

市场扫描·守护安全 让消费更有底气③

多方合力,切实保护消费者合法权益——

不只“3·15”,更要“365”

■ 本报记者 彭园园

日前,中国消费者协会发布2021年“守护安全 畅通消费”消费维权年主题调查结果,消费者对消费环境整体安全感评价得分为7.3分,总体表现良好。其中,48.9%的消费者表示遭遇过与经营者的纠纷,主要问题是售后服务保障不到位。在有维权行为的消费者群体中,约62.5%表示对最终维权结果感到满意。

增强消费对经济发展的基础性作用,要不断提升居民消费信心,让人们愿消费、敢消费。要绷紧保护消费者权益这根弦,让一年365天都像“3.15”。

行业自律

树立消费者为本意识

小病大修,动辄数百元到数千元;逛街购物,一不小心就泄露了人脸信息……在近期被曝光的消费侵权行为中,有的关乎食品安全、有的关乎个人隐私、有的关乎消费信誉等,让人猝不及防。

为何消费者权益会受到侵害?3月17日,记者随机采访了一些消费者。“就是店大欺客。”“老板不讲诚信,倒霉的就是我们花钱的。”“各行各业有自己的门道,有些商家就是欺负咱们消费者不懂行,乱忽悠。”……消费者普遍认为这与自己直接接触的经营者有关。消费环境是一个宏观的概念,而市场主体的经营行为是否规范是重要因素,极大地影响着消费体验。

“比如,小病大修几乎是维修行业的共性问题。”省电子电器服务协会秘书长侯辉坦言,在电子电器服务业中,存在傍“洋品牌”、虚假宣传、虚构故障、小病大修等问题,“这源于不少企业自身缺乏诚信自律”。

落实主体责任,经营者要规范自身行为,确保产品服务安全,树立消费者为本意识。日前,省消保委组织省食品行业协会、省电子电器服务协会、省快递协会等20家行业协会共同签署了“守护安全 畅通消费”承诺书。“以行业协会为抓手,一方面能有效引导行业自律,强化诚信经营理念;另一方面,也有助于解决消费纠纷。”省消保委秘书长丁涛说,2017年,与省电子电器服务协会联合成立了电子电器行业维权办公室,每年处理相关投诉20多件,“他们对行业更了解,因此解决纠纷的效率也更高。”

“为了加强电子电器服务行业诚信自律,我们一直极力在行业内倡导明码标价、技师分等级收费等。另外,从标准入手,目前正在起草省级地方标准《电子电器行业服务机构等级划分与评价规范》,希望能以此进一步规范市场。”侯辉告诉记者,接下来,将在全省范围内开展“安全服务进万家”活动,为消费者免费检测厨卫电器等,提醒电器使用年限到期要及时更换,“在进行消费教育的同时,达到倡导行业诚信经营的作用”。



3月15日上午,20多辆大货车缓缓驶进合肥市华孚城隍庙商业广场。合肥市市场监管执法人员将车厢打开,一件件假冒伪劣产品展现在围观市民面前,约80吨商品涉及酒类食品、装饰建材、家用电器等185个品类,工作人员借此机会向市民讲解有关假冒伪劣产品的识别方式。随后,这些“假货”被送往固废处理中心集中焚烧销毁。

呵护市场规则、规范市场秩序,少不了强有力的监管。

以食品安全监管为例,截至2020年底,我省食品生产经营风险分级监管全面推行,食品安全追溯体系逐步建立,餐饮服务持证单位量化(风险)分级评定实现全覆盖,学校食堂“明厨亮灶”覆盖率达98%。在全国率先出台省级特殊食品生产企业体系检查管理办法,农产品和食品抽检量提前达到国家要求的4批次/千人目标,食品安全抽检合格率达到98%以上。查处各类食品违法案件5.19万件。

突出安全、放心的政策基调,为消费者愿消费、敢消费提供坚实的监管保障,切实增强消费者的认

3月9日,合肥市庐阳区开展“辨真伪,从小学维权”主题教育活动,工作人员在教孩子们如何辨别食品真伪。

可度和获得感。近年来,我省不断加强重点领域整治力度。省市场监管局有关负责人表示:“今年,将加强重要民生商品市场价格监管,突出抓好重点时段价格执法。加强涉企收费和医疗、教育等领域价格监管,开展行业协会商会、供水供电供气供暖等违规收费专项治理。开展电子商务经营主体信用分类监管,加强网络交易监测,严厉查处网络交易违法行为。聚焦公用事业、房地产等重点行业,开展合同格式条款专项整治行动,严厉打击利用不公平格式条款侵害消费者权益违法行为。”

作为消费者,也要善于保护自身合法权益,为监管执法提供线索。对此,合肥市消保委维权律师服务团成员胡亚榴建议,消费者应多了解一些基础的权益保护知识,可以适当学习

《消费者权益保护法》,了解自身应当享有的权益和经营者应当承担的义务,便于在消费时,及时发现权益被损害的事实,同时也便于其自身及时寻求相关部门介入维权。“日常遇到消费纠纷,消费者第一时间应当向固定消费凭证及经营者的侵权事实,再依次按照自力救济、行政途径、司法途径来寻求解决方案。”



律法严密,与时俱进规范市场

直播带货视频至少保存3年,涉及自动续费需提前5日提醒消费者、平台不得强制二选一……3月15日,由国家市场监督管理总局制定出台的《网络交易监督管理办法》正式发布。

带货直播风头正劲,相关问题也呈现井喷式爆发。其中,产品质量疏于把关,使用“极限词”引导消费者冲动消费、售后退换货难以保障是直播带货的主要问题。“刚出台的《网络交易监督管理办法》对《电子商务法》规定的‘零星小额’和‘便民劳务’两类免于登记情形进行了具体界定,提升了网络经营主体整体合规度。针对社交电商、直播带货等网络交易新业态,界定了网络服务提供者的角

色定位,明确了各参与方的责任义务。细化了《电商法》中的相关监管规定。”安徽财贸职业学院教授葛晓滨分析。

当今的互联网商业模式变化速度快,尤其是在近5年,交易模式和手段的变化速度远远超过以往的平缓态势,以社交电商、直播电商为代表的新模式崛起,给传统电商带来了很大的冲击,而与之相对应的法律规范急需适应这种发展变化。葛晓滨指出,适应行业变化,出台新的规章办法规范市场非常及时且必要。

用更严密法律为消费保驾护航。胡亚榴告诉记者,目前,以《消费者权益保护法》为基础,《侵害消费者权益行为处罚办法》《关于完善进出口商品质量安全风险预警

和快速反应监管体系切实保护消费者权益的意见》等国家和地方层面的法律、法规及规范性文件等共同构建了我国的消费者权益保护法律体系,为消费者维权工作提供了规范性指引。

同时,她认为,随着社会经济的快速发展,现有的法律体系还存在需要完善的地方。“要根据经济发展状况适当扩大消费者权益的保护范围,加强新型消费模式下新兴行业内消费者权益的特殊保护。另外,应简化消费者权益保护的诉讼机制,探索特殊情况下的诉讼制度,提高消费者权益纠纷的处置效率,降低消费者维权的时间和经济成本。”

关注油品质量 加上“放心油”

■ 本报记者 郑莉

“去了趟外地,中途在一个小加油站加了一箱汽油。但一路走下来,总觉得车子变得有点‘软’,油门加不上去,动力不足。我怀疑加的是劣质问题油,到底该怎么辨别油品质量呢?”日前,合肥市民李风向有关专业人士咨询。

成品油是关系国计民生的重要战略物资和必需的民生物资。油品质量无法保证,对大气环境质量和成品油市场秩序造成严重影响。“我市非法成品油市场治理专项行动开展以来,商务部门强化担当,主动作为,整治工作成效显著,乱批滥建加油站现象得到遏制,成品油流通秩序明显好转。”阜阳市商务局相关负责同志近日表示。

3月中旬,阜阳市商务局召开全市商务系统成品油市场治理工作会议,明确指出非法成品油经营扰乱市场秩序、污染大气、带来安全隐患,危害极大,将持续深入开展省环保督察整改,采取有效措施加大成品油市场治理。

“一般情况下,标准的汽油颜色比较透亮,呈无色或淡黄色。若油品看起来很浑浊,就可能存在问题。把汽油放在玻璃瓶中,摇晃之后,如果是正常的油品,泡沫会很快消失;反之,如果是劣质油品,摇晃之后会有杂质,并且有水珠挂壁的现象。除了看之外,还可以闻,味道重,可能含硫量过高。可以用手指蘸一点,如果油性很强,说明质量不好。”在合肥市蜀山区合作化路上的一家加油站,负责人张相勇告诉记者,该站目前销售92号、95号、98号三种汽油,有6台加油机,其中2台是自助加油机。自助加油既可以返利给消费者,又能降低加油站运营成本,受消费者欢迎。

“去加油站加油,油枪加到180元就跳了,上车后发现油表还差两格,明显没加满。”采访中,一些车主表示,油枪停止加油后,油表会因惯性再变化。

油枪跳枪是什么原因?“目前加油站配置的加油枪都是自封加油枪,也就是容器加满后会自动关闭油枪。这主要是跟加油枪枪口感应探头有关,当探头触碰到油位就会停止。”一家加油站的工作人员告诉记者,油枪故障比较少见,加油站每天都会对设备进行检查,设备出现故障会立马停用检修。

日前,省产品质量监督检验研究院与中石油安徽销售分公司进行了战略合作签约,将合作内容扩大到油品和非油品采购、抽检等共享业务,联合开展“质量月”等质量共建活动。“回应消费期待,给广大消费者提供一个更加放心的出行和消费环境。”省质检院负责同志表示,力争在质量管理、检验检测和服务提升方面有所突破。

“当前成品油流通中仍存在一些需要解决的问题。比如说,应根据流通现代化和成品油市场对内对外开放的需要对批发企业进行调整。油库建设和发展缺乏规范,油库规模不适应现代流通方式发展的需要。有些地方制定的加油站行业发展规划不够完善,有的规划制定不科学。油源管理仍有漏洞,部分地方炼厂自销情况突出,劣质油、走私油对成品油市场造成一定的冲击。”省社科院相关专家建议,要进一步规范市场秩序,保障消费者权益,促进成品油市场健康有序发展。

“食春”好时节 野菜走俏中

■ 本报见习记者 朱卓

每年三四月是野菜生长最旺盛的季节。近日,野菜纷纷上市,香椿、马兰头、红花菜、豌豆苗、荠菜、蒲公英……成为市民餐桌上的“新宠”。

3月16日,记者来到合肥市庐阳区双岗菜市场,许多摊位上有野菜出售,香椿被摆在摊位显眼位置。上午9时多,摊主王女士的摊位上已经没剩几把香椿。王女士告诉记者,春节过后,香椿价格一路下降,已由春节期间约240元/公斤降为现在约70元/公斤。“按照往年趋势,预计之后会降到35元/公斤左右。”

在无为市无为为中心菜市场,除了香椿,红花菜、马兰头等时令野菜也扎堆上市,样样青葱鲜嫩。摊主们都把野菜扎成小把出售,询价的市民络绎不绝。“到了春天,就想吃一口野菜!现在价格在可接受范围内,我就经常买。买点红花菜来炒饭,再买点马兰头中午凉拌着吃。”无为市民林善月说。

记者注意到,除了有许多市民购买野菜,还有大量餐馆工作人员前往菜场选购。“每天都有三五家餐馆老板来拿香椿,每家的平均需求量大概2公斤,香椿炒鸡蛋、香椿拌豆腐都是近期饭店的热销菜。”王女士告诉记者,现在是野菜销售旺季,口感嫩,很受市民喜爱。

合肥周谷堆批发市场信息员王萍介绍,时令菜季节性较强,销售的时间也较短,平均只有一两个月,野菜在市场上量较小,特别是在尝鲜阶段,价格较贵。最近气温不断升高,雨水充沛,野菜生长速度加快,数量增加,价格由上市之初的尝鲜阶段逐步下跌,比如香椿头的批发价,由刚上市的每公斤60-80元,到现在的每公斤36-56元,之后将继续降价,并陆续退市。

王萍介绍,目前在售的春季时令野菜较去年同期大幅下降。“去年初受疫情影响,短时间内交通不便等因素叠加,导致野菜价格偏高。”

据了解,虽然被称为野菜,但目前菜市场里售卖的野菜渐渐不“野”了,大多来自大棚种植。比如荠菜、折耳根等,一年四季都吃得到,早已成为常规的大棚蔬菜,但其营养价值毫不逊色,在安全性上,还可避免农残、重金属超标等问题。

眼下不少市民自发去田间地头挖野菜,在尝鲜的同时体验采摘的乐趣。“经常能在外边看到有人挖野菜,有时候装了满满一袋,看起来收获还不小呢!”无为市民侯为华说。但专家提醒,采摘野菜虽有趣,需要注意仔细辨别,谨防误采误食,也需避开被污染的地方,比如有废水排放的河边、工厂边、矿场边、垃圾场周边、车辆多的马路边等,可能存在食品安全问题。同时,采摘时注意不要破坏自然环境。

市场漫话

玩具可以租赁,管理必须精细

■ 何珂

生活中,有些玩具动辄几百上千元,不少小孩只有“三分钟热度”,没玩几次就扔在一旁“吃灰”。对此,有些地方悄然兴起了玩具租赁体验馆,家长一年花费数百元,就可让小孩玩50多款玩具。

玩具租赁的新模式契合了部分消费者的需求,获得了不少家长的点赞。从经济角度来看,对于有小孩的家庭来说,玩具几乎是必需品,而如今市场上的玩具,

普遍价格不菲,有些环保儿童积木甚至售价数百元,对部分家庭来说是个不小的负担。有了玩具租赁业务,一年花上数百元,就可以让孩子玩到几十款玩具,自然会受到相关家长的欢迎。从资源充分利用的角度来看,儿童玩具种类繁多、更新速度快,孩童对玩具容易喜新厌旧,且玩具具有适龄性,随着小孩的长大,对许多玩具不再感兴趣,直接淘汰玩具显然是很大的浪费,玩具租赁业务正好解决了这个难题,也让家长无需忧虑满屋子“弃物”。

其实,玩具租赁是某种意义上的“共享玩具”,其本质还是共享经济,而共享经济的本质,是借助新方式、新手段,满足迥异的个性化需求,最终实现资源优化配置。不难看出,创新的不仅是交易方式、交易对象,更是共享的价值理念。因而,同传统经济模式相比,共享经济带有很多优势,但同时也蕴藏不少新风险。在玩具租赁领域,就有不少家长存在疑虑:共享别人玩过的玩具,卫生由谁把关?玩具种类繁多,质量如何?如果出现玩具损坏的情况,又该如何协商解决?

因此,把玩具租赁的文章做好,不能只是把租赁共享当成噱头,还需多些真诚。对创业者与资本来说,在商业布局的同时,更应该注重服务管理。一方面,玩具租赁体验馆要为用户提供丰富多样的玩具品种,深挖用户个性化需求,提供多样化租赁服务;另一方面,要注重精细化管理,解决用户关注的安全卫生、质量品类等问题,甚至可以借鉴共享单车的大数据管理经验,通过新技术,让用户可以看得见、测得出玩具的卫生,进而让大家放心租、安心玩。而对相关部门来说,监管也不能缺席。要加强管理、严格把关,确保消毒设施到位,起到应有的消毒效果,以防疾病传播,保证儿童的健康不受影响。玩具租赁,只有提供更优质的服务,带来更好的消费体验,才能获得长久竞争力。