

日常生活中消费侵权事件饱受诟病,读者建议加大治理力度——

读者聚焦

健康有序消费环境该如何营造?

打印费检验窗口服务成色

范子军

一张单面A4纸黑白打印要多少钱?据报道,江苏常州市高新区行政服务中心里的打印价格是5元。此问题被曝光后,当地回应称,定价来源于进驻的第三方服务机构,但5元打印价格确实偏高,目前已由5元调整为0.5元。

市场上才几角钱一张的A4纸打印费,在行政服务中心收费竟高达5元,自然会受到公众的吐槽和质疑。毕竟,行政服务中心是体现营商环境的窗口单位,打印价格等某些服务价格如此畸高,不仅会加重办事群众的负担,而且会影响政府机关的形象。当地及时协调将收费标准从5元降到0.5元,对舆情的回应无疑是及时、积极的。不过,除了打印收费价格偏高之外,其他方面收费价格是否也有这方面问题?其他地方相关服务部门是否也存在类似情况?举一反三、主动排查、及时纠正,必要性不言而喻。

值得一提的是,从官方回应可以看出,打印收费5元是入驻中心的广告公司所为。商家入驻行政中心为群众提供服务,在很大程度上代表着政府形象,入驻商家理应提供优质优惠的服务。收费非但不比市场价便宜,相反贵出许多,显然没有道理。这也提示人们,政务服务引入社会资源,不能止步于出租场地,必须对服务质量、价格等严格规范监管,绝不能让商家依附行政权力牟取暴利。

(作者地址:江苏省如皋市庆余新村)

读者关注

前不久播出的央视“3·15”晚会引发社会广泛关注,曝光的事件让人瞠目结舌。近些年,我国消费者维权意识逐渐提高,各地各部门为维护消费者权益、规范市场经济秩序、完善相关法律法规做了大量工作。不过,仍有个别地方或部门存在懒政不作为现象,个别商家见利忘义,置法律法规于不顾。对此,不少读者来信吐露个人遭遇消费“陷阱”等故事,并提出了维护消费者权益的一些思路与建议。



上图 3月19日,执法人员在安徽省肥东县八斗镇的一家农家超市专项检查食品安全。连日来,当地监管部门开展农村假冒伪劣食品专项整治活动,严厉打击农村市场销售假冒伪劣食品、无照经营等行为。许庆勇摄(中经视觉)

下图 3月18日,湖南省东安县一家超市内,2位消费者正在挑选食品。当地政府在加大监管执法力度、严守市场安全底线的同时,还积极整合消费投诉渠道,维护消费者合法权益。

严洁摄(中经视觉)



防范“花式促销”陷阱

肖子睿

每逢周末或节假日,特别是长假时,商家总会抓住机会搞促销。此时,各种消费陷阱也会来“凑热闹”,诸如“有奖销售”“低折扣”“买一赠一”“抽奖活动”等,让消费者眼花缭乱。这些促销活动表面看似比原价便宜很多,实则陷阱多多。比如,部分商家可能使用“先升后降”“明降暗升”等方式,使商品的实际价格并不优惠;还有名目繁多的返券促销活动,诱导消费者不断消费。

面对名目繁多的促销活动,消费者首先要保持理性,不要盲目消费。切莫贪图便宜,把一些实用性不大、过时或不需要的产品带回家,造成不必要的浪费;在购买打折促销商品时,要仔细查看标签内容,谨防买到“三无”产品、过期产品、假冒伪劣商品等,警惕商家“降价商品不许退换”“赠送商品不管三

包”等。其次应索要发票凭证,以便顺利维权。发票是维护消费者合法权益的重要凭证。自觉索取发票是消费者的正当权利,提供发票也是商家的义务。消费者在消费后切记要索取消费凭证,并妥善保存。如遇到经营者拒开、加税点、使用虚假发票、用其他凭证代替发票等违法违规行为,应依法维权,积极向当地税务机关举报。

最后全社会应共同营造诚信经营、和谐消费的大环境。各地市场监管部门和消费者协会要加强普法宣传,加大虚假宣传、以次充好的打击力度;商家要守法经营,诚信经营,自觉维护消费者合法权益;消费者要自觉远离各类消费陷阱和消费侵害,科学消费,理性消费。(作者单位:江西吉安安义人社局)

加强日常监管力度

刘亭

“医疗垃圾的黑色产业”“危险的辣条”“不卫生的卫生用品”……央视“3·15”晚会曝光的每一个事件都让人瞠目结舌。晚会播出后,相关部门立即展开行动,对曝光的问题紧急查处,各地区也对涉及的行业领域开展排查。

央视“3·15”晚会以其社会影响力,直击社会黑暗面的最深处,维护着公众的利益,发挥出保障消费者权益的作用。但是,很多人发现,当前仍存在这样一种不正常的现象:广大群众对自身权益的保障依赖“3·15”,相关执法部门的查处工作依赖“3·15”;甚至违法经营者害怕的也只有“3·15”。于是,有消费者感慨,希望天天都是“3·15”。

其实,各地相关部门每年开展的各类专项检查并不少,为什么一些损害消费者权益的违法行为依然屡禁不止?究

其原因,主要是日常监管和执法不严,有的地区存在懒政、怠政、应付思想,在打击假冒伪劣商品工作面前,不愿下真功夫,缺乏啃“硬骨头”的精神,碰到一点阻碍困难,便畏首畏尾。更有甚者,少数地方、个别执法部门工作人员竟成为不法企业的“保护伞”。

央视“3·15”晚会只是“查漏补缺”,针对社会中未被发现的不法行为予以曝光。群众的权益保障还需各地有关部门做好日常监管工作,把功夫下在平时,把重心放在为群众办实事上,多些真抓实干的精神,少些敷衍了事的应付。同时,新闻媒体也应深入开展“走基层、转作风、改文风”,做好舆论监督,为维护消费者权益及时发声。

(作者单位:河北省沧州市沧县凤化店乡政府)

筑牢消费维权法律体系

王宗征

今年春节前夕,笔者预存了100元话费,不料遭遇“消费陷阱”,稀里糊涂地花了不少冤枉钱。在现实生活中,住房、医疗、教育、培训等方面的消费,都不同程度地存在着消费陷阱,侵害了消费者的权益,冲击了诚信体系,可以说害处很多,其负面影响不可低估,必须严加治理。

维护消费者权益,必须树立法治思维,坚持依法治理。首先,制定和完善相关法规。根据“消费陷阱”的欺骗性、恶劣性和危害性,制定相关法律法规,厘清消费陷阱的现象和本质,惩治不当得利行为,使有关部门在执法时有必要的法律依据,增强根治“消费陷阱”的针对性和精准性。

加大对违法行为的曝光力度。要在法治的框架下,加强对消费服务行为的监督,对涉及“消费陷阱”的典型案例

予以公开,以案说法,警示和引导消费者对“消费陷阱”的隐蔽性和危害性有更为清晰和深刻的认识,增强对“消费陷阱”的警觉性,并敢于同设置消费陷阱的行为做斗争,让“消费陷阱”成为过街老鼠,人人喊打。

对消费服务单位加强监管,构筑严密、高效、具有震慑力的监督体系,不给监督留空白、留死角。同时,加大消费服务“讲诚信、重信誉”的引导和宣传力度,督促消费服务者制定并恪守“诚信服务”承诺,并且鼓励消费者敢于投诉和举报各类消费侵权行为,加快“消费陷阱”案件的立案、办案力度和效率,在依法治理氛围中,坚决清除“消费陷阱”及其滋生的土壤,让“诚信服务,合理消费”成为主流时尚。(作者单位:天津市宝坻区档案馆)

媒体应把好广告关

秦泽忠

前些日子,笔者看了某省级电视台的一款老年健步鞋广告后,毫不犹豫地拨打了电话,为自己和老伴各订购了一双。广告中声称,这款鞋的鞋底有防滑功能,抓地牢,防摔倒,很适合老年人穿。而且,广告中还承诺:买鞋后7天内不满意可退货、一年内开断底免费旧鞋换新鞋。笔者觉得,如果没有质量上的自信,谁敢作出这样的承诺?

5天后,快递将鞋送来。打开包装,一股呛鼻的劣质再生塑料味弥漫开来;拿起鞋一看,其中1只本应遮盖脚面的鞋舌却折向一边;穿上试试,感觉鞋底很硬,在地面轻轻一蹭,并无摩擦感。于是,我赶紧脱下这双鞋,照原样放回了包装盒,拨打销售电话把情况讲明,并表示虽然买了两双,但我老伴因为腿脚比较好,给她买的那双就留下

凑合穿,只希望把我这双没法穿的退了。对方在电话里说替我反映一下。岂料,10天后才有人打来电话,我想把情况再讲一遍,还没说完,对方就把电话挂了。我顿时意识到,那“7天内可退货”云云,纯粹是诱饵,一旦把鞋卖出去,就不算数了。

家门口卖鞋的实体店有好几家,买了后如果感觉不合适,可拿着购物小票去退换。这鞋可是电视直销的,总不能为了一双鞋千里迢迢跑到外省电视台去理论吧?尽管如此,我仍坚信地方主流媒体上是极少出现虚假广告的。当然,媒体也不应辜负了群众的这份信任,要严格恪守广告法,对广告客户辨清真假,切不可见钱眼开,给钱就帮其鼓噪吹嘘。否则,就无异于为“李鬼”推波助澜。(作者地址:北京市大兴区车站中里)

治理“霸王条款”需动真碰硬

吉建平

笔者的一位朋友为了健身,办理了某健身俱乐部会员,预存费用3000元,并签订《会员申请协议书》,其中规定“所交付的款项不予退还”。然而,好景不长,仅仅半年时间,该健身俱乐部因负责人变更关闭,原来预付的费用也不予退还。

这家健身俱乐部不予退款的规定,属于标准的“霸王条款”。所谓“霸王条款”,是一些经营者未经专家论证,也未经相关法律部门认定,单方面制定的逃避法定义务、减免自身责任的平等格式合同、通知、声明和店堂告示或

者行业惯例等,限制消费权利,严重侵害群众利益。这些不合理规定,不是加重了消费者的责任,就是减轻甚至直接免除了商家自己的责任义务。在现实生活中,此类“霸王条款”还有不少,诸如酒店餐厅禁止自带酒水、包间最低消费,还有的商店规定“一经售出,概不退换”,等等。

正因为“霸王条款”没有法律依据,个别商家利用信息不对称、供求关系不平衡,将不平等的消费条款强加给消费者。消费者往往是以个人形式面对集体形式的商家,存在心理弱势,在权

利受到侵害时,常常不得不认倒霉,花了冤枉钱还得受窝囊气。

在法治社会,保护消费者权益刻不容缓,对“霸王条款”的整治也刻不容缓。要铲除“霸王条款”产生的土壤,需要监管部门、消费者协会、新闻媒体、广大消费者携手合作,形成社会协同治理的合力,将各类“霸王条款”关进法律的笼子。

首先,各地监管部门要清查商场、酒店等经营场所的营业条款,一旦发现“霸王条款”绝不手软,坚决纠正。同时,对营业条款实行法律审查。

春光明媚大地绿



3月19日,游客在贵州省龙里县贵州龙架山国家森林公园郁金香基地赏花。连日来,阿格拉斯白、米兰达、红色印象等5个品种40亩的郁金香悄然绽放,吸引游客前来观赏。吴秉泽摄(中经视觉)



3月17日,周末的北京晴空万里,陶然亭公园内杨柳青翠,碧波荡漾,游人们纷纷前来享受大美春光。广原摄(中经视觉)

本版编辑 马洪超 徐达 祝伟
投稿邮箱 jrbdzhe@163.com
mzjgc@163.com