

时政热议

“恶意索赔”受限是必要纠偏

□ 张玉胜

以“打假”之名,通过恶意投诉而牟利的行为将从下月起受限。2020年1月1日,国家市场监督管理总局新发布的《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》将正式实施,其中明确规定“不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议”发起的投诉,市场监督管理部门不予受理。

曾几何时,一个叫“职业打假人”的群体饱受舆论争议,如今这种行为却被异化为借打假之名、行敲诈之实的“职业索赔”勾当,甚至已呈现专业化、规模化、团伙化的泛滥趋势,并有所谓“一买、二谈、三举报、四复议、五诉讼”的套路模式。这显然有违“打假”本意、有害市场秩序,更曲解和利用了“假一赔三”“假一赔十”等惩罚性条款。国家市场监督管理总局对此作

出“不予受理”的新规,显然具有拨乱反正的纠偏意义。

国家出台《消费者权益保障法》,并祭出高倍赔偿的惩罚性规定,其目的是要保障市场秩序、切实维护消费者的现实权益。故此,该法第二条就明确规定:“消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受本法保护;本法未作规定的,受其他有关法律、法规保护。”这里的“需要”“使用”“接受”三个关键词,既是对真正“消费者”的身份界定,也是对法律所要保护的“消费者权益”概念的边界厘清。

反观恶意索赔者,他们所谓的购买行为既无“消费需要”,也不打算“使用商品或者接受服务”,而是要如假买假、借机敲诈、不当牟利。先是通过“一买、二谈”的手段威胁商家,谈得拢就拿钱走人,谈不

成再走“举报”“诉讼”程序。还有相当一部分的职业索赔人,他们不过是利用商品保质期、广告语描述等方面的漏洞,故意大量买入。由是观之,恶意索赔者并非真正意义上的消费者,他们“打假”是幌子,“索赔”才是目的,其业内早有的“只关乎利益,无关乎正义”的职业坦白,无疑道出了本质。

法律所要保护的,应当是公民现实生活中客观存在的真实利益,这种利益具有需要用法律保护的正当性。而恶意索赔者并无现实利益存在,只是依赖法条的字面含义而主张享有利益。这种缺乏正当性的利益通常被称之为“寄生在法条上的利益”。如若保护“寄生利益”,势必会让法律变成了“制造纠纷的法律”。由此解读,让“恶意索赔”受限就是为了更客观、更准确地适用相关法条。

打击恶意索赔,政府部门、互联网平台和商家已有积极行动。据报道,今年7月,阿里巴巴正式上线“职业索赔联合治理工具”并向平台上的全部商家开放,联合政府、商家的力量,共同遏制职业索赔、打击恶意投诉举报。这不失为打击“恶意索赔”敲诈行为的有益探索。

对“恶意索赔”者说不,既可有效保护商家利益,净化市场营商环境,也可大为减轻监管部门的行政负担,以利政府行政资源更好用于执法为民,其积极性值得关注与期待。对“恶意索赔”者说不,既需要政府部门的潜心履职、依法行政和从严执法,让“恶意索赔”者受到得不偿失的惩戒,同时也需要唤醒商家依法举报和勇于较真的维权意识,切忌以花钱买平安的息事宁人态度姑息纵容。

药品降价医保提效之路不能止步

□ 徐建辉

日前,今年医保准入谈判药品名单公布。本次谈判最大亮点之一是药品降价幅度大,用国家医疗保障局医药服务管理司司长熊先军的话说就是,多个全球知名的“贵族药”都开出了“平民价”。

常言道,黄金有价药无价,高价问题一直困扰着人们。虽然不是所有的药价都让人感到高不可攀,但是那些特效药、重病药价格高昂也是不争的事实。药价居高不下,会给患者的正常治疗带来沉重负担,甚至有可能导致因此而难以维系,甚至不得不中断治疗。

“望药兴叹”,这显然是不该出现的状况,但事实上却并不罕见,这一问题在抗癌治疗中最为常见。为了降药价,国家可谓操碎了心,从抗癌药“零关税”到抗癌药“进医保”,其目的都是为了尽可能地降药价,有效减轻患者负担。然而要促进药品降价必须打组合拳,除了实施一系列政策调控外,运用市场手段推动药企主动调低价格也至关重要。

由医保部门主导的竞争性谈判无疑就是个办法。这种谈判旨在通过医保部门和药企在谈判桌上面对面的交锋,利用各药企为抢占医保巨大市场的激烈竞争,来实现药价的进一步降价。事实证明这种方式确实非常可行,对于降药价作用明显。

进入医保目录的药品和目录之外的药品,它们在患者和医生那里的用药优先水平必然不同,这就可能会对具体药品的销量造成很大影响。而在竞争性谈判中,只有满足医保方面开出的价格条件,才有可能进入医保保障范畴;不同药企的同类药品在同等效效条件下,同样也是价低者入。面对中国庞大的医保市场,这不得不让各大药企认真对待,这样才有了医保专家在“灵魂砍价”中讨价还价、分毫必争的可能。

如上所述,为什么在今年的医保准入谈判中,会有多种“贵族药”开出了“平民价”?其原因也并非那些药企“大发慈悲”,在很大程度上还是竞争性谈判的结果。

当然,药品降价没有止境,确保“患者得药”还需继续努力。像竞争性谈判、“灵魂砍价”这样的机制创新需多多益善且不断完善。除了降价还要提效,要不断充盈医保基金、扩大保障水平和范围,同时严打骗保,使每一分钱都花在刀刃上。除了这些昂贵药要关注,那些常用药的价格波动也要重视。凡此种种,都需要统筹推进、永不止步。

缓解“绿色”快递遇冷尴尬需要公众合力

□ 赵丽娜

近年来,各大电商平台与快递企业纷纷高调宣传“绿色”快递,成为今年网购领域的一大亮点。不过记者调查发现,商家使用“绿色”包装的是极少数,不少消费者反映,对“绿色”快递“没听过”“没见过”。(12月10日 新华网)

所谓“绿色”快递就是可用循环使用的快递包装袋运输物品,等收件人签收把商品带走后,包装袋由快递员收回来给其它商品寄件,就这样包装袋踏上反复循环的绿色旅程。显而易见,“绿色”快递可以有效减少一次性快递袋的浪费现状,也能替收件人免去扔快递垃圾之忧,如能有效地推广开来,更是有利于节能环保。

但在实际操作中,因为需要当面拆开包装签收,对配送效率有一定要求,在大多数快递都投放到快递柜、寄存点的当下,导致快递员不愿循环袋;而宣传力度不够、站点少,则导致热爱环保的用户没有机会使用“绿色”快递。

解决“绿色”快递遇冷的尴尬,还需要消费者和快递企业形成合力,用热心共同推动快递包装袋真正循环起来。笔者认为,首先需要市民提高环保意识,身体力行减少快递包装过度消费。其次,快递企业可通过寄件优惠等各种激励机制引导用户使用“绿色”快递,并改进配送方式,让快递员尽量给客户当面派件,提高快递包装回收率。况且,“送货上门”这原本就是快递服务的初衷。

推动“绿色”快递畅行无阻,需要破除公众“嫌麻烦”的心理,并加大宣传力度,让大家树立环保意识。快递包装循环使用其实并不麻烦,相反一旦快递垃圾堆积如山破坏了生态环境,这才是人们真正的麻烦。

治理弹窗广告须有硬措施

□ 史洪举

使用电脑和手机浏览网页的用户几乎都被“强迫”看过弹窗广告。更令人气愤的是,有些广告涉及低俗色情的内容,并长时间霸屏,甚至可能被植入的病毒侵犯个人信息,这些都令人不堪其烦。所以,无论从哪方面讲都应该采取严厉措施治理这类弹窗广告了。

当大多数人选择手机和电脑浏览网页、选购商品时,通过网页弹窗方式推送广告自然会取得很好的效果,但是任何行为都应遵循一定的界限,如果侵犯了他人合法权益,扰乱了社会秩序,就应该承担相应的责任。

弹窗广告之所以让用户不胜其烦,且推销者明目张胆地表示“不怕告”,在于其违法成本太低。根据相关规定,未显著标明一键关闭标志的,最多可罚款3万元,且处罚对象是广告主。在实践中,能够拥有弹窗广告技术者并非广告主,而是广告经营者或发布者,这种“打错板子”的处罚是不会让真正的违法者感受到任何损失的。加之对于弹窗广告的频率,每天在每个网页上发布的次数尚无明显限制,导致很多弹窗广告铺天盖地而来,用户关闭之后又出现一个新广告,甚至难以找到关闭选项。

治理弹窗广告,首先应提高违法成本。可提高罚款的额度并对多次违规者给予吊销证照、责令停业整顿、下架APP等处罚;明确弹窗广告的投放频率、次数等,如限定一个广告每天在每个网页上的投放次数,一个网页每天允许弹出广告的总次数,用户关闭弹窗后不得在该网页再次弹出广告等。

对于弹窗广告的周边行为,是否涉嫌严重违法乃至犯罪,也应引起关注。如推广涉及赌博、色情内容广告,可能涉嫌构成非法利用信息网络罪;未经允许强行在其他网站的网页中推送广告,或者植入病毒的,涉嫌破坏计算机信息系统罪;非法侵入计算机信息系统罪;而那些利用用户浏览偏好精准推送广告的,是否涉嫌侵犯公民信息,也值得深入调查。

在信息爆炸时代,纷繁复杂的信息本来已经成为用户的负担,那些弹窗广告更是让网页沦为看广告,给用户带来极大困扰,严重扰乱互联网正常秩序。对此,相关监管部门应健全规则体系,强化监督态势和打击力度,确保弹窗广告有序发展,让用户拥有绿色清静的互联网环境。

福城杂谈

安全隐患排查要跑赢安全事故

□ 刘云海

12月5日,全市安全生产集中整治工作推进会召开,对我市春节前后安全生产风险隐患“大排查大管控大整治”行动进行再部署、再动员,确保全市安全生产形势持续稳定向好。(详见12月10日《郴州日报》A5版)

近年来,全国各地频发的大小安全事故,无不让人触目惊心。悲剧令人痛心,反思需要深入,警钟需要常敲。透过大多数安全事故,我们不难发现,大事往往往缘起于小隐患,一些小问题貌似不值一提,不足为惧,但如果任其发展,假以时日,则必将酿成大患甚至惨剧。很多容易引发安全事故的地方,其防范工作必须要做到滴水不漏、天衣无缝,当事人和责任人应当严谨以待,容不得半点掉以轻心和马虎应付,而监管部门也不能总是非得等到摊上大事了才进行大力整改。虽然说能在亡羊之后滋生补牢意识或许也是为时未晚的,但如果事后重视的力度能在事故发生前使用上一半,悲剧或许可以幸免。

众所周知,在航空界有一个关于飞行安全方面非常著名的“海恩法则”,指的是每一起严重安全事故的背后,必然潜伏着29次轻微的事故和300起未遂的先兆以及1000起事故的隐患。事实上,不仅是在航空界,推广到各个行业以及各个部门,都不适用于这个“海恩法则”。任何安全事故的发生,看起来似乎是偶然的,但其实都是积累了一定量之后的必然结果。在安全问题的监管上,再好的技术,再完美的规章,在实际操作层面,也无法取代人类自身的素质和责任心。

安全工作是每个行业的头等大事,岁末年初将近,各类事故隐患的排查整治更需引起足够的重视,应时刻敲响安全生产和隐患排查的警钟。安全隐患排查需常抓不懈,杜绝安全事故,要有实打实、硬碰硬的整改和执行,不仅要有严格的制度,更要有严厉的力度,否则,一旦事故发生,损失已经造成,再有力的事后惩治也终究是无力的。

公交车司机能否定期体检关系公共安全

□ 段星宇

近年来,公交车司机开车过程中突发疾病的情况并不鲜见,有的还造成了多人伤亡的严重交通事故。公交车司机作为特殊从业人员,其身体状况决定着公共安全,具有压倒一切的优先性。

依据我国《机动车驾驶证申领和使用规定》,申领、换领机动车驾驶证时,应当提供身体健康的体检证明——申请人提交的《身体条件证明》应为县级或者部队团级以上医疗机构出具的有关身体条件的证明;体检项目包括身高、视力、辨色力、听力、上肢、下肢和躯干等。这一规定,只要求年龄在70周岁以上的机动车驾驶人,每年进行一次身体检查并提交证明,而对大型客车、牵引车、城市公交车、中型客车、大型货车驾驶人则在证件有效期内的体检问题没有明确要求。换句话说,这些车辆的驾驶人每年是否进行体检,更多依赖个人自觉和单位福利。

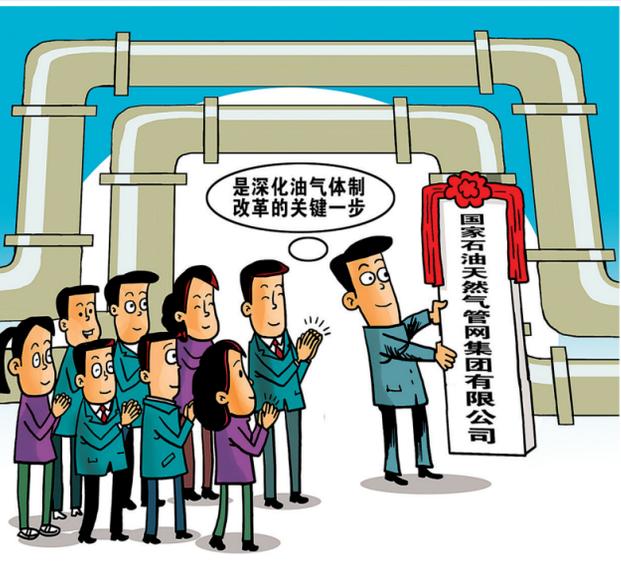
针对这一问题,早在2014年,便由全国政协提案提交了提案,建议建立公交车司机定期强制体检制度。彼时,交通运输部、人力资源社会保障部和全国总工会联合在全国出租汽车行业开展和谐劳动关系创建活动,其中明确要求各地广泛开展关爱驾驶员活动,鼓励企业以多种形式改善驾驶员福利。部分地方如宁夏、湖北、江苏等组织全体驾驶员进行了免费体检,以保障其身心健康。不过,基于成本等因素考虑,类似举措并未普遍推行和延续。

此外,有些地方虽然实行了定期体检,但在标准上往往相差较大,有的甚至沦为形式。一些身体患有疾病隐患的公交车司机,其健康状况未能真实反映出来。面对频发的公交车司机身体状况带来的安全隐患事件,一方面,要建立并落实公交车司机强制体检的制度,配套相应的标准和操作指南;另一方面,从职业安全、公共安全视角,公交车司机也应对自己的身体格外关注和重视,这不仅是对自己负责,更是对乘客负责,对交通出行和秩序负责。

漫说社会

落地

记者调查发现,被公众“常常在谈论总是听不懂”的区块链技术,已经悄然在司法取证、政务管理、民生服务、食品溯源、供应链管理场景中落地。与此同时,数据互联互通协调难等瓶颈问题,也在推广应用中出现。



正式成立

国家石油天然气管网集团有限公司(简称国家管网公司)12月9日正式成立。这是贯彻落实《关于深化石油天然气体制改革的若干意见》的重要一环,是深化油气体制改革的关键一步。

(据新华社)

观点交锋

消防通道被车堵,你怎么看?

编者按:12月2日晚,沈阳一小区高层住宅发生大火,火势由低向高蔓延。据报道,离楼体最近的消防通道被车辆堵塞,救援受到影响。所幸,大火没有造成人员伤亡。对于消防通道被堵塞一事,有人认为是多头治理导致管理不到位,有人认为是停车难问题难以解决所导致,对此,你怎么看?

多头治理疏于管理

□ 新京

一方面,根据《消防法》现有规定,个人占用、堵塞消防通道的,造成重大损失的,最高可罚500元,与可能造成的损失严重不成比例,其所能起到的震慑效应可想而知。另一方面,车辆堵塞消防通道,管理主体涉及不同部门:通道被堵塞虽然归消防部门管,但移走堵塞通道的车辆,却需要交通部门来执法。职能割裂、多头治理的直接后果是疏通效率低,延误火灾救援。

对比发现,消防通道与公路上的应急车道有着高度相似性,两者本质都是“生命通道”。根据《中华人民共和国道路交通安全法》规定,车辆在非紧急情况下走应急通道,罚款200元并扣除6分。而在深圳,开车走应急车道一经查处更是要罚款3000元。处罚不可谓不重。这种查车与查人、罚款与记分相结合的方式,足以处罚车辆堵塞消防通道提供借鉴。

在智慧城市治理日渐成熟的当下,消防与交通部门可以通过开发信息共享数据库,实现线上数据互通,使得罚款与扣分相结合。当然,消防部门采集的信息能否成为交通部门的处罚依据,也需要在法律那里行得通,这可能也需要相关部门的进一步研究、设计。消防部门也要建立日常的消防通道巡查机制,别等到了事再找交管。另外也要在消防通道贴上明显标识。日常巡查与紧急救援紧密结合,或许才能更好地减少因消防通道被堵而导致的悲剧。

缓解停车难是关键

□ 蒋萌

此次消防通道被堵塞导致救援受到影响一事,虽所幸未造成人员伤亡,但事件本身足以给相关管理部门敲响警钟。

一些车主违规停车还“振振有词”,确实令人愤懑。然而,却从另一角度暴露出“停车难”问题。如果解决不好这一问题,某些车辆不在此处“违停”,也可能到那里“违停”,若造成严重后果,无论对挡道者扣多少分、罚多少钱,都无法弥补。所以,缓解停车难是关键。

事实上,一些新建小区有停车位,但物业索要的停车费很高,还有物业和业主因车位归属“打架”,这些都导致停车位没有被有效利用。更普遍的情况是,小区配给车位不足,赶不上车辆增长所需。还有一些公共场所和人流密集地区,因各种因素缺少停车位。不同情况需要不同对策。物业与业主有停车纠纷,住建部门应主持公道;价格争议,物价部门得掌握天平;车位设置不足,规划建设部门要多操心……面对停车难,既要增加车位,又要盘活“存量”,更要考虑“分时共享”。这其中,难免会遇到困难,但困难不是消极懈怠不作为的理由。哪怕一时无法彻底解决,循序渐进缓解也是好的。

另外,今年8月份国务院办公厅发布“关于加快发展流通促进商业消费的意见”,其中第十条“释放汽车消费潜力”指出“实施汽车限购的地区要结合实际情况,探索推行逐步放宽或取消限购的具体措施……”对地方管理者而言,在执行有关意见的同时,也要考虑新增汽车往哪里停。停车不仅关乎消防安全,而且影响居民消费,更涉及城市治理,考验管理智慧。