

日常维权畅通 “3·15”不再“赶大集”

活动现场,芝罘区受理投诉115件,开发区、莱山区更少



15日,芝罘区各部门在万达西广场前开展“3·15”宣传活动,前来投诉咨询的市民较往年明显少了很多,就算加上进出商场途经此处的人群和保险协会组织活动吸引的人群,也不及往年的人多。本报记者 吕奇 摄

本报3月15日讯(记者 秦雪丽 实习生 艾婷玉 通讯员 张立尧 胡海芳) 3月15日是国际消费者权益日,职能部门都在各辖区组织了维权纪念活动。据介绍,相对往年来说,近两年到“3·15”现场扎堆投诉的越来越少,以前那种人挤人、挪不开步的“赶大集”似的现场没有了,现场投诉减少的背后是市民日常维权意识的提高和维权渠道的畅通。

今年“3·15”主题为“携手共治、畅享消费”,3月15日上午9点-11点,芝罘区市场监督管理局、公安局、盐务局、卫生局等部门在万达西广场前开展宣传

咨询活动,设立了消费维权、食品安全、药品安全、保健品化妆品、质量安全、网络消费、法律政策等投诉受理台,接受消费者的各种消费投诉和申诉。

“保险协会在旁边也组织了活动,两个活动离得不远,拉拢了不少人气。”芝罘区市场监管局一位工作人员介绍,现场共接受投诉115件,发放了法律法规、消费者维权指南等宣传资料2000余份,相较往年,到现场来的市民少了很多,这种现象是从去年各区分开自行组织宣传活动开始的。

“从去年各区自行组织维权活动以来,再也看不见以前那种“赶大集”似的乌央乌央

的投诉人群了,安静了很多。”一位每年都到“3·15”现场逛逛的老人拿着一叠宣传单说,以前人多的时候紧挨着的两个人说话都听不见,使得劲喊,现在不用了。

相对还算热闹的芝罘区而言,开发区、莱山区会场更加清静。莱山区在新世界百货广场组织了维权宣传活动,10多个部门到场,但前来咨询投诉的市民并不多,现场接受投诉咨询大约20多件。另外,记者在开发区活动现场看到,前来投诉的市民也是寥寥无几。

“现场投诉少了是件好事,说明大家的维权意识在一点一点提高,不会把陈年往事都

积攒在这一天投诉。”开发区市场监管局一位工作人员介绍,目前的投诉维权渠道比较畅通,遇到消费纠纷,市民可拨打12315,也可直接到辖区的市场监管所投诉,这也是市民现场投诉少的主要原因。

从各会场当天的投诉情况来看,老百姓在食品、保健品、药品方面的投诉最多。据芝罘区市场监管局一位工作人员介绍,除了食品、药品、保健品等投诉外,其他的投诉大体包括产品质量投诉、消费服务投诉及消费合同纠纷。针对这些投诉,该局将在依法予以调解的前提下,对严重违法的行为开展专项整治。

现场花絮

蛋黄又硬又弹,难道是假鸡蛋?

维权活动现场,市民杨女士拿来一个纸箱,里面放有几个鸡蛋,这几个鸡蛋让杨女士着实发愁。

杨女士介绍,春节期间,一位亲戚送了她一箱鸡蛋,一箱大概有30多个,她放在常温下并没有冷藏,自己在家煮着吃了10多个,“感觉鸡蛋味有点特殊,不像平时那么香。”杨女士说,吃鸡蛋时她还发现一个问题,这些鸡蛋的蛋黄有些硬,而且有弹性,“会不会是假鸡蛋?”

现场,记者看到鸡蛋的

外包装箱上还写着“来自乡村,远离污染”等字眼,厂家为曹县的一家企业,包装箱上的生产日期写着“见箱内”,但箱子里并没有生产日期,而是用一个标签贴在了箱子上。

“这个产品包装和说明很不规范。”芝罘区市场监管局一位工作人员说,是否是假鸡蛋需要进一步检测才能知道,随后,工作人员将杨女士带来的鸡蛋进行了包装,下一步将进行检测。

本报记者 秦雪丽

泡了四五天,干海参为啥不变大

“这个海参太奇怪了,我泡了四五天,就是不见大。”活动现场,市民林先生拿来了几个海参,向芝罘区市场监管局的工作人员咨询。

林先生说,这些海参是一位朋友送的,也没什么外包装盒,包装塑料袋上写着“野生海参”四个字。收到后他拿出几个放在水中泡了一下,“大约泡了两天两夜,但大小根本没变化。”林先生说,想着是时间不够,他又在水中煮了半小时,直到海参变软,之后的两天多一直泡在煮的原汤中。

算下来,这几个海参泡了有四五天,折腾的时间也不短,但个头就是大不起来。“这还是头一次见。”林先生说,他想知道这些海参是不是真的,能不能放心吃。

记者看到林先生的海参与干海参大小差不多。现场,工作人员进行了取样,下一步将对此进行检验。同时提醒市民,买海参一定要选正规商家,选择知名度较高的产品。

本报记者 秦雪丽 实习生 艾婷玉

教你一招

辨别真假食盐

包装袋上有窍门

食用盐是我们离不开的调味品,然而,时常有市民从市场上买到假盐,很是苦恼。假盐多为工业盐,工业盐对人体的危害众所周知,那么,如何区分真假食用盐呢?

烟台市盐务局直属分局工作人员现场向市民解说,一般情况下,真盐都是采用流水线一体生产,包装袋边沿左右两边没有折痕,上下密封处比较平整;而假盐的包装袋左右两边有折痕,并且上下的密封处锯齿状比较明显。这是一个既简单又快捷的辨别方法。

还需注意的是,假盐一般没有生产日期,据介绍,购买一套打码机的成本较高,生产假盐的厂家一般不会投入这么大的成本。

此外,市民还应该注意食盐包装袋上的防伪标志和防伪查询码,不要忽略生产日期、品名、净含量、配料表、厂名厂址等信息,最好去商场、超市等经销点购买。

本报记者 张晶

市保险行业协会会长张安澜建议:

市民买保险,要利用好犹豫期

本报3月15日讯(记者 李丹) 在今年的“3·15”芝罘区活动现场,保险行业的宣传展位最多,整齐划一的展位前,人气很不错。有市民反映,自己的存单莫名变保单,推荐自己买保险的业务员离开后缺少后续跟踪等问题。对此,烟台市保险行业协会会长张安澜给出了不少建议和提醒。

15日,在万达西广场前,烟台市保监分局,烟台市保险

行业协会以及包括平安人寿、中国人寿、太平人寿、平安财险在内的全市65家保险公司和新华健康都设立了咨询展位、产品展板、宣传彩页等,增进市民对保险的了解。在芝罘区的“3·15”活动现场,保险行业的展位最多,不少市民上前咨询,咨询的问题主要有存单为何变保单和投保后期服务不到位两类。

据介绍,存单变保单有一部分原因是销售时有关工作人

员的介绍混淆,另一方面是消费者自身没能搞懂存单和保险的差别。面对部分保险业务员的销售误导,张安澜说,“我们一直非常重视这个问题,采取多种措施打击这种行为,我们会各个环节把关,多种渠道提升业务员素质。”

同时,张安澜建议,市民买保险时要听明白自己购买的产品到底是什么,还要看购买的产品是否适合自己。

张安澜还谈到,市民购买

保险后有几个途径可以维护自己的权益。比如,买保险后有10天犹豫期,有的保单对60岁以上的投保人犹豫期放宽到了30天。在犹豫期内,市民可无条件退保,可能需要交10元左右的工本费。还有电话回访,如果电话回访不成功,保单始终处于犹豫期,消费者可随时退保。

另外,张安澜表示,还会敦促各保险公司加强对消费者的后续跟踪和服务。