姑苏专版

姑苏区消保委：消费维权　我们一直在路上

2019年，姑苏区消保委紧紧围绕党委政府中心工作，紧扣中国消费者协会确定的年主题，拓展工作思路，创新工作方法，增强服务意识，在消费教育引导、受理和调解消费纠纷、促进企业诚信自律、对商品和服务进行社会监督、营造和谐消费环境等方面较好地完成各项工作任务。

姑苏区消保委紧紧围绕年主题，宣传《消法》、《省消保条例》，普及消费知识，传授消费技巧。举办315国际消费者权益日纪念大会，播放区消保委工作纪实短片，发布姑苏区年度十大消费维权案例。通过小品、评弹、快板等文艺表演形式，寓教于乐，寓学于乐，宣传消费维权知识，进一步增进消费者对监管执法、消费维权工作的理解和支持；同时联合市消保委组织开展315国际消费者权益日广场咨询服务活动。组织消费维权业务培训。继续组织青少年消费教育夏令营；举办消费教育讲座8场，听讲人数400多人次。

一年来，姑苏区消保委积极受理各类消费纠纷，应对突发性重大消费投诉，调处化解消费纠纷，组织接待来电、来访、来件咨询6870人次，处理12315消费投诉372件，人民调解15件，受理消费者投诉11147件，已办结10478件，结案率94%，为消费者挽回经济损失337.8万元。创新打造"老娘舅"品牌作用，较好地化解消费纠纷，大大提高了调解效率，降低维权成本；与此同时积极探索维权新模式，推广使用"苏州点点315"手机APP姑苏频道客户端，开启互联网+消费维权新模式。"点点315"手机APP姑苏频道客户端收到并分办各类件工单305件，成功和解228件，调解77件，和解率75%。坚持推行消费纠纷和解机制，开展"零投诉"企业、消费争议和解示范商店创建工作，全区共评选市级零投诉企业10家，区级零投诉企业31家。"点点315·惠民姑苏行"活动获评江苏省第二届放心消费创建十佳案例，开展4场放心消费宣传服务活动"智慧315进社区"活动，40多家单位提供志愿服务、惠民服务，惠及辖区居民。

姑苏区消保委加强社会监督，以社会关注的热点、消费者投诉的焦点、民生保障的重点为导向，对上年度投诉量较大的数家企业进行约谈点评。主动汇报并配合区人大常委会开展《江苏省消费者权益保护条例》贯彻实施情况专题调研。41家单位获评姑苏区"消费者满意单位"；配合区有关部门和平江街道开展观前商圈创建省级高品位步行商街活动，进一步提升观前商圈的知名度和美誉度。7家企业荣获苏式服务"十大品牌，姑苏消费维权志愿者1个团体，鲁云等个人获评苏州市优秀消费维权人物（团体）。区消保委获评"全国消费者权益保护工作新闻宣传联系点"。

2020年，姑苏区消保委将认真贯彻落实"共治消费"凝聚你我力量"年主题，认真履行法律法规赋予的公益性职责，运用互联网+维权，畅通纠纷解决渠道；强化消费引导，建立新型消费教育基地；加强社会监督，提升消费环境治理效能，推动实现消费者权益保护共建共治共享，为姑苏经济高质量发展担当作为、尽心履职、发挥作用。（王婷　唐宏）

冰箱门损伤责任难定　姑苏区消保委来帮忙

2019年6月，消费者蒋女士在苏宁易购平江新城店购买了一台博世冰箱，价格6500元。同年10月23日送货时因冰箱尺寸太大无法进门，送货员就将冰箱门卸除后进了门，并将拆下来的包装盒带走。两天后安装工上门安装时，发现冰箱门有一处破裂。蒋女士提出投诉，却被告知因冰箱已经没有包装，无法认定是什么时候破裂的，不能排除是蒋女士自己造成的损伤，只能更换冰箱门并且要自行承担1000元费用。蒋女士认为苏宁易购的做法严重侵害了其合法权益，故于2019年10月31日向苏州市姑苏区消保委投诉，希望帮助其维权。

消保委工作人员接诉后，联系了苏宁易购的售后负责人，该负责人称，安装工人上门时冰箱门已经损坏，因为包装盒已被拆除，无法证明冰箱运到蒋女士家之前就是破裂的，并且没有包装盒就无法退换货，因此只能由蒋女士自己承担责任。

消保委工作人员在了解情况后认为，当时送货员因冰箱尺寸太大需要拆除包装盒才能进门，包装拆除后应当向苏宁易购的售后部门说明情况并提供现场照片等证据，并不是蒋女士私自拆开的，因此苏宁易购售后的做法侵害了蒋女士的合法权益，应当予以改正。最后经姑苏区消保委调解，苏宁易购同意为蒋女士免费更换冰箱门。（唐宏　雯雯）

姑苏区消保委秘书长王锋点评：《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十三条规定，经营者提供的机动车、计算机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。因此在本案中，因为运货员的失误，苏宁易购无法证明冰箱门的损坏是蒋女士造成的。《江苏省消费者权益保护条例》第十九条规定经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。或者要求经营者履行更换、修理等义务。经营者应当在国家规定或者其承诺的期限内，及时履行退货、退款、更换、赔偿、修理等义务。苏宁易购不应该以没有包装盒为由，拒绝履行三包义务。

相城专版

相城区消费维权事业不断开拓创新

今年以来，相城区消保委紧紧围绕"共治消费"凝聚你我力量"年主题，紧扣民生，服务消费者，优化营商环境，努力开创相城区消费维权事业新局面。

相城区消保委将进一步健全和改进消费维权组织架构。区消保委将围绕便民、简捷、高效、实用的原则建设和完善"一会两站"机构，以基层分会、企业监督站为重点，下再设置村级投诉站，按照组织统一化、硬件设施标准化、日常管理制度化、工作人员专业化的工作要求，认真抓好全区8个基层分会和40个企业监督站基层维权网络的规范化建设，进一步强化对基层分会、监督站（投诉站）受理投诉工作的指导、检查和考核工作；与此同时联合新媒体，充分展示市场监管、消费维权的正面形象。要充分利用广播、电视等新闻媒介及印发宣传资料，广泛宣传《消费者权益保护法》、消费警示、消费案例。关键是要有实效，要把消费陷阱分析透，讲清楚，让消费者明白如何辨别或者识破骗术，让消费者能够直观的对某些消费陷阱作出判断。同时，督促经营者自觉做到守法、合法、诚信经营。其次是将法律下乡与开展市场监管紧密结合起来，深入到农村（居）宣传法律法规知识，发放识别假冒商品的有关资料，引导农村群众增强自我防范意识和维权意识，自觉抵制假冒伪劣商品；并且积极妥善处理消费投诉，有效防范社会风险。要求必须提高政治意识，把消费纠纷处理和防范社会风险有机结合起来，自觉把消费纠纷处理纳入到社会综合治理的范畴，百姓事无小事，要认认真真做好每一件投诉事项。结合相城区特色，实时掌握消费维权的热点、难点和倾向性问题，对于重大突发及群体性消费投诉事件要及时发现，及早防范，切实做到有效应对，妥善处置；并且要以家具、大闸蟹、美容医疗行业、房屋装饰等为重点，同时，加强对线上、线下及重点行业、重点企业的研判，做到防微杜渐，认真调解，及时回复。（徐爱国　育称）

相城区消保委凝聚力量　全力抗击新冠疫情

新冠疫情发生以来，相城区消保委面对突发疫情，面对大量的消费者咨询，全方位及时做好疫情防控工作，妥善受理消费者诉求，积极协助消费者维护合法权益，确保消费者诉求畅通无阻，积极做好特殊时期消费维权工作，及时回应消费者关切，有效化解消费矛盾纠纷，做到特殊时期不缺岗、责任不下线，积极响应上级政府的号召，不忘初心，牢记使命，全身心投入到保障全区群众生命健康权益的"大考"活动中。截止2月15日，相城区消保委共受理投诉345件，已办结326件，办结率94.5%。其中：口罩投诉166件，占比50%，商品价格投诉222件，占比64%。

约谈外卖第三方平台

疫情当前，无论是个人、家庭还是刚刚复工的企业，都对外卖服务有着巨大的市场需求，加大对外卖服务平台的监管，切实保障消费者合法权益，刻不容缓。近日，相城区消保委会同市场监管二分局对辖区内美团、饿了么等外卖第三方平台负责人进行行政约谈，督促平台规范网络餐饮服务经营行为，加强疫情防控，确保食品安全。要求各平台加强对外卖人员的管理，做好体温记录、测体温、戴口罩，严禁存在发热、咳嗽等症状人员从事送餐；使用安全、无害的配送容器，每日清洗消毒不低于2次；实行"无接触配送"服务，最大限度降低消费者面对面接触，督促骑手在非工作时间的个人防护，最大限度减少人员聚集的公共场所活动。

联合商家开展价格承诺

当前，新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作正处于关键时期，少数经营者借机对生活及防疫用品需求激增之机，哄抬物价，不明码标价，哄抬相关商品价格。为维护价格秩序，加强价格自律，近日，相城区消保委开发区分会会同监管局一分局与辖区3家农贸市场、23家药店、14家大中型超市签订价格承诺书，承诺明码标价，诚信经营，不囤货，不散布涨价信息，不哄抬价格。

深入基层，指导商家复业

春节后各类商户陆续复业，为积极引导个体工商户安全有序复业，防控输入性人员聚集风险，2月20日上午，区消保委秘书长徐爱国带队区局支持党员人员深入指导复业工作，开展分组现场检查，对已提交复业申请的沿街商铺先行现场检查，现场指导个体工商户做好复工防控应急预案，检查是否配备体温仪、消毒液、防护用品等，督促做好经营者个人防护和经营场所防护工作。（徐爱国　晓琳）

留存消费票据　维护合法权益

现实生活中，很多消费者没有索要小票和查看保质期的习惯，一旦产生消费纠纷，往往会因举证困难而无法维权。由于许多消费者在购物消费时不注意商品信息，未保留消费凭证等证据，导致一些消费纠纷投诉到有关部门时无法调解。市监部门在处理此类消费纠纷时就遇到这样的难题。消费者向先生于2019年12月24日向相城区市场监管六分局投诉称：在王府店购买的婴儿奶粉，买的时候就已经过期了，但小孩吃完后才发现过期，现在只有空的奶粉罐了，现小孩一直拉肚子两半个多月，要求赔偿。

分局工作人员接诉后对其了解情况，得知他没有消费小票或发票，只有微信付款记录，购买时间为2019年11月7日、11月20日，在购买时未核查生产日期、保质期等信息，向先生在小孩吃完后才发现奶粉罐的保质期到2019年10月29日。

12月25日，分局工作人员去店内检查时，货架上的同款奶粉的罐底的保质期到2021年9月5日。因此无法确认向先生2019年11月7日、11月20日购买的奶粉是哪个批次。最终通过分局工作人员耐心调解，王府店赔偿向先生医疗费84元，同款奶粉6罐，向先生对调解结果表示满意。

（朱佩琪　雯雯）