JINGSHEN WENMINGBAO
向上向善 创建创新

今日8版

值班编委 官国雄
2023年3月15日 星期三
第5713期

精神文明报社出版

精神文明報

全国精神文明建设战线 全媒中心 独家报纸

精神文明网 报社官方微信

本报(精神文明网)网址
http://www.jswmw.com.cn
国内统一连续出版物号
CN 51-0055
邮发代号 61-19

提升维权意识 优化消费环境——

别让“价格刺客”刺伤消费信心

本报记者 卢瑶

今年1月,中国消费者协会梳理出“2022年十大消费维权舆情热点”,“价格刺客”有违明码标价诚信原则就是其中之一。敢于吐槽、不断揪出“刺客”,反映出消费者的维权意识正逐渐增强。但“价格刺客”为何层出不穷?相关部门如何破解这一难题?消费者又该如何维护自己的消费者权益呢?在3·15国际消费者权益日来临前,记者对此进行了走访调查。

调查:“刺客”横行防不胜防

近日,北京某高校学生杨月儿在校内的水果捞店门口看到一张“全场8.5折”的广告,于是进店选购了一盒切好的水果。老板接过加入酸奶后再去称重。最终,一碗水果捞在打了8.5折后,仍然需要26元。杨月儿说:“当时也有很多人对水果捞的价格表示惊讶,老板却始终没有明确表明单价是多少,我又仔细在店里看了看,确实没有看到价签。”

春节期间,游客陈杰在重庆某景区的一家手工雪花酥店里询问价格时,店员回答:“12块8。”陈杰没有多想,让店员切一块称重。谁知,店员一刀下去就切了2公斤多重的雪花酥,并表示切下来的必须全部购买。在付款时,陈杰才发现,“12块8”只是一两雪花酥的价格,最终只好花500多元钱买下了这袋雪花酥。陈杰不禁苦笑:“出来旅游本是放松心情的,这件事却让我的心情好不起来,下次买东西问价,看来我得‘打破砂锅问到底’了。”

前段时间,四川省成都市市场监督管理局官方视频账号曝光了成都市中心春熙商业圈的一家售卖“童年记忆”的百货店所售商品完全没有做到“货签对位”“明码标价”。

近日记者来到这家店铺探访时发现,虽然该店已经在相关部门的要求下进行了整改,大部分商品都能在货架下方找到相应的价签,但仍有部分商品标价不明,在货架侧面的空白处,还有十几种商品的价签贴在一起的现象,而且每张价签并未对商品的规格做出明确标示。

在采访过程中,记者发现“价格刺客”的现象并不鲜见。一部分“价格刺客”是商家没有对商品进行明码标价,还有一部分则是商家利用了不规范标价等手段,使消费者误解商品的价格。

类似的情况,在全国各地多有出现。

市场监督管理局执法人员在一家水果超市对水果标签、进销货单据等信息进行检查

不同价位的商品混放、价签混贴

出招:各地出台相应政策

河北省滦南县交通运输局公职律师李英锋曾在市场监督管理局任职多年,他表示:“形形色色的商品‘刺客’问题,都是因为商家没有规范执行明码标价制度,限制、侵犯了消费者的知情权、选择权和公平交易权,让消费者被动地掉入价格‘陷阱’。无论是商家把不同价位的商品混放,还是设置的价签针对商品范围过于笼统、模糊,抑或是商家没有把消费者挑选后弄乱的商品及时归位,都违背了明码标价规定,构成价格欺诈行为,逾越了法律底线和诚信底线。”

在法律层面上,《中华人民共和国价格法》赋予了商家实施明码标价的责任。去年7月公布的《明码标价和禁止价格欺诈规定》明确要求,经营者应当以显著方式进行明码标价,明确标示价格所对应的商品或者服务。

实际上,明码标价既有利于经营者出售商品,也有利于消费者购买商品。为了更好地完善消费环境,各地相关部门根据不同的情况出台了相应的政策——

贵州省市场监管局印发《医疗美容行业价格行为监督检查指引》,着重选取医疗美容行业较常发生的线上、线下未按规定明码标价、价格欺诈、价格串通等违法行为,对典型的违法行为表现形式、适用法律法规进行了归纳梳理;提示各级市场监管部门在开展医疗美容行业价格行为监督检查中需要重点关注的问题,指导各级市场监管执法人员进一步理解和适用价格法律法规,提升执法水平,切实保障消费者和经营者合法权益。

广西壮族自治区柳州市市场监督管理局发布了《2023年柳州市市场监督管理局公共停车场停车收费专项整治工作方案》《关于规范旅游市场价格行为的提醒告诫书》,将对各类机动车停车场收费、旅游市场价格乱象进行集中整治,规范其价格行为,提升城市文明形象。同时,柳州市市场监督管理局还公开了有关价格乱象的投诉举报渠道,投诉举报一经查实,市场监管部门将依法严肃处理。

云南省景洪市市场监督管理局联合多部门发布《关于景洪市住宿业客房市场价格实行价格报备监管》的通知,要求住宿业经营者主动将客房市场价格以书面或电子版形式加盖公章报送市发展和改革局予以报备,客房销售价格(包括线上、线下等所有渠道)不得高于报备价格,并根据报备价格做好明码标价工作。

破解:营造良好的消费环境

从“雪糕刺客”“话梅刺客”,到“水果刺客”“文具刺客”,诚信缺失的商家以不明码标价、计量单位不统一、隐藏价格标签等手段,让消费者成为了不情不愿付款的“冤大头”。执法部门如何处理“价格刺客”?消费者如何防范“被刺”?消费环境如何改善?这些都是相关市场监管部门需要思考的问题。

江西省新余市渝水区市场监管局四级调研员廖海金根据自己工作经验介绍道:“遇到经营者未明码标价的情况时,可以向市场监管部门举报。市场监管部门要具体情况具体分析,不能够也不应当简单地生搬硬套某一既定标准予以处理。”廖海金表示,市场监管部门也需要在日常的监管工作外,在重要时间节点尤其是节假日期间到店巡查,对商品的标签、标识、进销货单据等信息进行检查。

近年来,全国不少地方的市场监管部门一直在推进消费投诉信息公示试点工作,并积累了不少有益经验,取得了积极成效。李英峰认为,各地市场监管部门之间可以进一步加强探索,共享消费者投诉举报和案件信息,共建消费者投诉公示信息系统,把投诉及案件处理情况晒出来,为保障消费者的知情权、选择权、公平交易权和监督权提供更多更有力的支撑。

成都市锦江区市场监督管理局消费者权益保护科科长代庆建议:“消费者在购物途中,发现物品价格超出自己接受范围,完全可以直接拒绝购买,这是正常的市场选择行为。如果是经营者出现了价格欺诈、未明码标价等行为,消费者就算并未消费,也可以拨打12315或者12345向当地市场监管部门举报。”

消费环境影响着消费者的购物意愿,代庆表示:“今年全国消协组织消费维权年主题为‘提振消费信心’,这更要求相关部门着力解决影响消费信心的难点堵点问题,让消费者敢消费、能消费、愿消费,为消费者提供良好消费环境。”如何构建更加和谐的消费环境呢?代庆认为:“消费环境需要多方共同参与、维护、改善。相关部门要在事前加以干预,日常开展集中执法检查,重点关注存在问题较多的行业及商家,对投诉较多的经营者进行约谈;加强对消费者开展消费者权益保护及维权知识宣传、理性消费教育等。经营者要严格落实主体责任,加强内部管理,自觉履行经营者的义务,维护公平公正的市场经营秩序。”

文明眼

北京市五星级志愿者有望突破万人

本报讯(京文)3月13日,北京市志愿服务联合会对第九批五星级志愿者认定结果进行公示。根据公示名单,拟认定为“五星级”的志愿者共2013人,全市五星级志愿者有望突破万人。

北京市第九批五星级志愿者认定工作于去年年底启动。北京市志愿服务联合会根据相关要求,经过严格核实、筛选、复核,对各申报志愿服务组织推荐的五星级志愿者人选进行了认定,并向社会公示了第九批五星级志愿者拟认定名单,公示期为2023年3月13日至3月17日。

根据《北京市志愿者服务管理办法》,北京市五星志愿者的评定由北京市志愿服务联合会负责。认定工作不接受个人推荐,须由具备推荐职能的组织以团体名义负责申报。

据了解,参与“五星级”认定的志愿者须有良好的思想政治素质,努力践行“奉献、友爱、互助、进步”志愿精神,诚实守信。长期参加志愿服务活动,有较高的知名度,事迹感人,群众认可。根据认定标准,认定为五星级志愿者,志愿服务时长须达到1500小时。

北京市从2015年1月启动实施五星级志愿者认定至今,已累计认定8663名五星级志愿者。本次公示的名单共包括2013名志愿者,这意味着北京市五星级志愿者将突破万人。

四川省第三届职工诵读比赛决赛举行

本报讯(蜀工宣)3月13日,由四川省总工会组织开展的“中国梦·劳动美——凝心铸魂跟党走 团结奋斗新征程”四川省第三届职工诵读比赛决赛在四川广播电视台S1演播厅举行,来自全省各级工会的16支参赛队伍用慷慨激昂的文字,振奋人心的语言,讲述了一个个劳动者为了中国梦而不懈奋斗的光辉事迹。

决赛现场,四川人民艺术剧院国家一级演员董凡等7位专家评委,从诵读内容、语言表达、精神面貌、艺术展现力、现场效果等方面对选手进行评判和打分,评选出金奖3名、银奖5名、铜奖8名。其中,蜀道投资集团工会、绵阳市总工会、中国水电五局工会推送的作品荣获金奖。

据悉,大赛自2022年启动以来,得到了全省各市(州)总工会,省产业(局)、企业集团(公司)工会的大力支持和广大职工的热烈欢迎,累计收到参赛作品139件,经过层层选拔,共有16件作品脱颖而出进入决赛。

近年来,四川省总工会全面贯彻习近平总书记关于工人阶级和工会工作的重要论述,团结带领全省广大职工开展了丰富多彩的“中国梦·劳动美”“强国复兴有我”系列职工群众性主题宣传教育活动,进一步展示了全省各级工会和广大职工的风采风貌,弘扬了劳模精神、劳动精神、工匠精神。

健康广西科普沙龙举行

本报讯(梁莹)日前,由广西壮族自治区卫生健康委指导、自治区人民医院主办的“科普赋能同心创 健康广西共分享”健康广西科普沙龙活动在南宁举行,邀请多名区内健康科普达人围绕如何做好健康科普创作和传播工作进行经验分享与交流。

为高质量开展健康知识普及行动,有效提升广西居民健康素养水平,今年1月,广西壮族自治区卫生健康委等9部门联合印发《广西建立健全全媒体健康科普知识发布和传播机制实施方案》,为医务人员开展健康科普工作提供了制度保障。此次活动也是贯彻落实该实施方案的具体举措。在活动中的座谈交流环节,来自自治区人民医院、广西民族医院、自治区皮肤病医院的多名健康科普达人,分别从临床一线医护人员和非临床专业的健康科普工作传播者的角度,围绕怎么做好线上健康科普进行探讨,诠释健康科普初心,促进群众健康生活。

文明时评

消费者权益保护数据背后的“维权期盼”更值得关注

许朝军

市场监管总局3月14日发布数据显示,2022年,全国市场监管部门通过全国12315平台、电话、传真、窗口等渠道共受理消费者投诉、举报和咨询2940.77万件,同比增长23.5%,为消费者挽回经济损失45.19亿元,有力保护了消费者合法权益。

这组数据从一个侧面反映出职能部门在消费者权益保护方面付出的艰辛努力,以及取得的丰硕成果,这对于广大消费者而言,无疑是值得欣慰的。数字增幅的背后,除了表明消费者维权成绩亮眼之外,凸显的还有消费者维权投诉数据居高不下的现象。这至少说明,在市场生产经营等领域,侵权行为仍在攀升,经营者对消费者权益的重视不够,或者依法守法经营意识不高,这些都值得人们关注和反思。

消费者维权投诉数据攀升,有消费者维权意识增强、投诉渠道更加畅通等原因所致,但理想化的消费者权益保护状态是在市场生产经营环境日益有序、守法合法经营体系日益完善、对消费者权益日益尊重的前提下,维权投诉数量和挽回损失额度的不断下降。从这个角度而言,如何进一步依法规范市场生产经营行为,提升生产经营对象的消费者权益至上、依法守法经营意识,还是目前的当务之急,也是从根本上减少侵权行为、维护消费者权益的长久之计。

此外,消费者投诉案例呈现出的典型特点也值得关注。从近三年趋势看,消费投诉数量与消费活跃水平呈正相关关系,同时,售后服务问题增长最快,群众反映最强烈,消费者诉求主要集中在不退款、不发货、不履行“三包”承诺、不落实七天无理由退货义务、送货不及时等方面。与此同时,新能源汽车领域、冰雪运动领域、数字藏品领域、网购领域投诉也呈现出“热聚”效应。这从侧面也折射出一种新型的“维权期盼”,也是一种看得见的市场消费期待,那就是相关消费维权部门、生产经营和质量监管部门、新领域监督管理部门等,更要应时而动,结合新领域、新产业、新经营业态出现的实际问题,将依法监督监管的触角与执法监管力量,延伸辐射到新业态和新领域。

每年此时,职能部门都会对上一年度的维权案例进行分析汇总,并统计出相关数据,这些数据既体现了“维权期待”,也是一种警示提醒,总结数据是基础,但针对消费者权益数据的变化进行分析,并从满足“维权期待”的角度,将依法维护消费者权益的干预向热点、关键、重点、新兴生产经营领域延伸,对相关监督干预机制进行完善和细化,这才是最好的维护消费者权益方式。

本期导读

走上文明路 开出致富花

今年是全面贯彻党的二十大精神的开局之年,也是巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的关键之年。在持续巩固拓展脱贫攻坚成果,推进乡村振兴的道路上,四川省遂宁市蓬溪县大石镇牛角沟村给出的答案是:以产业为基促进增收致富,以环境建设增强群众幸福感,以文化振兴擦亮“共富”人文底色。(A4版)

凝心聚力谱新篇 建设幸福文明城

春日暖阳下的葱茏树木与干净整洁的街道相簇相拥,秩序井然的车流与文明礼让的行人有序行进,环境优雅的小区与怡然自得的人们和谐共生……行走在内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克前旗的大街小巷,扑面而来的文明之风让人们备感温馨与惬意,这一切来源于鄂托克前旗委、政府及广大人民群众多年的不懈努力。(B2版)

电子信箱:jswmb-bjb@163.com jswmb2016@163.com 编辑 胡桂芳 王丽 朱乔明