

投诉热点应是精准监管重点

徐剑锋

3月13日,我市举行纪念3·15国际消费者权益日暨政府质量奖颁奖活动,记者在活动中获悉,2020年全市消保机构、全市行政执法部门共为消费者挽回经济损失620.9万元,依法维护了消费者的合法权益,营造了安全放心的消费环境。(《安庆晚报》3月15日)

透过这份沉甸甸的消费维权“年报”,我们不仅看到了不良商家侵害消费者权益的肆无忌惮,也体会到老百姓与商家斗智斗勇的辛酸苦辣。

维护消费者合法权益,我们并不缺法律法规,也不乏制度设计,而且,各级市场监管部门、消协也是蛮“拼”的,可就算这样,消费维权形势依旧不容乐观。梳理这些投诉热点,食品餐饮、商品质量、预付卡消费等老问题仍然居高不下,直播带货、互联网金融纠纷等新情况也是接连不断,这恰恰说明营造放心消费环境“任重而道远”。

发布消费维权“年报”,是提高消费者防范意识和维权能力的一个极好切入点。梳理一个个投诉热点和维权案件,既要以案释法,更要以案析理,帮助消费者进一步擦亮眼睛、看清“陷阱”、提高警惕,通过消费常识的累积、维权功力的升级,学会在法治框架内维护自己的权益。



资料图片

从这些投诉热点中,我们不难发现,有不少可谓屡登“黑榜”,在常态化治理上关键要做到“重罚没商量”。曝光无良商家的不法行为,固然可以用无形的市场压力“倒逼”其循规蹈矩经营,但要真正起到“知耻而后勇”“不越雷池半步”的功效,还得靠职能部门拿起“刀起执照落”和“罚得倾家荡产”的魄力,让商家付出“付不起的代价”。

今年3·15国际消费者权益日的主题为“守护安全,畅通消费”,要让这些消费投诉热点化为冰点,必须将之作为日常监管重点念好“紧箍咒”、补齐“短板”。无论是“年年岁岁花相似”的投诉“老面孔”,还是鱼目混珠的消费新纠纷,政府职能部门都要坚持以问题为导向,在走好群众路线、市场路线的基础上,充分运用“互联网+”手段,通过“大数据系统”集成分析,精准监管,移动执法,在制度创新、手段创新中找到更加行

之有效的应对方法,在信息共享中将监督前置,在齐抓共管中加好“安全阀”,千方百计为消费者守住底线。

发布消费维权“年报”,最终的落脚点在于构建优质消费环境,这对于畅通国内大循环是不可或缺的。只要扛起公共责任,拿出法治姿态,强化监管执法,建立起企业自律、行业约束、社会监督、政府监管的社会共治体系,就能让消费者买得更放心、用得更舒心,“疫”后正在复苏的消费市场也必将迸发出更强劲的活力。



维权省心,消费环境才令人放心

艾才国

“太累”“太难”,恐怕是当下消费者维权时带共性的感受。从既往的许多案例看,维权者投入的时间精力多,额外投入的成本高。不少时候“追回一只鸡,得杀一头牛”,这使得不少维权者明知自身权益遭侵害而不得不“望而却步”。如何让维权更省心,则是赢得消费环境放心的关键。一方面,市场监管执法部门要把为消费者维权作为政府的“良心工程”“民心工程”,乐当市场监管的“守夜人”,对维权者“一颗热心办事,一张笑脸相迎”,对群众的投诉、举报“事事能处理、件件有结果”,让维权群众满意;另一方面,要充分发挥消委会、行业协会作用,让

他们在调解消费纠纷中担当作为,使得更多的消费维权不通过司法渠道,而是通过调解就能“有事好商量”,省心、省时、省力。

只有有效化解举证难、鉴定难、诉讼难、赔偿难等“四难”,才能使维权更省心。有效化解“四难”,则大有文章可做。比如,维权过程中不妨参照医疗纠纷的处理办法,改变“谁主张、谁举证”,实行举证责任倒置,以此来弥补维权者举证能力上的不足;建立专门的消费者维权调解机构或仲裁法庭,走出办公室,走向社区和消费集中场所,既适时消费调解,也及时提供维权专业指导;律师协会组成专门队伍,随时为

消费者维权提供法律援助;鼓励和引导一些有实力的商家和行业协会设立“鉴定基金”,帮助消费者支付鉴定费用……这些都值得一试。

当然,对于少数金额较大、又极具典型意义的维权案例,媒体应主动介入,及时跟进报道,教育群众与公平监督双管齐下,定会推进维权进程,让维权者更省心。

总之,如何让维权更省心,这是一篇大文章,需要全社会来谋篇布局,也只有维权省心了,公众才乐于并敢于维权,形成“假冒伪劣,人人喊打”的氛围,以此倒逼出放心的消费环境。

激活“美丽经济”的“蝴蝶效应”

孙小二

3月13日上午,安庆市第七届郁金香文化节在宜秀区五横乡花溪茶谷景区开幕,50万株郁金香竞相绽放,吸引了众多游客前来赏花踏青。(《安庆晚报》3月15日)

如今,诸如油菜花、杏花、桃花、梨花、荷花等,虽是平常物,但背后的“美丽经济”却大有文章可做。当一片片花海成了旅游景点,不仅“赚”了人气,还带来经济收入,更能提升地域形象。可谓一“花”多赢,一“花”多得。

发展“美丽经济”,打造赏花旅游特色品牌,激活乡村旅游,前景广阔。一者,因为赏花旅游切合现代人渴望亲近自然、体验自然生活的精神需求,身在城市钢筋丛林中的都市人,每天忙忙碌碌,快节奏的工作生活,让他们身心疲惫,渴望有一种方式释放压力。而置身花海之中,满眼繁花似锦,心情舒畅,身心调节,是难得的休闲享受,也是释放压力的绝佳方式。二者,赏花旅游具有一系列的“蝴蝶效应”,能带动就业、乡土文化发展,以及住宿、餐饮、土特产消费、花卉衍生产品等全产业链收入。不仅能够促进传统农业向现代农业转型,而且能带动乡村旅游发展,解决就业,提高群众收入,还能提升人们的生态环保、敬畏自然意识。这些都给当地直接或间接带来环保、经济等系列效应。

正因此,而今许多地方都在赏花旅游、乡村旅游等“美丽经济”上大做文章,而做好这篇大文章不是一蹴而就,也不是大面积种花种树就能实现的。做好“美丽经济”这篇大文章,需要多措并举。具体到赏花旅游,如打造四季花海,将节令性的“赏花旅游”与美丽乡村建设、乡土文化发掘结合起来,形成常年的“美丽旅游”,打破赏花旅游的季节性局限。又如,打造一条龙产业链,将赏花、采摘、深加工相结合,花开了赏花,花谢结果了采摘,果实进行深加工,花也可以进行深加工提炼精油等产品。在交通、住宿、购物、娱乐、花卉深加工等“美丽经济”的每一个环节,下功夫,想办法,打造“美丽经济”产业链,通过差异化经营和增值服务,不断做强“美丽经济”产业链,提升赏花旅游附加值,使“美丽经济”实现可持续发展。由此充分激发“美丽经济”的“蝴蝶效应”,吸引更多入前往观光游览,形成“美丽经济”良性循环。

