



“诚信经营 放心消费”培训

## “3·15”亮出维权全景图

# 诚信共筑满意消费新生态

□本报记者 张丹璐

### “沉浸式”体察破解维权盲区

为构建长效维权机制,市消保委创新推出“月月315”消费体察活动。市消保委工作人员介绍,“月月315”即每月围绕一个民生热点主题,组织消费者代表、媒体、相关部门开展沉浸式体验。

首期体察聚焦“餐位费”乱象,调查样本选取了餐饮店铺较为集中的海运堤、万达商圈等区域的20家餐饮单位。在实际调查过程中,体察人员发现,此类费用有的标为“餐位费”,有

的为“包厢服务费”“自带酒水费”等,存在收取名目不清晰、费用收取公示不彻底的问题。

针对这一情况,市消保委积极推动餐饮行业协会出台“五个统一”公约,即“统一思想、统一收费名称、统一收费名目、统一公示位置及字号大小、统一收费范围”,以点带面,有力推动餐饮行业收费规范有序。10余家大型餐饮企业率先承诺先行先试规范,取消不合理收费,

规范收取相关费用。

第二期消费体察活动将目光转向盲盒消费,通过体察及询问我市20余家盲盒经营主体,发现存在经营者和消费者对盲盒相关规范均不了解或不重视的情况。

针对发现的问题,市消保委走进校园开展盲盒主题消费教育,并开展盲盒专项检查,进一步规范盲盒经营行为。期间,查办并发布了一起典型案例。



“智慧计量·放心消费”农贸市场智慧计量消费体验活动

### 十大消费维权典型案例发布

在我市今年公布的2024年度十大消费维权典型案例中,就有某校园周边商行因销售未标注生产企业和抽中概率的盲盒被查处案。

“未标注生产企业意味着产品质量没有保证,未标明抽中概率则剥夺了消费者的知情权。”市市场监管局质量技术监督稽查大队大队长陆海峰表示,这类“三无”产品不仅侵犯消费者知情权,更存在安全隐患。

按照《盲盒经营行为规范指引(试行)》相关规定,盲盒经营者不得向未满8周岁的未成年人销售盲盒。向8周岁及以上未成年人销售盲盒商品,应当依法确认已取得相关监护人的同意。

2024年度十大消费维权典型案例还包括装修修采案、管道阀门漏水案、美容卡预付式消费案、商品房预售合同纠纷案、二手车里程数被修改案、保健品虚假宣传案两则、游泳卡退费案、宠物买卖合同纠纷案。

其中,在小绿瓶保健品虚假宣传案中,某商行以免费鸡蛋为诱饵吸引老年人参与“健康讲座”,将普通保健品包装成“根治心脑血管疾病”的“神药”。执法人员突击检查时,老人们正在观看夸大功效的宣传视频。执法人员最终依据广告法对该商行处以5万元罚款,并责令全面整改。



查办盲盒典型案例



盲盒消费专题“开学第一课”

### 20项民生领域治理行动启动

太仓市2025年“3·15”国际消费者权益日系列活动2月13日正式拉开帷幕,主题是“凝聚社会合力 护航满意消费”,目前已陆续开展20项民生领域“3·15”主题活动,涵盖食品、药品、计量、质量、家装建材等与市民生活息息相关的领域。

3月14日至15日,全市范围内将掀起消费维权宣传热潮,沙溪镇香塘·野邻LINE FRIENDS露营地度假村、城厢镇南洋广场、璜泾菜场、浏河老街牌坊等地均将设置分会场,通过法律咨询、消

费知识科普、假冒伪劣商品展示等形式,向市民传递消保知识及维权理念。

今年活动还特别聚焦家装建材家居领域。近年来,家装建材家居类纠纷因涉及专业性强、金额高等特点成为维权难点。3月15日,市消保委将联合成员单位在月星家居广场成立“安家乐居·幸福娄城”一站式消费纠纷联动调解中心。该中心整合法院、司法局、住建局、市监局、行业协会、专业检测机构等资源,为消费者提供从投诉受理、质量鉴定到纠纷调解的全流程服务。

从集中式维权到常态化治理,从个案查处到制度创新,市消保委正探索消费者权益保护的“全域模式”。随着“安家乐居·幸福娄城”调解中心的建立,“月月315”社会监督机制的深化,一幅政府监管、行业自律、社会监督、消费者参与的共治图景逐渐清晰。市消保委负责人表示:“满意消费不是终点,而是优化营商环境的起点。我们要让每一个消费者都成为公平市场的见证者、优质服务的受益者、诚信建设的参与者。”

### 倾听民声·关注民生

太仓市12345政务服务便民热线协办

在今年“3·15”国际消费者权益日来临之际,市消保委发布了一组数据:2024年全市受理消费诉求26462件,累计为消费者追回损失636.3万元。

当食品异物、盲盒陷阱、预付卡消费等纠纷持续冲击消费信心,我市正以“月月315”沉浸式体察、“安家乐居·幸福娄城”一站式消费纠纷联动调解中心等创新机制破题,在20个民生领域打响消费环境升级战。

从整治餐厅“餐位费”到应对校园周边“盲盒风暴”,从突击保健品到在家居卖场设立专业调解室,我市消费维权已向全域治理转型,将中消协“共筑满意消费”的年度主题转化为生动实践。



“3·15”罚没物资集中销毁行动

### 全年受理诉求2.6万件

市消保委发布的《2024年消费投诉分析报告》显示,过去一年,各级消费维权组织共受理咨询、投诉、举报26462件,为消费者挽回经济损失636.3万元。

从诉求的具体分类来看,问题主要聚焦于产品质量、价格争议、预付费服务纠纷、售后服务缺失、广告宣传不实以及合同纠纷等多个方面。市消保委负责人表示,当前消费纠纷呈现“领域广、类型多、区域集中”特征,特别是涉及食品餐饮、服装鞋帽等民生需求领域的投诉居高不下,其中食品异物问题尤为突出。消费者反映的异物包括头发、塑料、金属碎片等,其根源往往在于食品加工流程的不规范操作、设备保养不善或环境卫生不达标。

此外,在服装鞋帽的投诉中,消费者遇到最多的问题集中在产品质量方面,例如鞋子开裂、服装清洗后褪色、面料起球、拉链损坏等。这些问题不仅影响消费者的穿着体验,还可能让消费者对产品产生不信任感。面对此类情况,消费者有权向商家提出退换货要求,或者直接联系品牌客服寻求合理解决方案。

## “免费美味”别乱吃! 小心中毒

春季是吃野菜的好时候。春雨过后,太仓不少草地上的野菜纷纷冒头,“打野”小能手们早已出动,踏青的同时挖上一袋野菜带回家。承载着江南春日“鲜气”的野菜是刻在太仓

人味觉DNA中的“季节闹钟”,草头是“消肿神器”,马兰头是“天然消炎剂”,荠菜是“补钙冠军”。野菜虽然鲜美好吃,但这些事情一定要注意!

#### 受污染的野菜不要吃

采摘野菜要留意周边的生长环境,马路边生长的野菜容易受到汽车尾气污染,不要采,更不要食用。

#### 不要把野菜当主菜吃

野菜可以偶尔尝尝鲜,改善口味,但不宜天天吃、吃很多,更不能当主菜吃。例

如,长期大量食用蒲公英可能引起胃肠道不适,包括腹泻、恶心和呕吐。

#### 光敏体质的人不要吃

荠菜、香椿、马齿苋等野菜都是光敏性食物,食用后会增加人体对紫外线的吸收,吃完后晒太阳极易诱发日光性皮炎,光敏体质的人更容易中招。即使没有明显光敏感的人,也要注意食用量,并在食用后尽量避免阳光直射。可将其安排在晚餐时食

用,吃完后多喝水,加速身体代谢。如果不确定自己是否为光敏体质,最好在食用前咨询医生。

#### 烹饪方式要注意

野菜的食用方式有很多种,可凉拌、炒、蒸、煮,还可以做馅、煮汤等。食用野菜之前,要择净并充分清洗。部分野菜有微毒,需经过浸泡、焯水等去毒处理,在炒熟煮(蒸)透后方可食用。

#### 特殊人群要谨慎

多数野菜性凉,特别是苦味野菜,易伤脾胃。如果喜欢吃野菜,应根据野菜的不同功效,结合自身体质,有选择地适量食用。老人、婴幼儿、孕产妇、哺乳期妇女、过敏体质等人群,尽量不吃或少吃。食用野菜后如有不适,应及时催吐,并携带剩余野菜和呕吐物就近就医。

(来源:太仓融媒)



#### 不动产权证如何加配偶名字?

有市民询问:前两年拿到了房子的不动产权证,但产证上只有夫妻一方的名字,如何加上另一方名字?

市资源规划局工作人员回复:如果该不动产无抵押,夫妻双方可携身份证、结婚证、不动产权证,至市不动产登记中心现场办理;如果该不动产有抵押,则需银行同意,另外提供抵押变更材料,方可办理。

#### 能否管管此处的违停?

有市民反映:港区“上上海花城”东围墙外的瑞江路上,机动车道和非机动车道之间有隔离栏,但小区东门外隔离栏有缺口,常有汽车停在非机动车道上,车与隔离栏之间只留很小空间,电瓶车很难通过,只能推行,上下班高峰时影响通行。能否严格执法处罚?

市公安局工作人员回复:交警港区中队已安排警力至现场开展路面执法。根据《中华人民共和国道路交通安全法》第五十六条、《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》第六十三条的规定,可对现场道路违停车辆处以罚款五十元,并将车辆拖离。

#### 这棵树为什么被挖走了?

有大庆锦绣新城居民反映:小区春晖苑15幢1单元门口一棵树被挖走了,为什么?

娄东街道工作人员回复:据了解,该树在去年超强台风天气中受损,物业公司联系绿化养护公司对该树进行抢救,但抢救无效,故目前移除了该树。后续考虑到此处房屋采光问题,物业公司表示将会在小区内补种树木。

#### 这个停车场收费有何依据?

有市民反映:万达广场于2023年上涨停车费后,今年又涨价了,停车费相对其他商场较高,针对这样的停车收费有何依据?

市发改委、市商务局工作人员回复:万达广场停车场属于私有产权的停车场。依据《江苏省定价目录》(苏发改规发〔2023〕3号)和太仓市政府文件(太政规〔2021〕3号)等相关规定:私有产权停车场机动车停放费未列入定价目录范围内,不属于政府定价、政府指导价项目,实行市场调节价;由停车场经营者依据经营成本和市场供求因素,按照合法公平和诚实信用的原则自主制定。

#### 电梯噪音是否超标?

有浏河镇江沁苑小区居民反映:4栋的两部电梯运行时噪音较大,影响晚上睡觉。请问噪音是否超标,能否责令整改?

市场监管局工作人员回复:市场监管局工作人员已会同省特种设备安全监督检查研究院太仓分院工作人员,到现场测量了涉诉的两部电梯机房噪音、电梯运行时轿厢内噪音以及电梯开关门噪音。经测量,西面的电梯符合特种设备安全技术规范相关要求;东面的电梯,运行时轿厢内噪音略大于标准规定。针对测量结果,已要求物业与电梯维保单位对电梯运行进行调控,确保运行时轿厢内噪音符合标准。

#### 今年有免费接种的犬只狂犬疫苗吗?

有市民询问:前几年的三四月可以免费为宠物接种狂犬病疫苗,今年还有吗?如有,具体安排在什么时间?

市农业农村局工作人员回复:根据《江苏省畜间人兽共患病防治规划(2022~2030年)》文件相关要求,太仓市严格实施犬只免疫工作。每年3月初至4月底开展犬只狂犬病集中免疫行动,今年该活动继续进行,具体时间为2025年3月3日至4月30日。相关信息已于3月3日在《太仓日报》上刊登,于3月6日在“太仓融媒”微信公众号上发布。市民可以关注“苏州动物疫控”微信公众号,在公众号中搜索附近免疫点,全年在定点免疫点均可注射免费的国产狂犬疫苗。