中国水运史上的最大工程

长江口深水航道治理三期工程通过验收

3月14日，我国最大的水运工程长江口深水航道三期治理工程通过交通运输部的验收。从东海到上海外高桥码头水深12.5米、全长92.2公里、底宽350米至400米的双向航道，拔掉了卡在长江口进出东海咽喉要道的“骨鲠”，对整个长江流域地区经济飞跃具有重要意义。新华社发

中央政府30年投7亿元维修保护西藏寺庙

3月14日，文物维修人员在拉萨哲蚌寺措钦大殿的释迦牟尼佛堂打“阿嘎”土。自20世纪80年代以来，中央政府先后拨款7亿元人民币和大量黄金、白银用于西藏寺庙的维修和保护。

新华社记者 格桑达瓦 摄

北京等22家城市消协维权组织指出

消毒餐具另收费侵权

据新华社北京3月14日电（记者刘浦泉）北京、上海、香港等22家城市消协维权组织14日联合发出的《致餐饮企业的公开信》指出，向消费者提供消毒餐具是经营者应尽的法定义务。不管餐饮企业是否明确告知，另行收取消毒餐具费的做法都于法无据，侵犯了众多消费者的公平交易权。

22家城市消协维权组织包括北京、杭州、天津、上海、重庆、香港、澳门、沈阳、大连、长春、哈尔滨、南京、厦门、济南、青岛、武汉、广州、深圳、成都、昆明、西安等21城市的消协（消委会、消保委）及中国消费者报社。

22家城市消协维权组织指出，消费者到餐馆、酒店就餐，购买的标的既包括食物，也包括餐饮企业的服务。另行收取消毒餐具费属于强制收费，违反了公平原则。此项服务产生的费用是经营成本的一部分，作为法定义务的承担方，餐饮企业理应承担此项费用，而不能因为餐具密封包装，就将消毒产生的费用转嫁到消费者身上。

3月14日，江苏省举行“绿色·消费·服务”大型公益活动。 新华社记者 陈琪 摄

3月15日国际消费者权益日

今年主题“我们花钱，我们维权”

3月15日是国际消费者权益日，今年国际消费者权益日的主题是“我们花钱，我们维权”。

1962年3月15日，肯尼迪在美国国会发表了有关保护消费者利益的总统特别咨文，首次提出了著名的消费者的4项权利，即安全消费的权利、消费时被告知基本事实的权利、选择的权利和呼吁的权利。随着消费者权利保护工作的开展，肯尼迪提出的4项权利和满足基本需求的权利、公正解决纠纷的权利、掌握消费基本知识的权利和在健康环境中生活工作的权利，一并成为全世界保护消费者权益活动的8条准则。1983年，国际消费者协会把每年的3月15日定为国际消费者权益日。中国消费者协会于1987年加入国际消费者协会。**（据新华社北京3月14日电）**

世界顶级大牌再陷质量门

范思哲、HUGO BOSS等品牌近六成进口抽检服装不合格

新华社杭州3月14日电（记者屈凌燕）浙江省工商局14日公布，“3·15”前夕工商部门对进口品牌服装质量抽检结果不容乐观，近六成抽检服装不合格，其中包括范思哲、HUGO BOSS等多个顶级大牌。继2006年1月29日浙江工商局“火烧”其乐、HUGO BOSS、D&G等十多个大牌不合格皮鞋后，世界顶级大牌在中国再陷质量门。

近期浙江省工商局对杭州、宁波、台州三地市的多个商场销售的85批次进口品牌服装进行了质量监测结果显示，批次合格率仅为43.5%，来自意大利、韩国、法国等11个国家和地区的30个国际知名品牌服装被判不合格。

从本次检测情况看，这些一直被消费者追捧的大牌进口服装产品中存在较严重的安全质量问题，例如色牢度、pH值、甲醛含量等重要的安全指标不合格，将会造成染料脱落、破坏皮肤酸碱平衡、刺激呼吸道黏膜和皮肤等，对人体产生潜移默化的危害性。

而有的进口服装甚至连成分含量也标注虚假，例如纤维含量标注为100%羊毛，实测为腈纶53.1%/羊毛46.9%。此外，工商执法人员在抽检中发现，使用说明标注混乱也是普遍存在的问题之一。

洋品牌、奢侈品以其贵得惊人的价格，让国人仰视，他们曾经头顶“高质”“免检”的光环，在国内享受“超国民待遇”。然而，近年来浙江工商因应一体化市场监管要求，加大了对洋品牌监管力度。从2005年以来，浙江工商一次又一次的亮剑，雀巢婴儿奶粉碘含量超标、麦当劳违法广告、索尼数码相机不合格、国际品牌服装质量不合格、东芝等四个品牌手提电脑质量不合格、进口皮鞋质量不合格、LV包不合格等案件，使洋品牌走下神坛。

本次被监测到的不合格产品服装的产地主要来自意大利、摩洛哥、韩国、法国、土耳其、罗马尼亚、埃及、毛里求斯、越南、印度、孟加拉国等11个国家和地区，包括HERMES（爱马仕）、versace（范思哲）、DOLCE&GABBANA、JUST cavalli、TRUSSARDI、HUGO BOSS（雨果 博斯）、VERSUS、PAUL&SHARK（鲨鱼）、TOMMY HILFIGER（汤美）、CLRIDE.n、ZARA、H&M、BRAUN BUFFEL、CK JEANS等30个国际知名品牌，产品涉及牛仔裤、羊毛衫、T恤、针织休闲服、便裤、棉服、裙子、女式半身裙、衬衫、西裤、外套、单西服等多个类别。

具体不合格名单以及抽检批次的货号、条码、款号、色号、编号等详情请登录浙江省工商行政管理局网站查阅。

牛肉检疫

3月13日，内蒙古科尔沁牛业集团的检疫人员在低温流水线车间进行逐块牛肉检疫。该企业引进国际最先进的食品安全生产和检测体系，牛肉产品上市前要经过30多道消毒杀菌工序和10次以上的检疫。产品销售到国内各省市并出口到欧洲10多个国家，未出现一起食品安全事故。 新华社记者 李欣 摄

一句话新闻

湖南：卡式消费投诉首次跃居10大热点投诉行列

上海：电视电话直销高居各类消费投诉榜首

黑龙江：商品房、汽车仍是消费者投诉热点

（据新华社3月14日电）

浙江工商消保委介入维权

提五招应对丰田召回“同损不同赔”

新华社杭州3月14日电（记者屈凌燕）随着“3·15”的临近，丰田“召回”事件再次引起各方关注。浙江省工商局和浙江省消保委14日公开表示，要高度重视并主动介入丰田“召回门”事件，并发布《丰田召回事件浙江消费维权措施通报》，明确提出五条应对措施支持消费者维权。

丰田公司宣布在中国召回的一汽丰田生产的RAV4车，目前在浙江省销售的大约7000辆，占全国十分之一。记者了解到，同样作为丰田问题汽车的受害者，受到的待遇却有鲜明的反差。

浙江省工商局局长郑宇民认为，目前丰田对中国消费者存在“同损不同赔”等现象。

针对此次丰田全球性召回，浙江省工商局、浙江省消保委今天联合发布《丰田召回事件浙江消费维权措施通报》，明确提出五条应对措施：

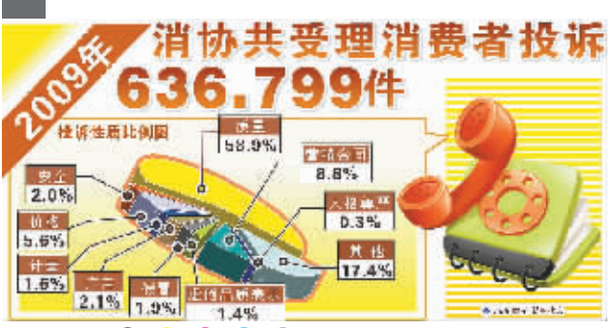
一、敦促丰田公司加快浙江RAV4问题汽车召回的处理进度。

二、要求丰田公司对消费者因此召回造成的损失予以赔偿，应该认真对待浙江消费者的赔偿主张；如主动上门召回，应该给消费者提供同车型使用或者补偿相应的交通费用；如车主返店修理，应当补偿消费者包括汽油费、误工费、误时费等等；车辆尚未交付的，应当允许解除预约，全额退还。对因此引起的消费纠纷投诉到消保委的，各地工商局、消保委要积极调解，调解不成的，要支持消费者通过仲裁、诉讼等途径依法处理。

三、建立全省统一的消费者保护统一平台，浙江省消保委将依托消保委汽车专业委员会，建立处置机制，落实专人负责的处理投诉，加大对消费者合法权益的调解力度，在工商网站上开汽车维权消费的专栏，并对情况进行反馈，及时公布信息，公布投诉内容，公示投诉结果。

四、对汽车4S店全面整治的规范，组织开展一次对全省汽车销售服务行业的专项整治。

五、开展对消费者的汽车消费教育活动，充分利用媒体和省国民消费教育学校等载体，充分告知消费者应有的权利，通过开展汽车消费教育活动，进一步提高消费者维权意识和维权能力，树立理性、责任、文明的消费理念。



他山之石

为退换货畅通无阻

各国“妙招”保障消费者权益

退换货难是普通消费者常常遇到的问题。而在美国、加拿大、法国、意大利、英国、韩国等国家，除了规定在期限内（基本是1个月）持购物小票或收据可以无条件退货外，还有一些国家制定了针对逾期、网络购物退换货的有效“妙招”。

美国：过了期限也可退货

如果购物小票或收据丢失，但没有超过规定的退货期限，店家将为消费者购买的商品进行退换，钱款可参照截至退货时该商品的最低售价返还。如果货物退换期限已过，商家则不能为消费者退还现金，而是折算成在该品牌各连锁店消费的现金卡。

消费者在退换商品时不一定非要到原先购买的同一家商店，只要选择就近的同品牌连锁店即可。

如果是网络购物，消费者只需在收到不满意货物时将货物直接退给快递公司，商家会在收到退货后的一段时间内将货款返还到消费者的信用卡中。如果消费者觉得这种退货方式耗时较长，也可以选择到附近的任何一家该品牌连锁店直接退货，这样货款可以马上退还到信用卡中。

法国：在超市发现买贵了可退货

在超市购物后，顾客如果发现食品价格不够便宜，只需把所购买的商品拿到服务台，等待服务人员确认商品的品质和包装完整后，也可顺利退货。

即使消费者不小心弄掉了衣服上的价签，只需让商场的服务人员检查一下衣服，确认新旧程度和整洁度不会对下次销售造成困扰，便可退货。

为了保证食品质量，法国法律还规定，每种商品的标签上都须标明生产日期、保质期等内容。凡是使用了添加剂的商品，还要列出其所使用添加剂的详细情况。商店如有过期食品被检查部门发现，将被勒令关张。

加拿大：没有质量问题也可退货

加拿大的消费者常常并不是因为所买产品出现质量问题才退货，很多人是因为回家试用产品后觉得不满意而决定退货的，一般只要不影响被退商品的重新销售即可顺利退货。有的地方还规定，如果多收了顾客钱被发现，顾客可以找商家，享受该项商品的免费待遇。

加拿大拥有各种消费者权益保护组织，包括政府机构、消费者协会、各行业消费者权益保护组织等，它们负责处理投诉和咨询、发布市场信息、介绍消费技巧、提供有关法律咨询、调查被指控违反法律规定的行为等事务。此外，加拿大还有众多保护消费者权益的单项法律法规，比如《竞争法》对虚假广告、误导广告的含义予以明确界定，并强化处罚力度。

韩国：网络实名制保护网上消费者

网络实名制是韩国确保网购安全的第一道防线。韩国从2005年开始实行网络实名制，到目前为止所有的电子交易网站均已引入了实名制。无论在网络平台上开店的卖家，还是购买商品的买家，都首先需要进行实名注册，获得网络登录证号码。

网站要求注册者填写网络登录证号码并进行即时认证，全国联网的身份验证系统确保伪造的号码无法通过，并可以追踪到每一个人的最新居住地址以及手机号码。在此情况下，如果消费者在网上购物后退换货，卖家都会及时处理。如果消费者遭遇严重侵权，只要向警方举报，任何违法行为都将无所遁形。

日本：被上门推销诱惑签下的合同可解除

消费者如果在家里被突然的上门推销诱惑，没有考虑好就签订了合同，事后却后悔，可以在一定期限内要求解除合同，而不会被要求赔偿违约金。

对于网上购物或者电视购物，在规定期限内都可以无条件退货。但如果超过期限，即使取消订货也存在不能全额退款的情况。

如果是定做的商品、穿过的内衣，或者是已经吃过的食品，在商品本身无质量问题的情况下，就不能退货或更换。

新加坡：小额赔偿法庭助消费者维权

如果消协解决不了问题，顾客可根据情况向新加坡小额赔偿法庭申诉。于1984年开始设立的新加坡小额赔偿法庭属于法院系统，受理1万新元（约合4.9万元人民币）以下的案件，涉及房屋、旅游及装修等各种纠纷。调解的结果具有法律约束力，一方若不履行，另一方可以申请强制执行。

此外，新加坡国家旅游局也设有商家“黑名单”，这对商家起到了一定的震慑作用。新加坡消协还与其他一些国家消协签有合作协议，为双方游客在彼此国家旅游购物发生问题时向商家讨公道。

英国：网上交易订单可无条件取消

消费者在网上购物后，如果反悔，随时可以取消订单，并不需要向商家提供任何理由。由于网络购物群体日益壮大，消费者权益组织也正在相应地加强对网络商家的监督。

英国消费者权益组织“监察者”不久前对网络销售巨头亿贝公司开战，因为该公司的英国网站上公开销售危险管制刀具。亿贝在收到“监察者”发出的警告后撤下了违法刀具页面。

意大利：超过退货期限也有办法补偿

如果超出退货期限，可以选择两个办法解决问题：一是找该商品的服务中心，根据条例规定维修或者更换；二是直接找到商家，参照法律规定的保质期限进行维修。

如果该商品已经返修多次，则商家有责任帮助消费者调换相同商品，或者根据消费者意愿换取等值的其他商品。如果这些都无法实现，则消费者可以提出将购买合同作废，重新拿回所付的钱款。

新华社记者施蓉、牛海荣、尚栩、杜静、陈怡、蓝建中、王亚宏、张永兴，报道员刘寒子 （据新华社北京3月14日）

青海举行纪念『3·15』活动

3月14日，西宁市消费者协会工作人员现场受理消费者维权投诉。当日，青海省工商、消协、质监等部门在西宁市举行纪念“3·15”国际消费者权益日宣传咨询服务活动，迎接即将到来的以“消费与服务”为主题的“3·15”国际消费者权益日。 新华社记者 张宏祥 摄

●『3·15』国际消费者权益日 ●『3·15』国际消费者权益日 ●『3·15』国际消费者权益日