

# 消协约谈,“聊效”几何?

## 头条评论

□评论员 庞岚

“约谈”这个词对我们来说并不陌生。消协约谈经营者的相关办法正式实施,这让我们既有期待也有疑虑:一方面,消协毕竟不是发改委,不是什么手握权力的行政机关,那么消协的约谈会不会变成“空谈”?另一方面,像经营者发布违法广告或夸大宣传、虚假宣传欺骗消费者的情况,仅仅以约谈来应对,是不是过于温柔?

消协是消费者的“娘家人”,约谈办法如何落实是每个消费者都密切关注的问题。对此,有专家建议,消协组织在约谈过程中,可考虑与工商、司法等执法部门联动,在必要时组织联合约谈,这将提高约谈的严肃性与震慑力。

这样的建议显然不错,虽然都是“聊”,但是和谁聊却很可能大有不同,消协就是应该充分利用自己的组织力和影响力,除了叫上工商、质监甚至司法部门“陪聊”,消费者代表和新闻媒体也可以一并请来,这样的话“聊效”肯定会大

11月起《消协组织消费维权约谈经营者办法(试行)》以下简称《办法》正式开始实施。《办法》中把消协组织处理消费纠纷的方式由“被动处理”变成了“主动出击”,规定了消协组织约谈经营者的8种情形,潜在性、苗头性、倾向性问题都将可能被约谈。

幅提高。

除了和谁聊,聊什么也是很重要的问题。据报道,《办法》中规定了消协组织约谈经营者的8种情形,的确,有一些问题更适合相互沟通,在对话中解决。比如上文提到的家电价格战问题,因为涉及企业的自主定价权,约谈就比行政命令更靠谱。对于消协来说,一些争议性、潜在性、苗头性、倾向性的问题更适合“聊一聊”,比如此前中消协就曾先后约谈过阿里巴巴、京东等十大电商,落实“7日无理由退换货规定”。

但与此同时,如果产品质量或服务质量存在明显缺陷、安全隐患,或者生产、经营者涉嫌欺诈消费者的,仅仅约谈就太不给力了。《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十七条明确规定:对侵害众多消费者合法权益的行为,中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会,可以向人民法院提起诉讼。这就意

味着,代表众多消费者直接提起公益诉讼、集体诉讼,是消协的法定职责。

今年7月,上海市消费者权益保护委员会状告广东欧珀移动通信有限公司和天津三星通信技术有限公司侵犯消费者知情权和选择权的案件,成为国内首起被受理的消费维权公益诉讼。代表消费者起诉违法商家,显然比约谈更有力。当然,约谈制度也可以作为消协提起公益诉讼的一个“前置环节”,如果一些纠纷能够通过约谈解决,让经营者主动改正,对消费者道歉赔偿,那么也就不必走上诉讼之路。

总而言之,消协可以“聊”,但是和发改委比起来,约谈恐怕不是他们的“强项”。反之,消协提起公益诉讼具有得天独厚的优势,可以一揽子解决消费者个人维权所遭遇的种种诉讼障碍。我们期待着,在约谈背后,消协发起的公益诉讼能够成为有力的后盾和武器。

## 画里画外

### 叫板纪委

据《中国纪检监察报》报道,福建平和县山格镇原党委书记曾石辉,在拟提拔副县级干部时发“邀功”短信给县纪委主要领导,但因被举报被“拿下”,未获提拔的他竟公然打电话质问县纪委主要领导,称“听说这次我没上副县,是被你‘把关’下来的……”。此后不久,曾石辉被查。



## 微言大义

**@刘夙:**有人批评万圣节之类节日大举入侵中国,是崇洋媚外的体现,是消费主义至上的后果。可恰恰是这种世俗的消费主义有助于文化的全球性交流。我们要感谢消费主义对某些“神圣性”的消解,否则,如果世界大部分地区的人文景观都像某东北信风带干旱地区,那就太可怕了。

**@韩松落:**看蔡明亮导演的《郊游》时,我曾担心,下一部电影该拍啥呢?他的电影,是小康这个人的沦落史,到了《郊游》,小康已经沦落到十九层地狱,不可能更低了。看《山河故人》,我又担心,科长下一部电影该拍啥呢,他的电影,是一个世界持续不断的四分五裂,而现在终于分无可分,甚至已经尘埃落定。

**@CFSA-钟凯:**据报道,记者实验证明,冻肉反复解冻细菌竟暴增15倍!1,要看解冻条件,建议是在冷藏条件下解冻;2,十几倍对于细菌来说简直小菜一碟,室温1小时就可以几十倍;3,对于一种指示菌,菌落总数的意义在于提示食品的卫生状况和保藏性能,而非直接的食用安全性;4,甬管检测机构多牛,实验瞎设计,结果瞎瞎读都是白搭。

**@杨红旭:**据报道,住房公积金信贷资产证券化提上日程,超7000亿待入楼市。7000亿入楼市?怎么入?不知所云。信贷资产证券化,可以为金融机构提供更多的信贷额度,但当前的问题是公积金用不完!很多居民交了公积金,却没购房需求,而想买多套房的人,又限制用公积金。这是公积金制度本身的弊端!与资产证券化无关,商业性房贷倒应加快证券化。

**@林冰0704:**我看到有些手里摸着一个小程序或者做了个APP出来就喊着要上市的公司,就像看到有的姑娘穷凶极恶去扑有钱人一样。然后在这样的节奏里面,有时觉得自己活得挺不好意思的——慢得像个老年人:做个好项目要花两年到四年,想创业要先花时间学习,铺人脉,铺项目,还得把至少五年到八年内的方向都想清楚。

## 草根论坛

### “宠物扰邻”征信,患了“征信依赖症”

据报道,日前,上海市文明办、市公安局等联合召开“宠物不扰邻,生活共安宁”专项整治行动推进会上透露,本市考虑通过电子监控等平台,对养宠不文明行为进行监督,待条件成熟,“宠物扰邻”行为还将被纳入公共征信系统。

公共征信系统,顾名思义,主要是针对一些不诚信的问题和行为,如“老赖”欠钱不还等。对于把“宠物扰邻”纳入征信系统的做法,似乎尚无先例,其到底可行与否也值得商榷。

“宠物扰邻”更多是个邻里社交关系问题,以征信系统来管理和约束宠物主,或许容易引发反弹。

其实,对待“宠物扰邻”的问题,有两条路可走,一是建立社区治理规则,以社区管理约束宠物主,进而管好“宠物扰邻”问题;二是对屡教不改的“宠物扰邻”问题,可依据相邻关系法律给予适当惩罚,以儆效尤。

在养宠物现象常见的当下,“宠物扰邻”可能也不少见,如果把所有“宠物扰邻”的问题都纳入征信系统,那么工作量恐怕较大,打击对象也可能较多。同时,由于“宠物扰邻”具有反复性,有的宠物主可能破罐破摔,征信系统对宠物主的惩罚性效果也会大打折扣。

再说,不从根本上入手,只希望图简单省事,把征信系统当万能药到处使用,把“阿猫阿狗”的事也纳入征信系统,无疑是患了“征信依赖症”,难免给人懒政的观感,这会导致征信系统“负荷”太重,也可能削弱征信制度本身的严肃性。(王甄言)

## 媒体观点

### 拆违这事儿,“不参与”的该是学生

据媒体报道,湖北孝感汉川市一技校学生于9月末受雇参与强拆,头部遭击打致粉碎性骨折。随后,汉川官方回应传闻不实。其中提到,拆迁系“委托有资质的专业公司实施”,受伤学生是经社会人员介绍参与拆迁,“没有市级领导参与”,等等。

在此事中,舆论关注的焦点是未成年人的技校学生被雇佣到拆迁队,打了头阵,发生被人打伤的结局。虽然官方回应一再强调“市领导未参与”,但政府作为拆迁行为的发起人显然难脱干系。而回应的刻意回避,只能加剧公众质疑,激化民众情绪。

从事件本身来看,据报道显示,当地村民称此次拆迁无任何合法手续,也没有依法由法院实行强制介入。政府在此种情况下将拆迁一事外包给拆迁公司,其行为本身是否符合法定程序,很难自圆其说。

根据我国《行政强制法》和《城乡规划法》,行政机关在组织强制拆违时,可以外包给专业的拆迁公司,但

并不表明可任其自由处置。政府对拆迁人员审查的缺失、行动监管的缺位,促成了最后悲剧的发生。此外,本案中涉及雇佣未成年人参与拆迁活动,并最终致伤,这违反了《未成年人保护法》和《劳动法》。

汉川所谓拆违,既非法也违背了程序正义。有没有市领导参与,都改变不了此事的性质。而雇佣未成年学生,并导致严重后果,进一步加重了事态的恶劣程度。笔者认为,有关部门应迅速介入,调查拆迁公司的违规行为,并对发起和指使拆迁行为的政府部门责任人实行责任倒查。

我国新拆违条例实施已有近5年,政府部门不但对拆迁公司缺乏管制,甚至纵容,学生、艾滋病患者,大妈纷纷成为被利用的工具。这不仅损伤了干群关系,也拉低了政府部门的公信力。对此,根据条例让相关责任人员、干部担责,才是有力的纠偏。

(马涤明)