

把选择权交还消费者

曾诗阳

中国消费者协会近日发布2023年第三季度消费维权舆情热点,不合理设置共享按摩椅、强制扫码关注、现制饮品难选“去冰”等问题较为突出,不仅影响消费体验,甚至侵犯消费者合法权益。

坐普通椅子还是按摩椅、扫码点菜还是人工点菜、饮品要不要加冰,这原本是消费者的选择题,却变成了不少商家硬塞的必选项。根据消费者权益保护法,消费者有权自主选择商品品种或者服务方式,在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。许多举措推出的初衷是好的,例如,扫码下单可以减少消费者等候服务的时间,饮品加冰是商家在夏季优

化产品供给的创新之举,共享按摩椅是新经济模式与舒适体验融合的产物。但一切的前提是,消费者对此享有充分的自主选择权。倘若违背了这一前提,就不单单是影响消费体验的小问题,而是有意压缩消费者的选择空间、侵犯消费者合法权益的大问题。

上述问题之所以引起消费者不满,不仅在于自身选择权的丧失,还有扫码背后的强制关注和隐私泄露问题,饮料过度加冰的“偷工减料”之嫌,以及收费按摩椅挤占普通座椅空间后,被迫“花钱买座位”的困扰。遭遇这些问题,一些消费者会因过高的沟通成本、维权成本而忍气吞声,但商家应该意识到,消费者的沉默不是默许,只看眼前利益而罔顾消费者需

求,不仅会伤害消费者的权利和感情,还会败坏自身的形象和口碑,最终消费者“用脚投票”,得不偿失。

要恢复和扩大消费,就要切实保护消费者权益,营造便利消费、放心消费环境。有关部门应加强市场监管,督促商家将扫码、去冰的选择权还给消费者,对于消费者集中反映的问题,要主动出击、及时化解,对于侵害消费者权益的不法行为,要从严查处、形成震慑,促进行业规范经营、有序发展。此外,要不断完善消费投诉渠道和处理机制,提高消费纠纷解决效率,切实降低消费者维权成本,不断提升消费的便利度、舒适度、满意度。

消费者既是消费的参与者也是消费的

监督者,要提高保障消费自主选择权的意识。当自身合法权益被侵害时,积极向有关部门、消协组织投诉反映,通过正当途径依法理性维权,监督商家诚信经营。

交还选择权,不仅是每个消费者的诉求,也是商家诚信经营的应有之义。商家期待一个繁荣的市场,就应该为消费者提供更多元、更丰富、更个性化的消费选择。尊重消费者合法权益是永远的大前提,与其绞尽脑汁投机取巧“算计”消费者,不如想方设法优化商品供给和服务细节,把“用户本位”理念贯穿始终,用实在的产品、更好的体验去打动消费者、增强用户黏性,积极回应消费者的合理需求。让消费者自愿选择,才是长远发展之道。

预防“悲秋综合征”需要社会共同参与

罗志华

立秋以来,北京回龙观医院精神科就诊人数明显增多,较之前增加了20%左右。精神科副主任医师陈红梅提醒:秋季是抑郁症等“情绪病”的高发时段,公众要注意识别不良情绪,警惕“悲秋综合征”发生。萧瑟秋日,该如何保持稳定的情绪,怎么应对“悲秋综合征”多发趋势,是社会面临的一道考题。

“悲秋综合征”不仅近期在北京呈现多发趋势,而且其他不少地方同样如此。比如在西安的一些医院,也出现了大量患者。有调查显示,抑郁症在一年中以秋季发病率最高,可达35%。“悲秋”不再仅是诗词里的感伤,而是民众普遍面临的现实问题。

秋天容易出现精神与心理疾病,首先与自然环境有关。秋天落叶飘落,春夏季满目的绿色和盎然的生机不复存在,只留下一些萧瑟,几许凋零。也因为“过了中秋就是年”,秋风微冷,大雁南归,让人易生离别之感。且很多人又将面临“过年是否回家”等选择,容易勾起乡愁。入秋后光照减少,导致人体激素分泌、睡眠节律出现变化。且秋燥仍在持续、花粉又来添乱,气候干燥、夜晚难眠、频繁过敏等,都容易让人心情低落。

从社会环境来看,秋天是冲业绩、抓工作进度的季节,评比检查、查遗补漏接踵而至,职工压力大,频繁加班,心理容易“感冒”。接近年底,人们喜欢预判一年的收获,若是歉收,有人会顿生懊恼,有人则感觉“今年白活”,压力可想而知。

预防“悲秋综合征”,个人要学会给心情“放假”。你若努力了,纵使结果未及预期,也应原谅自己。乐观是最强的动力、最高的素养,埋怨只会让事情变得更糟,与其深陷情绪的泥潭当中,不如重新整理心情,认真总结提升,明年从头再来。

“悲秋综合征”多发,还应引起社会的普遍重视。在秋季,学校要尽量多开心理课、多进行心理辅导,给予学生多一些心理呵护;用人单位在抢抓进度的同时,也不忘给职工少一些压力;秋季“情绪病”高发,医疗机构要增加心理与精神门诊,基层公共卫生服务人员和家庭医生等,更应将预防“悲秋综合征”当作上门服务的重点内容。针对“悲秋”的疾病研究和药物开发,也应加速推进。

“悲秋综合征”受到重视,是社会更加重视心理与精神问题的体现,意味着对心理健康问题的讨论更加深入和具体,这对提升民众的心理健康水平大有好处。若想缓解“悲秋综合征”,不仅个人要做好维护心理健康的第—责任人,而且还需要社会共同参与,通过更有效的预防和干预举措,让民众多些收获的喜悦,少些凋零的愁闷。不仅秋天如此,一年四季甚至一生一世,都需精心呵护好民众的心理健康。



治理成效

记者近日从国家金融监督管理总局海南监管局获悉,今年前7个月,海南省内银行机构累计拦截可疑交易4亿余元,金融行业涉诈“资金链”治理取得明显成效。

新华社 王鹏 作

对体育“饭圈化”必须亮红牌

孟雅檀

近日,国乒乓球员王楚钦在机场被跟拍怒怼“粉丝”的视频在网上热传。“希望大家能尊重彼此的隐私,保持距离,给我一些喘息的私人空间。”10月14日深夜,王楚钦发表声明,希望球迷能够理智看待运动员,一起抵制长时间跟拍和“代拍”等饭圈行为。

又是一次运动员对饭圈恶习的发声。近年来,中国体育界涌现出不少成绩突出的运动员,深受观众喜爱。追体育明星本是一件好事,但一些粉丝把饭圈言行带入体育圈,让简单快乐的追星变味失控。有的恶意揣测运动员的感情生活,造谣生事;有的因球

员一场比赛的失利,就攻击教练的战术安排;有的更是无视公民隐私,随意跟拍、偷拍,打探运动员的行程安排,非法侵入运动员房间……在王楚钦之前,国乒乓球运动员樊振东曾数次发文呼吁“不要把饭圈陋习带进竞技体育”;这次王楚钦无奈发声,说明体育“饭圈化”倾向并没得到有效遏制。

饭圈歪风刮向体育明星,一方面是因为很多粉丝沾染了娱乐圈的陋习,不理智追星;另有些人是借追星而追逐流量,借代拍、偷拍运动员私人生活炒作生事,牟利赚钱。种种乱象,不仅影响运动员的正常生活,侵犯其隐私权,也会扰乱公共场合的正常秩序,更可能带偏社会风气。在公共场合聚集围

堵运动员,不管对方意愿,就一顿跟踪狂拍,造成的拥挤混乱和不良社会影响,都让体育活动失去了应有的节奏和魅力。运动员每天都要进行长时间、高强度的训练,还要飞赴各地参加比赛,身体精力消耗都很大,聚焦场内比赛已非常辛苦,如果还要在生活里时刻应对“饭圈化”行为的干扰,必然影响训练水平和比赛结果。

杜绝体育“饭圈化”,光靠运动员发声呼吁远远不够。对越界跟拍代拍体育明星的行为,应该有严厉的惩戒手段,真正切断追星产业链上下两端的利益传输带。体育运动崇尚规则,对体育“饭圈化”的违规行为,一样要红牌罚下。