

轰轰烈烈3·15成了“集中投诉日”

快报调查显示,65%的网友不知道消费者权益日活动本意

调查动因

3·15,消费者集体发泄日?

一年一度的3·15国际消费者权益日使消协等部门、商家、媒体的相关宣传活动轰轰烈烈地开展起来,而这些活动的主打节目都集中在3月15日这一天。今年如此,去年如此,再延伸一点,从1987年3·15国际消费者权益日纪念活动在国内外开展至今,一直都是如此。

不知道这算不算误导,但明显的一点是,3月15日当天几乎变成了消费者投诉集中爆发日、维权咨询服务日、商品展销日……

早在去年,中国消费者协会在其网站刊载的一篇文章就提醒要注意3·15活动的一些误区,不要让这些误区影响到3·15活动有序、规范、健康发展。这些误区是:

一、把“3·15”仅仅视为“投诉日”、“保护日”。不少消费者误认为,只有在“3·15”这一天各级消协和有关的政府部门才受理消费者的投诉,纷纷集中到这一天来投诉。这种误区冲淡了“3·15”活动的主题和中心,并且忽视了“3·15”之外的每一天消费者的合法权益都依法受到保护的事实。

二、把“3·15”视为打假日。一些部门以为维护消费者权益就是打假,往往注重于3月15日这一天大造打假声势,烧假货、轧光盘,新闻媒体也纷纷给假货曝光。而一些部门也要走出误区,清醒地认识到打击假冒伪劣产品,整顿市场经济秩序,不是一两个部门一朝一夕的工作,更不是“3·15”活动的唯一内容。

三、把“3·15”视为商品推销日。“3·15”活动中,各级消协为了使活动直观地向消费者宣传介绍商品使用常识、消费知识、保养技巧,往往也邀请一些商品产销企业参与,为消费者提供咨询和便民服务,但一些单位以开展“3·15”活动为名,组织大量的企业进行商品促销,收取五花八门的参展费、摊位费、信息费、广告费等,把“3·15”活动变成了一个喧闹的商品展销会、嘈杂的自由市场。

在您看来,现在的3·15国际消费者权益日是个什么样的节日?它应该是个什么样的节日?第三方调查就此展开调查。

调查呈现

42%的网友认为法律对消费侵权惩罚力度不够

3·15国际消费者权益日纪念活动开展二十多年,消费者印象中这个纪念日究竟是个什么样?第三方调查昨天就此问题进行了网上问卷调查,截至昨晚8点,来自化龙巷、食色苏州网、梦溪论坛的276位网友参与投票,结果显示,现在的3·15国际消费者权益日在36%的网友看来已经演变成一个“集中投诉日”;而21%的网友认为是“打假曝光日”;16%的网友认为是“商品推荐日”;只有6%的网友认为是主题宣传日。还有21%的网友认为,现在的国际消费者权益日是综合了以上各种内容的“大杂烩”。

基于此,在“你觉得现在3·15活动是否走入误区”的问题上,有75%的网友认为,现在的3·15活动已经背离了这个节日设立的本意,只有10%的网友认为,3·15活动就应该这样。还有15%的网友“不知道”。

事实上,“3·15国际消费者权益日”由国际消费者联盟组织于1983年确立,旨在扩大消费者权益保护的宣传,使之在世界范围内得到广泛重视,促进各个国家、地区消费者组织的合作与交往,更好地开展保护消费者权益工作。我国自1987年开始,每年3月15日,各地消费者组织也都联合各有关部门共同举行隆重的纪念活动,运用各种形式宣传保护消费者权益的有关法律法规及其成果,促使全社会关心、支持消费者权益保护工作。

可以看出,3·15国际消费者权益日活动的本意在于通过宣传,提高社会对消费者权益保护工作的支持,唤起和增强消费者的自我保护意识。而事实上,只

有35%的网友能真正认识到这一点,觉得3·15国际消费者权益日就应该是主题宣传日;但遗憾的是,更多的网友并不这么认为。42%的网友认为,这一天应该是一种大杂烩式的消费相关活动日;16%的网友认为这一天是“打假曝光日”;5%的网友认为这一天是“集中投诉日”;另有2%的网友认为这一天应该是“商品推荐日”。

那么,作为消费者,你觉得目前的消费者权益保护还有哪些欠缺?42%的网友认为是“法律对消费侵权惩罚力度不够”;35%的网友认为是“维权成本太高,过程繁琐”;12%的网友认为是“消协调解力度不够”;10%的网友认为是“应对新型侵权行为乏力”;另有1%的网友认为欠缺表现在其他方面。

快报记者 宋学伟

线下访问

地点:南京新街口
时间:15日16:00-17:00
样本数:10人

消费维权重在平时

昨天下午,记者在南京新街口随机采访了10位市民,了解他们心中的“3·15”。调查发现,10位市民中有7人称每年的消费者权益日仅仅是一种形式,背离了“3·15”的本意,不能很好地维护消费者的权益。3人认为消费者权益日作用非常明显,可以集中维护消费者权益。10位受访者都认为,维护消费者权益不应集中于某一天,有关部门应该在平时做好维权工作。

【市民感言】

李先生:如果消费者的权益真的保护好了,那么“3·15”这天就不会有这么多的投诉和纠纷集中反映。现在的情况是,消费者平时维权难,权益得不到保护,只好依赖“3·15”这一天来维护自己的权益。可是,这么多消费者权益受到侵害,仅靠一天时间也处理不完啊。

王女士:我觉得消费者权益日就是一种形式,每年的“3·15”都搞得轰轰烈烈,许多部门都出来搞活动,许多商家也跟着凑热闹。可是“3·15”一过,一切又恢复了原样。

周小姐:我觉得消费者权益日举办的各种活动都不能真正地维护消费者的权益,消费者权益的保护,需要依赖各个部门在平时做好工作。

葛先生:许多消费者权益受到侵害的时候都选择了沉默,这不能全怪消费者的维权意识淡薄,根本原因就是维权太难了。维权成本太高,费时费力,结果还得不偿失。消费者维权的程序应该更加简单透明,为提高消费者的维权意识创造一个更好的环境。如果是这样,消费者也不需要“3·15”的特别关怀了。

赵女士:维权日变成了商家促销日,许多商家在这一天打着维护消费者权益的幌子,推销自己的商品,其实这样做让消费者更不放心。

快报记者 张虎



数据汇总自化龙巷、食色苏州网、梦溪论坛,共276位网友参与投票。制图 李荣荣

专家观点

王海热线消费者权益保护项目负责人、“中国打假第一人”王海:热闹3·15折射平时维权的艰难

“看到‘3·15国际消费者权益日’这个名称,首先让人想到的是这是一个国际节日,但我考察过美国、日本等国家后发现,这个节日已经成为中国大陆所特有的节日了。”王海告诉记者,3·15的热闹折射出的是平时的消费者权益维权越来越艰难,与此节日设立的初衷早已背离。“3·15甚至成为企业进行促销活动,有关组织敛财的时机,在我看来,设立这个节日已经失去了意义。”

王海告诉记者,近几年消费者权益维权越来越艰难了,企业欺诈行为越来越多。他分析,主要是两方面的原因造成。其一是行政处罚税收化。具体表现是现在

的行政处罚没有任何惩罚意义,和税收一样。“真正的惩罚应该是把违法所得都拿走。最典型的丰田事件,如果这种事发生在美国,那么被罚的可能是几十亿美元,而在中国大陆,则最多被罚3万人民币。”其二是消费者组织在立法、市场监管等方面缺位。在立法中,大部分与维权有关的法律都是由企业或企业借用的行业协会的名义来起草的,其利益向企业方倾斜,消费者组织在其中是缺位的;而正常的市场监管应该是消费者组织可抽检企业产品,可提起公益诉讼以推动维权,而实际上中国大陆没有这样的消费者组织。

在王海看来,要解决消费者

维权难的问题,必须鼓励消费者组织的发展,这些组织需有自己用于检验商品的实验室,要有自己的媒体。另外就是增加对消费者的赔偿,设定一个最低赔偿标准,否则消费者可能会因为赔偿金额不大而放弃维权。

“还有一点就是要改变重视行政监管,轻视社会监督的局面,因为仅靠行政资源保护不了消费者权益,必须依靠社会组织。以北京为例,涉及到食品安全的部门有工商、卫生、质监局等,这些单位的人加起来不过几千人,但食品商却至少有几十万家,可能有些商家好几年都轮不到一次检验。”

快报记者 王竞

民间情报

小学开新课,要性教育还是要写字?

“家长羞于说,老师含糊讲,学生偷偷看”,这是中国学校性教育多年的写照。今年全国两会期间,有政协委员建议,小

学加入生理卫生课程,让孩子在生理成熟前了解人体的生理结构,为逐步进行青春期发育性知识教育打好基础。但此建议争

议较大,有网友提出,小学开性教育课还不如开写字课来得实际。对此,你怎么看?敬请关注下期第三方调查。

快报记者 张虎 整理

现代快报 人民网

第三方调查

都市圈网/
www.dsqq.cn
化龙巷/
www.hualongxiang.com
镇江网友之家
www.my0511.com
食色苏州
www.sssz.cn
现代快报·六楼七楼
b1193218.xici.net

调查统筹 宋学伟
执行 张虎 王竞

无限接近真民意