食品、体验式医疗器械理性消费氛围。同时，加大社会监督渠道和投诉举报的途径，发挥老年维权志愿者队伍作用，把监督神经末梢深入到社区的每个角落。完善举报执法受理、核查、移送和反馈程序，确保举报线索及时核查和处置。

二是推动执法信息共享。加大联合执法力度，在区消费者维权市场监管、公安、消防、物价、民政、卫生健康、城市管理等部门进行综合治理。对虚假宣传给予持续有效监管，大力推动信息共享，做到早发现、早打击，努力从苗头阶段遏制违法行为，减少消费者的损失。一旦发现违法行为，坚决依法查处。同时加强行刑衔接，形成高压态势，努力营造不敢违法的社会法制环境。

三是引领敬老孝亲精神。营造尊老敬老氛围。孝文化是中华民族优秀传统文化重要的组成部分，引领敬老孝亲是社会主义核心价值观的基本要求。社会各方要共同努力形成关爱老人的良好社会氛围。只有子女给予老人足够的关爱，老人才不会被保健品营销者的虚假打动。开展"养老顾问"试点工作，上线"养老顾问"服务平台，推进"老年人门诊就医陪伴项目"，推动智慧养老，让老年人在智能机器的帮助下，得到时间和地点的便捷，过上高质量高幸福的晚年生活。 （苏保 一得）

全国诚信维权单位
全国百强商场
昆山商厦
《消费维权》特约刊出

减肥纠纷调解解决

8月8日，消费者周女士向苏州工业园区12315热线投诉称，她于3月3日在园区某减肥机构购买减肥疗程58组件套餐，共30次，价格1990元，现在消费了4次，商家称要搬到另一个经营地，异地现在的经营地较远，因为消费不方便，所以就向商家提出退还余款的要求，但是该商家拒绝。她认为，自己由于经营地的变更，消费不方便而提出退款要求，应该是合情合理的，希望消保委老师能协调解决。

苏州工业园区消保委接到投诉后，工作人员进一步了解情况，在充分了解情况的基础上，向园区该减肥机构负责人说明了消费者的诉求，希望能够站在双方角度为消费者着想，考虑到消费者的难处，能够适当的退还相关费用。机构负责人解释，其实1990元是购买产品的，并不是按次来计算的，当然考虑到异地经营的因素，自己愿意与对方协商来确定退款金额，同意解决纠纷。

8月14日，消保委工作人员通过电话连线的方式，召集双方进行调解，希望双方能够本着实事求是的原则，对退款金额作进一步的协商，使纠纷得到妥善解决；与此同时及时提出了解决纠纷的建议性方案供双方参考。

双方对建议性方案进行反复沟通协商，各自作出让步，最后达成一致意见，商家同意退还消费者800元，一次性解决纠纷，消费者对消保委工作人员作出的努力表示感谢。 （朱雪梅 高高）

吴江区消保委举办 “老年消费进社区”活动

10月18日上午，吴江区消保委为引导老年人科学理性消费，树立正确的消费观念，切实维护老年消费者的合法权益，"老年消费教育宣传进社区"活动走进震泽镇富土社区，来自区市场监管局、法院、海关、工信委、农业农村局、住建局、应急局、供销社等相关职能部门以及部分公共服务企业、区电商协会共同参加活动。

活动现场，区消保委工作人员为社区居民发放《消费者权益保护法》、《老年人科学消费知识读本》等资料，通过横幅、展板、宣传册等载体向群众宣传科学消费理念和消费警示案例，提醒老年人加强自我防范，远离消费陷阱。各单位结合自身职能，为现场居民耐心答疑解惑，普及消费知识。区电商协会组织会员企业开展优质商品惠民下乡活动，并安排专业技术人员为老年人提供免费技术服务。截止活动结束时，共发放宣传资料1200余份，接受咨询500余人次，共发放调查问卷60份，回收有效问卷50份，调查结果将为今后的工作方向提供参考依据。 （吴建峰 高高）

姑苏区开展放心消费社区行

近日，姑苏区消保委联合苏州市消保委在桐泾公园开展"放心消费信用护航姑苏行"暨"智慧315社区行"消费教育活动，活动现场邀请20多家行政事业单位、企业、行业协会共同参加。

姑苏区消保委在现场设立了宣传牌，用图文并茂、通俗易懂的形式向广大老年消费者讲解在日常生活中如何防范消费陷阱，推进科学消费。市消保委及"苏州智慧315"微信公众号进行宣传推广，现场答疑为社区居民答疑解惑，普及消费知识。苏州移动、江苏移动苏州分公司及苏州计量检定测试所为社区居民进行面对面交流，同时针对居民日常消费生活中遇到的实际问题和维权中碰到的实际困难进行详细讲解。苏州计量检定所带来了检测血压计精准度的机器，为社区居民义务调校血压计。姑苏区消费维权志愿者服务队及区民协会的志愿者们在现场设立了理发、量血压血糖、口腔检查、颈椎按摩、中医推拿、义务修理、修补鞋子等服务摊点。在此次主题活动中，有关部门及企业设立了各类服务摊点共20余个，参加志愿服务者50多人，为数百名社区居民提供了各种服务，周到服务深受老年朋友的欢迎。 （苏保 蓝月）