

专 版

又到“3·15”国际消费者权益日

◎邱玲

一年一度的国际消费者权益日又要到了。印象中,每年的3月15日,社会各种媒体都会有与此有关的宣传。随着年纪的增长,对许多事物的感受变得越发麻木和冷漠,已经好久不怎么关注了。

今年,因为抗击疫情的原因,对媒体上的信息格外留意,看的也仔细。《新济阳》报用了较大篇幅登载了2020年消费维权年主题宣传提纲,“凝聚你我力量”年主题吸引了我的目光。一个人生活在世俗之中,谁不是消费者,谁能不消费呢?消费也牵扯到我们生活的方方面面,每个人也许碰到的问题不一样,但一定会碰到吧?

从我自身的体会看,消费者属于弱势一方。作为消费者,我们想维权的时候,直接和经营者或商家去理论是十分麻烦的或困难的。比如说一例手机套餐:最初,经营者说好最低消费额,但之后数月里,电话没打多少,流量也没怎么用,不明不白总是超额一、二十元。电话查询吧,总是说得你云里雾里,最后,只能自己认怂,反正钱也不是很多,即使有猫腻,就当贡献了吧。费脑又耗时的维权会让人心情郁闷,就苟且且了。再举一例:朋友的新房交钥匙了,房子晾了几个月,准备装修,不料一个室的墙体却裂成了大花脸。她找物业、找开发商、找质监部门,不知打了多少电话;最后,涉事方终于有人到了现场,

可恶的是互相推诿扯皮,甚至还想倒打一耙子。多亏朋友的老公见多识广,思维敏捷又口才了得,一人舌战他们几个回合。终于,涉事方理屈词穷,实在没办法才答应解决。若是一般人,遇到这种情况,又如何?由此看来,消费者维权实在是不易啊!

说来吧,我还是很佩服朋友老公的据理力争,丝毫不退让的勇气,倘若人人没有维权的勇敢,一味的妥协退让,对自身正当的消费权益轻易放弃的话,消费的环境怎么会变好呢?所以,看到今年的消费维权年宣传主题是“凝聚你我力量”,觉得提的真好,很接地气,全面又实在,不单针对某一个角度。的确,消费问题涉及到你我每个人,需要你我共同凝聚力量,但是这个你我不仅仅是作为个体的个人,更有指各个部门或群体,即凝聚立法、司法、行政、社会组织、研究机构、媒体等各方面的力量。

从1997年以来,中国消费者协会每年确定一个主题,开展“年主题”活动,加强保护消费者权益的宣传,加大保护消费者合法

权益力度。而今年的年主题阐释的非常明晰和到位,很值得我们细细研读学习。2020年,年主题涵义有三个方面:一、凝聚社会共识,发挥消协平台型组织共治力量,推进消费维权机制健全完善。二、凝聚消费者共识,发挥消费者监督力量,推进消费者参与监督的广度和深度。三、凝聚经营者共识,发挥行业自律力量,推进落实经营者第一主体责任。这三个“凝聚”分别明确了专业组织和社会力量的责任、经营者的责任以及消费者的主观能动性。年主题依据有四个:一、凝聚你我力量,加强消费维权,有利于坚持和完善中国特色社会主义社会制度,推进国家治理体系和治理能力现代化。二、凝聚你我力量,加强消费维权,符合以人民为中心的发展思想,有利于解决社会主要矛盾。三、凝聚你我力量,加强消费维权,符合消费发展趋势,有利于更好解决消费维权难题。四个依据把“凝聚你我力量,加强消费维权”上升到了

一个前所未有的高度,四个“有利于”分别上升到坚持和完善国家制度及国家治理层面上、解决社会矛盾、法律层面和解决难题性质上,在此阐述的重要性不言而喻,前所未有。年主题目标也有四个:凝聚社会共识,形成维权合力;创新维权机制,全面履行职责;聚焦消费难题,提升监督效能;强化消费教育引导,倡导科学理性消费。这四个目标指明了如何实现消费维权的方向,即从哪些方面着手,具体应该做什么、如何做,从而达到目的和解决问题。通过对这些文字资料的学习,真是收获颇多,使我对了解和体会到:每一个行业的从业者都付出了很多很多,从不被人知到广为人知,这期间做了大量的工作和研究。

每一种工作的认识和提升都折射出社会的进步和国家的发展,我想保护消费者合法权益这项工作的纵深发展,也是一种有力的体现。“凝聚你我力量”共同消费维权的完善已不太远,只是需要一些时间,我们相信未来,一切都会好的! 作者单位:区图书馆

3·15之歌

◎李明军

披星戴月出发,无论咫尺天涯。为您排忧解难,天下本是一家。心与心地沟通,面对面地解答。挽回民众损失,严防治劣打假。为民服务是宗旨,3·15是咱的家。

踏着荆棘出发,不怕风吹雨打。唯消费者满意,苦累汗不算啥。受理申诉举报,侵权案件处查。捍卫法律尊严,违者受到惩罚。为民服务是宗旨,3·15是咱的家。

和着春风出发,织就漫天彩霞。做好桥梁纽带,消费维权普法。构建和谐社会,人间爱心尽撒。不忘初心为民情,砥砺前行安天下。为民服务是宗旨,3·15是咱的家。

作者系城区居民

鸪鸣天·

凝聚你我力量 战瘟疫

◎呼怀军

九省通衢英雄城,庚子开岁降疫情。荆楚大地鼠鼠黯,炎黄子孙忧心忡。一方难,八方擎,统帅英明指航程,万众一心跟党走,战胜瘟魔解盘龙。

作者单位:区经信局

消费维权 遇到的困惑

◎陈总功

消费是我们日常生活中不可缺少的一部分。随着经济的不断发展,市场上的商品日益丰富,人们的消费选择越来越多样化,消费观念在发生变化,消费水平日益提高。人们已经不再仅仅限于衣、食、住、行等基本需要的满足,而是更加注重通过消费提升生活品质,追求更加健康文明的生活方式。但是,广大消费者在实际消费过程中,总会遇到一些问题阻碍了正常的消费。这就犹如一曲交响乐中出现不和谐的音符一样,需要排除“不和谐的音符”,认清消费责任。

下面是在2019年生活消费维权中遇到的困惑。一、开具发票。去年的十月份,我到一家大型超市购物,总共消费了一百二十多元钱。当我拿着机打的小票去柜台开发票时,柜台里却没有人,排队开发票的有六人。去问超市收银员,收银员说,开发票的人有事出去了,你们明天再来开吧。第二天上午,我又拿着小票去那家超市开发票,谁知开发票的人说,电脑系统不行,开不了,告诉我下午再去开。我无可奈何地摇了摇头,这时间我也就耽误不起啊。

二、商品降价。四月初,我又去了那家大型超市购物。蔬菜、水果、面条、食用油等买了一小推车。当我看到货架上摆着的蚝油很亮眼,一看原价8.5元,现价是6.5元,我顺手拿了两瓶放到推车上。超市购物的人很多,营业员、收银员都很忙。我结账后就匆忙回家了。第二天一看机打的小票,蚝油却是每瓶8.5元。于是我拿着小票到超市问营业员,营业员说,可能是蚝油销售促销活动时每瓶6.5元,活动停止后标签没有及时更改,你如果是不满意的话,你可以把蚝油拿回来退了。我说,算了吧,不退了。

三、商品数量短缺。十月份,我在一家社区菜店买了两大包方便面。第三天早上,准备煮一小袋方便面吃,我拆开大包后,发现少一小袋,包装上面写着是5小袋,里面却是4小袋。当我拿着大包方便面去找菜店老板时,老板说,你怎么能证明这方便是从我这店买的呢,再说你回到家拆开了,我怎么相信你说的情况是真实的。是的,我没有什么证据,也无法证明。为了一小袋方便面,我被菜店老板说的哑口无语。

小小的事例告诉我们,消费过程中,要排除一个个“不和谐的音符”不是那么容易的。重视消费与责任不仅只是消费者的事,同时也是商家、商家工作人员的事。让每一个人时时刻刻保持负责任的心,做到共同关注、共同维护消费者的权益,才能使每个人的消费更放心、更有保障,也更顺利地实现。从而排除那一个个“不和谐的音符”,使那曲交响乐顺利地演奏下去。

作者地址:儒苑小区

愿得天天小欢喜

◎刘昭

“您好,刘女士,您的快递已送到菜鸟驿站,请及时收取。” “您的退货申请已通过,会有工作人员在明天中午11点到13点间上门服务。”

“由于订单众多,因不能及时发货给您带来的不便,敬请谅解。” “快递小哥正在马不停蹄的为您送货,请您耐心等待。”…… 热衷网购的我经常会收到这样的短信,每次看到这些温馨的提示,心里总是暖暖的。等待网购产品到来的过程充满了期盼的喜悦,而当打开自己在网上精心挑选的好物时所碰发出的那种小欢喜又会让你的生活一下子元气满满。

从1998年第一笔网上交易一直到今天,“网购”已经不再是个新鲜的名词。尤其是近年来,伴随着信息科技的迅速发展,人类传统的生活方式发生了改变,尤其是电子商务的蓬勃发展,使得人们越来越喜爱网上购物。这种足不出户就可购尽天下物的购物方式不仅深受青年人群的喜爱,也在中老年、少年儿童中悄然兴起。

网络购物与传统购物相比,有着无法比拟的优越性。不论你身处何时何地,都可以随时上网“逛商店”,选商品买商品,可以不受时间地点的约束。去年我到周庄游玩,当地富有文艺气息的杏仁酥远近闻名,当时我购买了一些带回来送给身边的亲朋好友。后来奶奶一直问我这个小点心在哪买的,真好吃。我跟她说是很远很远的地方。看着奶奶眼中闪过一丝失望,我立刻明白了她的心意。于是,我打开手机,开始登陆万能的某宝进行搜索、挑选、下单。熟练的一系列操作完成后,我神秘地对奶奶说:“两天后,会有人专门把你喜欢吃的这种小点心送来”。奶奶半信半疑,不明白我搞什么名堂。当两天后真有快递小哥送货上门的时候,我那80多岁的奶奶终于体会到了“网购的神奇”。后来奶奶跟我说:“原来世界上还有个这么厉害的网啊,一部手机就能把各个地方的好东西一网打尽”啊。

但是在电商时代的起步阶段,消费者并不是很买账。比如我那因循守旧的父亲,在他的世界观里,网上都是骗人的,网上购物更是万万使不得。所以,早些年,只要我在网上买东西,老父亲就会在我耳边“谆谆教导”。前几年,由于相关法律法规的不健全,电商市场的不完善确实存在很多的失信行为。我记得我上大学的时候,舍友满怀欣喜的在网上买了一件衣服,可等到收到货时却发现“卖家秀”和“买家秀”简直是“天壤之别”。于是,她准备退货,可是店家死活不同意,原因是“没有任何质量问题不允许退货”。两个人于是在网上对骂起来。后来舍友发动身边所有的朋友给这个店家狂刷“差评”。迫于舆论的压力,最终店家终于同意退货并退款。虽然事情最后圆满解决了,但是那一周却是舍友悲愤交加的一周,所有的好心情都让一件衣服给毁掉了,而且她本人也因为这一次网购经历否认了一切网上购物。

今天,我们在网上购物显然愉快多了,售后服务有了更多的保障。七天之内无理由退换,有的店家甚至一年内包退换,卖家赠送的运费险更是给消费者上了“双保险”。所以,如今的网购交流更加民主、和谐。“亲,您收到了吗?产品满意吗?不满意可以选择退货哦”“亲,您的退货申请已经通过,这次没给您带来愉快的购物体验,真是很抱歉……”越来越讲诚信的店家让整个电商环境更加和谐,一系列针对网购出台的法律也进一步保障了消费者的合法权益,让消费者愿意消费、敢于消费、享受消费。现在连我那“老古板”的父亲都开始网购了,经常给我展示他在网上的“战利品”,分享他网购的愉悦心情。

随着中国网络环境的逐步优化,中国互联网结构和功能进一步向生活渗透,网购将变的更加多元化、个性化、生活化和真实化。前两天,一篇名为《济阳区领导走进淘宝做起济阳农产品“推销员”,引180万人“围观”》的文章在朋友圈好评如潮。疫情期间,这一举动不仅拓宽了济阳农产品销路,而且提高了济阳农产品在全国的知名度,为我们济阳的农产品销售赢得了巨大的经济效益和社会效益,更体现了在“互联网+”时代,我区着力培育经济发展新动能、不断完善电子商务与特色产业、优势资源深度融合的信心和决心! “喂,您好,您的快递到了,还是给您放到老地方吗?您记得下班去拿啊。” “好的,谢谢”

快递员的电话又让我在期待与喜悦的心情中度过一天,我也愿意这种诚信、和谐的网购关系让我们生活天天小欢喜。 作者单位:曲堤镇中心小学

也谈消费 支付方式的变化

◎公瑾

最近看到一则新闻报道,在市商务局等部门引导下,餐饮企业纷纷发力,在做好防疫工作的同时,有序开展复工。为减少人员聚集,降低传染风险,我市餐饮企业放弃堂食转战外卖。通过开发点餐小程序,线上平台下单等消费支付方式,实现百姓足不出户即可满足生活需求。

以前,人们出门总担心忘拿钱包或者银行卡就不能买东西了,现在啊,只要带着手机,可以说一切尽在掌中。支付方式呈现多元化,不仅节省了时间,改变了传统消费习惯,也提升了消费观念。就像我在超市购物的话,基本不带现金了,觉得找一大堆零钱太麻烦,扫描微信或者二维码支付简单又快捷,运气好的话还可以领个红包,要是遇到节假日搞活动,享受到优惠买单,岂不美哉?

我记得念大学的时候,每次给我打生活费,我父亲总是必须要跑到镇上,通过邮局才能给我汇过款来,然后我再跑去取钱,麻烦的很。放假回家时,天还不亮,我就得早早地去火车站挤着排很长很长的队,却还总担心买不到车票。现如今,人们再也不用为这样的事情发愁了,想转账,根本不用亲自再去银行了,动动手指就能直接在手机银行实现转账。买车票,自己从网上订票直接移动支付就可以,而且还能查询预售期内全部线路实时余票情况,快捷又方便。

时代在前进,科技在发展。人们的消费观念在不断更新,而与此同时,消费支付方式也在悄然改进。这不断促使人们愿消费、敢消费、能消费,从而享受消费市场高质量发展的成果。 作者系城区居民

网络消费 幸福你我

◎王秀莲

2020年的这个春节,可谓是家家闭户,村村设岗,条条大道不见堵车,公园社区农家院不见姐妹哥们聚集拉家长话。疫情把人们的距离拉远,为了生命安全,一副口罩把话语权交给了网络,面对这么困难的时期,人们究竟应该怎么去生活?去消费?去共同战胜这场疫情防控攻坚战?

原先觉得马云这个人太牛了,变着法的让人在网上购物,手指一动,眼睛一眨,就花钱啊,天猫花呗花样多多,搞得很多人都成了月光族,败家娘们!

但是通过这次疫情,让我们颠覆了网络消费价值观,如果没有马云这些大咖们,提前就把网络消费链在空中架起,还真别说,现在还真不敢去人多的地方买东西。超过三个人的地方你敢肆无忌惮的疯狂购物吗?超市里万一有一个没有戴口罩的,你敢进去吗?

现在,风靡全球的网络消费已经成了这个时代的主流,大数据,互联网,连着2个互不相识却彼此需要的人。远在万里的产品只要上了互联网,被网友相中,只要动动手指,就会不远万里来到你的身边,装扮你的生活,愉悦你的心情。这不是大话西游,也不是月光宝盒的神秘,而是网络消费空间的斗转星移。

凝聚你我力量 打造安全放心消费环境

◎常公平

前段时间董明珠举报奥克斯空调,引起市场轩然大波,对董明珠褒贬不一。董明珠演讲中直言:“奥克斯的空调,低于国家标准,竟然敢在市场上忽悠,坑蒙拐骗消费者,没有人敢说。你不说,我来说。当时好几个企业,美的、海尔都说我们支持。要我们一起,等格力真正举报的时候,全部缩回去了。要做一个诚信的企业?即使别人不查你,你也应该把每个产品做好。”董明珠此番言论很好地诠释了行业自律,也与今年全国消协组织消费维权年主题为“凝聚你我力量”相呼应。

作为企业,应该加强行业自律,诚信经营。企业家就是要企业办得好,不断提升产品和服务质量。企业互相牵手,握指成拳,凝聚起企业家的力量,努力为企业守规、行业自律,扛起新时代企业家的责任和担当,努力为广大消费者创造良好的消费环境,让百姓放心、安心消费,也助推我们国家经济高质量发展。

网购被称为中国的第四大发明之一,足见网购在当前经济社会中的重要作用。作为网购平台也要加强自律和自身建设,加强对网商的监督和指导,保护消费者的合法正当权益,为消费者营造诚信、放心的网购平台。消协更要加强自身建设,以适应新时代消费者权益的新形势、新诉求。凝聚立法、司法、行政、社

会组织、研究机构、媒体等各方面力量,推进消费维权机制健全完善,拒绝大事化小、小事化了“和稀泥”式执法,把消费者权益放在首位,真正保护消费者权益。

作为新时期的消费者,也要勇于说“不!”,勇于维护自己的合法权益和正当诉求。比如,消费者对美的空调“一晚一度电”的广告语,都心知肚明的知道不可能,可是都没有去和美的叫真;因为奥克斯空调价格便宜,消费者对于低于国家标准选择了忽视,行业内部也上演着“皇帝新装”,这都是默许不良商家,纵容不法商家,不担当不负责的表现。面对新时代,我们要提高保护意识和能力,增强依法维权主动性,“牙掉了往肚子里咽”的隐忍观念万万要不得了,我们要自觉参与到消费环境的治理中,牢固树立治理消费环境人人有责、人人尽责、人人享有的理念,切实发挥消费者监督力量,打造风清气朗的消费环境。

消费环境的治理,绝不是让敢于说真话的“董明珠”孤军奋战;也不是“我不管,有管的”的独善其身的观望;更不是“小恩小惠”式的私下里偷偷解决,而是需要我们我互相牵手,握指成拳,凝聚你我力量并肩作战,努力打造不负这个新时代的消费环境,这也是对国家、对民族担当负责的表现。

作者单位:太平街道

以法治思维 维护消费者权益

◎郭秀荣

消费者权益是个永恒话题。值此3月15日国际消费者权益保护日即将到来之时,结合本职工作,建议广大消费者在消费购物时用法维护自身权益。

我作为一名海尔员工,切实体会到了近年来区委、区政府紧紧抓住关系广大群众切身利益、群众反映强烈、对社会危害严重的突出问题,以法律为准绳,严格履行职能职责,全面深入开展整顿和规范市场经济秩序工作,严厉打击制假售假及各种违法违章经营行为,坚决维护消费者权益的决心和意志,社会治理能力显著提升,社会治理体系渐趋完善,取得了良好治理效果,赢得社会的赞誉和认可。

日常工作,我在向广大客户推广使用海尔产品的同时,还帮助消费者提高品牌意识,提升维权意识,帮助他们提升鉴别各类品牌家电优劣的能力,让他们在选购产品的同时也享

受到购物的快乐,选到称心如意的产品。期间,也有个别消费者不听劝阻,贪图小便宜,到一些劣质商家购买假冒伪劣产品,产品买回家去不仅不好用,而且还平添了诸多生活烦恼,真是得不偿失。

针对消费者购物过程中遇到的种种麻烦,在此,我建议消费者购物时树立法治思维,索要发票、产品“三包”等有关凭证,如在购物过程中发现假冒伪劣产品,可凭有关凭证到有关部门进行维权,或拨打电话进行投诉。我相信,只要大家齐心协力、上下联动,就会有效维护我们的权益,就会让制假售假者无立足之地和藏身之处。

同时,再次,我也提醒广大消费者还要进一步加强学习,牢固树立“科学消费”的新理念,注重用科学知识指导消费,注意用法律武器保护自己的合法权益,做一个成熟理性的消费者。 作者单位:济阳海尔专卖店

