

## 吴江区

## 吴江区消费投诉呈现新特点 消保委维权成效显著

2020年度吴江区消保委及各分会共受理消费者投诉2193件，办结2152件，办结率为98.13%，为消费者挽回经济损失733.41万元，其中运用人民调解程序案件3件，涉诉金额3.2万元，为消费者挽回经济损失1.2万元。对投诉中发现违法行为移交行政执法部门查处4件，接待来电、来访咨询298万人次。

吴江区消保委针对消费投诉呈现的新特点，消保委工作人员敏锐而为，积极应对，熟练运用法律法规为消费者维权合法权益，维权成效显著，受到消费者的广泛好评。

受疫情影响的消费投诉大幅增长。2020年，全区消保委组织受理投诉同比增长267.95%，其中防疫用品投诉占投诉量的70%以上，口罩、防护服、医用手套、消毒液、酒精等防疫用品投诉量在上半年均出现大幅增长，主要表现为：消费者反映口罩、消毒液等防疫物资价格过高，网购口罩等防疫用品到货延迟不发货或单方面取消订单，口罩质量不过关，商家态度以兑现有消费者订购的服务又不予以退款或虚增退款。

例1：2020年3月8日，市民林先生投诉称，同里镇某药店销售的一次性口罩价格太高，35元一个，存在哄抬物价行为，要求该药店按理价格销售，退回其多支付的费用。经消保委受理后区分会调查，因疫情期间导致口罩紧缺，原材料价格上涨，而药店售卖的高之上涨，该药店并不存在哄抬物价的行为。经同里市场监管所解释，其表示认可。

例2：2020年2月6日，上海市民陈女士投诉称，其通过线上平台订购了七都某酒店的2个499元的度假套餐，3月到期后，打算春节期间全款过去消费，但由于疫情原因无法出行，向酒店提出退款，店方表示只能退70%费用。经消保委七部分会了解情况，陈女士称自己是

上海虹桥机场安检保障部工作人员，因防控一线人员，分金工作人易被感染，所以分金工作证后必须说明情况，最终酒店给予全额退款，陈女士表示满意。

线上消费投诉占据“半壁江山”。从消费方式看，线下实体店消费投诉1072件，占投诉总量48.88%；线上消费投诉1121件，占投诉总量51.12%，疫情来袭，消费者的响应行动“少”出不少，“召号”，传统线下消费受到较大影响，线上消费异军突起，网络购物、网络订餐，在线教育、直播带货等互联网服务发展迅速，新模式、新业态不断涌现，消费者通过线上平台购买商品和服务的频次显著增加。有关商品质量、虚假宣传、退换货和快递服务纠纷也显著增多，下半年“双十一”、“双十二”期间，部分电商平台失败，经营不善的商家，办卡容易退卡难，疫情防控不足、订单激增，加上物流人力不足，因发货、退换货不及时导致的投诉频发。

例1：2020年12月15日，区消保委接重庆市民周女士投诉称，其于11月3日在某运动品牌官网“双十一”预售“页面购买运动鞋一双，价格为2800元，穿着2天后，鞋跟出现脱落现象。与官网客服交涉后，向商家退货。周女士将鞋子寄往该品牌仓库，物流信息显示11月15日仓库已收货，但周女士不予退款，期间已多次催促客服，对方总是表示“已安排处理”。区消保委将投诉函交由区电商协会消费维权监督站，经监督站调查处理，向女士反馈后第2天收到退款，退款电表示感谢。

例2：2020年2月2日，区消保委接昆山分会投诉消费者王先生投诉称，其在1月25日通过“饿了么”平台向某餐饮店购买了一份套餐，价格45.5元，店方派自己员工送货。王先生收到外卖后，发现食物腐烂有发霉，且送餐人员竟然没有戴口罩。商家如此不重视食

品安全和公共安全问题，还怎么放心食用他们的食物？他向店家指出退款并要求道歉，被店方拒绝。由于王先生未拍照留存证据，分金工作人因缺乏经验的诉求与店负责人协商，并督促务必做好食品安全工作，积极预防疫情防控需要，本着对自己和公众负责的态度，必须确保所有从业人员带好口罩，经营法律法规和疫情防控的要求，店方最终同意退款。

例3：区消保委投诉仍然是“维权区”。预付式消费因市场覆盖面广、进入门槛低，从而流动性强、资金监管难，近年来连续成为投诉重灾区，且已从传统美容美发、健身、餐饮、洗衣等行业向教育培训、旅游休闲等大额消费领域发展，主要表现为：虚假承诺忽悠人，店内霸王条款，经营不善的商家，办卡容易退卡难，疫情防控不足、订单激增，加上物流人力不足，因发货、退换货不及时导致的投诉频发。

例1：2020年9月14日，消费者方女士向区消保委反映，其在某美容美发店更换了老板，要求再次充值才能继续使用该店的服务。但该店老板还有5000多元没用完，方女士表示自己会继续再消费，但老板不予退款，期间已多次催促客服，对方总是表示“已安排处理”。区消保委将投诉函交由区电商协会消费维权监督站，经监督站调查处理，向女士反馈后第2天收到退款，退款电表示感谢。

例2：2020年3月3日，市民周先生通过12315热线反映，其于年前在平望镇某汽车维修处办理了车辆保养卡，余额还剩1200多元，可做2次保养。近期发现该商家一直关门未营业，也无法与商家任何人员取得联系。消

保委立即分派调查后与商家取得了联系，经调解，商家将余额全部退还给先生。

教育培训机构成为“新焦点”。一是由于疫情防控不能聚集，部分线下培训服务转为线上，不符合消费者预期而引发投诉；二是部分培训机构无法正常营业，消费者不接受，要求退款遭到抵制；三是部分培训机构虚假宣传，合同暗藏不公平条款而遭到消费者的投诉。

例1：黄女士反映称，其于2019年11月在盛泽某培训班机构为其小孩办理了幼儿辅导班学习，开始时间为2020年2月初，费用11340元。因疫情发生，黄女士认为儿子无自理能力，聚集在一起有安全隐患，要求培训班机构退还已交付的费用，机构负责人认为自己时间精力有限，无法按时退款，不会对小孩的健康造成影响。黄女士表示培训班仍有另安排，没有时间再接受培训，但该机构仍然拒绝给予退款。经消保委悉数分派调解，培训机构最终给予退款。

例2：范女士于8月3日通过12315热线反映，其于6月2日在汾湖某培训班机构为孩子办理了跆拳道课程，没有签订合同，交费2500元。7月1日发现该机构停业关门，欲向联系机构负责人，对方称教练辞职了。想让培训机构负责人退还剩余费用，范女士要求对方返还剩余课程的费用。该负责人表示如果要退费，需扣除30%违约金，范女士无奈，只好先挂上一部分类别。消保委分会了解到具体情况后，对培训机构的违约责任，侵害消费者合法权益的行为进行严肃批评教育，后机构再次返还范女士300元，范女士表示满意。（吴海峰 黄勇）

## 太仓市

## 太仓消费维权工作着力服务太仓经济社会高质量发展

2020年，太仓市消保委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九届五中全会精神，围绕“崇法尚德”主题，切实履行消费者权益保护公益职责，着力推动消费领域信用体系建设，建立健全消费者权益保护监督和保障机制，推动实现消费者权益保护共建共治共享，营造放心消费环境，服务太仓高质量发展和高品质生活。

认真履职 主动作为 切实维护消费者合法权益。

太仓市消保委遵循和贯彻消费者维权社会共治，本着全心全意为消费者服务的宗旨，热情受理消费者投诉、投诉；充分发挥家装装饰、汽车销售两个消费纠纷调处中心的专业调解技术优势，提高调解的权威性和公信力，大大提高了调解的工作效率，并成功减少了达40个领域的消费投诉量。全市的组织共受理消费纠纷1850件，调处1757件，调解成功率95%，为消费者的挽回损失200多万元，接待来电、来访、咨询1000人次，接受表扬3件。制订人民调解宗13件。为建设平安城市建设作出了应有的贡献，受到了上级部门和当地政府的好评。

太仓市积极推进开展消费维权系列宣传活动。“3·15”期间，太仓市市场监管局办公室牵头组织落实系列宣传活动。利用广播、电视、报纸等传统媒体和微信公众号等新媒体开展形式多样的消费维权普法宣传，引导和支持广大消费者理性安全消费，提高自身维权能力，依法保护自身合法权益。“3·15”期间由消保委、消保科等参加太仓电视台《相约》栏目，发布太仓消费2019年整体情况。消费者权在

投诉类、损害消费者合法权益的典型案例，对具有普遍性、共同性的行业突出问题给予有力震慑。营造安全放心的市场消费环境。开展“3·15”假冒伪劣专项整治行动，加强与市场监管局、苏报日报、太仓日报等媒体沟通合作，推出太仓市场监管宣传专刊。

开展“3·15”互联网消费维权服务日活动。3月14日—3月16日，特别是3月15日当天，由消保委、消保科牵头，会同各有关部门，相关企业、行业协会、专业协会，运用“苏州智慧3·15”、本届微信公众平台维权平台（试运行）开展互联网在线消费维权服务，在线受理消费维权投诉，咨询与举报，化解消费纠纷，特别是快速受理、处理有关疫情防控投诉举报事项及群众反映强烈的消费投诉。3月15日当天，受理消费投诉45件，其中微信3·15维权平台29件，调解率100%。

全力服务疫情防控工作。为助力社会稳定大局，开展“保价、保质量、保供应”专项行动，将疫情防控工作落实到位，助力打赢疫情防控的阻击战。加强对农贸市场、超市、网络平台和餐饮行业等重点领域检查整治，严禁任何野生动物的交易和加工活动，做好相关药品、卫生用品及群众生活必需品的监督检查工作。督促相关食品制售、餐饮配送等行业做好对工作人员的严格健康管理。

组织开展市局综合执法大队牵头各有关科室加强市场秩序安全监管，关注社会关切和舆论热点，加大对以次充好、虚假宣传、哄抬物价、霸王条款、预付卡套路等消费痛点堵点问题的整治力度。通过查处一批严重扰乱市场价格秩序的医疗美容机构利用“协和”、“华山”等知名医院名义对外开展经营，扰乱正常医疗秩序，造成恶劣社会影响。

冒用知名医院名字，不仅严重侵害了正规医院的合法权益和公众形象，更是利用知名医院欺诈、误导人民群众。去年5月，国家市场监管总局部署对知名医院等机构被冒牌问题开展清理整治。太仓市市场监管局接

投诉后，通过约谈，旨在逐步提升我市经营者诚信经营水平和消费者进一步激发消费潜力和活力，营造全市放心消费环境。

今年以来，太仓市消保委紧紧围绕依法维权的公益性职责，围绕市委、市政府中心工作和市场监管管理重点工作，以消费者为主题，提高维权成效，优化消费环境，为全面建成小康社会做出新的贡献。

## 高效履职 不断前行

太仓市消保委坚持受理、依法处理每一起消费者投诉。强化处置措施，及时化解矛盾纠纷，有效应对突发情况。妥善处理消费者的合理诉求，尽力为消费者减少损失。不断完善协调处和审判机制，促进多元化解。要加强与成员单位的联系，加强与法院、检察院、行政执法部门的沟通协作，行业协会的沟通联络，完善投诉纠纷化解机制。持续关注重点人群领域，加强消费者教育引导。发布消费警示工作，引导消费者科学理性消费、依法理性维权。开展消费教育活动，紧扣高质量发展品牌，开展优质产品评选活动，向消费者开展先进产品宣传带动，通过活动、研讨等形式宣传教育，营造放心、安心消费环境，高质量开展消费教育引导。面向市场主体，农村消费者和未成年人领域，不断提升各类消费者群体依法维权的意识和能力。深入浅出地宣传无理由退货制度，不断优化消费环境，提振消费信心，构建提升管理服务站和消费者的服务水平和工作效率。强化商户社会责任担当，满足消费者体验升级需求，力求构建区域更宽、服务更优、成效更高的无理由退货服务体系。

（周春 费东）

## 太仓市整治真真假假“协和医院”

闻上级要求，以对太仓人民群众生命安全和身体健康高度负责的态度，力求把本次整治工作抓紧抓实抓到位。

执法人员逐一核查在名称中使用“协和”和“华山”“同济”“华西”“湘雅”“齐鲁”“同仁”等知名医院字号的营利性医疗机构，经过排查，太仓共有三家使用知名医院字号的市场主体，分别为太仓华山诊所、太仓协和

医院（普通合伙）和太仓市同康医药连锁有限公司同济堂药店。目前，太仓华山诊所已注销，太仓协和医院（普通合伙）正在办理注销手续，原址迁往太仓卫康医院有限公司，太仓市同康医药连锁有限公司同济堂药店已办理变更手续。

近期，太仓市市场监管局两次对三家企

业进行走访指导，重点检查虚假违法医疗广告行为和价格违法行为等，发放行政警示书2份，指导企业规范使用企业名称，对含有知名医院名称的相关广告、宣传册、台联等及时清理，加强广告内容审查，规范现场广告宣传内容。后续，我局仍将继续医疗机构的信用监管，杜绝冒用知名医院等行为，维护医疗行业健康发展的良好秩序。

（周春 费东）