

# 关注消费维权 提振消费信心

策划/社会新闻采访部

**编者按** 一年一度的“3·15”国际消费者权益日即将到来,本报联合三门峡市“12345”政务热线中心,重点围绕预付式消费维权、餐费收费消费维权、临时涨价消费维权、临期药品消费维权等消费领域热点、难点问题,筛选出一些消费者投诉的典型案列。同时,通过邀请相关部门及法律界人士分析解读,为消费者提供维权帮助,助力消费者在日常生活中维护自己的合法权益,共创美好消费新未来。敬请关注。

## 预付消费 受特殊因素影响可否延期?

本报记者 李博

近年来,消费者遭遇的各种预付消费问题备受关注。特别是受到疫情影响,消费者办理的游泳、健身、洗浴等预付卡因受到时间限制,面临不能使用的问题,促使很多消费者积极维权,希望有关部门协调帮助申请延期。

2022年9月中旬,三门峡市“12345”政务热线陆续接到10余名群众来电反映,他们于2021年5月在位于陕州区的

高阳山温泉度假区购买了游泳年卡,因疫情反复,商家将使用时间延期到了8月底。但到了8月,疫情再次来袭,眼看年卡即将到期,消费者比较着急,而当时商家也再度停业,对此,消费者希望能够协调将年卡再次延期。三门峡市“12345”政务热线将工单派发至陕州区调查处理。在陕州区市场监督管理局的协调下,商家同意再次给予年卡适当延期,消

费者对这样的处理结果表示满意。

2022年6月23日,湖滨区王女士反映,其于2020年10月20日在“21天健身房”办理一张两年卡,2021年11月她发现该健身房因疫情原因关门,工作人员承诺会自动延期。但后来她到健身房查看时,发现年卡期限并未延期。对此,王女士向三门峡市“12345”政务热线反映,后在三门峡市市场监督管理局工作人员的协调下,王女

士的健身房年卡有效期延长8个月。

据悉,关于预付卡申请延期的问题,三门峡市“12345”政务热线在接到该类诉求后,按照所属区域派发至各县(市、区)及相关部门,经过有关部门和工作人员协调后,绝大部分经营者都同意延长使用期限。

对于这类预付卡延期使用的纠纷,三门峡市市场监督管理局相关工作人员表示,疫情是重要原因,经营者并没有主观上侵犯消费者权益,但依然积极主动处理纠纷,得到了消费者的认可。同时也希望经营者积极承担社会责任,及时采取有效措施,妥善处理消费者合理诉求,尽力为消费者减少损失。

## 等待送货期间商家加价是否合理?

本报记者 王梦

购买商品时已按约定价格付款,等待送货期间却被告知需要加钱。2月11日,湖滨区刘女士购买冰柜时就遇到了这种情况,后经三门峡市市场监督管理局调解,商家在未加价的情况下,将冰柜送到了刘女士家中。

据了解,2月4日,刘女士在位于和平路与陕源路交叉口附近一家商场的“美菱”柜台购买冰柜。现场询价后,销售人员称售价899元的冰柜可优惠100元,并可直接送到家,刘女士随即付款。然而,直到2月11日,刘女士仍未收到冰柜,反而被告知冰柜涨价,不能按照之前的价格售卖。刘女士认为商家这种做法不合理,遂致电三门峡市“12345”政务热线投诉。

三门峡市“12345”政务热线接

到投诉后,立即派发工单至三门峡市市场监督管理局调查处理。经了解,刘女士购买冰柜后,该款冰柜价格又进行了调整,此前的优惠价格和调整后的价格相差较大,所以冰柜迟迟没有送到。该局相关工作人员表示,刘女士在购买冰柜时就已经支付费用,而且销售人员也同意以799元的价格销售,这种临时涨价的行为已经违反了《中华人民共和国价格法》。

据《中华人民共和国价格法》第十三条明确规定,经营者不得在标价之外加价出售商品,不得收取任何未予标明的费用。同时,《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条第二款明确规定,经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规

定。此纠纷中,商家提出涨价明显属于违约行为,消费者可以请求其履约或承担违约责任。

三门峡市市场监督管理局湖滨分局湖滨市场监管所副所长孔琼莹提醒广大消费者,在购物前,应要求商家对商品及服务做出真实全面介绍,特别是电子、家电类产品,要明确产品型号、配置、颜色、价格及交付时间等重要信息,避免落入隐性消费陷阱。消费者不要轻信销售人员的口头承诺,对可能存在争议的事项应以书面形式注明,妥善保管合同;收货时,要仔细查看商品与约定配置是否一致,若有差异应及时提出更换,同时需检查发票、合格证、三包凭证等相关材料并妥善保管,以便日后维权。

## 餐具收费 你维护自己的权益了吗?

本报记者 单义杰

大家平时到饭店用餐时,是否遇到过这样的情况:结账时账单上多了一个2元/位的餐具费,或是遇到饭店不提供免费餐具的情况。这些其实都是“消费潜规则”,商家的这种行为侵犯了消费者的公平交易权。

2022年6月18日,三门峡市“12345”政务热线接到群众在“线上三门峡”APP反映,其于当天中午和下午,分别在黄河西路与陕州路交叉口西150米东北大地锅饭店和魏国东路箭杆巴脑一锅香饭店就餐,就餐时两家饭店拒绝提供免费餐具。三门峡市“12345”政务热线将该工单派发至三门峡市市场监督管理局调查处理,在该局执法人员协调下,两位商家分别退还诉求人餐具费12元、6元。因未构成立案标准,执法人员口头批评商家,并要求商家在店内明显位置张贴一次性餐具收费标识。

记者走访市区多家中小饭店发现,餐具收费比较普遍。大多数饭店都会使用的塑料消毒餐具,价格在1—2元/套,塑料膜上没有标注餐具价格,就餐前商家也不会提醒消费者餐具收费,有个别饭店在菜单上标明了收费餐具和纸巾的价格。当问及是否有免费餐具时,有些饭店表示可以提供,而部分饭店只提供收费的消毒餐具。此外,有几家饭店在顾客扫码点餐时,要先选择用餐人数,系统自动计算餐具费。

对于餐具收费,市民徐女士有这样的经历。去年春节期间,徐女士和家人到市区一家特色菜馆聚餐,就餐前餐桌上摆放的是散装的杯子、碟子,只有筷子是包装好的,她以为是免费餐具,且就餐前服务员也没有提醒餐具收费,结账时她却发现了10元餐具费。为了不扫家人兴致,徐女士没有和商家理论,但心里很不舒服。“平时一两个人去吃饭,付一两周的餐具费不觉得有什么,如果是五六个人以上,那就要被收取十几元餐具费。”徐女士说。

河南宇萃(三门峡)律师事务所律师赵双良表示,对于餐具费、纸巾费这类费用,如果餐厅进行了提前告知,并与消费者达成协议,收取费用则是合理的。如果一些餐馆只向消费者提供消毒餐具并收取费用,则属于强制性消费。

此外,根据我国食品安全法等相关法律规定,商家应向消费者提供经过消毒且达到国家卫生标准的餐具、纸巾。这是餐饮服务中的配套服务项目,同时也是经营者的法定义务和附随义务。

赵双良提醒,如果餐厅在消费者结账之前不明确告知餐具、纸巾等收费项目及价格,属于侵犯了消费者的知情权及自主选择权。消费者可依据相关法律规定,向有关部门投诉或进行法律诉讼,以维护自己的合法权益。

## 购买药品 当心“近效期药品”

本报记者 葛洋

药房售卖近效期药品,要不要提醒消费者快过期了?3月10日,灵宝市任先生向记者反映,2022年5月14日,他在灵宝市五龙路华瑞医药店购买了阿司匹林肠溶片,过了几天准备服用时发现,该药品的有效期截至2022年5月30日,属于近效期药品,但购买时药店工作人员并没有告知。

“买药时商家应该提醒,要是知道马上过期了,我肯定不会买。”任先生说,“因家人需要长期服用阿司匹林肠溶片,我就在药店买了3瓶,回家一看,有1瓶临期。”药店工作人员对此解释,该药品不属于过期药,有效期是2022年5月30日。“我购买时没看药品日期,但工作人员有责任提醒消费者药

品是否临期,有效日期是什么时候。”

任先生希望药店给予退款并赔偿,药店拒绝。随即,任先生向三门峡市“12345”政务热线投诉。三门峡市“12345”政务热线接到投诉后,迅速以工单形式派给灵宝市市场监督管理局。该局执法人员到该药店核查后,查到了任先生购买药品的记录。因无法查证任先生购药时是否告知药品为近效期药品,故执法人员对该店工作人员进行了宣教,告知以后在销售近效期药品时需提前告知消费者。此外,该局执法人员在调查时发现,任先生在购买处方药时该店执业药师不在岗,且未将药品分类管理

规定要求凭处方销售处方药,执法人员据此对该药店下发了行政处罚决定书。

药品安全不容忽视,对于任先生遇到的问题,记者咨询了湖滨区法律维权中心律师刘静洁。刘静洁表示,迅速以工单形式派给灵宝市市场监督管理局。该局执法人员到该药店核查后,查到了任先生购买药品的记录。因无法查证任先生购药时是否告知药品为近效期药品,故执法人员对该店工作人员进行了宣教,告知以后在销售近效期药品时需提前告知消费者。此外,该局执法人员在调查时发现,任先生在购买处方药时该店执业药师不在岗,且未将药品分类管理

### 栽植造景添“花衣”



一连几天,三门峡市园林研究所工作人员对市区多处新栽苗木进行浇水、封坑、修剪等养护工作,提升绿化景观品质。图为3月10日,工作人员正在为中日友好苑内新增景观苗木浇水。  
本报记者 王梦 摄

### 防疫知识再宣传 守护健康不松懈



近日,湖滨区磁钟乡卫生院走进辖区小学和幼儿园,就近期高发的甲流、诺如病毒以及春季传染病开展预防知识宣传,普及传染病防控的相关知识。活动现场,医护人员向学生们讲解了什么是流感、流感和普通感冒的区别、如何预防流感、七步洗手法等内容。  
本报记者 吴若雨 摄

## 三门峡籍青年导演作品《钓鱼》本土首映

本报(记者李博 实习生黄楠)3月12日晚,三门峡灵宝籍青年导演南鑫携其执导的剧情片《钓鱼》,在市区三门峡里文创业街区举行首次本土展映活动。

南鑫1990年出生于灵宝,2010年开始短片创作。《钓鱼》拍摄于2021年,是南鑫创作生涯的第一部剧情片。他不仅是本片

的导演,还作为主演参演,同时担任了剪辑、音乐、美术、音效等职能,以2万元的低成本完成了这部作品。该作品讲述了灵宝几名中年人的情感与利益纠葛,为观众呈现了极具魅力的视觉艺术,饱含大量“灵宝元素”。作品在第十六届FIRST青年电影展上首映后,获得众多业内人士的好评,并提名竞赛单元最佳剧情片奖,从而引发关注。

三门峡里文创业街区位于市区建设路一处城市创意街区,由国外回乡创业年轻人孙伟博将一处老旧市场包装建设而成。该街区自成立以来,肩负“归国留学人员创新创业基地”和“青年阵地”创建的双重任务,深挖青年需求,广泛联络社会各界,发挥文创

作用,吸引了不少年轻人到这里就业。“这是《钓鱼》第一次在三门峡本土展映,选择三门峡里文创业街区这样一个深受年轻人喜爱的文创街区,取得了很好的效果!”在展映后的研讨会上,南鑫表示,未来,他将继续用影片为三门峡代言,让更多人了解三门峡,了解灵宝。

## 2022年度河南省优秀陈列展览名单出炉 《庙底沟记忆》展览入选

本报(记者单义杰)3月13日,记者从三门峡市博物馆获悉,日前河南省文物局公布了2022年度河南省优秀陈列展览推介活动结果,三门峡市博物馆《庙底沟记忆》入选获奖名单。

为深入学习贯彻党的二十大精神,促进我省博物馆推出陈列展览精品,满足人民群众美好生活的需要,河南省文物局在全省开展了2022年度优秀陈列展览推介活动,此次共有14家博物馆的15个展览获奖。

据介绍,三门峡市博物馆《庙底沟记忆》,与该博物馆基本陈列《花开中国——庙底沟与中华早期文明的发生历程》互为补充,展览内容由“栉风沐雨 艰辛创业——首次发掘”“风雨兼程 薪火相

传——二次发掘”“潜精研思 硕果累累——学术研究”三大部分构成。

展览以考古工作流程为叙事线索,采用实物展示、插画展板、影像资料、场景复原等形式,展示庙底沟遗址两次考古发掘的丰硕成果,反映考古人深厚的爱国情怀、强烈的使命担当、顽强的工作作风以及孜孜追求的敬业精神,可使游客从多角度了解真实的考古工作。

“《庙底沟记忆》展现了庙底沟遗址考古人的艰辛历程和不朽功绩,展览获奖后博物馆工作者欢欣鼓舞,不仅提高了博物馆的影响力,也更加增强了我们的文化自信。今后我们会继续借助优秀展览,更加生动地讲好庙底沟故事,讲好仰韶文化故事。”三门峡市博物馆馆长王宏民说。

## 全市文明办主任会议召开

本报(记者吴若雨)3月10日上午,全市文明办主任会议在三门峡国际文博城会展中心召开,会议深入学习贯彻党中央和省市委关于精神文明建设的决策部署,总结去年工作,部署安排今年任务。

2022年,各县(市、区)文明办和市直各单位紧扣迎接宣传和学习贯彻党的二十大精神这条主线,坚持守正创新,勇于担当作为,不断深化群众性精神文明创建活动,有力服务保障全市经济社会发展大局,推动我市精神文明建设各项工作保持积极发展态势,展现良好时代风貌。会议还特别指出了2022年我市文明实践、文明创建工作存在的短板弱项,对其提升工作做出了指示。

会议强调,2023年要重点做好以下三项工作:坚持典型带动、示范引领,推动文明理念根植人心;坚持全域推进、求真务实,推动新时代文明实践纵

深发展;坚持常态长效、共建共享,推动群众性精神文明创建提质扩面。2023年精神文明建设工作任务繁重、责任重大。会议动员全市精神文明战线振奋精神、开拓进取,聚焦主题主线,把握正确方向;加强统筹协调,形成工作合力;突出重点工作,抓好品牌活动;健全体制机制,加强队伍建设,推动我市精神文明建设再上新台阶。

各县(市、区)文明办主任,市直有关单位文明办主任,有关企事业单位和非公企业文明办主任,省级以上文明校园文明办主任及市文明办全体人员参加会议。义马市、市卫健委、市一高、市心理健康指导服务中心、三门峡市新时代文明实践代表和河南振宇产业有限公司相关负责人围绕文明城市创建、文明单位创建、文明校园创建、志愿服务等方面进行交流发言。

## 《倾听原乡的心跳》作品研讨会举行

本报 3月10日,由三门峡市文联主办、三门峡市文艺评论家协会承办的韩青诗集《倾听原乡的心跳》作品研讨会举行。三门峡市20余位文艺界人士参加研讨会。

《倾听原乡的心跳》是渑池籍作家韩青出版的首本现代诗集,该书分为乡情似酒、自然情怀、情亲如山、青春之恋、英雄颂歌五辑,通过对故乡大地、自身生活及工作的追忆和对美好未来的讴歌,以细腻抒情的笔触展现了作者对家乡美好未来的憧憬,对祖国

的拳拳深情。作者韩青供职于渑池县融媒体中心,爱好文艺,在做好本职工作之余坚持文学创作,发表诗歌及其他作品500余篇。

当天的研讨会上,与会者对《倾听原乡的心跳》一书从思想性、艺术性等方面进行了分析与点评,给予高度评价。大家一致认为,该书语言流畅,作品饱含热爱家乡、热爱家乡的真挚情感,是一部富有传统艺术美感、弘扬主旋律、具有思想深度和艺术高度的精品佳作。  
(洛军)

## 畅游四季“杏”福渑池 渑池县第十六届杏花文化旅游节盛大开幕

本报(记者马德英)又是一年芳草绿,十里杏花分外红。3月12日,渑池县果园乡李家村的百年杏林里欢声笑语,热闹非凡。以“畅游四季‘杏’福渑池”为主题的第十六届杏花文化旅游节在这里盛大开幕。

李家村位于渑池县城南部,是闻名中外的国家地理标志产品仰韶大杏的发源地和主产地。每年3月,渑池县果园乡李家村的千亩杏林竞相开放,一株株杏树繁花满枝,绘制了一幅美丽祥和的自然风景画。渑池县“杏花文化旅游节”在此已成功举办了十五届。受疫情影响,“停摆”3年的杏花文化旅游节今年又如期举行。

在开幕式表演环节,男声四重唱《花儿与少年》、散文诗朗诵《春风如诗,看十里杏花》等节目精彩上演。表演结束后,身着古装的“杏花仙子”漫步杏林中,引来众多游客拍照留念。

渑池县通过举办杏花文化旅游节,对展现乡土文化魅力、带动旅游产业发展、打造“杏”福渑池,树立渑池旅游品牌,不断提升渑池的知名度和美誉度,促进文化旅游业和经济社会发展起到了积极推动作用。据悉,该县共种植仰韶大杏1.8万亩,年产量3000万元左右,作为当地特色产业,有力带动了农民致富增收。