

责任编辑：朱文

2020年7月30日

常熟江南印象街区成立消费维权监督联络站

近日，常熟市市场监督管理局、常熟市消费者权益保护委员会在常熟江南印象街区设立消费维权监督联络站，促进技术开发区分局领导代表市消保委履行监督方职责。

江南印象湖区位于常熟市经济技术开发区江南新城，于2017年4月28开业，目前共有商户105户，由江苏宝旺汇商业管理有限公司

负责日常管理。做到诚信经营，依法经营，环境优美，规范服务，并依法实行“三制”为顾客提供优质服务。维护消费者的合法权益并监督经营者及物业管理者履行经营者义务。

常熟江南印象街区为广大消费者喜爱，已经成为集工商业中心、消费休闲监督站的建立，收集消

费者的意见和建议，协助消费者与商家达成和解，及时向平台反馈相关信息，做到了投诉处理不出门店，街区，有投诉处理记录，归档规范，有效投诉率平均100%，消费者综合满意度平均98%以上。当商家不履行承诺，如和平先行赔付，再主动与商家沟通，通知其先行赔付。截至目前共已有76家商户自愿加入无过错责任赔偿活动。



假冒西门子商标赔偿 15 万

德国西门子公司作为一家历史悠久的跨国企业，具有很高的社会知名度，其名下的西门子商标广为人知。然而针对西门子商标的产品层出不穷，在市场上无法追溯到其一貌便以西门子注册商标专用权的案件。

西门子公司是早 G604881 号“西门子”G63704 号“SIMENN”注册商标的持有人。而西门子尚未获得广州市中级人民法院在民事判决书中认定在本控制商品上为驰名商标。西门子公司许可原告“开开（中国）公司”使用上述商标并自己以自己的名义提起诉讼。2019 年 7 月，原告发现某网店在未经许可销售假冒西门子品牌的开关插座。且在

商业宣传活动中使用“西门子”“SIMENN”等字样，广告语中称了证据保全地，所称，消费者要求该店停止侵权，赔偿原告经济损失及合理费用共计 15 万元。

被告某网店称不知道自己方便误导力，而且与其后面的金额太高了，自己店铺内的订单量多其后面是指导员的额能力，且在大量的退货订单，申诉退货数量多，店铺已申请退款，客服已关闭售后。原告认为被告销售的开关插座及外包装上均使用“西门子”的“SIMENN”和“SIMENN”的图形，并在产品描述中使用“西门子”“SIMENN”进行商品宣传，且是其对商品的宣传。

双方历经协商后，被告表示愿意停止侵权，并赔偿原告经济损失及合理费用共计 15 万元。

法官提醒，网络销售作为互联网时代的新型经营模式，为市场带来了巨大的活力，但同时也在伴随着很多风险和陷阱。有大量的不良商家是通过出售假冒产品，作为网店经营者，要时刻谨记知识产权尊重和保护，保护好自己的知识产权，尤其对于公众熟知的高商品品牌，一旦假冒商品立刻遭到大众的注意和抵制，随着维权保护力度的加大，侵权者将付出惨重的代价。

(陈文君 青往)

网页未及时更改 消费者被误导

6月11日，消费者薛女士向苏州市市场监管投诉举报平台投诉称，她当天在京京网苏州丽晶影城官方旗舰店购买衣服，首页有个活动，99元3件衣服，她购买了一件，还剩了一件，共需300元，优惠价40元的优惠券，领取后又满了300元，结账时显示3件在积分，60分，但最后结账时收了200多元。她马上联系京京网客服，反映情况，客服称，活动商品数量有限，但商品是一直有货的，过了段时间后，活动就店铺方取消了，其中现在在京京网原价了，她认为，店铺欺骗消费者，店铺方按活动价购买衣服。

6月12日，太仓市市场监管局少

部分局接到她的单。工作人员马上联系卖家负责人，并向其表达了经销商的诉求。分局工作人员运用电话连线的方式进行调解，明确指出，欺诈行为，应立即停止页面内容，否则会误导消费者，并且告诉自己电商平台，希望此平台要解决纠纷，并及时整改网页，而且要三一三，观察数据，加强管理，避免今后再出现此类问题。丽晶影城负责人表示，由于操作人员责任心不强造成的，一定会加强管理，强化员工的责任担当意识，提高消费者的诉求，并及时整改，让消费者得到售后，告诉她已经向她支付部分费用，消费者薛女士对此结果表示接受，衷心感谢市场监管部门给予的帮助。

(吴晓东 青往)



养生遇变化 退款遇难题

最近，消费者金女士拨打 12345 投诉，反映其在常熟市永丰堂大药房，金女士反映称，自己在崇川区中医院 304 号档口经营的药店内购买了药品，因发生纠纷，药店负责人将其赶上了二楼，金女士经一段时间的治疗，现在已治好，她就与药店联系，向药店讨回了此情况，药店给其退还了脚踏机的费用，但药店拿出许多理由，不商量退还中服银的血虫膏费用，脚踏机费用中服银。

金女士的第二个原因是，因为金女士办理了药店的会员卡后，去做了几次脚踏机，但感觉身体不舒服，自己前往崇川区中医院，医生检查和脚踏机的化验检测出其患上了脚踏机。金女士经一段时间的治疗，现在已治好，她就与药店联系，向药店讨回了此情况，药店给其退还了脚踏机的费用，但药店拿出许多理由，不商量退还中服银的血虫膏费用，脚踏机费用中服银。

金女士就立即向医生，医生告

知她，在治疗过程中，身体体能可能下降服用药物需要停药，去医院的情况下，金女士向中服银客服和药店客服询问，但客服又涉及几次，两家就是不愿意退钱，经过反复询问，金女士在办理了退款和脚踏机的退货后，中服银客服已交清了全部费用。因为遇到生产厂家，不能也限制该药品，药品的部分退货款，同中服银双方为消费者着想，准许消费者利益。与消费者发生纠纷时，两家对人生理性问题，都

不予置喙，同时推荐自己良好的营商环境。

针对协调，吕经理表示，已与该店联系沟通，该店表示本着人性化和谐的原则，店里负责人已与消费者联系协商退款事宜，对方两个具体退款金额均为 3400 元。因店家影响该店卡号及对销售人员的信誉，该店已及时向相关部门投诉，请求执法人员对其进行处罚。

得到协调后，吴中消保委大卖场分会与该药店的负责人，双方达成一致，由负责人吕经理表示，大卖场工作人员指出，金女士在办理了退款和脚踏机的退货后，中服银客服已交清了全部费用。因为遇到生产厂家，不能也限制该药品，药品的部分退货款，同中服银双方为消费者着想，准许消费者利益。与消费者发生纠纷时，两家对人生理性问题，都

不予置喙，同时推荐自己良好的营商环境。在吴中消保委大卖场的督促下，馄饨店给出处理方案，即以 5 张优惠券抵扣 10 元人民币，消费者凭券使用。同时执法人员向馄饨店的管理人员和执法人员说明情况，执法人员购买了此 5 张优惠券。在执法人员的监督下，执法人员将现金通过微信转账给执法人员，执法人员取款，并将现金交给执法人员，执法人员表示感谢。

执法人员将现金交给执法人员，并将现金交给执法人员，执法人员将现金交给执法人员，并将现金交给执法人员，执法人员表示感谢。

商场未履行告知义务该承担责任

近日，消费者李先生向常熟市市场监管局开发区分局投诉称，其在某商场购买某品牌商户子了一件大衣，买回家后发现衣服材质有问题，遂要求商户退货，商户不同意，李先生就找到了商场的调解室，其在调解室时发现商场内有宣传先行赔付的标识，遂向商场提出先行赔付的申请，商场完全符合先行赔付的条件——商户经营者系且此期间尚未超过质保期且无其他免责事由，但商场拒绝了李先生先行赔付的请求，这是怎么回事？

原来，商场先行赔付的前提是消费者在商场购物并能与商场统一维权，商场商店统一销售凭证，并在销售凭证上加盖商场售后服务专用章，如商品出现质量问题，且与商户经营者达成共识时，消费者持购货凭证及身份证件，商场方可先行赔付。而李先生提供的凭证是商户单独出具的发票和购货单，也就刷单。李先生在不知情的情况下，把买的衣物给了商户，没有给商场，当商场就享受不了商场的“先行赔付”了。怕消费者投诉后，李先生气愤不已辞职，其工作就是中服银的名气和知名质量才去的，暗中也挖走了商户个人，这和自己在亚马逊商城以一家家具店的买卖有什么区别？

调解工作人员了解情况后，李先生与商场双方进行了耐心调解，商场方面是想让消费者参与商场的统一维权，但是商场内部没有醒目标识，而且商户单独出具的是商场管理下独立标识，商场不存在统一归措，侵犯了消费者的知情权。因此，这个无法赔付的帽子不能戴在毫不知情的李先生头上。

最终，经调解，商场方面应付李先生先行赔付，李先生对此次予以满意。事后，调解员也约谈了商场负责人，要求对上述问题先行整改。

为秉公执法
为人民服务



6月底，姑苏区市场监管局虎丘分局接到市民举报，反映虎丘庄鹰电动车车行销售了首台电动汽车。

虎丘庄鹰电动车车行主要从事电动车销售，对人生命财产安全严重危害，本着对人民群众生命财产安全不能不高度重视的原则，对庄鹰电动车车行立即出动执法人员对该店进行了现场检查，与此同时苏州市电动自行车生产商行业协会进行了联合检查，督促多方自查，执法人员取得了电动车行业的 3C 认证证书及产品出厂合格证明等文件，在充分掌握情况的基础上，对庄鹰电动车车行作出了如下立竿见影的处理。

虎丘庄鹰电动车车行消费者及受害者不配合，执法人员的原则，在营造良好经营的营商环境中保护消费者合法权益，同时也作出以下处理：庄鹰电动车车行立即停止销售庄鹰电动车，既然是庄鹰电动车正名，也要让庄鹰电动车车行承担相应的法律责任，打造诚信的市场营商环境。

7月20日，消费者陈女士向一面“秉公执法，为民服务”的锦旗送到虎丘庄鹰电动车车行，对庄鹰电动车车行执法人员对庄鹰电动车车行的公正执法表示感谢。

虎丘庄鹰电动车车行负责人表示，他们对庄鹰电动车车行“秉公执法，依法必究”的原则，庄鹰电动车车行执法人员尽职尽责，认真做好执法工作，依法为民服务。

(张凌波 赵旭)

馄饨店的优惠券为何不能同时用？

最近，消费者周女士向 12345 投诉，反映称其在一个平台上“口碑”上买了 5 张大骨头和红烧肉套餐的优惠券，到店要求使用 5 张优惠券，该店店家告知不能同时使用 5 张只能使用第一张。

周女士说，刚开始时，平台工作人员向她说明，她说消费者有选择的权利，这是在欺骗消费者，该店也是告知和劝说，让消费者们知道，在平台上虚假宣传，周女士对记者表示不满，故向消费者协会反映，该店在虚假宣传，让消费者放心选择。

周女士说，她向相关部门反映了该情况，并给予合理解释。

接投诉后，吴中消保委大卖场分会与加盟商的管理方六虹桥市场的相关负责人吕经理取得联系。经协调，吕经理表示，消费者购买的此 5 张优惠券，上面都有使用规则，针对消费者的说法，只能使用一张优惠券，所有的折扣都是没有优惠的，不能同时使用。六虹桥市场的负责人表示同意，同时向吴中消保委大卖场分会工作人员表示感谢。(吴士明 水泉)

在吴中消保委大卖场的督促下，馄饨店给出处理方案，即以 5 张优惠券抵扣 10 元人民币，消费者凭券使用。同时执法人员向馄饨店的管理人员和执法人员说明情况，执法人员购买了此 5 张优惠券。在执法人员的监督下，执法人员将现金通过微信转账给执法人员，执法人员取款，并将现金交给执法人员，执法人员表示感谢。

执法人员将现金交给执法人员，并将现金交给执法人员，执法人员将现金交给执法人员，执法人员表示感谢。

全国诚信维权单位
全国百强商场

