

携手共创消费维权新媒体信息传播新局面

本报讯 全国消费维权新媒体工作研讨会日前在江苏昆山召开。来自全国各省消协组织的80多位新闻宣传主要负责人与会。

本次会议以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为指导,以强化消协组织新媒体平台在消费维权工作宣传和消费教育中的作用为

主题,分别邀请国家市场监督管理总局新闻宣传司,上海、浙江等省市消保委负责人以及腾讯等专业技术机构,采取专题讲座的形式进行研讨交流,同时会议针对各地消协组织在官方微信自媒体运营实操方面的问题,专门邀请消费维权新媒体联盟技术运营机构进行了分享交流。

中国消费者协会副秘书长

栗元广在讲话中指出,发挥好消协组织的自媒体信息传播优势,推动并积极开创消费维权全媒体融合发展新格局,与主流媒体一道共同履行好消协组织向消费者提供消费信息和咨询服务的法定职责,是各地消协组织适应消费者权益保护和市场发展新形势,着力提高消费维权“事前防御能力”和信息传播的重要

手段,各地消协组织应当以本次研讨交流为契机,努力提高自有新媒体平台的信息传播能力和传播内容质量,切实为保护消费者合法权益做好信息传播保障工作。

会上,国家市场监督管理总局新闻宣传司有关同志结合当前国家市场监管工作和新闻宣传的总体要求,就舆情监测与发

布机制在市场监管工作中的重要性,新媒体如何服务好市场监管,搭建媒体矩阵,提高新媒体信息传播质量等进行了分享交流。

会议还就推进消费维权新媒体信息发布质量,及时在商品和服务领域辟谣,探索开展消费维权新媒体信息传播激励机制等进行了深入的研讨交流。

维权案例

吃饭遭遇最低消费 消保委调解退款

消费者酒店宴请亲朋,不料遭遇最低消费,只好多点一些明显吃不了的饭菜。日前,安徽省阜南县消费者保护委员会经过耐心调解,成功处理一起酒店最低消费投诉纠纷,消费者获得1000元退款。

朱先生是阜南县当地人,儿子谈了对象,女朋友是外地人。今年五一假期,男女双方订婚,女方家长及亲属从外地赶来,下榻于阜南县城某酒店。为了表达诚挚欢迎之意,朱先生找到该酒店内设的餐饮部,提前预订了一个较大的包间,用于晚间款待客人(订婚仪式安排在另一家酒店)。当时,店方并未向他提及任何说明或提示价格方面的规定。

到了订婚仪式结束的当天晚上,大家来此赴宴聊天。朱先生点菜时,服务员却说:“酒店有规定,在这个厅消费底价是2000元,烟酒饭菜消费必须满2000元方可就餐。”

朱先生说,因为当天中午他们已在另一家饭店举行过正式的订婚宴,酒菜很丰盛,大家都已吃得酒足饭饱,晚上到这里属于吃顿便宴、叙话聊天。因此,明显不需要点那么多的烟酒饭菜。当时,女方家的客人也表示,只是想吃些清淡的菜肴。然而,提出换包间之后,酒店又表示其他包间都已经预订,没有空位。无奈之下,朱先生只好继续留在原包间,点了2000多元的饭菜,最后剩下很多,明显造成了浪费。

第二天送走客人后,朱先生想起这事,原本儿子订婚的喜悦,被这一意想不到的插曲弄得很是不快,感觉该酒店搞强制消费,严重侵犯了自己的权益,于是找到县消保委投诉。

接到投诉后,消保委的同志立即进行了走访调查,证明朱先生投诉的情况属实。

酒店解释说,客人使用的那个包间是一个较大的厅,环境

好、桌子大,一次可容纳20多人就餐。因为平时预订这个包间的客人较多,所以规定了最低2000元的消费起点。整个酒店也只有两三个这样的包间,其他的都是普通厅,并未设置最低消费。

工作人员分别向酒店讲解了《消费者权益保护法》第九条、《餐饮业经营管理办法》第十二条等法律规定,明确指出法律法规均禁止餐饮经营者设置最低消费,消费者享有自主选择商品或者服务的权利。设最低消费,实际上就是一种强制消费,加重了消费者的负担,侵害了消费者的选择权。

宣传后,酒店方认识到错误,表示立即取消最低消费的限制,保证以后预订包间时让消费者自由选择。对于朱先生的投诉,店方表示可以退还一部分费用。经调解,店方退还朱先生餐饮费1000元。

(质量新闻网)

专家解读

市场监管总局发布河鲀毒素中毒风险解析

本期专家:
王锡昌 上海海洋大学研究生院执行院长、教授
计融 国家食品安全风险评估中心食品安全事件处置与培训副首席专家、研究员

5月24日,市场监管总局官网发布关于河鲀毒素中毒的风险解析。民间有河鲀味美诱人的说法,但河鲀体内含有一种剧毒的神经毒素——河鲀毒素。近年来,因食用加工处理不当的河鲀或误食含有河鲀毒素的食物,造成河鲀毒素中毒死亡的情况时有发生。为减少因摄入河鲀毒素而引发的食物中毒,特做如下风险解析:

一、河鲀毒素毒力强,致死风险非常高

在自然界非蛋白质、小分子天然毒素中,河鲀毒素的毒性超强,毒性是剧毒氰化钠的1250倍。河鲀毒素中毒集中表现为:中毒者发病时通常急速而剧烈,出现知觉麻痹、运动障碍、头晕头痛、恶心呕吐、血压下降、呼吸困难等症状,严重者甚至会因呼吸循环衰竭而死亡。目前,在临床上还没有针对中毒者的特效解毒药,病死率较高。

二、毒素分布范围广,鲀毒鱼类要当心

河鲀毒素广泛存在于多种动物体内,除常见的河鲀外,还有蝶蛰、蟾蜍、多棘刺海星、云斑裸颊虾虎鱼、花纹爱洁蟹和圆尾鲎等。在我国引起河鲀毒素中毒的食物,主要是鲀毒鱼类。

鲀毒鱼类是指内脏或肌肉、皮肤等部位具有蓄积河鲀毒素这一特有机能的鱼类。鲀毒鱼类以鲀形目鲀科为主,在世界范围共有19属121种,我国常见品种有43种,遍布沿海、各江河下游和近海区,江浙一带称之为“河鲀”(或“河豚”)。河鲀在生殖季节时的毒性尤其强,且雌性毒性大于雄性。虽然部分河鲀的肌

肉中不含有河鲀毒素,但河鲀死后在内脏中的毒素可渗入肌肉,食用后仍可能导致中毒。

食用含有河鲀毒素鱼类,是有严格条件限制的,需要符合两个关键条件:一是只能食用可准确受控的养殖河鲀鱼,我国目前仅有红鳍东方鲀、暗纹东方鲀两种河鲀鱼可养殖;二是由专业人员严格执行特定程序加工制作的熟河鲀鱼。如要购买或食用,建议消费者慎重选购正规经营企业销售并经加工制作后的河鲀鱼,或在规范经营的餐馆适量食用,不能自行制作并食用河鲀鱼。其它含有河鲀毒素的动物,由于食用安全风险非常高,建议消费者千万不要自行捕捞、食用。

三、安全常识要牢记,远离风险保健康

河鲀毒素的理化性质比较稳定,100℃加热5小时或每天日光暴晒8小时,经20天后仍不能被完全破坏。所以,常见的盐腌、日晒和一般的烹调方式,均不能完全去除河鲀毒素。同时,在中国大陆,禁止销售养殖的河鲀活鱼和未经加工制作的河鲀整鱼,禁止加工经营所有野生河鲀(经海关检验检疫部门监管供出口的除外)。消费者一旦发现违法加工经营河鲀鱼的情况,可以拨打12315投诉举报,或向有关监管部门举报。

若因不慎误食含有河鲀毒素食物,出现头晕、呕吐、口唇及手指麻木、全身无力等中毒症状,应立即催吐,并尽快送往医院救治。

(中国食品科学技术学会提供技术支持)

消费指南

这种毒果酷似桑葚 误食后果很严重

夏季到来,各种时令水果相继成熟。有“民间圣果”俗称的桑葚,酸甜适口且分布广泛,深受广大消费者的青睐。外形酷似桑葚的马桑果,是一种含有毒素的野果,且与桑葚的成熟期相当。在我国南方城市郊区和农村地区,常有儿童误食马桑果中毒。为此,市场监管总局发出关于预防和误食马桑果中毒的警示。

外形口感难分辨,误食后果很严重

马桑(Coriaria sinica Maxim.)是马桑科马桑属植物,马桑果是马桑的果实,如豌豆大小,圆形多肉,未成熟时呈绿色,每年5-6月间成熟,开始呈鲜红色,逐渐变为紫黑色,味甜略涩。马桑全株有毒,以嫩叶和未

成熟的果实毒性较大,因其外形酷似桑葚,容易被误食而引起中毒,甚至造成死亡。主要从果形和叶形来区分:马桑果呈球形,叶对生,椭圆形或阔椭圆形;桑葚为聚花果,叶互生,叶片卵形或宽卵形。

误食毒发时间短,中毒催吐急救

误食马桑果青果15~60克即可致中毒,马桑果中毒发病较快,且目前尚无特效解毒方法。马桑果中毒反应以神经系统症状为主,轻型患者表现为腹痛、恶心、呕吐、头晕、胸闷等症状;重型患者会出现烦躁不安、血压升高、呼吸加快、全身抽搐等症状;危重型患者可发生脑水肿、呼吸抑制、心跳骤停甚至死亡。一旦发生误食

马桑果中毒,要立即对中毒者采取催吐等急救措施,减少毒素吸收,并尽快就医,切勿乱服药物,以免延误救治时机。同时,要保存可疑果实,以备检验判别。

预警科普要重视,强化意识保健康

在马桑果分布较多的地区,各地监管部门和有关单位要通过各种方式进行警示,并针对预防和误食马桑果中毒开展全方位、多形式的科普知识宣传教育。尤其在农村地区,在马桑果成熟时,家长应加强对少年儿童的看管和监护,严防少儿上山玩耍时误采食马桑果。建议消费者选择在正规的超市或市场购买水果,不要采食不认识的野果,避免误食有毒果实。