

新消费时代 呼唤你做主

话题背景

每年的3月15日是国际消费者权益日。近日,市消协发布我市2015年十大消费投诉热点:1.预付卡消费问题多;2.汽车类消费投诉增长快;3.快递类投诉量快速攀升;4.网络购物、电视购物投诉呈高发态势;5.家用电器售后服务问题投诉热度不减;6.信息通信类服务满意度偏低;7.假农资产品仍存隐患;8.保健品冒充药品依然严重;9.旅游合同纠纷问题突出;10.美容保健行业投诉增多。

多方合力维护消费者权益

刘选启(湛河区人大常委会)

今年中消协确定的国际消费者权益日主题是“新消费,我做主”,旨在引导人们树立“消费者优先”理念,弘扬“诚信、公平、法治”文化,科学理性消费,做新消费的支持者。

经营者要首先履行好自己的义务,做到诚实守信,依法经营,及时有效地改正自身存在的问题,用货真价实的商品和热情周到的服务,去赢得消费者的信任,从而获得更多的商机和效益,促进企业又好又快发展。

消费者要尽量做到理性消费、绿色消费,讲究生活品质,做新消费的支持者和促进者,一旦发现自己的权益受到侵害,就应采取合理合法的程序方式,及时到相关部门投诉,切实维护好自己的消费权益。

政府和行业部门要强化市场监督管理,严厉打击假冒伪劣商品和违法经营行为,及时听取意见和建议,妥善处置消费纠纷,净化市场环境,保证物价平稳,让消费者安全放心地消费。

新闻舆论部门要加强“消费者优先”和“诚信、公平、法治”宣传引导,充分利用电视、广播、报刊等媒体发挥舆论监督作用,在宣扬正面典型的同时,及时曝光那些不讲诚信、坑蒙拐骗的反面典型,以教育群众、震慑不法分子,形成全社会关注消费维权、“新消费,我做主”的浓厚氛围,共同做好维护消费者合法权益的工作。

维权敢亮剑 监管促规范

吕府刚(叶县县委办公室)

一年一度的“3·15”国际消费者权益日又要到了。近日,市消协发布我市2015年十大消费投诉热点,对消费者发出了警示和提醒,非常及时、很有必要。

笔者建议,一是依法维权敢亮剑。广大消费者应在新消费领域擦亮眼睛,避免掉进消费陷阱。比如,对预付式消费应尽量选择规模大、信誉好、经营状况良好的企业,理性充值,并保留好证据发票。一旦发现问题,应及时向有关部门咨询或举报,勇于拿起法律武器,维护自己的合法权益。二是加强监管促规范。工商、消协等部门应加快完善消费维权咨询工作机制,积极指导网络交易平台、电视购物平台建立落实消法主体责任和赔偿先付制度;紧盯消费投诉热点,加大对不合格商品的整治力度;加大消费投诉受理、处置工作力度,提升维权信息化水平,积极搭建消费者

与企业、政府的沟通平台,引导消费者积极参与消费维权。三是打造品牌树形象。企业应强化责任意识,不断提高依法经营、安全服务水平。积极转变思路,主动融入供给侧改革中,不仅要生产让消费者放心的产品,更要从消费者角度出发满足新的消费需求,生产让消费者舒心的产品,打造诚信品牌,树立企业形象。

消费维权应步入常态化

邱利刚(湛河区马庄街道)

为创建健康、绿色消费环境,每年国际消费者权益日都要曝光一些消费领域的黑幕,起到消费预警的作用,但这样远远没有达到消费者的期望值。

对问题企业的曝光应步入常态化,发现一起,曝光一起,不要总是等到国际消费者权益日。充分发挥社会监督作用,畅通投诉举报渠道,做到有诉必查。政府相关部门应当承担起相应的责任,凡是与消费者权益相违背的人和事,各主管部门要敢于亮剑,依法严肃处理,在协调处理消费纠纷时公开透明,坚决抵制商家的“糖衣炮弹”,不偏袒任何一方。加强宣传,让消费者对新消费领域有所了解并掌握一些常识,增强权利意识,提高维权能力,勇于拿起法律武器“讨说法”。为消费者保驾护航,应与时俱进健全完善消费者权益的法律法规,处处彰显法治的力量。

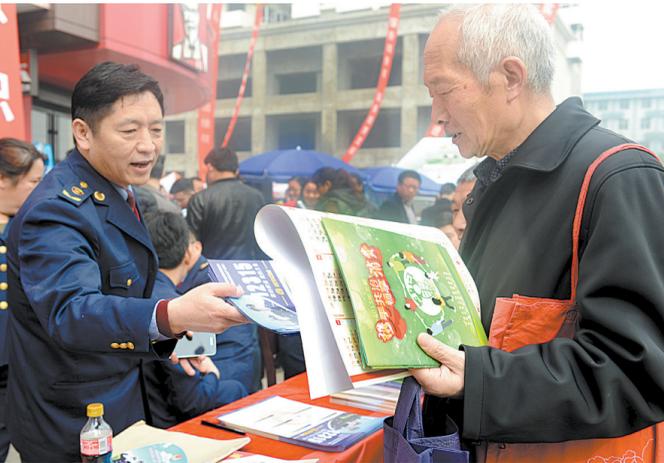
每一天都应该是维权日,每一天都应该是服务日。公权力机构、社会监督力量等要形成合力回应公众最大诚意的期许,为消费者撑起一个诚信、公平、透明、和谐的消费保护伞。

擦亮眼睛 理性消费

刘勤(市第二高级中学)

前不久,我的朋友参加一个名为“深度品质游”的旅游活动,兴致勃勃去,怒气冲冲回。朋友告诉我,那是一家很有资质的旅行社组织的,纯玩的项目,480元,一星期吃住行全包,不用进店购物。有这样的美事吗?当时我就劝朋友,小心上当受骗!朋友却信誓旦旦地说:“放心吧,这家旅行社的信誉度很高,绝不会有问题的。”

谁知旅行社的大巴刚一启动,导游就过来收钱,说什么费什么税的,整个行程景点很少,多数时候都是在商场、专卖店购物。不买,导游说出来的话噎死人:“480元吃住行一星期,不购物,想得罪我,我们喝西北风啊?没钱就不要出来。”有一次竟然给堵在一家海产品店里四个多小时,不买够一定数额的商品不出来。



工商工作人员向“3·15”现场群众发放维权普法宣传材料。(资料图片) 本报记者 王尧 摄

吃一堑,长一智。作为消费者一定要理性,不能抱着侥幸或占便宜的心理。从南京到北京,买家没有卖家精。所以,消费者一定要理性消费,避免陷入低价陷阱。

莫让消费者当了“冤大头”

梁云祥(汝州市夏店乡)

虽然消费者遭遇侵权的报道时常可见,然而大多数人抱着息事宁人的心态处事,再加上维权意识欠缺,往往受点委屈就自己咽进肚子里去。若非极度不甘,很少有人会选择积极维权。

有一回,笔者在某餐厅吃饭,点餐后有一道菜迟迟不上,其间也催促多次,结果30分钟之后服务员过来告知厨房忘了下单,然后没有任何歉意就冷冰冰地走了。当然,最后一肚子火,饭也吃不成了。走出餐厅后,笔者就打了消费维权电话12315,接线员态度也很好,但一味强调这只是属于商家服务态度行为,因此不能立案调查云云。对此,笔者只能选择无可奈何地接受。

客观来说,笔者并不是专业人士,也不知道什么情况才够得上立案维权的范畴,但从笔者的感受出发,在商家那儿受到不公正对待后,好不容易打一次维权电话,结果却令人失望。或许,很多时候人们日常面对的是一些不起眼的纠纷。消费者应该如何维权?可能更多人抱着“多一事不如少一事”的心态当了“冤大头”。

@微观点

2015年,微商负面事件曾引起广泛关注,但微商缺乏信用保证体系,出现消费纠纷后,消费者维权无门。同时,微商还存在虚假宣传行为,实物与宣传不符;部分微商的“积赞”等活动难以兑现承诺等问题。特别要警惕的是,微商的层级式销售模式吸引了部分传销转战微商,已经引起了相关部门的重视。

——@中国经济网

目前跨境海淘面临的竞争对手很强大,大部分流量已被天猫国际、京东以及亚马逊夺去。而中小海淘平台还依旧处于“打市场”的状态。谁能通过优惠和折扣获得更多的流量以及用户,是最关键的问题,而售后、维权等不少平台还无法及时兼顾。

——@中国经营报

中国城乡居民消费结构正在由生存型向发展型、由物质型向服务型、由传统型向新型消费升级,并且这一趋势越来越明显、速度越来越快。西南财经大学西财智库CEO汤继强将这一现象比喻为“经济温差”。他说:“在去产能、去库存、去杠杆的压力下,人们都在说‘冷’,但我感觉到‘新消费’领域热气腾腾!”

——@鄂尔多斯日报

百姓话题

大家点题 大家评说

下期话题预告

路怒症

据网友爆料,3月9日中午12点左右,在成都市蜀西路土龙路口进城方向与铁路下穿隧道之间,牧马人变道,高尔夫以为是故意别他,追上牧马人别了过去,相互一个来回。接下来,高尔夫一路追到黄金路路口,高尔夫车直接横在牧马人车头前,逼停牧马人越野车,挡住去路,两车车主下车后争执了几句,高尔夫车主动打了牧马人车主,继而演变为两人互殴,围观人群中有人劝阻,有人报警。

马路上的“路怒症”患者似乎越来越多了!“文明驾驶”被不断倡导,因为加塞、互别等小事引发的“血案”却不见少。你觉得引发这些“公路PK”的原因

是什么?为啥现在道路上的“路怒症”患者越来越多?你碰到这样的驾驶人,会如何应对?你有“路怒症”吗?应该怎么解决这个问题?

下期话题:路怒症。欢迎参与讨论。 书面来稿请寄本报专刊部。

电子信箱:baixinghuati@qq.com,请在邮件主题栏注明“话题”字样,也可登录《鹰城网事》论坛“百姓话题”板块或加入“读者之声”QQ群(322625303)讨论,截稿日期为3月17日。

(刘思鸣)

编辑絮语

吐槽不够 更要维权

每年一度的“3·15”即将到来,不少消费者对自己这一年来的“悲惨”遭遇,都是不吐不快。

“世界上最痛苦的事情你知道是什么吗?店没了,人跑了,可是卡还在……”“谁来告诉我为什么同样的白衬衫,我和网店模特的画怎么就不一样呢?明明货不对板,店家却以‘已拆封、无质量问题’为借口不予退货……”

据统计,网络购物、电话欺诈、手机和数码产品、快递等新兴消费领域成为吐槽重灾区。同样,同样是买买买,但是如今买什么和怎么买已经悄然发生变化。消费诉求逐渐延伸至服务消费、信息消费,消费对象愈加智能化、虚拟化,消费方式提速升级,海淘、手机app、代购等备受年轻人青睐。

但新消费也随之带来一系列新问题。例如,如何避免预付式消费隐藏的消费陷阱?非现场购物无理由退货难如何解决?运营商擅自增加有偿服务项目所产生的费用谁来承担?消费者个人信息屡屡被泄露,应如何维权?

今年“3·15”的主题给了我们一个颇具个性的答案,那就是“新消费,我做主”。消费者维权不能止步于吐槽,要让消费者做主导者,唤醒维权自觉,对黑心商家打击到底。为此,完善新消费领域的法律法规,探索跨地区跨行业的纠纷解决机制,搭建消费者可直接参与的平台等是当下实现消费者当家做主的迫切需求和必要举措。

(墨墨)

看法

“罚0元扣0分”别让善意成谜题

司马童

近日,福建省交警总队的官方微信发布一条信息,有驾驶员收到了一张来自广州交警的奇怪罚单,竟是“罚0元扣0分”。官微提醒,这样的罚单也需要到窗口处理,否则会影响车辆年检,但如果说得不够那么严,也可以不处理。消息甫出,引来一片关注和热议。(3月10日厦门日报)

公众如何议论“罚0元扣0分”的交警罚单?网友的说法着实可称五花八门:有说“从未遇见过这样的罚单,不知道怎么处理”;或讲“不罚款不扣分,那应该不用处理”;还有人模棱两可地认为“只是警告,无伤大雅”等等。因此,要人们普遍重视和正确处理这种“奇怪罚单”,的确需要加大宣传,使之变得不奇也不怪。

“罚0元扣0分”的罚单,的确不是随

意开出。根据新交规的有关条款,驾驶中型以上客货车、校车、危化品运输车之外的机动车,在高速公路上行驶低于规定时速10%以下的,或者驾驶中型以上客货车、校车、危化品运输车在高速公路、城市快速路以外的道路上行驶,超过规定时速10%以下的,依规都应给予“罚0元扣0分”的处罚。换言之,收到这种罚单的驾驶人,尽管其交通违法行为尚未触及“实质处罚”的红线,但往往也已相距一步之遥了。

应该说,“罚0元扣0分”的交警罚单,看似“不痛不痒”,其实却映射和折射了一种规则善意;通过这样的“处罚”提醒,释出了交管部门教育为主、惩罚为辅的执法用心和理念。而规则要求,相关驾驶人拿到这张不用罚款和扣分的“罚单”后,必须到交警部门窗口接受处理和

核销记录,倒也不是要让当事人“多跑冤枉路”,目的也在于使之牢记警醒、安全行驶。

那么,在局部地区和一定范围,“罚0元扣0分”的执法善意,为啥又成了许多人一知半解的“应对谜题”呢?我以为,这除了少数地方在现实监管中,或多或少还存在着“重罚轻教”的功利性倾向,其中最主要的一点,可能就是“好事只做了一半”,对于规则善意的明确传导和释清,尚欠一目了然的“最后一行字”。比如,格式化的交警罚单,固然都标注了受理处罚的时限及地点等信息,但就不乏人偶然遇到的“罚0元扣0分”,最好也能清楚写明“必须窗口处理”的预先提示。

按着一些人的想法,“罚0元扣0分”的罚单,无疑是一种“亏本”的买卖。一来打印、寄送需要投入相应的人力和物

力,二来就算违规者都到窗口接受处理,相关部门也没有丝毫“收入”。但显而易见的是,交警罚单的“无收入”,不等于安全教育的“无用功”。正如一些点赞者所言,这样的费心和费力,若能换来少出一次交通事故,少一个人因车祸受伤或死亡,那就是大大的“够本”了。

“罚0元扣0分”别让善意成谜题。我觉得,这种防患于未然的提醒式“罚单”,之所以还让一些人感到“少见多怪”,甚至猜疑起“是否真的”,这也从一个侧面隐晦了:尽管在执法中释出规则善意,乃是有关部门的一种职责所在,但也存在具体执行的宽严失衡和冷热不均现象。因此,循着媒体的报道,一些监管机构倒真有必要去查查,为何会有“有些地方管得不那么严,也可以不处理”的懒管与懒干之状。

“她权利”需要更多主动作为

公孙好

伴随着社会快速发展,现代女性不得不面临来自职场、家庭的双重压力,而用人单位的性别歧视更为职场女性设置了重重障碍,如何化解这一难题,成为全社会需要思考的问题。(3月8日中新网)

女性找工作时经常遭遇不公,这已是众所周知的事。2015年中国人民大学国家发展与战略研究院的一份研究报告指出,在使用同样简历的情况下,男性大学生接到面试通知的次数比女性高42%;学习成绩和学历对降低歧视没有帮助。不公还可能延续到就业之后,比如,很多企业给女职工制定生育时间表。

女性的平等就业权、生育权等分明

受到了侵害,《妇女权益保障法》和《劳动法》的明文规定屡屡被无视。然而,人们面对侵权时已相当“淡定”,将之归结为:女大学生在就业市场上被排斥的一大因素是生育问题,带薪产假、哺乳假和生育保险等成为企业的“硬成本”。人们也习惯换位思考:女员工怀孕生育会影响企业正常工作,在全面二胎时代,二胎加上二胎,产假更长,企业压力更大。

不指责、不愤怒,而是冷静对待,固然是理性的体现,但从另一个角度看,这何尝不是对“她权利”保护力度太弱的反映?本是求学的黄金时间,却剑走偏锋,将“生育”当成就业砝码,这何尝不令人

心酸?淡定的背后有漠然,冷静的背后也是无奈。一个社会的文明程度,往往体现于女性地位如何,而一个公平公正的社会,应尽最大努力保障“她权利”。可以说,当下大多数女性的权利意识早已觉醒,她们之所以没有拿起法律武器维权,所顾忌的往往是更大的权益伤害。比如,和单位对簿公堂后,即便赢了官司,是否会被以其他借口辞退?

相关职能部门必须主动作为,以刚性执法提高用人单位的违法成本,督促其规范招聘、依法用工。另外,针对女性就业歧视问题,政府不能只出台政策与

法律,还要实实在在地给予一些扶持。比如,婚假、生育假等,假如国家没有配套的措施出台,只要求企业执行,增加企业负担,企业自然会选择男性。如果女职工休婚假或生育假,政府给予足够的补贴,那企业自然会欢迎女性。

应该承认,近年来我国在保障“她权利”方面已不小进步,比如《反家庭暴力法》的正式颁布实施等。但相对于发达国家,我们仍有很长的路要走。公众对“她权利”的关注,不能仅仅在三八妇女节这一天,也不应局限于就业、生育、家暴等问题,而应贯穿于365天的每一个细节。

人机大战,留给人类的时间还多吗?

西坡

“留给他的时间不多了。”这次人们议论的不是国足,而是李世石。这位韩国围棋九段,在AlphaGo的步步紧逼之下,又一次投子认输。2:0,人工智能领先。

“时间不多了”既是调侃,又像一个关于人工智能的不祥隐喻,感到压力的应该是整个人类。

来自谷歌的消息称,AlphaGo与李世石的第一场比赛,全球一亿人观看直播,其中6000万来自中国。中国当然没有如此庞大的围棋人口,但不管是几段围棋高手,在人工智能面前都失去了嘲笑人类“小白”的底气。毕竟强大、轻狂如柯洁,都“辗转反侧梦醒黑白”了。

第一场比赛之前,围棋界一片轻松乐观。第一场比赛,看到AlphaGo不合套路的落子,人们迅速指出“错了错了”。第二场比赛,再看到AlphaGo的“怪招”,人们开始诚实地表示“看不懂”。接下来,人们或许该期待李世石创造奇迹了。

微博上有一句评论很有代表性:“李世石没有出任何明显的恶手。但局面莫名其妙地就变成AlphaGo黑棋优势了。”最可怕的不是被打败,而是连怎么被打败的都不知道。

当然,围观者不懂,不代表高手不懂。正如我们不懂神经网络、深度学习,但计算机科学家懂。随着科学的进步,行业的分化,技术与社会越来越复杂,我们借助专家来消除与机器的深深隔膜。人工智能带来的真正挑战是,它可以自主学习、自我完善,这正是AlphaGo清晰展示出来的。所以有没有一种可能是,有朝一日机器自我进化到连发明它的科学家都难以理解的地步?

最后有个好消息。人工智能的先驱明斯基说过:“如果我们足够幸运,或许它们会把我们当宠物养。你赢了,人工智能,但可以努力去赢其他人,哪一天AlphaGo招聘人类宠物的时候,就可以去报名了。”



3月11日,全国人大代表、河北省民政厅厅长赵凤楼在审议慈善法草案时建议,将发展慈善事业与精准扶贫相衔接,优先发展具有扶贫济困功能的各类慈善组织,引导慈善组织参与扶贫攻坚。 新华社发

扶贫相衔接,优先发展具有扶贫济困功能的各类慈善组织,引导慈善组织参与扶贫攻坚。 新华社发