

市12345政府热线所接市民投诉表明

# 预付卡和网购纠纷成投诉热点

**晚报讯** 记者昨天从市政府公共服务中心12345政府热线获悉,各类预付卡和网络平台产生的纠纷已成为目前市民心中的“消费痛点”。

市民投诉的诸多预付卡纠纷表明,一些商家办理预付卡时设置“霸王条款”,利用合同格式条款免除经营者责任、加重消费者责任,排除消费者权利;销售预付卡时未与消费者签订合同或书面协议,未按照事先约定或承诺,履行相应义务;以关门歇业、易主、变更经营地址等为由不履行法定义务;虚假宣传、商标侵权、不公平竞争、欺诈消费者;无照

销售预付卡等等。

从预付卡涉及的经营单位来看,主要集中在健身会所(场馆)、教育培训、餐饮企业、美容美发店等,数额最高的达十数万元,最低的为数百元。

预付卡纠纷同样成为南通报业传媒集团新闻热线接到的市民投诉中数量最多的事情。

投诉同时表明,网购纠纷亦成为消费纠纷中的热点之一。这其中,因产品质量产生的纠纷数量最多。因网购看不见真实物品,消费者无法了解商品真实情况,无法验证商家出具信息的真实性,常

常会因为收到的物品与宣传不符、功能欠缺或者商品有瑕疵、甚至是残次品等原因而频频发生纠纷。

因售后服务产生的纠纷,退换货困难、求偿权缺失,是网络购物中因售后服务产生纠纷的集中体现。网络交易中,由于商品本身的一些特征无法通过网络认识或是经营者故意隐瞒而又不易发现的瑕疵,纠纷极易产生。即便是在“三包”范围内,一些售后服务也得不到保障,类似纠纷已成为制约网购良性发展的重要因素。

记者周朝晖

## 严打侵犯知识产权和制售假冒伪劣产品犯罪 南通警方侦办制假售假刑案247起

**晚报讯** 昨天,市公安局通报去年打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣产品犯罪工作情况。2020年,全市公安机关共侦办各类侵犯知识产权和制售假冒伪劣产品刑事案件247起,抓获犯罪嫌疑人428名。

针对当前制假售假犯罪新情况、新问题,去年以来,南通警方持续开展“昆仑”“清源”“蓝剑1号”以及“护航2020”等系列专项行动,把打击各类生产、销售假冒伪劣产品犯罪活动摆在更加突出的位置,紧盯群众关心的食品药品领域,出台《食品药品和环境犯罪案件现场勘查规定》,规范食药环案件现场勘验、检查

工作,施行分级勘查制度,食药类案件勘查率达100%,帮助快侦快破了一批假冒伪劣大要案件,收缴了一批假冒伪劣产品,处理了一批商标、专利侵权案件,切实维护广大消费者和守法经营者的合法权益。

据统计,2020年,南通公安机关共破获各类制假售假刑事案件247起,抓获违法犯罪嫌疑人428名,其中食药类案件62起、158人,侵犯知识产权案件117起、178人,其他生产销售伪劣产品(商品)案68起、92人。

针对民生领域中群众反映强烈的突出问题,南通警方进一步加强

与市场监管、农业农村等相关职能部门的信息互通和工作衔接,建立健全各项协作机制,开展联合检查98次,帮助企业整改问题16处。特别是去年3月至5月,南通警方结合疫情防控、复工复产等重点工作,坚持民意导向、问题导向,开展了为期3个月的“蓝剑1号”专项打击行动,紧盯妨害疫情防控、损害企业权益、危害安全生产、侵害民生利益等“四害”,开展系列打击攻势,共侦办制售假劣劳保用品案件14起,抓获犯罪嫌疑人18名,查扣假劣防疫用品99.3万只,挽回企业经济损失1.24亿元。记者张亮 通讯员苏锦安

## 记者跟随“你送我检”免费检测工程师走了一趟—— 室内甲醛含量是这样测出来的

今年的消费者权益日,市市场监管局开展了“你送我检”免费检测活动。室内甲醛含量是怎样检测出来的?昨天上午,记者跟随南通市产品质量监督检验所的工程师们到居民家中一探究竟。

市民毛女士在市区文峰新村购置了一套二手房,去年10月装修完工,打算今年下半年入住。13日网上报名成功后,毛女士拨打市质检所的电话进行了预约,并根据要求将房间门窗关闭12小时。

昨天上午9点半,市质检所工程师们带着仪器和试剂来到毛女士家中。进入房间后,工程师首先将一台双气路恒流大气采样仪设置在三脚架上,随后取出提前配制好的

酚试剂,放入采样仪中。“当采样仪开始工作,空气就会被吸入到酚试剂中。”一系列操作后,市质检所工程师顾沛文走出房间并关上房门。

20分钟后,采样完成。带着采集到的空气样本,工程师顾沛文和同事回到市质检所的实验室,对样本进行检验检测。他首先打开紫外可见分光光度计,然后在样本中加入显色液。“如果样本中含有甲醛,那么加入显色液之后就会变色。”15分钟后,当顾沛文再次取出样本后,试管中的液体变成了淡蓝色,“这就说明有一定浓度的甲醛”。

到底毛女士家中的空气甲醛有没有超标?需要把样本放入分光光

度计中读取基础数据,再由工程师对数据分析计算,才能得出最终结果。按照GB/T18883-2002《室内空气质量标准》,室内空气甲醛应不高于0.10mg/m<sup>3</sup>。当天上午11点半,检测结果出炉:毛女士家室内甲醛含量全部合格。其中一个房间空气甲醛为0.07mg/m<sup>3</sup>,较其他点位偏高一些。顾沛文分析,差异可能是由于这个房间通风效果稍差一些造成的。

据了解,今年的“你送我检”免费检测活动共提供了100个空气甲醛项目的名额。其余符合条件的报名者可与市质检所联系,享受检测费用优惠,预约电话51008624。

本报记者王玮丽

## 以案说法—2020年消费维权典型案例

# 分动箱油多算钱 消协维权索赔

### 【案情简介】

2019年11月19日,消费者宗某到如东某汽车维修店进行汽车保养,维修店收费1065元,其中更换分动箱油2瓶费用430元。2020年12月25日,宗某到该汽车的4s店进行保养时,得知进行分动箱油更换时只需1瓶,随之找到汽车维修店要求返还多收的费用,遭到拒绝,投诉到如东县消费者协会。

### 【调解经过及结果】

如东消协接到投诉后立即展开调查,先

与该车4s店售后确认消费者所诉事实,然后联系汽车维修店负责人核查情况,负责人称是店内员工因为失手将刚开启的变速器专用油打翻,只能重回库房新取一瓶,欺骗消费者使用了2瓶,他并不知情。经调解,汽车维修店退还消费者多收的费用215元,并予以三倍赔偿645元,共计人民币860元,消费者表示满意。

### 【案件评析】

《江苏省消费者权益保护条例》第二十

四条规定:“经营者提供商品或者服务,有下列情形之一的,属于欺诈行为:(五)为消费者提供修理、加工、安装、装饰装修等服务时谎报用工用料,损坏、偷换零部件或者材料,使用不合格或者与约定不相符的零部件或者材料,更换不需要更换的零部件,或者偷工减料、加收费用。”第二十六条规定:“经营者的工作人员履行职务的行为,视为经营者的违法行为。”本案中汽车维修店员工在提供维修服务时谎报用料,加收费用

的行为属于欺诈行为,员工的履行职务的行为视为经营者的违法行为。《消费者权益保护法》第五十五条规定:“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。”本案中,汽车维修店存在欺诈行为,应承担惩罚性赔偿责任。

## 3·15在行动

### 苏锡通园区 开展消费维权年主题活动

**晚报讯** 昨天上午,张芝山镇德力新天地中心广场,苏锡通科技产业园区“守护安全·畅通消费”年主题活动正式启动,开启新一轮消费维权行动,构建安全放心的园区消费环境。

活动中,苏锡通园区市场监管局、党政办公室、经发局、应急局、行政审批局、区域治理指挥中心、消防大队等多个涉及消费维权的部门在现场进行假冒伪劣产品辨别讲解、受理消费者现场咨询投诉举

报、发放宣传资料。来自第三方的检测机构和企业代表现场开展农产品快检、无碘盐现场鉴定。此外,园区还组织提供免费理发、免费测量血压、血糖等服务。

2020年,苏锡通园区加大市场秩序整治力度,切实规范市场主体行为,消费者权益保护成绩斐然,712件群众反映情况办结率100%,查处钢丝绳、烟花爆竹、珠宝首饰等产品不合格10余批次,广泛开展放心消费创建活动,辖区群众的获得感和满意度不断提升。记者吴霄云

### 南通农商银行 举办金融知识进校园活动

**晚报讯** 昨天,中国人民银行南通市中心支行与南通农商银行走进校园,在通师一附举办“3·15”金融知识进校园活动。

南通农商银行的工作人员通过课堂宣讲、知识问答等形式向学生们进行宣教,重点介绍了硬币自助存取、残损券的兑换、简单辨别真假人民币以及整治拒收现金行为的相关知识。该行工作人员还播放了“人民币知识”宣传片,该宣传

短片将金融知识动漫化、故事化,让同学们更易于接受。

本次活动中,南通农商银行的工作人员还与同学们进行点钞互动。该行员工陶静静为大家演示了从“单指”到“五指”再到“花式点钞”的点钞方法。一沓钞票在她手中轻轻一转,展开成360度的圆形,在指尖的飞速转动下,十几秒就点完了100张钞票。工作人员娴熟精湛的手法,令同学们大开眼界。记者顾凌

### 通州区市场监管局 开展保障食品安全活动

**晚报讯** 昨天,通州区市场监管局集中开展食品安全“你送我检”开放日活动,提高群众参与度,筑牢食品安全底线,护航健康生活,营造良好的3·15消费者权益日氛围。

当天,15个辖区分局统一开展快检进社区、市场活动,向市民发放宣传资料并现场讲解,

科普食品选购注意事项及消费者权益保护知识,积极解答群众咨询,提高消费者食品安全意识以及维权意识。同时,分局快检人员还联合区综检中心深入各乡镇机关食堂、学校餐厅、社区养老院、超市果蔬区等开展食品(农产品)现场检测,切实保障群众“舌尖上的安全”。蒋琳梅 成晓樱 肖悦