

新华时评

维权不是过节 监管应是常态

“3·15”是消费者期待的日子。每年这个日子前后,工商、质监等部门、消费者协会都会主动接受投诉,并举办多种维护消费者权益活动,媒体也积极加入“打假”行动,曝光典型侵权案例。然而,广大消费者更盼望一年365天都是消费维权日,而不是仅仅在“节日”前后。

近年来,消费维权问题已不仅是简单的退货换货纠纷,涉及金额之大、问题之多、情况之复杂,对有关部门的工作提出了更高的要求,从消费者角度来说,最重要的是构建起消费维权的长效机制,使维护消费者权益常态化。

从工商部门和一些媒体发布的案例分析来看,当前消费维权问题突出表现在汽车买卖、网络购物、医疗、美容等领域,2010年全国消协组织受理的汽车问题投诉同比增幅达到51.1%,汽车成为投诉量升幅最大的商品。究其原因,主要是这些领域消费维权缺乏专门法律依据,消费者往往申诉无果。

消费维权问题处理不好,不仅损害群众利益,还会对经济社会发展产生不良影响。相关部门应积极推进消费者权益保护法、反不正当竞争法、广告法等现行法律法规的执行和完善,并积极

加强新行业、新领域的立法,为维护消费者权益、促进经济社会发展提供法制保障。

维护消费者权益,还需要执法工作更到位、更有力。执法人员既要不断提高监管执法能力、调解纠纷能力、综合协调能力以及应急处置能力,更要严格执法、积极作为,做到有法必依、执法必严、违法必究。有法不依、执法不严形成的对违法行为处罚偏轻问题,既伤害消费者权益和感情,又助长不法生产和商业行为,二者叠加还损害监管部门公信力。比如在当前消费者投诉集中的汽车产品问题上,有关《缺

陷汽车产品召回管理规定》已经实施8年,但在举证责任以及监管力度方面却始终乏力,令消费者失望。

工商总局日前发布的“十二五”时期消费者权益保护工作规划提出,更新消费维权工作理念,实现消费维权“关口”前移,也就是执法人员进企业、进商场、进市场、进学校、进景区主动开展工作。这无疑是一个积极信号。监管人员只有经常“逛逛”商场、市场,使监督检查经常化,才能有效震慑和打击假冒伪劣商品,切实维护消费者权益。

新华社记者 张丽娜

热点纵论

取消银行收费项目 不能避重就轻

中国银监会、中国人民银行、国家发改委日前联合下发通知,自今年7月1日起免除人民币个人账户11类34项服务收费。

(3月15日《新京报》)

34项银行收费被取消,看上去挺多,实则只有“避重就轻”之嫌,因为被取消的多数是不太紧要的收费项目,比如开户和销户手续费,密码修改和重置手续费,同城本行存款、取款和转账手续费,工资卡、医保卡的年费等,有的原本就不收,有的一次或一年收费几块钱,人们反映并不强烈。反之,诸如跨行查询、取现、转账收费等人们反映强烈的银行收费却并没有取消,也没有降低,甚至没有对这些收费予以规范。

监管部门此次取消的这些收费项目,似乎更像是3·15来临之际的一个应景之举,否则的话,又何以解释大家意见最大的收费项目不在取消之列,那些不疼不痒的收费项目,甚至那些早就已经不收的项目,却被监管部门都重提了出来呢?

从一个普通消费者的角度来看,我觉得这种严重偏离民意的取消收费项目,其实也是一种政绩工程,所费不大,也不会遭到银行的反对,却能博得个严格监管的美名。监管偏离民意,反而给人保护银行的感觉,本质上来讲,是管理部门的出发点偏了。

银行收费项目泛滥,收费标准偏高,与现行的《商业银行服务价格管理暂行办法》脱不了干系。这个办法将国有商业银行与一般商业银行等同视之,没有凸显他们的垄断地位及社会责任;从该办法的内容上看,商业银行设立收费项目分为政府指导价和市场调节价,其中实行市场调节价的服务价格由商业银行自行制定和调整,也就是说,各大国有商业银行拥有自立收费项目和标准的权力——这就是问题的源头。

假如我国的银行业是充分市场化的,那么各个银行拥有自立收费项目和标准的权力就不是什么问题。问题是,目前我国的银行业竞争很不充分,甚至存在着几大国有商业银行的“联合垄断”,他们一同设立收费项目,一同提高收费标准。在这种情况下,赋予垄断者(各大国有商业银行)自立收费项目和标准的权力,其结果必然是储户利益受损。众所周知,国有商业银行的服务收费标准大多高于一般商业银行,无非是垄断给了他们底气。

监管部门如果真想规范银行收费,就不妨转变监管思路:对于国有商业银行的收费项目,改“无禁止即可为”为“无审批不可为”——国有商业银行若要设立收费项目或调高收费标准,必须先报请监管部门审批,没有审批和认定的收费项目一律不得实施,这才是“釜底抽薪”之策。按这个思路来进行监管,当然也就不会出现“民众意见大的收费项目却不触及”这样的怪现象了。

(浦江潮)

相关评论

躲不过的霸王条款说明了什么?

网上调查显示,100%的被调查者都称遇到过“霸王条款”,霸王条款是消费者最无可奈何的投诉项目之一。遇到“霸王条款”,消费者群体经常是只能自认倒霉,花了冤枉钱还受窝囊气。

(3月15日《新京报》)

100%的被调查者都称遇到过“霸王条款”——这既是对事实的陈述,也是中国消费者对消费环境的控诉。从这普遍存在的现象里,我们能够感到商家的霸道和消费者的无奈。

媒体列举了8大伴随国人一生的“霸王条款”,从一个人呱呱坠地的那天起,就得开始无条件地被迫接受“霸王条款”——“婴儿不能用自带的用品”,除非你不在医院出生。你长大了,为了能挤进好的公办园,父母又不得不为你交一笔赞助费;你要租房子,要买房子,同样得遭遇“霸王条款”。谁大、谁强,谁就说了算。你要到商场买东西,“商场规定,打折、特价商品不能退”;“消费者弄坏商家的东西须加倍赔偿,而商家弄坏消费者的,却基本

不赔”;同样,你要去美容,“美容院规定,如果退卡,已半价消费的项目需按全价结算”;你要去照相,“影楼规定,未选中的影像作品及底片、样本归公司所有,如有需要,请另行付费,每张底片30元”。为什么消费者花了钱还要受窝囊气?因为商家太强大,消费者太弱小。因为强大的商家受到的约束太少,而弱小的消费者得不到保护。虽然消费者交了税,负有管理之责的相关部门就要依法维护经济秩序,维持商家和消费者之间

的平衡,可消费者似乎并没有得到相应的服务。换句话说,某些商家的霸道,和消费者面对霸道的无奈,是一些管理部门的不作为和失职造成的。公平有序的市场秩序,有赖于管理者的维护。如果管理部门不尽责,消费者依然会遭遇“霸王条款”,并继续花钱买窝囊气。从源头上理清霸王条款产生的根源,堵住管理上的漏洞,并对监管部门建立严格的责任追究制度,显然比曝光一些霸王条款,要管用得多。

(海瑶)

学者视线 肖余恨专栏

为什么会过度阐释考生下跪事件

在浙江省温州市公务员考场上,一女考生下跪请求监考老师多给她1分钟的时间涂完答题卡。并声称如果逼她交卷的话,就去跳楼。此事经过层层上报,最终可能按违规来处理,该考生的行政测试科目成绩或将作废。(3月15日《重庆商报》)

人都是要面子的,当一个人要以牺牲尊严来换取照顾的时候,肯定会令人动容。同情者说,这一分钟的决定可能决定一个人的命运,给予关照不影响制度刚性。有的人则认为,规则面前人人平等,既然交卷时间到了,就应该

交卷,如果放开口子,则对别人不公平。我本人倾向于后一个观点。并不仅仅因为对下跪者的行为不认同,而是觉得,既然选择了这种游戏,就得遵守游戏规则。以下跪来换取规则的突破,则是一种道德胁迫,尽管我对这个考生的失误深表同情。

有意思的是,这事在网上引起了无数人的深度解读,多数人认为,如果不是公务员的优厚待遇,这个女孩恐怕也不会下跪。她跪的不是考官,而是公务员的优厚待遇云云。考生下跪,是公务员制度之痛!我以为,从逻辑上讲,

这种阐释显然过度了,毕竟,下跪是一位考生的个人选择。她可能在这个考试中下跪,也可能在别的招录考试中下跪,如果因为自己的失误,或者因为所诉求目标的压力过大,就去谴责那个目标的制度环境,恐怕有些跑偏,也很难令人信服。

很多人之所以对这一事件反应这么大,更多的只是一种情绪宣泄而已。这样的情绪宣泄,固然不理性的,但其背后的舆论心态,也确实不容忽视。事实上,我们也能看到,在一些地方,总会曝出公务员五花八门的补贴,其

他诸如一些地方公务员团购经适房之类的事情,也已多次出现。更关键的是,类似于官员为子女“定制招聘”这样的丑闻,也在很大程度上侵蚀了人们对考试公平的信心。这些因素叠加起来,最终也就酿成了一些人的情绪。不错,过度阐释是一种无意识,也是一种情绪宣泄。但它确实也有其生成的原因,就此事而言,它在情绪的宣泄之外,还应该让我们看到,那些曾经一再出现的“定制招聘”之类的丑闻,是在多大程度上伤害了人们对公平的信心。

(作者系南京政治学院副教授)

相关评论

主观情感不能凌驾于规则之上

为这名女生抱不平的网友们所持的依据是:她参加公务员考场上,多给她一分钟没准就能改变她一生命运,不去抓那些作弊者,为何和一名可怜的女生过不去……总之,在同情者看来:因为女生是弱者,所以应该对她人性化一些。

正反双方为“规则与人性”孰轻孰重吵得不可开交时,殊不知,一个更重要的问题被忽视了:这名女生在考场中真的是“弱者”吗?

诚然,正如一些网友分析的那样,按常识推断,这次公务员考试对该女生非常重要,因为极其在乎,所以“豁出去”地跪求。但问题是,即便她来自社会底层,也无法证明在考场上她是个弱者。

我觉得,应该这样看问题:如果她在考试过程中,遭受和其他考生不一样的“待遇”,比如其他考生坐着考试,她却只能站着答卷;其他考生拥有安静的考试环境,监考老师却时不时在她身边制造噪音,干扰她答卷等等。凡此

种种,说明该女生没有享受到考试规则赋予她的权利,出于救济弱者的原则,我们大可以为她鸣屈,要求延时交卷,以弥补她之前遭受到的不公平。

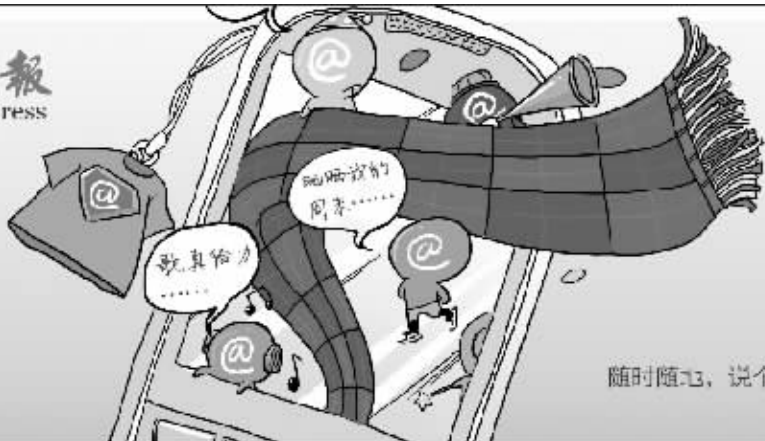
但根据报道可知,该女生和其他考生一样,处在同等的考试环境和条件下,谁也没有侵犯她的考生权利——那么,何来“弱者”之说,又凭什么要求超越其他考生享受额外的延时交卷待遇?

如果应网友要求,对这名女生网开一面,这对她来说是“公

平”了,但对其他考生和考试规则来说,却人为制造了新的更大的不公平。没有谁——不管是富二代还是其他身份可以额外享有特权,道德同情不能凌驾于规则之上,这是再普通不过的常识,为什么总是一而再再而三地重申呢?

对监考老师来说,他们只负责考场之内的秩序维护,这是职责所在。如果他们按规则行事还要受非议,只能说明一点:规则意识匮乏的,不仅仅是那些无良官员,很多普通人也是如此。(修仰峰)

现代快报
Modern Express



快报邀你一起 玩微博!

随时随地,说个三两句。天下时事,油盐酱醋,所见所闻,所思所感,即兴发挥!

快报微博: t.dsqq.cn

@上快报微博,和快报记者交朋友! 上快报微博,看你能有多少粉丝? 上快报微博,听各界名流说天下!