



热点问答

一根头发索赔千元,算不算过度维权?

本报讯(大连新闻传媒集团记者王艺)在健身房办卡,去洗车店充个值,给娃报个学习培训班,却遭遇经营者卷款跑路怎么办……3月15日,大连法治文化基层行志愿服务队举办“3·15”国际消费者权益日公益普法讲座,来自北京市盈科(大连)律师事务所的5位律师围绕“共筑满意消费”主题,向参与讲座的市民介绍了国际消费者权益日的由来,并就市民关心的法律问题了解读。

针对经营者卷款跑路的问题,迟瑞堂律师在讲座中告诉大家,3月14日,最高人民法院颁布了《关于审理预付式消费民事纠纷案件适用

法律若干问题的解释》,针对纠纷中的追责主体认定难、退卡难、转卡难、举证难等作出一系列规定,此规定将于2025年5月1日起施行,这一规定的落地将有效规范预付式消费正当经营,保护市民和诚信经营者的合法权益。马铭泽律师也表示,遭遇此种“跑路”情况,消费者可以到人民法院起诉,通过法律渠道解决问题。

目前很多人,尤其是年轻人喜欢网络购物,应当注意保护个人隐私的泄露,以防电信诈骗。就此,王金海律师表示,《消费者权益保护法》第二十九条明确规定,经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密,

不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施,确保信息安全,防止消费者个人信息泄露、丢失。经营者未经消费者同意或者请求,或者消费者明确表示拒绝的,不得向其发送商业性信息。作为消费者,也应当注意保护自己个人信息的安全,遇到问题要主动与网站客服平台联系,切勿通过微信或电话方式与私人联系。

对于目前网络上发布的某些代购商品存在展示商品与实际到货商品不一致的情况,王静律师认为,相关监管部门不能对直播带货的账号一封了之,还应当对网络平台和经营者给予相应处罚。

在饭店吃饭,发现饭食中有一根头发,便向饭店经营者索赔上千元……针对类似这样的消费者过度维权问题,李鑫律师坦言,经营者和消费者是市场交易中的平等主体,争议的解决既要维护消费者的合法权益,也要考虑经营者的合法诉求。对于饭店经营者来说,被举报可能面对被处罚,尤其是通过网络曝光形式维权,将直接影响饭店对外形象,消费者如果以对经营者的不利后果作为获取高额赔偿的筹码是错误的,依照《消费者权益保护法》规定,“退一赔三”比较合理。

予相应处罚。

在饭店吃饭,发现饭食中有一根头发,便向饭店经营者索赔上千元……针对类似这样的消费者过度维权问题,李鑫律师坦言,经营者和消费者是市场交易中的平等主体,争议的解决既要维护消费者的合法权益,也要考虑经营者的合法诉求。对于饭店经营者来说,被举报可能面对被处罚,尤其是通过网络曝光形式维权,将直接影响饭店对外形象,消费者如果以对经营者的不利后果作为获取高额赔偿的筹码是错误的,依照《消费者权益保护法》规定,“退一赔三”比较合理。

发现银行卡被盗刷,第一步该做什么?

本报讯(王军 李明宇 大连新闻传媒集团记者刘春鹏)日前,公安民警、银行、证券公司工作人员携手走进多个社区,围绕消费者权益保护,通过案例剖析、互动答疑、资料发放等多种方式,将反诈知识送到市民家门口,提高居民风险责任意识、权利意识和风险管理能力。

“接到陌生电话要求提供验证码怎么办?”“发现银行卡被盗刷后第一步该做什么?”居民踊跃参与,在轻松氛围中掌握反诈要领。在安

民社区活动现场,民警结合近期高发的刷单返利、虚假投资、冒充公检法等真实案例,深入浅出地拆解诈骗分子的话术陷阱和作案手法。“骗子往往利用人们贪利、恐惧的心理步步设局,大家一定要牢记‘三不’原则:不轻信、不转账、不透露个人信息!”警官通过情景模拟和视频演示,提醒居民遇到可疑情况及时报警,并现场指导居民下载“国家反诈中心”App,开启来电预警功能。银行经理从金融角度出发,

针对老年人、网购群体等易受骗人群,传授实用反诈技巧。“以前总觉得诈骗离自己很远,今天才知道骗子手段这么多!以后转账前一定多核实。”居民王阿姨感慨道。

青泥洼桥街道双合社区联合青泥洼桥派出所、证券公司开展“3·15”保障金融权益 助力美好生活”宣传活动。证券公司的工作人员重点围绕维护金融消费者合法权益开展宣传,着力提升居民防范“代理退保”“代理

维权”“减免债务”等不法中介的能力,营造和谐健康的消费与投资环境。公安民警向社区居民详细介绍电信网络诈骗的各种类型和常见手段,并结合近期发生的真实案例,剖析诈骗分子的作案手法,提醒居民们时刻保持警惕,避免上当受骗,同时在现场邀请居民们加入滨城反诈小程序双合社区反诈小组,向大家介绍建立家庭反诈小组的方法,提升家庭成员的反诈意识。

筑牢消防安全防线

提升识假辨伪能力 普及防火自救知识

本报讯(大连新闻传媒集团记者石晶)昨日,甘井子区消防救援大队创新宣传形式,深入辖区开展“辨真伪·学知识·护平安”主题宣传活动,通过知识科普、实物演示、趣味互动等形式,帮助群众提升消防产品识别辨伪能力,筑牢消防安全防线。

当日上午,在大连北站北广场交通枢纽,消防监督员手持灭火器、应急灯、疏散指示标识等常见消防产品,结合实物对比向群众讲解真假产品的关键区别。“正规灭火器瓶身有身份标识码和防伪标签,压力表指针必须在绿色区域。”通过现场扫码验证、性能测试等演示,消防监督员教群众掌握“一看标识、二查证书、三验质量”的辨别技巧,并提醒群众通过正规渠道购买消防产品,发现假冒伪劣线索及时拨打12315举报。

活动现场开设游戏互动环节,让群众在轻松氛围中学习消防技能,现场还向群众发放《防火手册》500余份,并结合近年来因使用假冒消防器材导致火情扩大的典型案例开展警示教育。

普及消防产品知识 打击假冒伪劣流通

本报讯(大连新闻传媒集团记者石晶)为进一步提升群众消防安全意识,普及消防产品知识,打击假冒伪劣消防产品流通,昨日,长兴岛经济技术开发区消防救援大队在新港广场组织开展“消防产品安全宣传”主题活动,通过知识讲解、实物展示、互动体验等形式,帮助群众“辨真伪·学知识·保平安”。

活动现场,消防宣传人员通过设立咨询台、发放宣传手册等方式,向群众普及灭火器、消防水带、应急照明灯等常见消防产品的选购方法、使用规范及维护要点。

拧紧渔业生产“安全阀”

开展督导检查3次 排查问题隐患4项

本报讯(王慕晴 大连新闻传媒集团记者石家家)昨日,记者从普兰店区获悉,今年以来,普兰店区安委办针对渔港渔船“双承诺”落实情况开展每月实地督导检查,以“接地气、查实情”的方式拧紧渔业生产“安全阀”,守护渔民“海上家园”。普兰店区安委办共开展督导检查3次,排查问题隐患4项,均已完成整改。

在实地检查过程中,普兰店区安委办组建专项督导组,采取“四不两直”方式开展督导检查,对全区4个渔港开展安全生产“双承诺”制度落实情况全覆盖督导。督导组成员走进渔港码头,随机登船抽查渔船安全设备,重点查看灭火器有效期、救生衣配备、作业人员持证情况等,以严格的检查标准、严实的整改措施筑牢海上安全防线。

大连机场举办消费者权益日主题活动暨阳光助残志愿服务驿站揭牌仪式 畅享出行畅心速办 提升旅客消费体验

本报讯(大连新闻传媒集团记者秦至)昨日,大连国际机场集团联合中国民用航空大连安全监督管理局、甘井子区市场监督管理局市场监督管理所、大连航空、南方航空、华夏航空、海南航空等单位,在大连周水子国际机场航站楼内举办“共筑满意消费,畅享民航出行”国际消费者权益日宣传主题活动暨“阳光助残志愿服务驿站”揭牌仪式,多措并举提升旅客消费体验。

活动现场设置了维权知识、三超行李提示、服务承诺及“畅心速办”扫码吐槽服务等宣

传展板。工作人员向旅客发放“民航知识竞赛”“我为民航代言”宣传资料千余份,并从民航法律法规、乘机常识科普等方面为旅客开展现场咨询解答,以多种形式实现政策宣贯与服务展示双效合一,有效提升旅客的民航法律意识和自我保护能力。

仪式上,餐饮服务单位代表宣读《诚信经营倡议书》,区领导为“大连市消费者满意单位”颁发牌匾。各部门、银行、商会、协会结合自身职能,为消费者宣传普

及消费维权、食品药品、广告计量、农资打假、控烟、甄别烟草真伪、金融保险等常识。在12315咨询台和法律咨询台前,工作人员及公益律师就消费维权、法律服务等问题答疑解惑,进一步增强消费者维权意识。活动同步开展春季房屋交易活动和“以旧换新”宣传活动。

普兰店区仍以“守安全、稳信心、促消费”为主题,开展“你点我检 服务惠民生”线下“百姓点检日”活动。通过张贴“你点我检”活动二维码,出动食品快检车开展“你送我检”活动,市民代表分批走进快检车,现场观摩送检样品检测全过程。同时在皮口街道分会场、城子坦街道分会场和全区各基层市场监督管理所分别开展形式多样的“3·15”宣传活动。共发放宣传资料3000余份,接受群众现场咨询300余人次。

处服务监督电话和意见建议二维码。今年新升级了“5+15+24”服务投诉工作机制(即接到投诉5分钟内转派,责任单位接到转派后15分钟内与旅客取得联系,一般情况24小时办结),确保旅客问题得到及时高效的解决,投诉处理满意率显著提升。

大连国际机场集团将以阳光助残志愿服务驿站为起点,加强社会联动,打造安全、便捷、温暖的出行环境,为大连城市文明注入新的活力。

让市民 放心消费

对涉烟违法犯罪“零容忍” 举报电话:12313

本报讯(大连新闻传媒集团记者周爱娜)近日,市烟草专卖局向市民发出提醒:卷烟属于国家专卖,无证经营卷烟、无证运输卷烟、销售非法卷烟(电子烟)等都属于违法行为。消费者在购买烟草制品时要选择正规渠道,注意查看产品标识和32位激光喷码,确保购买到安全、合格的产品。如果发现假冒伪劣烟草制品,请及时向烟草专卖局或相关部门举报,举报电话:12313,对提供涉烟违法线索的市民,

市烟草专卖局将按照有关规定予以奖励。

市烟草专卖局专卖处相关负责人表示,近年来,大连市烟草专卖局始终坚持以“零容忍”态度打击制假售假、走私贩私行为,通过加强与公安、海关、市场监管、海警、邮政管理等部门的协作,形成“信息共享、联合执法、快速响应”的联合执法机制。

市烟草专卖局将持续深化多部门跨区域联合执法,始终保持高压严打态势,

聚焦重点领域和重点环节,加大对制假走私犯罪团伙全链条打击力度,持续开展打击海上走私犯罪,打击非法经营烟丝烟叶制假原辅料等专项行动,严厉打击互联网售卖电子烟和新的涉烟违法犯罪活动,严惩幕后组织者,斩断制假走私链条,坚决遏制各类非法卷烟(电子烟)冲击大连市场,推动构建“政府主导、部门联动、社会共治”的烟草市场治理格局,营造更加放心的消费环境。

“‘3·15’特调站”备受瞩目



活动现场,居民积极参与。

受访单位供图

本报讯(大连新闻传媒集团记者郜治)3月15日,市文明办携手中山区新时代文明实践中心及老虎滩街道、中南社区,在中南路大商新玛特广场举办了“诚信经营·放心消费”实践活动。

活动现场,“3·15”特调站”备受瞩目。虎滩市场监管所的执法人员为消费者提供了维权咨询与纠纷处理服务,通过典型案例普及了消费陷阱的

识别方法。商户代表和重点企业在诚信承诺墙上签名,以示对诚信经营的承诺。互动问答环节则通过实物案例教导市民如何运用《消费者权益保护法》维护自身权益。张亮麻辣辣理代表商户发言,强调了诚信经营的重要性。同时,志愿者代表宋波宣布将成立“诚信巡查监督队”,对商户进行监督,并与市场监管部门合作,提供便捷的维权通道。

餐饮服务单位代表宣读《诚信经营倡议书》

本报讯(王慕晴 大连新闻传媒集团记者石家家 宋晓桐)昨日,普兰店区以“共筑满意消费”为主题,在“莲城海集”开展“3·15”安全满意消费月”系列活动启动仪式。

仪式上,餐饮服务单位代表宣读《诚信经营倡议书》,区领导为“大连市消费者满意单位”颁发牌匾。各部门、银行、商会、协会结合自身职能,为消费者宣传普

及消费维权、食品药品、广告计量、农资打假、控烟、甄别烟草真伪、金融保险等常识。在12315咨询台和法律咨询台前,工作人员及公益律师就消费维权、法律服务等问题答疑解惑,进一步增强消费者维权意识。活动同步开展春季房屋交易活动和“以旧换新”宣传活动。

普兰店区仍以“守安全、稳信心、促消费”为主题,开展“你点我检 服务惠民生”

向市民普及《消费者权益保护法》

本报讯(大连新闻传媒集团记者郜治)昨日,中山区启动以“共筑满意消费,营造放心环境”为主题的“安全消费满意月”系列活动。此次活动由中山区市场监督管理局主导,京东MALL(大连天津街店)承办,并得到中山区烟草专卖局的协助。

活动现场设置了消费安全警示展区和法规咨询台,工作人员通过案例解析、发放法规手册等方式,向市民普及《消费者权益保护法》和《食品安全法》等法律知识。现场还展示了ODR在线纠纷解决平台的操作流程。

为表彰在诚信经营和优质服务方面作出突出贡献的企业,中山区市场监管局向罗森、麦当劳等6家企业颁发了“消费者满意单位”荣誉证书。活动还通过“安全隐患大家找”趣味游戏,让市民在轻松愉快的氛围中提升对消费安全隐患的识别能力。此外,中山区市场监管局计划将安全满意消费大讲堂带入校园和商圈,提高公众消费维权意识。

在执法方面,中山区市场监管局已查处多起侵害消费者权益的案件,重点整治了食品安全、计量等领域的问题。活动期间,执法部门将继续对空壳企业进行排查,保护消费者权益。

据了解,今年中山区“安全消费满意月”活动将持续到4月,其间还将开展执法人员专题培训,提升业务水平,确保高效响应消费诉求。

聚焦 金融消费安全

反诈宣传进社区 守好居民钱袋子

本报讯(大连新闻传媒集团记者刘春鹏)日前,在沙河口区委政法委的工作指导下,辖区多个街道与银行、保险公司等机构紧密合作,开展反诈知识宣传活动,提升社区居民的金融安全意识,守护好居民的“钱袋子”,营造安全、稳定、和谐的社区金融环境。

“以前只知道诈骗很可怕,但对具体的手段并不了解。听了今天的讲座,才发现诈骗就在身边,以后可提高警惕。”居民李大爷说。在马栏街道西苑社区活动,一场以“消费者权益保护警示”为主题的反诈宣传正在进行中,主讲人深入浅出地讲解了各类诈骗手段的运作机制。从诈骗分子如何获取个人信息,到他们运用何种种话术诱导受害者转账汇款,都进行了细致剖析。在讲座过程中,还穿插了多个互动环节,邀请居民分享自己或身边人遇到的疑似诈骗经历,并现场进行分析解答。这种互动式的教学方式极大地调动了居民的积极性,现场气氛热烈非凡。

在西安路街道黄河社区活动现场,银行工作人员精心制作的宣传手册,用通俗易懂的语言,向五老们讲解常见的诈骗手段。为了让大家有更直观的感受,工作人员还带来了一些真实的诈骗案例视频进行播放,并现场模拟诈骗场景,邀请老人参与互动。一位扮演诈骗分子的工作人员拨通模拟电话,操着专业话术试图哄骗“上当”,扮演居民的老人巧妙应对,引发阵阵笑声,也让大家在欢乐中加深了对诈骗手段的认识。

除了线下活动,社区还充分利用线上平台开展反诈宣传。通过社区居民微信群定期发布反诈知识、案例警示等内容,让居民们随时随地都能了解到最新的诈骗动态和防范措施。同时,社区还鼓励居民积极转发分享,扩大宣传覆盖面,形成全民参与、共同防范的良好氛围。

“冒充领导转账” 骗局情景再现

本报讯(樊廷麟 大连新闻传媒集团记者邵海峰)近日,一场别开生面的金融教育活动在大连市一家世界500强企业内开展,浦发银行大连分行举办“筑梦新家园·共筑消防防线”专题活动,为企业百余名企业员工送了一场实用又有趣的金融知识讲座。

在活动现场,浦发银行大连分行的金融讲师团队针对新市民在金融消费中的热点难点问题,结合企业员工实际需求,精心准备了专属的金融知识“大礼包”,通过真实案例剖析、风险提示和趣味互动问答,把复杂的金融知识变得通俗易懂,生动地情景再现了“冒充领导转账”“刷单返利”等常见金融骗局。同时,积极引导企业员工树立“三不原则”:不轻信陌生链接、不透露验证码信息、不盲目投资理财,切实增强大家的风险防范意识,守护好自己的“钱袋子”。

当天,浦发银行大连分行原创设计的“金融安全锦囊”帆布袋十分抢手。该企业员工说:“这个帆布袋太实用了,以后出门带着它,就会想起今天学到的金融知识,时刻提醒自己别掉进诈骗陷阱。”

反诈宣传活动 进校园进社区

本报讯(张笑 俊杰 徐晗 大连新闻传媒集团记者邵海峰)日前,兴业银行大连分行积极履行社会责任,开展了一系列金融知识宣教活动,分别走进校园与社区,为大学生群体和社区居民普及金融知识,提升其风险防范意识与识别诈骗的能力。

在国家金融监督管理总局大连监管局的指导与支持下,大连市银行业协会、兴业银行大连分行与大连东软信息学院联合举办了“保障金融权益,助力美好生活”金融知识进校园活动。活动现场,兴业银行大连分行金融教育宣传员结合真实案例,向学生们详细讲解校园诈骗的常见形式及金融诈骗识别方法,剖析非法集资、电信网络诈骗、洗钱等金融违法犯罪的最新特点与新趋势,引导学生提高金融风险防范意识。同时,通过线上有奖知识问答、趣味点钞比赛等互动形式,普及贴近校园生活的金融知识。

兴业银行大连分行营业部则携手大连市公安局内保支队金融大队走进中山区青泥洼桥街道安民社区,开展反诈宣传教育活动。民警以真实案例为切入点,介绍电信诈骗常见类型,从熟人诈骗、冒充公检法诈骗到网络刷单、虚假投资理财等新型诈骗手段,剖析诈骗的多样性和隐蔽性。兴业银行大连分行营业部工作人员从金融专业角度,讲解如何识别银行账户异常交易及遭遇诈骗后的紧急应对措施,并通过互动问答激发居民参与热情。活动特别设置情景模拟环节,银行工作人员和民警扮演诈骗分子与受害者,再现诈骗场景,居民踊跃参与,进一步提升对诈骗手段的认识与应对能力。

银行与商家联动 保障消费者权益

本报讯(宋歌 大连新闻传媒集团记者邵海峰)为切实提升金融消费者权益保护意识,日前,华夏银行大连星海广场支行携手大商集团大连商场共同开展“保障金融权益 助力美好生活”主题金融教育活动。

本次活动聚焦当前金融安全热点问题,采取“视听宣导+互动体验”双线并行的创新模式。在宣导环节,银行专业团队通过展播反诈宣传视频、发放《金融知识手册》等形式,结合“虚假投资理财”“代理维权骗局”等典型案例,深入剖析新型诈骗手法,传授账户安全防护要领。为增强知识转化效果,活动设互动体验环节,通过寓教于乐的互动问答游戏,引导参与者掌握安全用卡、理性维权等实用技能,有效提升消费者对突发金融风险的处理能力。

华夏银行大连分行相关负责人表示,将联合各方力量构建常态化宣教机制,重点推进“银发金融课堂”“新市民金融服务站”等特色项目,切实筑牢金融消费安全防线。