苏州市消保委公益律师咨询服务上线

买东西，难免会有不满意的地方，难免会有纠纷，该怎么维权？消费者难免有困惑。对此，苏州市消费者权益保护委员会公益律师团在线咨询服务于2月21日上线，专为消费者维权答疑解惑，提供专业支持，日后也将持续为消费者提供服务。

苏州市消保委公益律师团在线咨询服务将在“苏州智慧315”平台上线。“苏州智慧315”是苏州市消保委官方微信公众号，以维护消费者合法权益、引导合理消费等为宗旨，为消费者维权提供“快速和解”“视频调解”等功能支持。“公益律师团在线咨询服务”上线后，消费者通过“苏州智慧315”平台可进入公益律师团咨询入口，在线提交咨询内容。面对消费者疑问，苏州市消保委公益律师团的8名资深律师将会在2个工作日内给出专业的法律意见和建议。

作为一个面向全市消费者、经营者和各级消保委组织开放的新型消费维权综合服务平台，“苏州智慧315”将不断完善综合功能和平台使用体验，为消费者提供更加优质、便捷和高效的消费维权公益服务，为苏州的高质量发展增添新动力。

（吴吟皎　肖佳）

吴中消保委防疫“六大举措”保维权

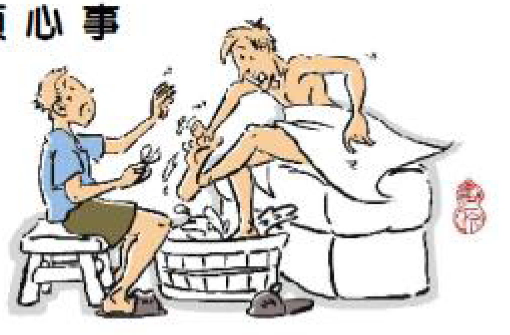
吴中区消保委紧密围绕国家发展大局，做好防疫时期消费者保护工作，确保投诉渠道畅通，化解纠纷妥善有效，以务实行动做好社会矛盾调处工作，为消费者解忧，为防控疫情助力。

疫情爆发以来，吴中区消保委“六大举措”取得成效。为了做好下沉基层一线工作，吴中区消保委配合吴中区市场局，参加疫情防控党员先锋队活动，做好疫情防控一线工作人员（三班倒人员）饮食工作，防控疫情消保人员风雨无阻。配合吴中区市场局对口罩等商品指导做好明码标价工作，严厉查处哄抬，稳定物价，做好消费者的引导工作。提醒消费者带好口罩进入商场并加快采购速度，缩短在场内停留时间，防止人群集聚，加强宣传，配合吴中区市场局通过电子显示屏、展板、发放宣传资料、网络宣传等形式，向经营户及公众宣传疫情防控知识。根据接到消费者投诉、举报，配合吴中区市场局集中曝光一批疫情防控期间违法违规典型案例。指导吴中区大型超市在疫情防控期间做好供应，对于消费者退订年夜饭纠纷进行妥善处理。

在防疫时期吴中区消保委抓主要问题，短短半个月中，消保科收到投诉举报等33件，咨询12件，投诉21件，其中涉疫情有关疫情的二类为：口罩价格1件、口罩质量2件、酒精价格1件、菜价1件、生产防护服咨询1件。在追踪中吴中区消保委第一时间与消费者取得联系，做好解释工作，得到消费者的一致认可，并持续跟踪投诉工作，维护好消费者的合法权益。

吴中区消保委还不断研判当前防疫形势动态，引导消费者科学防疫，面对形形色色的防疫信息，提醒消费者务必练就“火眼金睛”，不轻信、不盲买、不使用未经官方认可的所谓防疫特效药品，选择正规产品、保留购物凭证和销售凭证等防疫用品。注意查看标识标签，保存好相关购物凭证。（吴中消　永泉）

洗浴洗出烦心事



寒冬腊月，去澡堂舒舒服服泡个热水澡放松一天疲惫的身心是件非常惬意的事。然而，最近，家住张家港市锦丰镇的曹先生却因为洗浴遇到一件糟心事。

近日，曹先生趁着空闲时间，约上几个好友去附近一家洗浴中心泡澡，期间接受了足浴、修脚服务。谁料技师一时失手，曹先生的左脚指甲被修脚刀划伤出了血。当与修脚技师发生争执，技师态度十分恶劣，拒不承认错误，大堂经理的态度也是模棱两可，推脱说老板不在店里，无法赔偿。曹先生多次与老板讨要说法未果，气愤之余向市场监管部门投诉，要求维权。

张家港市市场监督管理局锦丰分局工作人员接诉后，立即开展调查，一面对情绪激动的消费者进行安抚，一面积极与商家沟通，并组织双方进行协调。

调解过程中，曹先生提供了当天消费小票以及医院治疗费用单据。他认为，是技师业务不熟才造成其脚部受伤，对其身体和精神都造成了伤害，导致其无法走路在家休养了三天，严重影响了他的正常生活工作，要求赔偿损失。

商家负责人认为，曹先生的脚指甲本身有问题，在提供修脚服务之前就已经告知并告知可能会带来弄伤指甲的风险。但曹先生还是要求继续提供服务。

分局工作人员认为，《消费者权益保护法》第七条规定：“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。”洗浴中心在对曹先生进行足浴修脚服务时，将其左脚的指甲割伤出血，侵犯了曹先生的人身权利，应承担赔偿责任。经工作人员耐心协调，双方最终达成一致意见，商家补偿消费者300元。消费者曹先生对调解结果表示满意。

（永泉　德湘）

吴中消保委助力消费者抗疫维权

日前，消费者王某向吴中区消保委投诉电话反映，他说，最近大规模流行新冠肺炎，而自己预订了吴中区某民宿，并且预付了款，但目前不能去了，民宿负责人告诉他不能全额退款。王先生认为这属于“不可抗力”，本着安全着想放弃行程，希望吴中区某民宿能够全额退款，而不是只退一半。”

得知情况后，吴中区消保委及直属分会联合进行了调解。吴中区消保委工作人员向民宿负责人指出，防控疫情属于“不可抗力”事件，应该给予理解支持。同时大力倡导广大经营者依法依规诚信经营，自觉维护市场秩序，凝聚合力抗击疫情。该民宿负责人意识到自己应该主动承担起社会责任，民宿决定全额退款。

遇到这种“不可抗力”事件比较多，今年春节期间，很多消费者提前作了预订，度假的出行安排，但随着疫情的发展，全国各地纷纷采取了取消旅行社组团出行、严格人员聚集、限制交通等措施。对于消费者因此要求解除合同时能否全部要求经营者退还已经支付的各项费用等问题，相关专家、律师认为，消费者有权要求解除合同。根据文本合同中提到的“不可抗力”，是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。新冠肺炎疫情是事前不能预见、不能避免且不能克服的突发传染病，应该认定为不可抗力。根据《中华人民共和国合同法》，因不可抗力致使不能实现合同目的，当事人可以解除合同。（吴中消　永泉）

买到腐烂蜜柚能索赔吗？

近日，张家港市市场监督管理局锦丰分局接到一起食品投诉，消费者曹先生称，他日前在锦丰镇某超市买了一个蜜柚，价格为10.5元，回家打开包装后发现蜜柚有点腐烂了，找超市交涉后只愿意赔一个蜜柚，他认为赔偿金额不合理，要求超市向其赔偿一千元。

分局工作人员接诉后，立即对该超市的水果区进行检查，现场未发现有变质、腐烂等感官性状异常的水果。因疫情原因，分局工作人员采取电话方式进行调解，先后听取双方的陈述。

曹先生认为，在超市买到腐烂变质的蜜柚，就可以按照《食品安全法》的规定，要求商家进行惩罚性赔偿，赔偿金为一千元。而商家认为，水果属于容易腐烂变质的鲜活农产品，很难保证销售的所有水果中没有一点瑕疵，赔偿一千元是无法接受的。

分局工作人员听取双方陈述后，当即指出，超市方认真视问题的蜜柚，也要求人员及时清理变质或者过期的食品。不能认定商家主观故意销售有质量问题的食品，不适用惩罚性赔偿，但食品生产经营者从事食品生产经营活动，应当保证食品安全，诚信自律，对社会和公众负责，接受社会监督，承担社会责任。因此工作人员建议超市方给予曹先生一定的经济补偿。最终，商家向曹先生支付了300元作为补偿。

市场监管部门提醒：广大消费者购买有包装的水果时，一定要打开包装仔细检查，以防腐烂变质等问题，并保存好购物凭证，发现问题及时找商家协商处理，协商不成可向市场监管部门投诉。食品生产经营者要切实履行食品安全主体责任，严把食品进货关，注意食品贮存条件，落实食品查验制度和建立台账制度，杜绝问题食品上架销售，确保食品安全，维护消费者利益。

（永泉　淼淼）

疫情期理发涨价被投诉

近日，相城区消保委接连接到两起理发店“乱涨价”的投诉，经元和分会工作人员耐心细致地调解，当事人双方达成和解，有效地缓和矛盾的激化，消费者的权益得到了保障，商家也改了错。看似“简单”的解决其背后所折射出的是社会诚信问题。

2月23日，消费者王先生拨打苏州市相城区12345热线投诉称：“相城区齐门北大街某理发店，明码标价写着，洗剪吹30元一次，但是商家表示收费需32元一次。”为此，王先生认为商家收费存在不合理。2月24日，元和分会接到投诉办单后，第一时间赶赴现场查看，在理发店确有标价30元的告牌，但是在收费服务台桌贴有个公告写着“春节期间原价30元涨价20元，毛巾另加2元”，理发店工作人员也表示，受春节期间及疫情影响，理发师未能及时到岗，人手不足，本店根据实际情况适当提高价格且予以公示，所以不存在乱收费。但随后分会工作人员发现，公告上标注时间为“2020年1月8日至2020年2月8日涨价20元”，就时间问题现场撤出公告完成。

无独有偶，2月24日19时，消费者黄先生也通过12315热线举报相城区齐门北大街某理发店大幅度涨价，有发票相关票据。分会工作人员在2月25日再次到该店通知负责人到相城区市场监管局一分局进行约谈讨论，2月26日，该店负责人在约谈时表示，将之前的公告牌内容进行了修改，理发师也分为三等次：普通理发师30元；好一点的是40元；总监是80元，因现在只有总监一个人来工作，所以费用是80元。

分会工作人员在根据实际情况也分别联系了当事人双方，现在是市场经济，谁的服务好、价格公道，自然会吸引更多的消费者；若服务不好，随意哄抬价格，商家自然是逃不过优胜劣汰的市场经济法则。作为商家，在此次疫情期间确实冒着风险为消费者服务，价格相比平时高一点儿，自然也是无可厚非，但一定要先行告知，让消费者能够明明白白消费，如果为了一时的蝇头小利而“竭泽而渔”，伤了消费者的心。疫情期间确实给理发行业带来冲击，但不变的是诚信经营的理念，在看到市场下行压力的同时也应看到机遇，通过“诚实守信”这块金字招牌给自疫情后的市场份额才是理发行业的经营之道。事后消费者与商家均表示互相谅解，并及时退还了相关消费者的20元，获得了消费者好评。

（沈美景　清清）

昆山市监
采用“无接触模式”处理投诉案

近日，昆山市市场监督管理局高新区分局接到消费者投诉称，其于2019年8月在昆山某公司开设的网店中购买了五金产品用于自家装修，下单后便将全部12000元货款直接汇入对方支付宝账号中，然而付款后却迟迟未收到货，遂通过12315热线投诉，希望能退回货款。

该分局接诉后，立即采取行动，然而严峻的疫情却为投诉的处理增添了困难——疫情期间涉事公司尚未复工，执法人员无法前往公司住所调查情况。

该分局在特殊时期采取特殊办法，通过网络技术、电话联络等方式，配合市场监管部门在企业信用信息公示系统的相关职能，全程以“无接触模式”处理消费投诉，仅用两天时间便将消费者的12000元货款全部退回。

自2020年1月1日以来，该分局共受理消费投诉300余件，办结200余件。（高飞　清清）

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