

# 对投诉榜“老熟客”要“重点关照”

连海平

2022年,全国市场监管部门通过全国12315平台、电话、传真、窗口等渠道共受理消费者投诉、举报和咨询2940.77万件,同比增长23.5%。其中,投诉1310.38万件,举报472.23万件,为消费者挽回经济损失45.19亿元,有力保护了消费者合法权益。

环境“优”起来,才能让消费“跑”起来。“把恢复和扩大消费摆在优先位置”“稳定大宗消费,推动生活服务消费恢复”……在今年的政府工作报告中,“消费”成为高频词汇,消费作为经济增长主引擎的预期作用愈发凸显。消费数据反映,2023年以来我国消费市场呈现持续回暖态势。要让消费成为经济增长的主拉动力,发挥对经济增长的基础性作用,必须将“恢复”“扩大”一手抓,充分挖掘潜力、释放动力。其中,不断优化消费环境,解决消费者后顾之忧,让公众放心消费是

挖掘消费潜力的重要一环。

消费环境好不好,制度供给很重要。公允地说,通过这么多年来制度建设,我国的消费环境有了长足进步。譬如,从2017年3月开始施行的《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》就大大改善了网购环境,增强了消费者信心。但是,2022年全国消费者投诉、举报和咨询件数“同比增长23.5%”这一数字,还是昭示了当前消费环境的复杂性和优化任务的艰巨性。

一份“投诉榜单”,就是优化消费环境的“索引”和“指南”。从市场监管总局公布的全国消费者投诉、举报情况来看,有些领域是“新面孔”,比如数字藏品、盲盒、IP跨界联名产品、露营相关产品等;有些则是“老熟客”,比如网络消费、新能源汽车消费等。网络消费自不待言,新能源汽车消费火起来之后,也因出现诸多问题往往成为投诉热点。对“新面孔”要保持高度关注,对“老熟客”则要“重点关照”,力争以重点突破带来消费环境整体好转。

与偏向于分散经营状态的网络消费不同,有一些消费领域,行业集中程度较高、经营主体较少、服务和产品也相对单一,只要多想办法、多下功夫,是可以管好的。以某省电信服务为例,2022年,全省消委会共处理电信类投诉25375件,同比上涨106%,为涨幅最大的投诉类别。无论这个消费领域出现多少问题,因为提供主营业务的企业不算多,管住那些大企业,事情就好办多了。就像以前不能携号转网,主管部门一声令下,如今不也可以了吗?汽车消费亦如此,由于汽车从厂家到消费者手上的链条并不长,只要管住车企和4S店,这一领域的问题就可以砍掉一大半。

一头连着国计,一头系着民生,优化消费环境兹事体大。立法机关、司法部门、行政监管、行业协会、市场主体、新闻媒体乃至普通消费者,要心往一处想,形成治理合力,共同推动消费环境持续向好向优。

# 女演员实名举报背后的维权困局

吴龙贵

近日,“女演员实名举报五星级酒店”冲上微博热搜榜。青年女演员林琳奇在微博发视频实名举报,称自己被困在北京一家五星级酒店厕所近4个小时。但事发两月有余,酒店方一直未给出合理的解决方案,因此她决定在网络上实名举报。

据林琳奇视频自述,她于去年12月29日下午在北京一家五星级酒店如厕,进门后顺手带上了厕所门。之后,她发现厕所门无法打开,由于手机放在客厅,就想用厕所里的壁挂电话求救,但电话也是坏的,拼命呼救、敲墙均无人回应。厕所只有2平方米大小,且没有任何通风装置,经过近4小时的努力,她才自救逃出,此时她已双腿发软,浑身发抖,感到十分害怕。

林琳奇将自己的被困和自救经历描述得颇为详细,引发许多网友的共鸣和热议,不少网友还晒出自己入住酒店的各种奇葩经历。或许有人会认为,被困酒店厕所算多大的事,值得如此大惊小怪?这恐怕是一种认知上的错觉。事实上,生活中危险无处不在,人在高度紧张的情况下容易作出错误选择,从而导致意外的发生。

以此事为例,在空间如此狭小的厕所里,空气不流通,而林琳奇作为一个有一定生活经验和体力的成年人,尚且用了近4个小时才破门而出。如换成一个老年人或未成年人,后果不堪设想。

值得一提的是,林琳奇入住的是一晚收费3000元的五星级酒店。一分钱一分货,入住如此高档的酒店,顾客自然会对其安全性有着更高的要求。但事实似乎并非如此,不仅厕所空间狭小,没有安装通风设备,门锁和壁挂电话也都是坏的,没有及时维修。这一系列的安全隐患,将顾客置于危险之中,也暴露出酒店在管理上的漏洞。酒店方应该作出深刻反思,并积极采取补救措施。

此事迅速发酵,并冲上微博热搜榜,说明此类事件具有一定的普遍性,而绝非个案。问题在于,林琳奇的“惊魂4小时”以及由此暴露出的安全问题,酒店方似乎并没有给予足够的重视。林琳奇表示,事发后,酒店方既没有主动联系她协商解决方案,也没有关心其身体状况,只提出赔偿一晚住宿费,而她希望酒店方能够公开道歉并进行整改。应该说,作为消费者,被困后,提出这样的诉求合情合理,但酒店方似乎只愿意以最小代价大事化小。

这是双方的矛盾所在,恐怕也是五星级酒店存在安全隐患和管理漏洞的根源所在。任何一个安全隐患都是由于长期的疏忽而逐渐形成的,如果每当发生这类涉及酒店形象的危机事件,酒店方都不能拿出最大的诚意加以解决,而只希望以“赔偿住宿费”的方式轻松化解,此类安全隐患怎么可能会真正被重视起来?

资料显示,演员林琳奇是模特出身,近年来参演了多部影视作品,微博粉丝有500万。虽然算不上知名,但大小也是一个公众人物。她的实名举报值得我们赞赏,她主观上可能只是为个人讨一个说法,但客观上也有助于提升公共安全水平。同时让人感到遗憾的是,女演员本身自带流量,即便如此,她也需要借助社交平台实名举报,才能得到酒店方姗姗来迟的一个回应,换作普通人呢?

## 助力就业

江西



在江西省宜春市的繁华街区,“零工驿站”的求职大厅宽敞明亮,大屏幕滚动播放着每日用工信息。多年来,零工、小工一直付出辛勤汗水,与城市发展如影随形。在“零工驿站”,他们开始告别“马路蹲活”的日子。

新华社 王鹏

## 消除堵点痛点,让闲置物品交易无忧

吴迪

淘一部手机、卖掉不用的小家电……在二手交易市场,不少人在买方与卖方间不断进行着身份切换。据媒体报道,在今年全国两会上,循环经济成为热议话题之一,作为循环经济的重要组成部分,二手闲置交易也受到代表委员的关注。

近年来,在大众消费领域,诸如自行车、图书、衣物、电子产品等二手闲置物品的交易相当火爆,这种物尽其用的循环经济模式,正在不断释放节能减碳的巨大潜能。不过,二手交易市场的发展可谓喜忧参半。

好的方面,受绿色消费观念盛行、互联网数字技术发展等因素影响,我国二手交易市场规模、参与主体等逐年扩大。以某二手交易平台为例,2022年,有近2000万用户在该平台交易,实现碳减排量66.8

万吨,能源减损量达936.8GWh,约等于中国8万户家庭一年的能源消耗;当年,该平台二手书籍累计成交超348.6万册,相当于保护了3万棵树木资源。

而令人担忧的是,二手交易领域有关企业在物品回收、流通、安全保障等方面仍存不足,物品的品质、卫生、售后等成现实痛点。以信息安全为例,很多人转卖手机时都担心信息被泄露。有数据表明,近5年来,我国手机废弃量每年达4亿多部,而进入正规二手闲置物品交易市场的只有10%左右。

实际上,要让循环经济真的“香”起来,还需拉近其与百姓的感知距离——买卖方便与否、体验如何,直接关乎公众对循环经济的理解和参与度。

时下,越来越多的人加入到二手闲置物品交易中来,为循环经济的发展注入了更多活力和可能,相关方面也要通过进一

步细化举措,为其加油助力。比如针对一些用户绕开二手交易平台私下交易的情况,资金安全保障机制该如何更有效地发挥作用?如何缓解被交易物品“所得非所见”、物流空包错包、几乎“零售后”等现实痛点?如今,手机、电脑等电子产品的二手交易平台已在回收体系上进行了探索,完善了回收、检验、删档、转卖或拆解等流程,一定程度上给平台用户吃下了“定心丸”,这些相对成熟的做法值得学习、参考、借鉴。

促进二手交易市场发展,其实也是在涵养公众的“循环经济观”。今年的政府工作报告提出,“全面加强资源节约工作,发展绿色产业和循环经济”。当循环经济按下加速键,公众的参与体验不能再一路“磕磕绊绊”,健全二手闲置物品交易规范和安全保障体系,打通堵点、抚平痛点、消除参与者的后顾之忧,必要而紧迫。