

# 白天大门紧闭 晚上生意照做 “二料”并未匿迹

## ——广东汕头澄海玩具业采访记

本报记者 亢舒 李万祥

3月14日,记者来到广东汕头澄海塑料城。汕头市澄海区是我国有名的儿童玩具集散地,这里玩具加工厂林立,而塑料城则是销售儿童玩具最集中的市场。刚到塑料城,记者就发现数以百计玩具店招牌还在,却几乎个个大门紧闭。市场里也看不到几个人,零星开门营业的只是副食品商店。

一位30多岁的男子路过,我们与他攀谈了几句,说想批发些货。他左顾右盼一番,才带我们来到他的店面,这家名为“鸿利玩具商行”的店里空空如也。男子告诉我们,电视台曝光澄海塑料城销售三无产品和使用有毒“二料”做玩具之后,当地政府就让这里的店家全部关门了,“现在都不做生意,也不能看货。”说着,他递过来一张名片,说是便于日后联系。他的妻子一边玩着电脑,一边喝着功夫茶。

“二料”是行内话,指的是被曝光的用于生产“毒玩具”的塑料原料,都是生活垃圾和医疗垃圾经简单清洗和粉碎后变成的,一些厂家生产孩子们拿在手上的玩具,用的就是“二料”。

“什么时候能开门?”我们问。“你们来得不是时候,避过‘3·15’这阵风应该就可以开了,到时候再来吧!”店主说。

记者又以看货为由敞开了几家店门,货架大多是空的,没法看货。一家名为“金烽荣”的玩具商行勉强可以进门,货架上也只有零星的二三十种货。记者边看边问,店主警惕地说,“你问这么多干什么嘛。”

记者来到塑料城市场管理服务所,两位女工作人员在值班。记者谈了刚才的见闻,问市场上的玩具是否真有问题。她们

回答说,有的有问题,所以在整顿。

走出塑料城,记者发现,不仅塑料城,澄海区街边大大小小的玩具商行几乎都关门了,只有一家卖玩具配件的商行还开着。记者说明批发玩具的来意,一位店员告诉记者,“这里正在整顿,但你放心,再过一阵肯定还会开的。去年‘3·15’就曝光过一次,关了一段时间,没多久就开了,而且这一年都开得好好的,前几天一曝光就又关了。”

经多方打听,记者获悉,“二料”作坊最集中的地方在澄海区莲下镇。到了莲下,一位路人告诉记者,没曝光以前,这里随处可见“二料回收”、“出售二料”的招牌,“你们看,现在都关门了。”

顺着路人指的方向,记者向路两旁望去,的确很多店铺大门紧闭,门口也没有招牌。不过,这是一条很宽的主干道,车来人往,可以想见,就在不久前,“二料”经营者们还在这里堂而皇之地做着生意。

往巷子里走,只见几个正在干活的搬运工。记者提出想采购“二料”,其中一位说,“这一片大多数都是加工‘二料’的,你们可以多问几家。”放眼望去,几乎所有的院子都关着大门,也听不到什么响,只是时不时能闻到有些刺鼻的塑料味儿。

走到巷子尽头,记者终于有了发现。一辆小型货车鼓鼓囊囊地拉着货物向院门外走,从外形上看很像“二料”。几个中年男子护送着小货车,左顾右盼,显得很警觉。院门拉开的一刹那,记者的猜测被证实了——院子里堆满了一筐筐废旧塑料。

转到另一条巷子,表面上看去与刚才的巷子无异,没有街名,院门口没有厂名,

也没有门牌号码,而从一道道门缝向里张望,每个院子都是一家小工厂,都有生产加工的痕迹。记者走进一个半开着门的院子,稍微往里走了几步就清楚地看到,眼前堆放着的直径1米多的满满4个大袋子里面,正是曾经曝光过的“二料”——被粉碎的塑料碎渣,横在面上的一次性输液管也一节一节清晰可见。一个年轻人赶忙出来应付,我们问“这‘二料’可以卖吗?”他有些慌张,边答边把记者往外送,“我们是福建的,货都发回福建,不卖。”

刚被曝光,“3·15”再度来临,在汕头市澄海区的莲下镇,记者所到之处依然可觅“二料”踪迹,而且货还在悄悄地送往加工厂,制成“毒玩具”。

### 采访感言

## 屡禁不止的背后

亢舒

广东澄海的“问题玩具”由来已久。据报道,2006年,国家有关部门会同广东省对澄海的玩具进行质检,合格率最低时仅为60%左右。2012年,澄海销售无3C标准玩具和用“二料”生产毒玩具的情况,被中央电视台“3·15晚会”曝光。汕头市有关负责人曾表示要加大整改力度。今年“3·15”到来之前,当记者再度回访,去年曝光的问题却照样赫然在目!

屡禁不止的背后,是无良商家利欲熏心。他们昧心追求一己私利,罔顾孩子身

心健康。这些人当初心自问:如果自己孩子玩的是有毒玩具,又该作何感想?

屡禁不止的背后,是当地治理措施不力。汕头有关负责人曾承诺对玩具行业从严整治,而今乱象依旧,我们不禁要问,整治真的如此之难?无良商家白天闭门休息,晚上生意照做,难道当地监管部门真的毫不知情?

面对毒玩具,须敦促无良商家迷途知返,也须敦促有关部门真抓实干,别再让毒玩具污染了孩子稚嫩的小手、纯真的笑脸。

## 工商系统去年挽回消费者损失12亿元

本报北京3月14日讯 记者陈郁报道:在今天举行的国家工商行政管理总局纪念“3·15”国际消费者权益日座谈会上,工商总局副局长王东峰表示,全国工商系统去年共查处销售不合格和假冒伪劣商品案件11.88万件,查处有关服务领域侵权案件2.31万件;依托12315信息化网络共受理消费者咨询517.27万件,申诉89.27万件,为消费者挽回经济损失12.25亿元。

王东峰要求,各级工商部门继续加大消费维权和市场监管执法工作力度,突出手机、家用电器、儿童用品、消防产品等涉及消费者健康安全的重点商品,以及为消费者生活关系密切和消费者反映比较集中的重点商品,严厉打击销售假冒伪劣商品的违法行为。同时加大对服务领域虚假宣传、违法广告、商标侵权、不公平格式条款等消费侵权违法行为的打击力度,进一步规范服务领域经营行为。



3月14日,工商人员在河北清河一家超市检查进货单。

“3·15”消费者权益保护日到来之际,河北省清河县工商部门组织执法人员开展消费者权益检查活动,依法维护消费者合法权益。

朱旭东摄(新华社发)

### 代表委员谈消费者权益保护

全国人大代表李瑞伟、冼润霞——

## 消除农产品源头污染

本报记者 亢舒 邓海平

农产品生产安全是全国两会代表委员们高度关注的一个话题,两会期间,两位来自农村的人大代表道出了他们的担忧。

“大城市的日常生活供应,大多是由郊区县市或邻近省份来解决的,供应量非常大。如果农村垃圾问题处理不好,就会直接影响畜牧养殖的环境,影响农产品质量。”全国人大代表、广东茂名市茂南三高罗非鱼良种场场长李瑞伟说。

李瑞伟代表说,他们在农村调研中看到,生活垃圾随意放置,很少有人管理,一些农村的生活垃圾处理设施也很欠缺。

“除了城市的水环境,我建议大家都多关注一下农村的水环境。”全国人大代表、广东增城市石滩镇沙头村党支部副书记冼润霞在广东代表团全团会议上发言时说,“一些企业直接将污水排入河涌,散乱的禽畜养殖也污染了农村的水域。一旦农村的水环境受到污染,会通过农作物延伸到整个社会。因此,为了保证食品在源头上的安全,必须加大对农村水环境的治理力度。”

全国人大代表廖仁斌、王填——

## 营造有序网络消费环境

本报记者 陈静 欧阳梦云

当前,网络购物在消费方式中的重要性日渐显现。然而,网络产品质量和售后纠纷等事关消费者权益的问题也随之显现。全国人大代表、中国电信湖南公司总经理廖仁斌认为,应努力营造网络消费的有序环境。

廖仁斌代表表示,由于电子商务运行机制和规则尚不完善,消费者知情权得不到有效行使,隐私权和个人信息容易泄露,加上从业人员的素质参差不齐等因素,侵犯消费者权益的不法行为也时有发生。

生。“我们应充分借鉴国际电商立法的经验,构建统一的电子商务法律体系,规范我国电商法的立法原则、交易主体、电子合同、电子支付、网上商业行为、个人信息的保护等基本内容。”廖仁斌代表说。

网络零售企业具有跨地区经营、无纸化操作、信息收集难等特点。对此,全国人大代表、湖南步步高商业连锁股份有限公司董事长王填建议,应由工商部门牵头,出台相关的法律法规,联合公安、税务、银监等多个部门加强对网店的监督和管理。

“我们要加强立法,打造良性的电商生态体系,优化电子商务市场竞争环境。”廖仁斌代表说。

全国政协委员麻建国、于芳、舒安娜——

## 切实增强监管有效性

本报记者 来洁

根据国务院机构改革和职能转变方案,国家食品药品监督管理总局将组建。对此,全国政协委员、江南大学教授麻建国十分赞同,“食品安全问题不断出现的一个重要原因就是监管体系各自为政。希望新设立的机构能够切实加强监管的有效性,理顺监管链条,完善法律法规,同时要增强执法力量,对于食品安全事件要出重拳。”

全国政协委员、中央人民广播电台播音员于芳说,“希望新组建的国家食品药品监督管理总局,能真正发挥监管的作用,能主动地经常性地去抽查,不要老是老百姓和新闻媒体发现食品安全出了问题之后,再去检查处理。”

全国政协委员、郑州市政协副主席舒安娜说,“政府在食品安全监管中承担着重要的责任,希望能够将食品安全工作正式纳入各级政府目标考核体系。同时,为了保证农产品安全,各级政府要建立完善农产品质量监测检验体系,使机构、人员、设备尽快落实到位,对上市销售的农产品实行强制性监测。”

全国人大代表白景富、杨晓波、韦飞燕——

## 加强诚信体系建设

本报记者 祝惠春 李哲

“诚信无小事,它和一个民族的素质密切相关。”在山西代表团的全团讨论现场,全国人大代表白景富的发言赢得了全场的掌声。白景富代表说,在信息化逐渐普及的形势下,诚信建设应得到各方面的重视,在政务、商务等各方面营造良好的社会诚信环境。

“如何建立统一的食物品监管体系,让老百姓吃得更放心,是当前社会普遍关注的一个问题。”全国人大代表、湖北省黄石市市长杨晓波认为,一方面政府要推进

## 央行有关部门负责人表示 让消费者网络支付更安全

本报北京3月14日讯 记者王信川报道:在近日由中国支付清算协会主办的首届全国“网络支付安全宣传周”启动仪式上,中国人民银行金融消费者权益保护局局长焦瑾璞表示,网络支付是金融消费者最经常接触的金融业务之一,但很多消费者的网络安全意识薄弱,风险防范能力明显不足,亟须加强这一领域的消费者保护工作,让消费者网络支付更安全。

焦瑾璞说,央行金融消费者权益保护局申请了投诉电话,目前正在试点工作的准备过程中。同时,该局正在联合相关部门系统分析梳理现有金融消费权益保护法律法规,共同研究金融消费权益保护方面的紧迫问题,开展立法调研工作。

资料显示,目前我国网民数量突破5.64亿人,网络支付用户规模达到2.21亿人,占网民总数的39.1%。去年上半年,全国支付机构网络支付业务总量53.4亿笔,金额达2.69万亿元。“新的支付手段的创新发展,不仅对支付工具管理部门提出了挑战,也是金融消费保护领域需要关注的重点。”焦瑾璞说。

中国消费者协会常务副会长兼秘书长姜天波建议,广大消费者要提高网络支付安全意识,保管好个人账户的有关信息、有关密码,同时不要到陌生的、不知域名的网站进行交易,也不要到网吧等公共区域进行网上交易,做到主动防范风险。

## 建行有关负责人表示 建设好金融消费生态

本报北京3月14日讯 记者崔文苑报道:中国建设银行产品与质量管理部总经理李尚荣近日表示,自2005年股改上市以来,中国建设银行经营业绩持续、稳定增长,这与广大金融消费者的信任和支持密不可分。

“加强银行业消费者权益保护有助于完善商业银行的自身管理。”李尚荣告诉记者,中国建设银行在消费者权益保护工作中重点关注3个方面:一是加强全行消费者权益保护工作的统筹管理,在全行范围内集中开展专项检查、客户投诉协调会、消费者宣传教育等活动,力争从源头上杜绝侵害消费者权益行为;二是多渠道持续倾听消费者声音,为改善消费者体验,更好地保护其合法权益提供线索和依据;三是将消费者权益保护落实到售前、售中和售后的全过程。

李尚荣表示,加强银行业消费者权益保护,在宏观层面还要做好3方面工作:一是健全银行业金融消费者权益保护的法律法规体系;二是加大监管力度;三是充分发挥行业协会的优势,将消费者权益保护相关内容纳入行业自律框架,构建消费者权益保护的行业自律体系。

记者观察

保护消费者权益 需要全社会合力

陈郁

保护消费者的合法权益是全社会的共同责任,有关行业、企业、消费者、媒体等需要联合起来,各司其职,协作配合,形成消费维权工作的社会合力。

要加强协调协作,积极构建消费维权综合平台。工商部门、商务部门、质检部门等有关部门应协作配合,建立健全工作协调协作机制,及时通报消费维权工作情况,共同研究解决突出问题,积极构建社会化消费维权综合平台,充分发挥职能部门和消协组织的整体优势。

要强化行业自律,切实提高行业服务水平。应通过建立教育引导等工作机制,充分发挥行业协会的规范、引导和监督等积极作用,引导经营者强化责任意识、法律意识和自律意识,自觉履行消费维权的法定责任和义务,为消费者提供合格商品和优质服务,促进源头预防和治理。

要充分运用科技手段,不断提高消费维权保障能力和水平。要提升基层消费维权执法装备,完善机构组织建设和软硬件设备,不断提升基层监管执法能力和依法行政水平,不断提升相关数据信息分析的科学性、预见性,切实发挥其在加强市场监管、开展消费警示、政策决策参考、经济结构调整、服务经济发展等方面的积极作用。

要加强舆论监督。应积极宣传消费维权工作的新措施、新成果,及时披露和曝光侵害消费者权益的问题,努力营造良好的舆论和社会氛围。媒体还要向全社会广泛普及消费知识,引导新型消费方式,倡导文明、节约、绿色、低碳、环保的消费模式。



赵乃育作 新华社发

当前,霸王条款仍是不少行业困扰消费者的“潜规则”和“硬骨头”,亟须有关部门出台相关规范予以整治,使消费者权益得到有效保障。(宗编)