

已拆封商品也可无理由退货

高新区市场监管局开展3·15维权服务普法活动

本报3月19日讯(记者 修从涛)

消法知识宣传、现场受理投诉、食品快检、蔬菜农药残留检测、珠宝鉴定、过期药物回收、后厨开放日……3月12日,在国际消费者权益保护日来临之际,济南高新区市场监管局在丁豪广场举办了一场以“维权·服务”为主题的消费者权益普法活动。除了普法宣传外,在活动现场,市场监管局的工作人员还用各种检测设备为附近居民送上了诸多硬服务。

12日上午10点半,丁豪广场上的巨幅电子大屏幕上就打出了“纪念‘3·15’国际消费者权益保护日”的宣传口号,一幅幅因侵犯消费者合法权益而被执法人员查处的不法商家生产或销售的假冒伪劣产品的图片不断滚动显现,吸引了不少市民驻足观看。与此同时,来自高新区市场监管局的工商、质监、食药监等部门的执法工作人员在广场前摆好桌椅板凳,打开专业设备开展服务。

“帮我看看这个菜有没有农药残留。”在蔬菜农药残留检测服务处,工作人员用先进的检测设备为前来送检的市民开展服务。“如果农药残留比较厉害,这个颜色就会不正常。”工作人员介绍,运用该设备10分钟就能知道农药残留情况。除了蔬菜农药残留的检测外,工作人员带来的食品快检设备也派上了用场。现场工作人员介绍,通过快检设备可以对生鲜、肉制品、蔬菜、面食等多种食品进行检查。“采用快检设备进行检测,一般只需20分钟左右,现场即可出结果。”

除食品安全受到市民关注外,在药品回收服务处,工作人员还向市民介绍了过期药物的危害,并通过“过期药物回收赠送小礼品”的方式吸引市民将家中的过期药品送来回收。而在珠宝鉴定、眼镜验光、测血压等服务处也挤满了前来的居民。

为了更好地畅通消费者维权的通道,市场监管局还将投诉举报中心搬到了活动现场,工作人员现场受理市民在消费过程中遭遇合法权益侵害的投诉和举报,同时开展各类法律法规的咨询和普法宣传活动,现场发放了消费者权益保护以及食品安全知识等各类宣传手册。其中发放的于3月15日正式实施的《侵害消费者权益行为处罚办法》中明确,商家再不能以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货,受到广大消费者的欢迎。



市场监管局工作人员向市民介绍维权知识。



工作人员现场为消费者检测农药残留。本报记者 修从涛 摄



现场回收过期药物。照片均为本报记者 修从涛 摄

现场花絮

《处罚办法》更贴近现代消费者习惯

在活动现场,高新区市场监管局工作人员接受咨询较多的与网购话题有关。据了解,在去年实施的新《消费者权益保护法》中,尽管增加了许多法律新规,更加贴近现代消费者的消费习惯,但在具体的实施中缺少相关细则。而于3月15日正式实施的《侵害消费者权益行

为处罚办法》对一些细则做了更为详细的规定。

“比如,《消费者权益保护法》规定了消费者非现场购物可在7日内无理由退货,对消费者来讲,更加方便了网购退货。但是具体的规定还不详细,有的商家会以各种理由拒绝消费者退货。今年国家工商总局出

台的《侵害消费者权益行为处罚办法》中,就明确规定了经营者有四种情况要受到处罚。”高新区市场监管局相关负责人许文杰介绍。

据介绍,《处罚办法》中就消费者的退还权和信息安全作出了规定:商家再也不能未经消费者确认,以自行规定该商

品不适用无理由退货为由拒绝退货;或者以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货了。超过规定时间故意拒绝或拖延退货的商家,最高将受到50万元的处罚。而且,未经消费者同意或者请求,或消费者明确表示拒绝,商家也不得向消费者发送商业性信息。

寻人启事

任怀增,32岁,身高1米6左右,偏瘦,临沂市兰山区半程镇任家庄村人,因家庭矛盾于今年2月20日离家出走,出走时身穿黑色羽绒服,下身穿深蓝色肥大裤子,极其内向,不爱说话。在济南上过职高,有出走到济南被寻回的经历。家人多方搜寻未果,希望遇见类似流浪者拨打其父亲任德松电话15588171912提供线索,万分感谢。

挂失公告

本人于2013年12月23日购买绿城百合花园D4-3-1801住房,收款单位:山东东城置业有限公司,因本人保管不慎将收据丢失,交款人:赵黎明 许中华,收据号:2036205,金额:玖拾贰万元整,特此声明。声明人:赵黎明 许中华

后厨开放日让更多消费者吃得放心

现场活动还吸引了附近不少商家的关注。华润万家超市同时开展了操作间开放日活动,敞开部分门店的操作间,邀请消费者零距离贴近食品安全的每一个细节,“将超市食品从‘田间’到‘餐桌’的完整链条呈现在消费者眼前,让消费者买

得放心,吃得安心。”超市负责人介绍。

此外,丁豪广场内的一些餐饮商家也纷纷打出了“后厨开放,欢迎参观”的邀请,撤掉了以往“厨房重地,顾客止步”的警示语。记者跟随部分消费者来到城南往事等多个餐饮商

家的后厨,参观了厨房师傅的后厨工作流程,面案区、热菜区、凉菜区、消毒间等一览无余,消费者不仅看到了食品菜肴加工的全过程,还可以全面了解餐饮单位的饮食卫生情况。

“开展后厨开放日活动,能

让消费者实地查看餐饮单位后厨加工的整个过程,包括餐饮单位后厨的管理标准,能够更直观地看到消费者在就餐过程中吃的是不是卫生干净,也能吸引消费者前来放心就餐。”高新区市场监管局食药监办公室相关负责人王军介绍。

权益保护要靠法规,更要靠执行

尽管国家的法律法规对侵害消费者合法权益的保护力度正在逐步完善,但在采访中,不少消费者还是对合法权益受到侵害时感到一种无助感。市民范先生介绍,他在高新区一家美容美发馆美发时,感觉美发师使用的所谓欧莱雅染发剂属于假冒

伪劣产品,导致自己头皮瘙痒。“也投诉举报了,但是因为没法举证,最后也没个说法,不了了之。”范先生认为,消费者的合法权益不仅需要法律作保证,更需要相关执法部门严格执行。

“举证难是消费者在维权过程中遇到的一个最大难题。往往

因为无法出示证据,导致即便真的合法权益受到了侵害,最终也难以获得相应赔偿。”高新区市场监管局相关负责人表示,在一些案件的查办过程中,往往因为举证难导致执法部门对案件线索束手无策,尤其表现在网购方面最为突出。

高新区市场监管局副局长张志强表示,市场监管局已经将2015年定为基础设施建设年,“去年是改革年,三局一办合并融合;今年就是要将融合后的市场监管局尽快熟悉各方面业务,加强执法,严厉打击侵犯消费者合法权益的不法行为。”