

诚信

“3·15”

让消费维权有力量

从1983年国际消费者权益日设立至今,“3·15”已成为消费者维权的重要时间节点。可以说,3月15日这一天是消费者扬眉吐气的日子、是不良商家心惊胆战的日子,更是消费者守护消费品质的舆论阵地。

如今,消费者权益保护问题已经成为社会发展的重要问题。生活中,消费者权益受到侵害的案件时有发生,因此加强对消费者权益的保护尤为重要。维护消费者利益、保护消费者合法权益是《消费者权益保护法》的基本精神。但如何能保证消费者放心安全购物、如何能让消费者在权益受到侵害时有力量维权,这是全社会需要思考的问题,也是“3·15国际消费者权益日”传递给全社会的重要任务。

提高警惕加固消费“安全阀”

随着市场经济高速发展,一些不正当竞争也随之加剧,有些商品供给者视损害消费者利益为获取利润的途径之一,利己行为严重。他们置诚实守信等商业道德原则于不顾,竞相采取不公平的商业行为或限制性商业行为,在质量、价格、计量、商标等各个方面竭尽各种欺诈手段,坑害消费者。因此,在全社会加强监管力度的同时,消费者也要学会加固消费“安全阀”,以免自身利益受到损害。

近年来,网络购物越来越普及,消费者足不出户就可以购物。网络购物不仅能送货上门,而且价格也相对便宜,但是因为不能见到实物,也暗藏很多购物陷阱,关于网络消费的投诉也是逐年递增,消费者受骗信息也越来越受关注。近日,喜欢网上购物的王女士向记者反映,某电商平台有商家代交电费打7.5折,于是,她便通过平台商家使用支付宝交了电费,但后来还是收到了供电公司的催费单据,王女士对此感到很疑惑。记者从市供电公司获悉,我市目前并没有通

过该平台设立代交电费渠道,很显然王女士在网上陷入了骗局。网上购物确实比较便捷,但相对来说也有一定风险,毕竟难以看到实物,实物具体怎么样可能要等到买家收货才知道。所以,消费者在网上购物,除了要仔细查看网店的信誉度评价和资质,还要注意千万不要贪小便宜,谨慎选择无售后服务商品。

网上购物需谨慎,线下购物也会有陷阱。遇到货不对板、虚假宣传、假冒伪劣等消费欺诈行为的消费者不在少数。所以,消费者要到证照齐全、信誉良好的正规场所购买商品,购买前要仔细检查商品质量,特别是选购食品时,要选购新鲜食品。同时要理性消费,不要被“打折返券”“反季清仓”等促销活动蒙蔽双眼。正所谓“人无信而不立”。作为经营者,讲诚信是第一要务。在商家遵守市场规范的同时,消费者也要提高防范能力,更好地维护自身合法权益。

记者提醒广大消费者,网络消费要审慎,预付式消费应注意,“保健”消费不轻信,餐饮消费看资质、游乐设施讲安全。

媒体监督巩固维权“支撑点”

前几年,各大主流媒体关于重大食品安全事件的报道,从“奶粉”事件、“瘦肉精”事件到“染色馒头”事件及“地沟油”事件等,倒逼监管部门加强对企业产业链每个环节的问责追责。媒体监督的力量对企业和社会深刻认识社会责任和考量自身长远经济利益的深层关联帮助,无疑是巨大的,这也让消费者看到了媒体的社会责任感和担当。

当消费者权益受到损害、与经营主体抗争未果的时候,常常会向新闻媒体反映。根据中国现行消费者权益法规的规定,媒体可以对损害消费者权益的行为进行监督,以坚守社会主义为出发点,审视社会消费领域暴露出的种种问题。在“强悍”的不良商家面前,单个消费者往往没有足够精力和财力去维护自己的权益,这是造成一些无良企业有恃无恐的一大主因。而主流媒体的维权报道是对社会的监督,为权益受到损害的消费者提供言论支持,使许多经营者迫于媒体的压力和社会舆论在违

法侵权的道路上有所顾忌,巩固了消费者维权的“支撑点”。家住九洲公园时代小区的林先生表示:“普通消费者一旦遭遇消费维权问题,首先想到的是新闻媒体,主要是因为维权成本太高,麻烦不说,有的时候还不知道往哪里投诉,所以就抱着媒体曝光了才好处理的心理。”

坚持客观公正原则,以旁观者的公正立场保障消费者的合法权益,是许多媒体在维权报道中需要面对的问题。通过发现问题、反映问题、解决问题,为消费者提供维权思路,为社会大众作出贡献,这是新闻媒体在今天自媒体林立的时代,仍然具备公信力的一大原因。面对消费者,媒体平台要主动作为、正面发声,一方面要普及消费知识,引导群众放心消费;另一方面,媒体要有为民请命的胆量,曝光不法奸商只是手段不是目的,促进市场秩序的改良、驱逐和打击劣币,维护公民合法权益、保障社会稳定才是最终目标。

完善途径打通维权“硬通道”

市司法局立足人民调解职能,认真落实省委政法委“三服务”工作安排部署,打通维权“硬通道”,主动承担社会责任,在维护小微企业及消费者合法权益方面,积极探索和完善消费维权途径,全力保障消费市场和谐有序。

市普法办发挥法治宣传教育统筹协调工作职能,推动各部门落实“谁执法谁普法”普法责任制,指导协助参与全市“3·15消费者权益日”主题宣传活动,通过现场咨询、以案说法等形式,就《消费者权益保护法》《广告法》等相关法律法规开展集中宣

传。指导相关行政执法部门严格执行行政执法“三项制度”,深入推行包容审慎监管执法“四张清单”制度,指导编制行政执法“四张流程图”,进一步规范行政执法程序,严格落实省级自由裁量权基准制度,杜绝随意执法、人情执法等不规范行政执法行为,营造法治化营商环境。指导成立涉消费领域行业性专业性人民调解委员会3家,针对有关消费者维权的矛盾纠纷进行排查,年化解矛盾纠纷20余件;个人调解室积极介入消费者权益纠纷,今年受理了涉健身房、美容院、牙科等领域矛盾纠纷3件,调解成功2件,减少了诉讼案件的发生,降低了维权成本。

市法律援助中心发挥法律援助职能优势,将消费者权益纠纷纳入法律援助案件范围,对农民因购买和使用种子、农药、化肥等农业生产资料而产生的涉农纠纷案件提供免费法律帮助,最大限度保障困难群众合法权益。

多方合力降低维权“入门关”

随着法律的完善、法律知识的普及,人们的法律和维权意识也逐步提高。消费者在维权过程中会发现面临举证难、鉴定难、索赔难三大难题,耗上时间生着气,再加上投诉程序多、投诉成本高,几次三番下来就把消费者折腾得“没脾气”,很多事情最终不了了之。

“现在维权,很多时候就是靠运气,如果运气好,那就能维权成功。说实话,消费者所走的维权路程实在太不容易。对于普通百姓来说,举证很难,除非你消耗大量的时间和精力去维权,但那会严重影响个人生活。”市民张国强先生说。不可否认,这些年来,在社会各界的共同努力下,维权的门槛和成本有所降低,特别是网上投诉平台的设立确实取得了一定的成效。然而,我们也应该看到,有些消费维权困难等现象仍然存在,消费维权体系还有待进一步完善。

一些消费者在实际维权中中发现了一些“踢皮球”现象。消费者哪怕为一件小商品维权,也要付出高昂的代

价。与此形成鲜明对比的是,损害消费者权益的违法成本却极为低廉。举个例子,假设一个人买到了一件有问题的商品,与商家交涉无果,于是投诉到相关部门。相关部门首先要与商家协商,如果对方同意协商,事情算是顺利解决。如果商家不同意协商,消费者就要到有关部门对商品作技术鉴定。鉴定费用前期也要由消费者自己承担,况且作技术鉴定的费用有时会超过商品本身的价格。那么,就算消费者最终投诉成功,得到了赔偿,这期间耗费的时间、花掉的精力,也使得这种赔偿变成了得不偿失。单这一点,就会让很多消费者打退堂鼓——耗不起这个精力、时间,还有金钱。除非是职业打假者,或者是商品的价格不菲,不然,百姓谁会经得起如此的折腾!

所以,在维权的道路上,需要全社会多部门纵向联合,既要严格监督、谨防消费乱象,又要有专业的维权部门进行专业技术支持,落实维权服务,帮助百姓降低维权门槛。

记者提醒:

避开日常消费四大“雷区”

记者挑选了四个与百姓日常生活密切相关且较为典型的消费警示类型,以警示更多经营者,同时提醒广大消费者,共同营造安全、放心的消费环境。

警示一:注意模糊宣传:一些商场张贴的海报大肆宣传“满300返200”“满200返120”等,让消费者一看非常心动,但实际购物之后才会发现并不是所有商品都参加活动,一些特价商品、名牌、化妆品等不参加。

警示二:注意商品标价:在商品的标价上,活动期间往往标注99、199、299元等,同时提高小额商品价格,使消费者难以找到合适的差额商品,或者直接将参加活动的商品价格人为抬高,优惠折扣虚假。

警示三:注意返券期限:在返券的使用上给消费者设置种种限制,如:返券只限在一定区域内使用,不能全场通用;返券必须在一定时间内使

用完,逾期作废;返券活动期间最后一天所得返券只限当日使用等。

警示四:注意“三包”责任:有些商家借口返券商品属于打折处理商品,逃避或拒绝承担其应尽的“三包”(包修、包换、包退)义务;有些则提出种种条件限制消费者退换货。

最后,作为消费者还需要留意的是,在购物时一定要向商家索要小票、发票和保修单。注意核对小票、保修单、发票所列产品名称、规格是否与实际产品一致,单据的抬头是否与商家名称一致,网购时记住索要发票并保存(注意是否为假发票),保存交易中使用过的快递单、收货单、付款单等一系列单据。保存涉及交易的聊天记录,如QQ、微信等聊天工具的沟通记录。切记保存电商交易记录及保留交易产品包装,以便日后为维权提供有力证据。

诚信经营提高企业发展“源动力”

信用是一种现代社会无法或缺的个人无形资产。诚信更是企业立业之本、发展之道。企业诚信经营、让消费者满意,这不单是企业经营的社会责任,也是企业生存发展的根本。“3·15”是一次“考试”,也是一次企业向消费者证明诚信的好时机。只有始终把消费者的利益放在首位,为消费者提供高品质的产品和服务,才能赢得消费者的信赖,实现可持续发展。

哲人的“人而无信,不知其可也”,民间的“一言既出,驷马难追”,都说明了诚信的重要。几千年来,“一诺千金”的佳话不绝于史、广为流传。在商品经济迅速发展的当代,诚信更是一盏指引社会、企业、个人走向成功的光明灯。“政无信不威,商无信不富,人无信不立。”诚信是企业赖以生存的制胜法宝,是企业的核心竞争力,企业

的一切经营活动都必须依托企业诚信这一无形资产才能顺利进行。努力创建企业诚信,营造良好的市场环境,才能铸就企业成功之路。

无论是现在流行的网络微商还是大中小企业,遵纪守法、诚信经营,杜绝掺杂掺假、以假充真、以次充好、以不合格品冒充合格品的不法行为,杜绝销售过期、变质食品及原料的违法现象发生,认真执行相关标准和法规,严把质量关,这都是最重要的一环。

对于个人来说,诚信的约束不仅来自外界,更来自我们的自律心态和自身的道德力量。一丝一毫关乎节操,一件小事、一次不经意的失信,可能会毁了一生的名誉。对于商家来说,“诚信经营”不仅仅是一个口号,更是信誉、责任、生命,是长久发展的基石。