

不得强收茶位费 线下试点无理由退货

“3·15”国际消费者权益日新闻发布会回应市民关切

本报记者 沐方婷 通讯员 吴承璐

消费者有没有权利拒绝茶位费?遇到医疗纠纷该怎么办?线下无理由退货权益是否保障?……3月14日,在市场监管局举行的“3·15”国际消费者权益日新闻发布会上,相关部门负责人分别进行了解答。

对强收茶位费说“不”

三元钱一套的一次性消毒餐具,五元到几十元不等的茶位费、茶水费和餐前小食费,一元到五六元不等的餐巾纸费……这些林林总总的费用有时候收得莫名其妙。“这些收费到不合理?”“消费者有没有权利可以拒绝?”发布会上,有记者提问。

类似费用往往按人收取,金额较小,不太引人注目,但同样事关消费者权益。“在消费维权中,我们也收到过只收费不服务、不明码标价、甚至强制交易,侵害了消费者权益的相关投诉。”市市场监督管理局四级调研员何春阳介绍,小

茶位费背后是有待被“看见”的消费者权益。

“商家收取茶位费、自助费时,消费者应当享有自主选择权、公平交易权,不需要的,可以理直气壮地拒绝。”何春阳介绍,餐饮服务经营者不得强制消费,以菜单格式条款等形式,单方设置茶位费等,让消费者没有选择权的,其内容无效,消费者可以拒绝。特别是消费者不需要额外提供特殊消毒餐具的,餐饮服务经营者就应当提供免费的清洁餐具。

部分消费者表示:“有的商家最后买单时才提出收取餐具消毒费等,感到‘不舒服’。”为此,何春阳提醒,餐饮服务经营者应当明码标价,并以合理方式提醒消费者注意,保障消费者知情权。同时,应当遵循公平和诚实信用原则,收取对价之际,提供相应服务,例如,收取餐具消毒费就应当额外提供经过特殊消毒处理的餐具。

医患纠纷可多渠道维权

近日,福州市民刘女士与某医疗机构因为中断服务导致退费问题产生分歧,双方各执一词,让刘女士颇为苦恼,“如果患者与医疗机构产生医疗纠纷或矛盾,应该如何维护自身正当权益?”面对类似疑问,发布会上,市卫健委三级调研员陈敬水提醒,就诊时一定要选择合法、正规的医疗机构,守好第一关。

如果发现医疗机构存在涉嫌使用非卫生技术人员、超范围开展诊疗活动等违法违规行为,对于公立医院可以向同级的卫生健康部门进行投诉,对于民营医院可以向属地县级卫生健康部门进行投诉,也可通过12345、12320等热线反映问题。

陈敬水建议,产生医疗纠纷时,患者可先与院方进行沟通,若院方有调解意愿,可进一步进行医患双方协商解决或由市医调中心进行第三方调解,福州市医调中心

位于台江区中平路169号嘉盛苑2号楼。

如果院方无协商调解意愿或与院方协商调解不成,消费者可以向属地卫健委申请医疗事故技术鉴定、医疗损害鉴定、行政调解等,或向有管辖权的人民法院提起民事诉讼。医疗事故技术鉴定由患方向医疗机构所在地的辖区卫健委书面申请,辖区卫健委受理后按规定移交给医学会,组织开展医疗事故技术鉴定,明确医患双方责任及是否属于医疗事故。

试点“卖家不赔商场赔”

当网络购物越来越便捷之际,线下消费靠什么赢得消费者的芳心?除了商品质量,精细化的服务是“密钥”。不久前,福州市民谭女士在某商场购买了一件大衣,买回来后考虑款式不合适等原因,和商家表示希望退货,没想到商家直言:“没有质量问题不退!”

“线上购物可以实现7天无理

由退货,为什么线下不能?”福州市民谭女士认为,保护消费者的后悔权,线下消费也不能排除在外。经过协商,谭女士最终还是成功实现了退货,但她希望越来越多线下商家能够在服务上多下功夫。

为了让更多消费者在线下也能顺利享受退货权,发布会上,市场监督管理局党组成员、副局长蔡晓峰介绍,福州已推动123家企业积极参与线下无理由退货承诺,2023年实现线下无理由退货73800件,达成退货金额220多万元。

在解决消费纠纷中,商场发挥怎样的角色至关重要。“福州出台了《消费环节先行赔付承诺工作指引》,引导更多商场形成消费纠纷受理、调处、赔偿一站式流程。”蔡晓峰介绍,因商品退货与商户产生纠纷,经调解不能达成一致,试点推行先行赔付制度的商场可启用先行赔付,用专用资金赔付给顾客等额货款,实现“消费遇纠纷 卖家不赔商场赔”。

8000元细胞再生针剂 疑似“三无”产品

一美容机构无证开展医美被查处

本报讯(记者 宋亦敏 通讯员 吕灿婷)

近年来,大众对美的需求越来越多元化,玻尿酸、胶原蛋白、超声炮、热玛吉等新材料、新设备不断涌现,医疗美容的技术也逐渐提升。但随着医美行业的蓬勃发展,“三非”(非法医美机构、非法医美医生、非法医美产品)也随之滋长。近日,市民姜女士就在变美之路上踩了坑。

去年,姜女士在朋友的推荐下,来到长乐区一家美容机构做眼部填充项目,“我跟他们说明了需求后,他们给我推荐了一款细胞再生针剂,说注射进去后,眼部就能填充起来”。在美容机构相关人员的操作下,姜女士花费8000元前后3次注射了所谓“细胞再生针剂”,却始效效果不佳。她要求该美容机构提供注射针剂检测报告,美容机构经营者陈某青通过手机向姜女士发送了一份冻干粉和焕颜溶脂液的检测报告,但姜女士怀疑该美容机构为她注射的针剂并非国家药监部门许可认证的医美产品,疑似“三无”产品。

“这可是注射到眼睛周围的东西,想想都后怕!”姜女士来到长乐区卫生计生监督所投诉。接到投诉,卫生执法人员立即前往该美容院进行调查取证。经查证,该美容机构在未取得《医疗机构执业许可证》或诊所备案凭证的情况下开展医疗美容服务,执法部门对其立案查处。

农资打假保春耕 绿剑出鞘护粮安

当前我市农资市场备货充足,质量总体良好

本报讯(记者 蓝瑜萍 通讯员 刘洪娜)惊蛰一过春将半,春耕备耕正当时。眼下正值农资产品的销售旺季,连日来,福州各级农业农村部门全面启动农资打假保春耕“绿剑护粮安”专项治理行动,对种子、农药、肥料的生产、经销企业和农资门店开展拉网式排查,从源头规范农资市场。

昨日,记者跟随市农业农村局执法人员,来到位于马尾区的福建福农农作物科技有限公司看到,杀虫剂、除草剂等农药产品琳琅满目,肥料备货充足。现场,执法人员重点针对厂家生产经营资质、进货查验制度、购销记录以及产品外包装等开展严格检查。

据了解,当前福州农资市场备货充足,质量总体良好。福州市农业综合执法支队负责人杨必茂告诉记者,通过近阶段密集地摸排、调研、检查后可以看到,目前市场呈现出三大新趋势:从产量上看,农药、化肥总量逐年减少,农资企业积极响应国家药肥“双减”行动;从购买量上看,“种植大户”逐渐替代“小农户”,规模

化集约种植程度上升;从购买渠道上看,选择线上购买农资人员增多。

面对这样的新趋势,执法策略也随之调整。“随着网购农资的兴起,除对生产经营企业排查检查外,我们还将网络销售农资违法违规问题摆在重要位置。”杨必茂说,相较传统销售,线上农资具有跨区域、匿名性和隐蔽性的特点,增加了监管、执法难度。“为了保证农资质量安全,我们将与公安、市场监管部门以及各地农业农村执法部门紧密配合,加大线上农资打假执法力度,维护线上农资市场秩序。”

据统计,今年以来,我市共出动执法人员1400人次,线下检查农资生产经营主体580个次,线上巡查5000多人次。针对农资质量,目前已开展执法抽检农药、肥料、兽药170批次,查办农资案件3起。一名经营者在农药经营许可证实效情况下,依然经营农药,执法人员依法对当事人作出罚没7000元、限制从业10年和吊销后来取得的农药经营许可证的处



执法人员现场检查农资。本报记者 蓝瑜萍摄

罚,对违法行为形成有效震慑和打击。

行动中,农业农村部门

坚持执法与普法“两手抓”。在检查过程中实时向经营者和农民消

费者宣讲相关农业法律法规,普

及农资购销及安全用药知识,进一步提升农民群众识假辨假能力和维护权益意识。

闽清打击缺斤短两等行为

本报讯(记者 阮冠达)今天是第42个

“3·15”国际消费者权益日,连日来,闽清县市场监管局开展一系列监管行动,畅通消费投诉举报渠道,聚力放心消费环境建设,护航人民群众美好生活。

紧盯群众关心事、烦心事,针对群众关注的民生事项,闽清对家装服务、教育培训、体育健身等行业领域进行重点监管,对假冒伪劣燃气灶具、虚假违法广告宣传、电子计价秤斤短两等行为进行专项打击,在全县范围内联动开展计量执法检查与强制检定便民服务,已检定梅花园农贸市场及周边商户的在用电子计价秤230台,立案查处1起涉嫌使用计量不准确的电子计价秤行为。同时已立案查处一般程序案件16起,简易程序案件13起。

新格语丝

要消费警示 更要监管在前

金昆

每到“3·15”,就能看到各种贴心的消费提醒见诸报端,电视、短视频也不厌其烦地反复推送各类“避坑指南”。然而,尽管消费者花费大量时间精力学习各种知识,消费过程中步步小心,该踩的“坑”却似乎总也躲不过。老人刚学会用手机,一不留神就点击订购了包月服务,如款过程隐蔽,想取消订约却步骤繁琐;用各种高科技词汇包装出来的美容产品,生产商或医美机构却没有资质;下载安装APP,恨不得获取手机的所有权限……在消费领域,既有缺斤短两这种“老坑”,也有让人防不胜防的“新坑”。

消费者无法做到全知全能,往往只有踩坑之后,才能感叹“又学到了奇怪的知识”。在消费中,顾客处于信息不对称的劣势地位,容易受到虚假广告、质量不合格产品、售后服务不周等问题的困扰。所以,在发布消费警示的同时,更应该努力的是政府部门监管在前,及时更新知识库,应对新型套路。

另外,维权成本过高也是消费者不愿积极维权的一个原因。往往是消费者费时耗力维权成功,网络商家却“换个马甲”重新上线。希望通过互联网法院等手段,简化投诉处理程序,同时采用大数据进行管理,避免损害消费者权益的商家卷土重来。

通信消费引纠纷 这些陷阱要小心

鼓楼法院公布三起典型案例

本报讯(记者 阮冠达)随着通信业务的发达,近年来,消费者在使用手机、宽带等通信服务的过程中,常常遭遇诱导消费、“格式合同”陷阱或营销套路,导致通信领域消费问题频发。恰逢一年一度的“3·15”,记者日前也前往鼓楼法院,了解相关情况。

鼓楼法院相关负责人介绍,

2023年,鼓楼法院受理电信服务合同纠纷同比增长4.5倍。

2023年2月至12月期间,陈先生在某运营商办理了多项流量业务,后发现运营商未按其订购时界面介绍的业务规则“待套内/不限量包流量耗尽后,触发加速包并收取相应套外流量费用”执行,导致在后期使用的流量加速包提前启动。鼓楼法院经审理认为,因运营商系统漏洞,导致陈先生产生额外话费支出,运营商构成违约并负有损失赔偿责任。

2023年4月,林先生接到某运营商推销电话。经简单介绍后,便参加了该营销活动,后因多月消费金额未达该营销活动的保底金额,被某运营商加收补差款。

鼓楼法院认为,运营商在电话营销中未能对合同内容履行提示说明义务,一定程度上影响了消费者知情权和选择权,在工作中确实存在过失。

2023年8月,张女士的电话卡并未开通国际长途功能,查账单时却发现产生巨额国际长途话费。向运营商投诉无果后,张女士遂向

鼓楼法院起诉,要求运营商退还其多支付的长途话费。鼓楼法院经审理认为,运营商未能提供有效证据证明张女士申请开通长途业务,对该业务产生的费用负有赔偿责任。

鼓楼法院法官介绍,在法院主持下,以上案件都达成了调解,运营商也同意给予消费者一定补偿。

金融为民 消保先行

民生银行福州分行全力护航金融消费者权益

俞正林

近日,民生银行福州分行全面启动2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,聚焦金融为民、金融惠民、金融便民,切实提升消费者金融素养及风险防范意识。

一直以来,民生银行福州分行高度重视金融消费者权益保护工作,在建立全流程管控体系的同时,线上、线下共同发力,将全辖网点打造成反诈阵地,与全行工作人员共同织起“保护网”,守护好金融消费者的“钱袋子”和幸福生活。

全程协助,守好客户“钱袋子”

今年1月,民生银行福州分行三坊七巷支行的服务经理接到一位王先生的电话。对方说话支支吾吾,语气十分慌张,表示自己“被诈骗”。

经耐心了解情况后,民生银行服务经理立即建议王先生到银行网点,并协助查看了其账户的最新情况后发

现,在诈骗分子的一步“指导”下,王先生在另一家银行办理的3年定期已

转为活期,仅差最后一步就会将存款转账到诈骗分子的账户下。

原来,诈骗分子以协助关闭微信“百万保障”“百万医疗保险”等服务为幌子,诱导王先生点击指定链接,安装了带有“手机屏幕共享”功能软件,再远程操控王先生的手机,企图将其存款转移,使王先生在无感情况下被骗子远程操作手机,进行业务操作。

在这千钧一发的时刻,民生银行服务经理立即让王先生拨打存款银行的客服电话,冻结资金账户,同时拨打“110”报警。

第二日,民生银行服务经理又陪同王先生到银行,将资金重新转出再存款,同时修改所有环节的密码,最终帮助王先生一起守住了“钱袋子”。

民生银行服务经理建议,消费者在接到“客服”或“工作人员”电话时,对其提及的扫码、下载APP等要求,要通过官方渠道核实;不要与陌生人开启屏幕共享功能,涉及验证码、银行卡号等信息,要谨慎填写;可下载“国家反诈中心”APP,通过开启来电预警、举报、报案等功能,提高防骗能力。

高效识别,“拆解”网贷假象

某日下午,张先生匆匆地来到民生银行龙岩新罗支行营业厅,请民生银行工作人员帮其查询在网上申请的贷款是否已办理成功。

民生银行营业厅服务经理便询问其贷款方式及申请渠道。张先生声称,是通过银行发送的短信链接,下载了“民生e贷”APP发起贷款申请。民生银行服务经理告知,民生银行并没有这款APP。

原来,张先生先收到了3条以银行名义发送的短信,提示张先生拥有18.6万元的信用额度,通过短信中

的链接即可申领。

张先生信以为真,刚好最近有资金使用需求,便点击短信里的链接下载了“民生e贷”APP,并按照提示填写个人信息、签署合同,申请借款10万元。在最后环节,该APP显示张先生的银行卡异常,要求其联系客服解冻款项。

民生银行服务经理断定张先生遭遇了网贷诈骗,并说明这是一种仿冒银行类的涉诈APP,因为无法在正规应用市场上架,诈骗分子只能以发送网址链接或二维码的方式引导被害人下载。

其中,在引导被害人下载APP并输入银行卡后,诈骗分子便会恶意更改中间一位数字,伪造银行卡异常现象,导致放款失败资金冻结,再诱导受害人陷入诈骗陷阱。

随后在民生银行服务经理指导下,张先生先对APP中填写本人及家人、朋友的信息进行清除,对该APP权限设置禁用,又卸载APP,下载了“国家反诈中心”APP。

民生银行龙岩新罗支行营业厅服务经理提醒,要谨防电信网络诈骗,不信来历不明的电话和手机短信,不透露自己以及家人的个人信息,不向陌生人转账汇款。如不幸被骗,要第一时间保留聊天记录、交易记录、联系方式等证据,立刻拨打“110”报警,最大限度挽回损失。

警银联动,中止“转账”风险

1月16日上午,李某来到民生银行福州分行闽都支行营业厅,告知服务经理要转账5万元。

民生银行服务经理询问了李某这笔资金的转账用途和是否认识对方收款人。李某神色慌张,支支吾吾,表示收款人为某派出所某警察。

根据李某的神态及回答,结合以往涉诈堵截的经验,民生银行服务经理怀疑李某可能遭遇了诈骗。便找了一理由将李某带至柜面取款,并将该情况告知监控岗同事。

随后,李某在柜台取款期间,又

接到了“警察”来电,催促其快点转账,否则账户资金存在被划转走风险。

此时,一直陪同在李某身旁的民生银行服务经理一边安抚李某的紧张情绪,一边再次询问是否认识收款人、是否核实过“警察”身份。李某都给予了否定回答。

鉴于,民生银行服务经理和监控岗的工作人员都断定李某遭遇了诈骗,便拨通了派出所的电话,得知并没有该位“警察”。同时,派出所立即派出民警,向李某了解具体情况。

原来,李某的信息被不法分子窃取后,对方冒充警察拨打电话,要求李某将5万元转到警方的“安全账户”。在警察和民生银行服务经理的解释下,李某立即停止了转账行为,还下载了“国家反诈中心”APP。

民生银行福州分行闽都支行营业厅服务经理提醒,公检法机关办案,一定会当面对出示警官证和相关的法律文书,实施拘留、逮捕的文件绝对不会通过微信、QQ、邮件、传真等方式传达。