



我市举办纪念“3·15”国际消费者权益日宣传活动 遭遇消费纠纷 请用法律维权

本报讯（记者 王培 见习记者 杨旭 杨淇）3月15日是国际消费者权益日。昨天上午，市工商局、市消费者协会和漯河日报社联合举办了以“践行绿色消费 呼唤维权自觉 新消费 我做主”为主题的纪念“3·15”宣传活动。市工商局、市消协、市发改委、市食品药品监督管理局，市邮政管理局、漯河出入境检验检疫局等多家单位在活动现场设立咨询台，接受消费者的咨询和投诉，并发放宣传资料，宣传消费者权益法律法规知识。

活动现场热闹非凡

3月15日上午，市区人民路丹尼斯广场很热闹，这里举行的“3·15”大型广场宣传活动吸引了众多商家和市民的参与。

据了解，今年“3·15”活动前，市工商局、市消协、漯河日报社共同发起了各行业消费满意度调查，产生了52个放心品牌，此次宣传活动现场，这些品牌的代表来到会场，许下了诚信经营的庄严承诺，并参加了“放心消费 诚信有约”的签名活动。

活动现场，各单位都设立了投诉咨询台，不少市民消费时遇到的问题向工作人员咨询，工作人员耐心解答。

“我有一件事想咨询一下，我家刚装的宽带，交宽带费的时候已经收过初装费了，后来又收了50多块钱初装费。今天这里正好有活动，我想问问这种情况是否符合规定。”市民何先生向市工商局专业分局工作人员咨询，工作人员当场受理了何先生的投诉，并表示他们会做进一步调查，维护何先生的合法权益。

当天上午，活动现场发放了《出口食品安全宣传资料》《侵害消费者权益行为处罚办法》《中华人民共和国价格法》等宣传资料。

不少市民参与其中

虽然吹着寒风，又不是周末，但是昨日的活动吸引了不少市民前来参与，一些人来到工商部门设立的咨询投诉台前，反映自己在消费中遇到的问题。

家住市区五一路一小区的市民张莲华告诉记者，自己曾通过工商部门进行消费维权，效果不错。“上午来超市买菜，没想到门前正在举办活动，就过来凑个热闹，顺



“放心消费 诚信有约”签名活动现场。本报记者王海防摄

便领几张传单。”张女士说，“大约两年前，我家房子装修的时候遇到过纠纷。当时，卖壁纸的商户说他家的壁纸特别环保，我买回去后却发现味道大，想要退货，商家不同意。向工商部门反映后，他们帮我解决了问题。所以说，该维权时一定要维权。”

市民刘建民表示，自己曾买过一双运动鞋，穿了不到一个月的时间，底就断了，但要求商家退换时遭到拒绝，此事便不了了之。“商家当时非说是人为原因造成的，怎么可能呢，难道我自己把鞋底掰断？想着就200多块钱，也不值得去投诉，这件事就算了。”刘先生表示，刚才听工商部门的工作人员说，消费者维权不仅是为了自己，也是对商家的一种监督。以后再遇到类似的事情，我一定要积极维权。

维护权益责无旁贷

记者从市消费者协会了解到，与前几年相比，如今的消费者维权意识整体有所提高。

从商家角度来说，目前有些

商家对消费者的合法权益置若罔闻、不理不睬，因为商家主要以获得利润为目的，不顾消费者合法权益。对商家的这种行为，市消费者协会秘书长陈建平表示，消费者有诉求，工商部门要查处，投诉到消费者协会，他们会依法处理，还消费者一个公平、公正的结果。

“维护消费者权益，是全社会共同的责任。”陈建平说，今年消费维权主题是“新消费我做主”，希望通过举办活动，能唤起全市广大消费者自觉依法维护自己的权益。同时，也呼吁经营者尊重消费者意愿，尊重消费者的权利，倾听消费者意见，接受消费者的监督。希望广大经营者和消费者共同携手创造维护和谐的消费环境。

“这次活动主要意义就是践行绿色消费，呼唤维权自觉。”陈建平告诉记者，今年，市消协和各级消费者协会将遵循中消协“新消费我做主”这一主题，尤其是对消费领域的投诉热点展开调查、测评，对这些热点领域加大监督力度，努力为消费者创建一个和谐美好的消费环境。

假烟假酒摆上桌 如何识别现场教

本报讯（记者 王培）接受市民消费咨询和维权投诉、教市民辨别真假商品、给市民发放宣传资料……3月15日上午，在市区人民路丹尼斯广场上，工商部门的投诉咨询台前格外热闹，不少市民在这里咨询或者投诉。

“这些东西是假的吗？有的能看出来，有的看不出来啊。”“怎么辨别真假呀？”在活动现场，记者看到，市工商局经济检查支队的举报投诉台前聚集了不少市民，桌子上摆着一些假冒伪劣产品，有饮料、香烟、白酒等，全都是市民日常消费过程中常见到的，工作人员在给市民讲解如何辨别假货。“你看这一箱饮料，上面印着‘六个核桃花生露’的字样，而且包装和正品的六个核桃非常像，有些消费者估计不会太注意，就以为是电视上做广告的那种饮料，其实你仔细

看还是有区别的，这就需要消费者在购买商品的时候留点儿心。这是漯河一个厂家生产的，这种行为属于商标侵权。”工作人员李先生跟市民解释说，消费者如果遇到假货，可以带着购物凭证到工商部门投诉。

“平时孩子爱喝饮料，没注意过是哪里生产的，我也不懂是真的假的，今天听了人家讲的，以后买东西的时候还真得注意一下，可不能再给小孩乱喝饮料了。”市民贾女士说，她带着小孙女在附近玩，看到这里举行活动就过来看看，听了工作人员的讲解，还真是学到不少知识。

市民高女士说：“以前买东西时也遇到过假货，有时候找卖家人家不承认，自己很生气但是没办法，只好自认倒霉，今天听了工商人员的讲解，了解了怎样维权，以后再也不受那窝囊气了。”

选购进口食品 要学会“三看”



工作人员向市民介绍如何挑选进口红酒。见习记者 杨旭 摄

本报讯（见习记者 杨旭）3月15日，在纪念“3·15”国际消费者权益日活动现场，记者看到，漯河出入境检验检疫局展出了三块有关进口食品安全的展板，宣传台前聚集了不少前来咨询的市民。

市民李喜梅告诉记者，她的女儿今年8岁，平时爱吃零食，为了安全起见，她经常会在大型超市为女儿选购进口食品。“现在卖进口食品的商户不少，也不知道如何分辨真假，看到这里有展板，就过来问问。”李喜梅说，“我偶尔会喝些红酒，但听说一些酒庄销售的进口红酒其实是勾兑的。刚才听工作人员讲解如何挑选进口红酒，还真学到了不少知识。”

采访中，漯河出入境检验检疫局检测工程师华向美告诉记者，选购进口食品主要是“三看”，第一是看食品的外包装上是

否有中文标签。第二是看食品的检验检疫证明。该证书是检验检疫部门对进口食品检验检疫合格后签发的，证书上注明进口食品包括生产批号在内的详细信息。可以说该证书有如进口食品的“身份证”，只要货证相符，就能证明该食品是真正的“洋货”。第三是看国家质检总局的官方网站。根据国际惯例，质检总局会将有关不合格产品信息定期在官方网站上予以公布。

“随着生活水平的提高，越来越多的市民开始选购进口食品。只有从正规渠道进口，经过严格的检验检疫、报关、销售等流程，才是最可靠、最有保障的购买进口食品的途径。市民在购买进口食品时，一定要保留凭证，一旦出现问题，可以向食品药品监督管理局进行投诉。”华向美说。

快递出现问题 可打电话申诉

本报讯（记者 王海防 见习记者 杨淇）快递服务作为现代服务业的重要组成部分，以其“简便快捷、方式多样、费用经济”等优点越来越受到消费者的青睐和欢迎。特别是在互联网应用广泛的今天，快递服务更是成为电子商务实现实物配送的主要途径。那么针对快递服务行业的消费维权是怎样的呢？在活动现场，记者看到，一个由市邮政管理局设置的接收群众投诉的咨询台。

在咨询台一个印有“诚信快递 你我同行”的条幅前，几名穿着工作制服的快递工作人员正在条幅上签下自己的名字。“签上名字就是承诺诚信为消费者服务，自愿接受消费者的监督。”一位正在签名的快递工作人员说。

“用户接受快件时到底是先签收还是先验货？”“快件损毁、丢失，三倍邮资赔付吗？”“快递服务纠纷应如何处理？”“快递实名制实施后，个人信息安全吗？”

许多市民向工作人员提出了寄递行业的消费热点问题。工作人员都一一了解答。

在快递服务方面，遇到纠纷应该如何处理？这是一个大家都关心的问题。工作人员解释说，发生快递服务纠纷时，市民可以向消费者协会进行投诉或者与快递公司协商解决，如果用户的投诉在快递企业得不到解决或解决不满意，可拨打0371-12305进行申诉，由省邮政业消费者申诉中心跟进解决。