常熟昆山突击检查汉堡王

7月16日，央视"3·15"晚会曝光了两家企业汉堡王门店在食材上偷工减料，而且销售过期食材。在制作汉堡过程中，员工[illegible]机械操作，为了少放一片西红柿，减省一片芝士。

17日，常熟市市场监督管理局经济技术开发区分局执法人员依法对位于常熟市金港路6号江南印象6#楼一单元123-1A、124A、125A、126A、127A、128A号商铺的汉堡王（上海）餐饮有限公司常熟金港路分公司进行检查，该公司未现场经营，食品生产加工区整洁卫生，从业人员健康证完备并有食品安全培训记录。该公司在食品原辅材料按照标示储存条件储存并有贮存保质期，执法人员检查时未发现过期的原辅料。执法人员调出监控视频对后厨监控系统录像查看操作流程，未发现违规少放材料情形。同时该店存在监控摄像头加密、未制定食品安全事故处置方案、未查验供货者的许可证和食品出厂检验合格证或其他合格证明、未进行员工晨检的问题。

7月17日，昆山市市场监督管理局高新区分局第一时间组织执法人员对辖区内西部的汉堡王门店开展检查，重点检查店内卫生状况、原材料索证索票、食品销售记录、食品储存、食品贮存、加工过程和器具消毒、从业人员持健康证上岗等情况，未发现相关违法违规行为。在现场，执法人员还调取了门店对食品销售的视频监控资料，经核对，和台账记录一致。

昆山市市场监管部门将继续以"四个最严"抓好食品安全工作，加大对汉堡王等快餐行业餐饮单位的执法检查力度，对食品经营单位保持高压监管，全力保障市民"舌尖上的安全"。（陆洛 陶晓峰 常锐）

汽车买卖起争执　诉前调解化纠纷

7月1日，常熟法院组织人民调解员与特约人民调解员共同调解，成功调处一起汽车买卖合同纠纷。这是常熟法院开展多元化纠纷解决方式的又一有益尝试。

今年4月，孟先生至常熟某汽车销售公司购买白色新车一辆，约定5月提车，孟先生当场支付定金5000元。5月底，汽车销售公司告知孟先生，因疫情原因，车辆生产线未恢复，订购车辆无法交货，要求孟先生变更车辆颜色，后又要求变更车型。孟先生认为无法交车是汽车销售公司的过错所致，要求解除合同并双倍返还定金，汽车销售公司不同意，双方协商无果，故向法院起诉。

受理案件后，为尽快解决双方纠纷，常熟法院对案件进行了诉前分流，将该案交由诉前调解部门开展调解。随后，人民调解员多次和原被告双方电话联系，商量调解方案，并邀请常熟法院特约调解员、常熟市汽车流通商会人民调解委员会主任周永良参与调解，最终促成双方达成调解方案，成功将纠纷化解于诉前。

今年6月，常熟法院聘任18个特约调解组织和18名特约调解员，将更多社会力量和专业人士引入矛盾纠纷化解中，对全面推行多元化纠纷解决机制，进一步加强诉调对接平台建设和法院"两个一站式"建设具有重大意义。（万振华）

手机换屏引发纠纷

6月14日，消费者杭先生向苏州市市场监管投诉举报平台投诉称，他不慎将某品牌手机屏摔碎了，就去双凤镇某手机快修店更换屏幕，花了200元钱。10日，前往店中取手机，发现手机卡槽取不下了，由于店方没有解决办法，他认为手机没有取，还在店里，他希望在市场监管部门的帮助下，要求店方折半价赔偿手机。

太仓市市场监管局双凤分局接到转办单后，马上联系店方详细了解情况，对方负责人称，由于技术力量有限，确实无法恢复手机卡槽，他们愿意适当赔偿，但是消费者狮子大开口，要求半价赔偿手机，他们实在是承受不了消费者的要求，希望能够在市场监管部门的调解下，妥善解决纠纷。

其后，分局工作人员召集双方进行调解，通过分局工作人员晓之以理的调解，双方协商达成一致意见：店方同意退还修理费200元，再赔偿300元给消费者，一次性解决纠纷，双方握手言和。（吴建平 斌斌）

公正调解暖人心　为民解忧送锦旗

"谢谢局长，来之不易啊，您们调解成功了我们解不开的纠纷。"7月13日，苏州某宾馆管理有限公司负责人王女士将"捍卫正义，维护公平，优质服务，为民解忧"的锦旗送到了相城区市场监督管理局第二分局负责人柯泽宇手中。

5月，消费者李女士来到苏州某宾馆管理有限公司进行消费，当晚不慎发生烫伤事故，李女士随后进行了投诉。分局工作人员接到投诉后，立即对该商家进行了现场检查，随后经过了解得知，投诉人此前已经通过报警、堵门、网上发贴、媒体曝光等多种方式进行维权，并坚决要求该商家赔付2万元，商家表示愿意承担应当承担的责任，希望分局工作人员能够公正调解。7月7日，分局工作人员将双方约到调解室，工作人员耐心地与双方动之以情，晓之以理，摆事实，讲道理，循循善诱地进行调解，使双方的纠纷逐步朝着有利于解决的方向发展，心平气和地进行协商。分会工作人员抓住时机，及时提出建议解决方案供双方参考，双方最终达成一致，商家赔偿消费者4500元，达成和解协议，一次性解决纠纷。

此类案例只是相城区市场监管局调解纠纷、服务企业的一个缩影，全力做好不负老百姓的口碑，全力做好不负老百姓的期望，该局将继续发扬"捍卫正义，维护公平，优质服务，为民解忧"的优良传统，切实做到为民服务解难题。（朱佩琪 晋勤）

购买的亲子会员卡为何不能用？

最近，消费者朱女士通过12345热线，向吴中消保委木渎分会投诉。朱女士称，她在木渎长江一号生活广场的某亲子乐园，花费390元办理了一张可用12次的会员卡（支付宝付款，有记录），亲子游戏娱乐，本来是一件有益于幼儿健康的高兴事，却不料闹起了纠纷。

原来，朱女士办卡后，陆续正常使用了几次，可是前几天她带孩子前往该亲子乐园准备消费使用时，该工作人员告知此会员卡已经过期了。朱女士说明还有剩余6次未使用，为啥过期了，其表示不解，当时办卡时，该亲子乐园工作人员未告知该卡有效期，且什么时候到期，会员卡上只有注明备注有效期剩余一天，如果当时办卡时告知了该会员卡有期限，其早就将该卡消费使用完了，且据此反映，该店没有提示过此会员卡要到期了，现在未使用了，说此会员卡到期了，认为不合理，该店未尽到告知和提示义务。

经过交涉，问题没有得到解决，朱女士认为亲子乐园单方面告知此会员卡过期，存在严重不合理性，于是向吴中消保委木渎分会投诉，希望部门协助，让其会员卡继续使用。

接此投诉后，吴中消保委木渎分会与该亲子乐园的负责人倪先生联系，分会工作人员指出，消费者购买了服务，亲子乐园方面应在消费者购买的时候，有义务告知服务内容和注意事项，让顾客放心消费。同时，服务单位应在与消费者发生纠纷时，两人直接解决问题，注意维护消费者权益，维护服务单位的声誉。

经过协调，该亲子乐园的负责人倪先生表示，当时办卡时，店里工作人员已告知投诉人该卡的有效期了，可能投诉人没注意，没放在心上，该店以后会加强此方面管理，会在会员卡上标注清楚，并尽到提示义务，让投诉人放心消费。现本着和谐的原则，店里同意给投诉人延期3个月，请投诉人下次再来使用时，在3个月之内将卡内剩余次数（6次）消费使用完。

调解有了结果后，吴中消保委木渎分会工作人员联系投诉人，并将此情况告知投诉人，投诉人朱女士表示同意此方案。同时，分会工作人员将倪先生电话留给投诉人，以便双方联系。投诉人对此处理结果表示非常满意，同时向分会工作人员表示感谢，一起因亲子乐园会员卡引起的纠纷得到了解决。（吴士明 永康）

缺陷汽车产品召回费用谁来买单

近日，常熟市消保委琴川分会接到一市民投诉。其于2011年购买的A品牌汽车在行驶过程中发生发动机严重故障，送至某维修店诊断后无法维修，后自行拖车至常熟YD店进行检查维修。经YD店与A品牌汽车官方厂家咨询，确认该车在厂家向国家市场监管总局备案的召回计划内。A厂家根据召回的清单，表示可向消费者免费更换问题部件的发动机，但YD店以厂家召回方案规定为由，提出除发动机外的其他损坏部件及工时费应由消费者自行承担。由于双方在这一点上未能达成一致，导致维修搁置陷于僵局，故来电反映。

5月20日，分会工作人员与投诉人一同来到YD店进行现场调解。在确认厂方发动机召回维修清单及现场查看车辆状况后，分会工作人员召集双方现场进行调解，分会工作人员明确指出，该车辆在本次召回活动范围内是确认无疑的，同时A品牌汽车厂家对在范围内的车辆执行检测后已确认需要更换部件，给出了更换发动机、消除安全隐患的举措。之所以引发投诉，一方面在于经营者和消费者沟通不畅，既没有向消费者解释有关汽车召回的程序和过程，没有让消费者及时全面了解到厂家制定了消除缺陷的技术方案，更没有主动给出维修配件清单，侵害了消费者知情权；另一方面是消费者对我们国家汽车召回制度的管理模式认识还有待提高。

分会工作人员依据《消费者权益保护法》、《缺陷汽车产品召回管理条例》相关规定，认为经营者应该事先向消费者告知完整的备案召回计划、拟执行的检查方案，和消费者确认厂家发动机召回维修清单，以保障消费者知情权，同时在经营者提供服务的具体过程中，有义务让消费者及时了解有关情况，就消费者提出的有关要求给出合理回复。

分会工作人员和经营者协商认为，法律规定中明确了实施"召回措施的，经营者应当承担消费者因商品被召回支出的必要费用。故建议YD店能够承担消费者的必要费用和免除维修的检测费，以妥善处理争议。

分会工作人员根据《缺陷汽车产品召回管理条例》有关规定，结合A厂家公布实施的召回计划，帮助消费者对缺陷产品建立起客观的认知，并有效缓解其担忧，同时主持了具体解答，逐步消除消费者的担心和疑虑。与此同时向消费者分析了其他损坏部件与召回发动机故障是否有着必然联系，是否存在在维修过程中的人为操作原因而导致损坏，以及在整个召回活动中A厂家及YD店的责任承担。

在分会工作人员通过多方面的释法说理，使得双方都能客观理性的对待和解决召回问题，双方达成调解协议：1.双方同意汽车在常熟YD店维修，免费更换发动机（按照厂方提供的维修配件范围）；2.涉及其他自付配件费用由投诉人确认签字后更换维修；3.YD店为消费者免除维修的检测费为11000元。（朱伟 雷枕）

烤鱼中吃出渔网线　店家赔偿一百元

6月28日，消费者邹先生向苏州市市场监管投诉举报平台投诉称，6月26日晚上，他在浏览了外网上平台点餐，在小吃家常菜餐饮店订了一份烤鱼，价格40元，在食用过程中，意外吃到一根手指头长的渔网线，第二天就去医院看了急诊挂号，他询问商家处理情况，商家讲，他没有吃下去，没事的，拒绝处理，他希望通过市场监管部门的协调，要求商家赔偿医疗费300元。

太仓市市场监管局城厢分局接到转办单后，执法人员马上到现场调查，因为证据不足，无法立案，他们召集双方进行沟通协商，并严肃指出，食品安全来不得半点马虎，希望店方能够有所改进，今后要进一步加强烤鱼食品安全管理。因为没有足够的证据证明消费者的身体损害是因为吃了烤鱼造成的，但吃到渔网线是不争的事实，食品中有异物这是绝对不允许的，所以店方能够本着实事求是的原则妥善解决纠纷，店方负责人经过认真考虑后，同意赔偿消费者一百元，一次性解决此纠纷。（吴建平 燕星）

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