

聚焦3·15

擦亮眼睛 警惕消费陷阱

省市场监管局发布“3·15”消费警示

本报讯(郑报全媒体记者 李爱琴)在“3·15”消费者权益日即将到来之际,省市场监管局发布消费警示,提醒消费者提高自我保护意识,切实维护自身合法权益。

外出旅行注意维权

近期天气回暖,外出旅行逐渐增多,外出旅行时需要注意:报团旅游要选择证照齐全、资质良好、信誉度高的正规旅行社,要与旅行社签订正规书面旅游合同,慎防超低价旅游陷阱;网上团购门票和酒店要留意限制条款,是否需要预约可提前跟经营者核实;旅行途中要留存好消费发票,以便权益受损可及时投诉维权。目前仍处于疫情防控期间,消费者在外出旅游时,要注意做好个人防护,尽量选择疫情低风险地区,关注并遵守当地疫情防控规定,错峰出行,避免去客流量大、人员过于集中的景点。

餐饮安全切莫大意

消费者在外就餐时要注意食品安全和

饮食卫生。要选择卫生条件好、食品经营许可证和健康证件齐全的餐馆就餐;留意收费标准、是否明码标价,结账时仔细核对账单明细并索要正规发票或收据,防止“低价高收”的情况;不要食用来历不明、感官性状异常和未烧熟煮透的食物,不要食用“野味”等新奇或高风险食物,要慎食烧烤食品,特别是路边摊位的烧烤食品,其加工制作和卫生条件较差,食品安全风险较高。

“免费美容”实为陷阱

一些美容院为了增加营业收入,会殷勤邀请消费者到附近店内“免费体验”。不要轻信美容院的“免费体验”,当消费者真正体验时,各种附加收费项目也随之产生。做美容前消费者要详细了解什么项目免费,什么项目收费,如果只想体验免费项目,应事先声明;不要轻信美容院的检测数据,一些美容院的检测数据是为了销售服务,并不具备权威性,一旦轻信,可能被销售人员的危言耸听吓到,购买不必要的产品;慎重选择,妥

善保存凭证,要选择设备较好、营业执照和卫生许可证、医疗美容经营许可证等审批手续齐全,具有一定规模资质的美容机构。在购买产品、办理美容卡、接受美容服务时,应向美容院索要购物凭证或者消费凭证,一旦发生消费纠纷可作为申诉书面证据。

理性购买保健食品

消费者购买保健食品时应注意:要认准保健食品标志和批准文号,仔细查看包装上厂名、厂址、联系电话、生产日期、有效期限、使用说明、食用禁忌等,并妥善保管购物发票和相关凭证;不轻信商家的广告宣传,不随便参加任何以产品销售为目的的免费参观、旅游、赠送礼品等活动,不要被推销者的亲情牌、优惠牌、福利牌、限购牌所吸引,避免冲动消费,更不要一次性购买大量保健食品;注意保健食品不是药品,国家明令禁止保健食品宣称对疾病有预防和治疗作用,消费者特别是中老年人、疾病患者,切勿听信保健食品能包治百病的虚假宣传广告,更不能停止正常服用或使用的药物,以免延误病

情,造成严重的后果。

选购汽车当心“套路”

消费者在购买汽车时,小心会陷入商家的“套路”,如售前承诺不兑现,巧立名目收取手续费等。为此,消费者在购买汽车时要擦亮眼睛防“忽悠”。选购时,应详细了解商家优惠、降价让利的实质内容,要求口头承诺写入合同,防止落入“优惠让利”陷阱,留好宣传及购车相关资料。要签订合同好维权。在签订购车合同时,要将购买汽车的品牌、型号、配置、价格、付款方式、质保期限、交车时间等通过文字的方式予以明确。要谨慎预付定金:根据自己的实际情况交付一定比例的定金,但诚意金、意向金,于法无据,切记不要交钱;预购汽车时,最好不要一次性提前预付全部车款,以防遭受不必要的损失。

提醒广大消费者,当自身合法权益受到损害时,要及时与经营者沟通协商,协商不成的,可拨打12315热线或通过公众号、APP、小程序等入口登录全国12315平台进行投诉或举报。

去年全省12315接收各类诉求181.58万件

为消费者挽回经济损失3.68亿元

本报讯(郑报全媒体记者 李爱琴)3月14日,省市场监管局发布2021年12315系统消费维权情况。数据显示,2021年全省各级12315共接收各类诉求181.58万件,同比增长27.99%,为消费者挽回经济损失3.68亿元。

从2021年12315消费维权情况的投诉数据来看,商品消费类投诉共计265973件,占投诉总量的63.86%;服务消费类投诉共计150522件,占投诉总量的36.14%。投诉热点主要集中在质量、合同、食品安全和售后服务等方面。

商品类投诉排名靠前的是一般食品、家居用品类和服装鞋帽类。一般食品类投诉,共85099件,占商品投诉总量的32%,集中在肉及肉制品、烘焙食品、米面制品等食品品种。二是家居用品类投诉,共22656件,占商品投诉总量的7.30%。

服务类投诉排名靠前的还是餐饮住宿服务类、文化娱乐体育服务类、销售服务类。一是餐饮服务类投诉,共29311件,占服务投诉总量的19.47%。二是文化娱乐体育服务类投诉,共23181件,占服务投诉总量的15.40%。三是销售服务类投诉,共17334件,占服务投诉总量的11.52%,主要问题有“利用预付(卡)形式侵害消费者权益,退款难”等。

从举报数据来看,商品消费类举报14.10万件,占举报总量的80.92%,服务消费类举报共计3.33万件,占举报总量的19.08%。

举报问题主要集中在广告和食品等方面。涉及广告违法的举报达9万件,占举报总量的52.3%。涉及食品举报共计18796件,占举报总量的10.09%。

相关链接

五大维权渠道要知道

对于消费者来说,一旦消费权益受到侵害,都有哪些维权渠道?

第一,可以直接找商家和服务方,通过协商解决;第二,可以向消费者协会投诉,由消费者协会出面调解;第三,可以到有关行政部门申诉,比如向12315或其他行政主管部门投诉;第四,如果双方签订有相关合同,可以到仲裁部门仲裁;第五,可以向人民法院提起诉讼。

引导公众养成良好就餐习惯

市消协发布餐饮浪费情况调查报告

本报讯(郑报全媒体记者 李爱琴)为宣传贯彻《中华人民共和国反食品浪费法》,弘扬勤俭节约、珍惜粮食的传统美德,市消协于2021年12月30日至2022年1月5日开展线上网络调查有奖问卷活动,针对市民群众日常就餐消费习惯等问题进行网络调查,引导公众养成良好的就餐习惯,共同抵制餐饮浪费现象。

活动共吸引22358人参与,获得完整答卷样本14890份。调查发现,食物剩余的主要原因按照数据高低依次是:减肥原因、卫生问题、有不爱吃的菜、饭菜分量、饭菜口味不佳、时间紧等。面对剩余食物的处理方式,绝大多数调查对象会将食物打包带走,或放进冰箱下次接着吃。但是也有30%的调查对象会选择扔掉剩余食物。

调查发现,造成餐饮浪费的原因主要为“请客吃饭,多点一点”“大份套餐,吃不完”“选餐的时候没有意识到”,分别占总样本数据51.5%、45.6%、42.9%。因“本地饮食习惯,讲究量大、实惠、数量成双”的样本数据,占总样本数据30%。

针对食品浪费现象,市消协建议,强化反食品浪费宣传教育,让反对食品浪费变成社会共识,形成“浪费可耻、节约为荣”的社会氛围。加强食品浪费执法监管,对发现的食品浪费问题及时督促整改,强化行业主管部门监管力度。

“我已阅读并同意”?

APP用户协议有哪些“坑”?

移动互联网时代,APP成了人们的必备工具。首次下载使用,点击“我已阅读并同意”用户协议和隐私政策”是常规操作。这些协议动辄上万甚至数万,长度堪比一篇论文,相关调查显示,近80%的用户很少或从未阅读。复杂的协议文字中藏着哪些“坑”?“3·15”国际消费者权益日来临之际,记者对此展开了调查。

动辄上万字,多少人会读APP用户协议?

日前,记者在手机应用市场里下载5款下载量过亿次的社交、游戏、短视频、购物等APP发现,各APP会根据自身特点规定用户协议和隐私政策的内容。不过,一些基本内容是相同的。

在用户协议方面,APP一般会介绍产品基本情况和使用规范,比如账户如何注册、注销,密码丢失如何处理;强调用户行为规范,比如要求用户不得造谣、散布谣言、虚假信息;强调本公司的权利,比如相关内容的知识产权归公司所有;此外,还会声明免责条款、留有联系方式等。

针对近年来备受瞩目的个人信息安全,用户协议一般会单独列出“个人信息保护”一章,有的还专门列出“未成年人保护”相关条款。同时,隐私政策也从个人信息的收集、管理、储存、保护等方面进行详细规定。

这5款APP用户协议和隐私政策总字数超过13万字,平均每款APP需要用户“阅读并同意”的内容约2.7万字,比一篇本科论文长,逼近硕士论文的篇幅。一些小众APP的协议相对简单,用户协议长度在数千字。

如此庞大的阅读量,有多少用户会去看呢?武汉大学网络治理研究院副院长袁康所在的联合调研组去年对1036人进行调查访谈的结果显示,77.8%的用户在安装APP时“很少或从未”阅读过隐私协议,69.69%的用户会忽略APP隐私协议的更新提示。

“用户协议和隐私政策写满了大量冗余信息,专业人士都直呼头疼,更别提普通消费者了。”袁康认为,“少有人读”反映出相关协议仍“形同虚设”,达不到保障用户知情权的初衷。

用户协议“挖坑”多多

近年来,APP用户协议和隐私政策在治理中逐步完善。不过,部分APP



新华社发

仍然在“挖坑”,消费者一不小心就容易掉进陷阱。

第一“坑”:不同意就不能用。个人信息保护法规定,个人信息处理者不得以个人不同意处理其个人信息或者撤回同意为由,拒绝提供产品或者服务;处理个人信息属于提供产品或者服务所必需的除外。

“部分APP展示商品、视频时完全没必要过度索取个人信息,那些不同意便不能用的行为是不合适的。”中国信息安全研究院副院长左晓栋还提醒说,“是否必需不该由APP单方面规定,要防止打擦边球。”

第二“坑”:暗度陈仓。今年3月,“oTMS到哪儿了”APP在首次运行时未通过弹窗等明显方式提示用户阅读隐私政策等收集使用规则,或以默认选择同意隐私政策等非明示方式征求用户同意,涉嫌隐私不合规,被国家计算机病毒应急处理中心通报。

第三“坑”:先斩后奏。今年以来,“云联健康”“寻迹旅行”等多个APP在征得用户同意前开始收集个人信息,而被一一通报。“虽然相关部门对类似行为不断加强监管,但APP违法收集个人信息的行为仍然具有一定隐蔽性。”袁康说。

第四“坑”:一次同意,次次同意。部分APP会根据需要修订隐私协议,但用户无法及时得知内容是否有所更新。比如,一款美妆APP在用户协议中表示,公司有权根据需要不定期地制订、修改本协议或各类规则,并在APP平台公示,不再另行单独通知用户。消费者使用平台服务,即表明接受修订后的协议和规则。

第五“坑”:个人信息转送第三方。一款购物APP的用户协议称,对于消费者的视频、照片、文字等,“(平台)均享有永久的、无期限及地域限制的、完

全免费的使用权”,并且“有权将其许可给任何第三方使用”“实际行使时无须另行征得您的同意”。袁康认为,APP在初始协议里就取得了将用户数据与第三方分享的授权,相当于让用户放弃了对未来个人信息流通转让的审查权利。

用户协议可否清单制?

左晓栋等多位专家认为,一些APP用户协议和隐私政策有通过晦涩难懂的文字浑水摸鱼的嫌疑,呼吁通过清单制简化了地列出消费者需要了解的内容,降低阅读门槛。

今后要进一步规范APP用户协议、隐私政策。天津财经大学商学院互联网信息与用户行为研究中心主任陈旭辉、袁康等呼吁,用户协议普遍内容繁杂,有必要从用户便捷阅读需要出发,将与用户关联的重要部分在协议前面突出显示,类似上市公司年报和学术论文摘要,方便用户了解隐私协议核心内容。

“相关协议还要进一步明确‘必需信息’‘第三方’等核心要素的范围,不能含糊地概括为‘可向第三方披露’。在分享用户信息的时候,也要将敏感的个人身份信息匿名化处理。”袁康说。

压实手机应用市场的责任。陈旭辉认为,监管部门可抓住手机应用市场这个“关键少数”,明确其上架违规APP的相应法律责任,推动其从上架APP的源头上做好把控工作。

此外,要提升消费者个人信息保护的意识,加强执法力度。左晓栋认为,青少年、大学生等群体熟悉APP,有较强的个人信息保护意识,可以成为推动完善用户协议和隐私政策的主力军,律师等职业力量要积极加入,形成违规必举报、举报必查处的良性循环,逐步促进协议内容落到实处。

新华社天津3月14日电

水利部:

打好黄河流域深度节水控水攻坚战

据新华社北京3月14日电(记者 刘诗平)水利部部长李国英14日强调,坚持节水优先,严格节水指标管理,强化节水定额管理、水效标准监管,推进合同节水管理和节水认证工作,打好黄河流域深度节水控水攻坚战。

李国英在水利部举行的相关会议上说,要强化水资源刚性约束。严控水资源开发利用总量,严格生态流量监管和地下水水位管控,严格建设项目水资源论证,实行水资源用途管制。

与此同时,开展水资源承载力动态监测预警,对水资源超载地区暂停新增取水许可,临界超载地区限制审批新增取水许可,推动形成节约水资源、保护水环境的空间格局、产业结构、生产方式、生活方式。

水利部黄河水利委员会主任汪安南表示,坚持“节水优先”方针,精打细算用好水资源,从严从细管好水资源,促进流域人口经济与资源环境“空间均衡”。

黄河水资源短缺,供需矛盾突出。与此同时,水资源节约集约利用水平有待进一步提高。

据了解,针对城市公共用水大户的高校,水利部、教育部、国家机关事务管理局近日联合印发了《黄河流域高校节水专项行动方案》,启动黄河流域高校节水专项行动。

《方案》针对黄河流域部分高校在供水设施和用水管理方面存在的问题,部署推进黄河流域高校节水工作。《方案》提出,到2023年底,实现黄河流域高校计划用水管理全覆盖,超定额、超计划用水问题基本得到整治,50%高校建成节水型高校;到2025年底,黄河流域高校用水全部达到定额要求,全面建成节水型高校。

加强防沉迷!

未成年人网络保护条例再次征求意见

新华社北京3月14日电(记者 王思北)国家互联网信息办公室14日就《未成年人网络保护条例(征求意见稿)》再次公开征求意见。征求意见稿提出,网络产品和服务提供者应当建立健全防沉迷制度,不得向未成年人提供诱导其沉迷的产品和服务。

根据征求意见稿,《条例》的制定旨在营造健康、文明、有序的网络环境,保护未成年人身心健康,保障未成年人在网络空间的合法权益;主要内容包括加强未成年人网络素养培育,加强网络信息内容规范,加强未成年人个人信息保护,加强未成年人网络沉迷防治等。

关于加强网络信息内容规范,征求意见稿提出,禁止向未成年人发送含有危害或者可能影响未成年人身心健康内容的信息。任何组织和个人不得通过网络以文字、图片、音视频等形式,对未成年人实施侮辱、诽谤、威胁或者恶意损害形象等网络欺凌行为。

为加强未成年人网络沉迷防治,征求意见稿还要求,网络游戏、网络直播、网络音视频、网络社交等网络服务提供者应当采取措施,合理限制未成年人在使用网络产品和服务中的单次消费数额和单日累计消费数额,不得向未成年人提供与其民事行为能力不符的付费服务。

2022年普通类选调生笔试延期

本报讯(记者 李娜)3月14日,记者从省人社厅获悉,原定于2022年3月19日进行的河南省2022年普通类选调生笔试延期举行。

根据“关于河南省2022年普通类选调生笔试延期举行的通知”,鉴于近期疫情防控形势复杂严峻,为贯彻落实疫情防控部署要求,保障考生和考务工作人员身体健康,经研究,原定于2022年3月19日进行的2022年普通类选调生笔试延期举行。延期后的考试时间、地点另行发布。

提升重大疫情处置实力

郑州疾控系统公开招聘281名专业人才

本报讯(记者 王红 邢进 李娜)为进一步提升我市重大疫情等突发公共卫生事件处置水平,郑州市疾病预防控制中心等17家事业单位将面向社会公开招聘281名公共卫生专业人才。

据介绍,为进一步加强郑州市疾控体系建设,今年郑州市计划持续完善“三公一大”联合流调机制,提升流调溯源及核酸检测能力,建设一支与国家中心城市定位相匹配的高质量疾控队伍。根据工作需要,郑州市疾病预防控制中心等17家事业单位面向社会公开招聘281名公共卫生专业人才。本次事业单位公开招聘涉及郑州市疾病预防控制中心和区、市(市)疾控中心17家单位36个岗位,共计招聘281人,本轮招聘多为公共卫生、预防医学、卫生检验、流行病学和卫生统计学等专业人员,旨在强化疾控机构疫情防控溯源及核酸检测能力。

本次招聘集中报名时间为3月26日-3月28日,报名网址为郑州人事考试网网上报名系统(http://www.zzr-sks.com.cn)。所有流程本着从优、从快的原则进行,确保所有应聘人员于5月30日前全部到岗,在短期内进一步夯实郑州市疫情防控流调力量。

铁路部门出台免费退票措施

本报讯(记者 张倩)14日,据中国铁路发布消息显示,针对近日全国部分地区出现多点零星散发病例和局部聚集性疫情,为配合各地政府减少人员流动、减少旅途风险、减少人员聚集等疫情防控政策的落实,铁路部门将迅速大幅调整旅客列车开行,并出台旅客列车车票免费退票措施。

自即日起,旅客在车站、12306网站等各渠道,办理2022年3月15日0时前已购各次列车有效车票退票时,均不收取退票手续费,购买铁路乘意险和互联网订餐的一同办理。

下“套”

“这款交友APP,把我们家闹得鸡飞狗跳。”武汉市民刘女士说,家里老人看了网络广告下载了一款中老年社交APP,结果被引诱充值五六千元。“新华视点”记者调查发现,如今老年人普遍用上了智能手机,但不少老年人欠缺网络安全知识,成为一些手机APP流量“收割”的对象,乃至陷入各种网络套路中。“新华视点”记者调查发现,如今老年人普遍用上了智能手机,但不少老年人欠缺网络安全知识,成为一些手机APP流量“收割”的对象,乃至陷入各种网络套路中。

新华社发 程硕作

