

新区举行纪念3·15国际消费者权益日暨新《消条》宣传咨询活动

“五位一体”共治 营造消费和谐

■本报记者 徐玲 浦东报道

昨天是“3·15国际消费者权益日”，浦东新区消费者权益保护委员会、浦东新区市场监督管理局会同酒类专卖、烟草专卖、出入境检验检疫等多家行政部门及律师、房产、成人教育等多个行业组织，在正大广场举行了纪念3·15国际消费者权益日暨新《消条》宣传咨询活动。

强化消费者投诉的作用

2015年中国消费者协会年主题为“携手共治，畅享消费”，在纪念3·15国际消费者权益日暨新《消条》宣传咨询活动现场，举行了“五位一体”共治倡议承诺仪式，五个声音分别来自政府部门、行业协会、企业、维权联络点和消费者。政府部门代表承诺“加强监管，注重引导，做消费市场的守护者”；行业协会代表承诺“提高质量，优化服务，做和谐消费的推动者”；企业代表承诺“遵守法律，恪守公德，做诚信经营的践行者”；维权联络点代表承诺“积极监督，广泛宣传，做消费环境的维护者”；消费者代表承诺“节约资源，保护环境，做理性消费的主导者”。

记者从新区消保委了解到，从“四位一体”联动维权到“五位一体”携手共治，充分体现了今年主题的纲领意义所在。2015年，消保委将和有关部门各司其职、通力协作，共建消费维权“五位一体”的共治格局。在老百姓看来，发生消费纠纷之后，维权便是找政府、找企业、找行业协会、找消保委，然而，消费者是消费行为的一方，“五位一体”携手共治，便是把消费者作为维权主体加入到维权行动中，强化消费者投诉对经营者的经营行为、市场秩序的监督作用，共建消费和谐。



活动现场，工作人员向消费者讲授假酒、假烟、假盐的辨别方法。

□本报记者 张弦/摄

倡导科学消费理性维权

今年的3月15日，是新版《消费者权益保护法》实施一周年的日子，也是《上海市消费者权益保护条例》（简称新《消条》）正式实施的日子。活动现场，新区消保委摆放了10余块宣传新《消条》的宣传展板，图文并茂地介绍了新《消条》的亮点。记者在现场看到，一些消费者看完展板后参

与填写新《消条》学习答卷，赢取一份小礼品，通过这样的互动形式，激发了消费者的学习热情。此外，活动现场还摆放了专门制作的印有“上海市消保委”微信二维码的展板，欢迎广大消费者通过添加或者搜索微信号来关注消保委，消保委将为消费者提供及时、有效的科学消费、理性维权方面的资讯。

今年的3月15日正值休息日，宣传咨询活动吸引了许多消费者积极参与，了解

法律法规、领取宣传资料、咨询遇到的消费问题。不少消费者有备而来，找到现场设摊的消费投诉点，带上厚厚的资料进行维权登记。工作人员现场讲授假酒、假烟、假盐的辨别方法，引起了广大消费者的兴趣，比如假盐，包装质地比较差，人工封口较为明显，防伪标记的粘贴参差不齐。工作人员提醒消费者，烟酒盐等商品，要避免买到假货，建议去大的商场、超市、专卖店进行购买。

上农批集中销毁“黑心秤”

■本报记者 杨珍莹 浦东报道

3月13日，在上海农产品中心批发市场（简称上农批）内，举办的一场“3·15国际消费者权益日宣传活动”，吸引了不少市民参与。

活动现场，浦东新区市场监管局设摊，向市民发放食品卫生宣传材料，并讲解辨别真假农副产品的常识。不少消费者也带着刚刚买的大米、禽肉向市场监管局工作人员“取经”。

上农批还在现场集中销毁了多台不合格“黑心”电子秤。上农批方面表示，近年来随着市场监管力度的上升，查处的“黑心秤”数量正逐年递减。

据悉，上农批目前承担了全市三分之一的生猪批发量，蔬菜批发、活鸡批发、粮油批发交易额也位居全市前茅。面对巨大的交易量，上农批针对不同经营品种质量安全的监管要求进行检查，目前已有涵盖肉类瘦肉精、肉类水分、蔬菜农药残留、菇类荧光粉在内的多个抽检项目。

浦东影院未严禁外带食品

■见习记者 卢晓川 浦东报道

昨日是“3·15国际消费者权益日”，某影迷在网上吐槽称，影院禁止观众自带零食，只允许在影院内购买爆米花和饮料的规定侵犯了消费者的自主选择权，属于霸王条款，应该禁止。记者调查发现，目前浦东的各家影院均不再明文禁止观众外带食物，但依然会劝阻观众将有可能对其他观众造成影响的食物带进放映室。

本地多家影院负责人向记者反应，对于观众自购食物，现在大多采取“睁一只眼闭一只眼”的做法。有消费者在点评网站留言证实，八佰伴的新世纪影城已不再干涉自带饮食。记者致电星美国影城浦东正大店以及金逸影城，工作人员也表示公司不限制消费者自带零食。周浦万达影城负责人表示，工作人员一般会阻拦观众将有刺激性气味的食物或者可能对其他人观影造成影响的食物带入放映室，例如炸鸡等快餐食品和瓜子等带壳的零食。而携带汽水、爆米花等不会对他人造成影响的食物，一般不会干涉。

“网购商品已拆封”不作为拒退货理由

■见习记者 卢晓川 浦东报道

3月15日，《侵害消费者权益行为处罚办法》（简称《办法》）正式实施，对电商平台售卖的商品质量提出了更严格的要求。《办法》规定“已拆封”等条件将不能再作为网络卖家拒绝为消费者退货的理由。

《办法》中规定，经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，应当依照法律规定承担无理由退货义务，消费者有权自收到商品之日起7日内退货且无需说明理由。

对于拒绝退货的商家，《办法》提升了惩罚力度。“商家以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货”将被视为故意或者无理由拒绝承担退货义务，将被处以违法所得1倍以上、10倍以下的罚款。这也是目前工商领域行政处罚力度最大的条款。

遗失声明

上海跃民成山餐馆有限公司遗失餐饮服务许可证，沪餐证字2010310115190003，法定代表人：于成红，特此声明。

个人信息保护成金融消费者维权热点

浦东法官建议：保护消费者权益可从“尊重 沟通和理性”着手

■记者 张敏 通讯员 李鹏飞 浦东报道

《消费者权益保护法》将接受一定金融服务的消费者纳入保护范围已有一年。期间，浦东新区人民法院共受理金融消费者维权纠纷612件，其中，财产保险类纠纷占比较大。法院梳理案件发现，个人信息保护成为热点，非财产性诉求越来越多，建议保护金融消费者权益可从“尊重、沟通和理性”着手。

不规范行为给纠纷带来隐患

法院认为不规范行为给金融消费纠纷埋下了隐患。2014年3月15日以来，浦东法院共受理金融消费者维权纠纷612件。其中，财产保险类纠纷422件，人身保险类纠纷102件，个人起诉银行类纠纷28件。

金融庭法官孔燕萍介绍，对消费者来

说，规范的要求就是诚实守信。而从各类纠纷中看，很多消费者缺乏契约精神。7件涉及信用记录案件中，消费者存在违反约定向他人透露密码、逾期还款、随意否认刷卡行为是自己所为等情况。人身保险纠纷中，代签名引起的纠纷约占66%，长期居高不下。此外，随着互联网金融的兴起，一些涉及P2P平台、网络众筹等的新型纠纷也开始进入法院。

权益保护纠纷呈现新趋势

“金融消费虽属于典型的经济活动，但消费者却不仅仅以经济利益为诉求，呈现出多样化趋势。”金融庭庭长王鑫分析。个人信息保护成为热点。金融活动中的个人信息主要是指个人身份、财产状况、消费特点、生活习惯等。王鑫介绍，伪卡盗刷、网银盗划是个人信息遭侵害的一种。

更让人担心的是个人信息批量泄露。

王鑫透露，随着消费者个人权利保护意识的增强，非财产性诉求越来越多。法院受理的工行95588平台未经客户同意发送商业短信被侵权案，原告认为被告超出合理限度向其发送商业信息，破坏个人空间安宁，侵犯其人格权。另外，要求删除个人征信不良记录的案件中，7成以上原告要求赔礼道歉。

保护金融消费者权益

如何保护金融消费者权益？王鑫提出尊重、沟通和理性。他认为，要尊重法律规定、合同约定和行业惯例。“在金融审判和监管部门纠纷调处中，要突出强调保护相对弱势的金融消费者合法权益的法律理念，同时对格式条款、免责事项、说明告知和其他合同附随义务依法审查，发挥价值

引领和规则导向作用。”还要尊重消费者。随着消费群体、消费结构、消费意识的转变，消费者对公平交易、消费自由、隐私权等的保护越来越重视。金融服务中，要特别注意消费者的习惯、感受和尊严。

另外，王鑫认为沟通同样重要。他建议金融机构要重视和完善记载权利义务内容的合同文本，加强条款内容的明确性、严密性，科学设置提示确认方式，积极履行审核和信息披露义务，在醒目位置揭示风险，如实提示产品特点，不对预期收益夸大宣传。同时，监管部门、行业协会和司法机关应建立信息共享反馈机制。

至于理性，王鑫建议，消费者要根据自身财务状况和需求，了解市场风险和收益。同时，金融机构要严格规范业务操作流程，加大风险评估和应急预案准备。监管者要加强对市场主体金融知识和风险教育，强化金融行业和产品的动态管理。

春日巧吃8食物滋补养颜(一)

春天，很多爱美的女性开始蠢蠢欲动，健康和美丽自然是大家离不开的话题。下面就为女性朋友推荐几种适合春季养生的食物。

1、红枣。古有云：“春日宜省酸增甘，以养脾气。”意思是春季宜少吃酸的，多吃甜的。专家认为春季为肝气旺盛之时，多食酸味食品会使肝气过盛而损害脾胃，应少食酸味食品。人们在春天户外活动增多，体力消耗较大，需要热量增多。但此时脾胃偏弱，胃肠消化能力较差，不宜多吃油腻肉食，热量可适当由甜食供应。红枣正是春季养脾佳品。

2、蜂蜜。中医认为，蜂蜜味甘，入脾胃二经，补中益气、润肠通便。春季气候

多变，乍暖还寒，容易感冒。蜂蜜含多种矿物质、维生素，有清肺解毒的功能，能增强人体免疫力，是春季理想的滋补品。

3、春笋。孔子说“不时，不食”，意思是，不是这个季节的（东西）就不吃。春天所有的植物都生发出鲜绿的嫩芽，可以食用的春笋有很多，如香椿、豆芽、蒜苗、豆苗、莴苣等。

4、韭菜。春天气候冷暖不一，需要保养阳气，而韭菜最宜人体阳气。韭菜含有挥发油、蛋白质、脂肪和多种维生素等营养成分，有健胃、提神、强肾等功效。春韭为韭菜中的佼佼者，味道尤为鲜美。春韭吃法多样，既可佐肉、蛋、虾、墨鱼等，又可做蒸包、水饺的馅料。

中介扮“房东” 收来房租去赌博

涉嫌合同诈骗者被浦东警方刑事拘留



“房东到底在哪？”在柏先生地追问下，在某中介工作的业务员陈某招架不住，承认了找人假冒房东朋友将房屋私下租给柏先生的事实。近日，浦东公安分局依法将涉嫌合同诈骗的陈某刑事拘留。

今年2月份，柏先生在某中介公司业务员陈某的接待下看中了一套位于浦东新区东靖路2250弄的房子，并很快在陈某的安排下与房东的“朋友”签订了租赁合同。

租好房子不久，柏先生想重新装修，这需要征得房东本人的同意，但他又没有房东的联系方式，便找到陈某。可十几天

过去了，没有动静，柏先生感觉陈某一直在躲着他，怀疑陈某有事瞒着他。于是，柏先生直接来到中介公司，一再追问下，陈某说出了实情：虽然柏先生对该房子的租期是5年，而将房屋钥匙交给中介公司保管的房东提出的租期是3年。陈某因赌博急需钱，就瞒着房东伪造了房产证复印件、委托书，然后找人冒充房东的“朋友”与柏先生签订了租赁合同，并以定金、佣金、租金为名共收取柏先生2万余元。发现被骗的柏先生愤然报警。

浦东警方提醒：选择正规中介；在房屋租赁交易时一定要注意产权是否真实；在签订合同前可到房地产登记机构进行查询，核实房产证和产权人；认准房东，如非房东本人，一定要有公证过的房屋租赁委托书。（通讯员 王薇）

科普生活馆

主办：浦东新区科协 浦东时报社

浦东科普网 www.pdkp.org 科学生活 你我共筑