

与金融信贷捆绑,侵害消费者权益问题突出

# 分期支付预付消费,服务中止为何还要继续还贷?

专家指出,相关部门应尽快采取措施,控制企业与金融链直接对接可能引发的金融风险

本报讯(记者杨召奎)“在洛基英语交完钱并办理完贷款后,我要求英式发音课程,但对方给我安排的却是美式发音课程,并且微信回复信息特别慢。我要求退费,但对方工作人员态度恶劣,告诉我要么继续学习,要么就走法律程序。”日前,沈阳消费者王女士向记者反映称,“之前明明说1个月内可以退费,现在却不给退,即便不想学了,也得还贷。”

王女士表示,其于2018年3月29日购买了洛基英语 Top Talk 口语课程,共花费9780元。当时洛基工作人员承诺,可以试学1个月,如果不满意可以退费。由于资金不够,王女士通过支付宝打款给洛基英语3000元,同时洛基工作人员又帮助她在百度钱包办理了6780元贷款,进行6次分期。后来,在向消协投诉后,洛基英语才答应退款并撤销了贷款协议。

王女士的遭遇并非个例。近年来,预付式消费一直是维权热点,横跨众多行业,监管难、维权难,群体性消费投诉多发。现如今,预付式消费又与金融信贷捆绑叠加,侵害消费者权益的问题更加突出。

记者梳理发现,去年5月起,“租金贷”“装修贷”问题被频频曝出,一些长租公寓公司、互联网装修平台发生资金链断裂,经营者跑路,导致租户无房可租,装修合同无法履行,消费者仍需偿还贷款。

去年10月,不少华尔街英语培训的学员反映称,自己交了上万元培训费之后,由于个人原因想要退课,却陷入了退费难的情况。还有学员反映,自己本来没有经济能力支付上万元的高额学费,但在销售人员建议下通过百度钱包分期贷款的方式支付了学费,后来钱退不了,贷款还要继续付。

预付式消费与金融信贷捆绑叠加的问题也引起了消协组织以及国家有关部门的重视。1月25日,由最高人民法院、公安部、中国消费者协会、中华全国律师协会和中央广播电视总台共同评选的“2018年十大消费侵权事件”揭晓。其中,预付式消费“套路贷”上榜。

“在教育培训、家政服务、装修房屋、美容整形等消费领域,经营者在宣传时,往往把自己提供的产品和服务描述得十分美好,并有意淡化贷款的压力,甚至以无息贷款作

为吸引。消费者通过经营者推荐的金融机构贷款预付高额费用后,往往在出现商家不履行承诺、服务缩水甚至关门跑路等情况时,才发现金融信贷条款中含有各种高额违约金条款,消费者享受不到有关服务,却仍需继续偿还金融贷款,消费者权益受到严重损害。”中消协法律与理论部主任陈剑对记者说。

对此,专家指出,相关部门有必要尽快采取措施,加强市场监管,控制上述行业与金融链直接对接可能引发的金融风险,合理引导行业健康发展。

商务部新闻发言人高峰表示,商务部将全面梳理排查全国直销行业情况,加强直销企业管理,对发现的违法违规经营问题,会同相关部门坚决依法依规进行处置,切实维护人民群众和广大消费者的利益。

在清理整顿的基础上,商务部还将推动完善直销相关的法规制度,与相关部门加强协调配合,严格规范市场准入,加快构建以信用为核心的直销行业监管体制,建立直销企业和主要从业人员信用“黑名单”制度,加大违法失信的成本,促进行业健康稳定发展。

## 商务部暂停办理直销审批备案

本报北京2月14日电(记者北梦原)记者今天从商务部获悉,目前,商务部已经暂停办理直销相关的审批、备案等事项,正在会同相关部门开展市场整治工作。

商务部新闻发言人高峰表示,商务部将全面梳理排查全国直销行业情况,加强直销企业管理,对发现的违法违规经营问题,会同相关部门坚决依法依规进行处置,切实维护人民群众和广大消费者的利益。

在清理整顿的基础上,商务部还将推动完善直销相关的法规制度,与相关部门加强协调配合,严格规范市场准入,加快构建以信用为核心的直销行业监管体制,建立直销企业和主要从业人员信用“黑名单”制度,加大违法失信的成本,促进行业健康稳定发展。

## 市场监管全面推行“双随机、一公开”

本报北京2月14日电(记者杨召奎)记者今天从国家市场监督管理总局获悉,该局近日公布了《关于全面推进“双随机、一公开”监管工作的通知》(以下简称《通知》),要求各级市场监管部门深刻认识“双随机、一公开”监管的重要意义,加强统筹协调,正确处理双随机抽查与其他专项重点检查的关系。

所谓“双随机、一公开”,是指在监管过程中随机抽取检查对象,随机选派执法检查人员,抽查情况及查处结果及时向社会公开。

《通知》要求,各级市场监管部门要统一编制随机抽查事项清单,统一建立检查对象名录库和执法检查人员名录库;统一制定随机抽查工作规范;统一监管工作信息化平台建设。各省(区、市)市场监管部门要依据《市场监管总局随机抽查事项清单》,梳理本省(区、市)法规、政府规章和依据《行政处罚法》第十六条第一款规定交由市场监管部门行使的监管执法事项,增加相应内容,制定省级抽查事项清单。随机抽查事项分为一般检查事项和重点检查事项。重点检查事项针对安全、质量、公共利益等重要领域,抽查比例不设上限;抽查比例高的,可以通过随机抽取的方式确定抽查批次顺序;一般检查事项针对一般监管领域,抽查比例应根据监管实际情况严格进行限制。

日前,中国铁路南昌局集团有限公司南昌供电段的职工在武九铁路南昌段检修保养接触网设备。春节期间该段职工坚守在工作岗位上,加强对接触网关键设备进行全面检修。

胡国林 摄



传统元宵热销

2月11日,辽宁沈阳,元宵佳节临近,市场上高档元宵受冷遇。包装精美、几百元

甚至上千元一盒的元宵滞销,传统手工元宵受欢迎。 东方IC供图

## 灵验的列车文明广播

本报记者 张千

2月11日上午,伴随着搬运行李、询问座位、吃早饭的声音,G8936次列车准时出发。列车开出站台,乘客们纷纷坐下,喧闹的车厢逐渐安静下来。突然,3号车厢传来一阵嘈杂声,坐在车厢中部的小伙子打开了手机里提前下载好的侦探电影,准备消磨这无聊的旅途时间。

整个车厢仿佛变成了一个有声无画的直播间,即使坐在车厢两端的乘客,也能依稀听到视频里的恐怖音效和人物对话。

几分钟后,列车开始例行广播,里面传来多条文明提示:“插座上不要使用大功率电器;请爱护车厢内的设备,不要将脚踩在

前排座椅靠背或车厢壁上……”其中一条最为及时:“为了保持良好的旅行环境,请您在使用手机、平板电脑等产品时,避免打扰其他休息的乘客。”

听到这里,坐在小伙子旁边的一位旅客碰了下手,提醒他注意听这条广播。小伙子愣了愣,很快反应过来,他按下暂停键,过了一会又从口袋里找出耳机,悄悄插进手机插口。

全程100分钟的G8936次列车,迎接了三拨乘客上车,但车厢却显得比平时更加安静,也让记者安睡了片刻。

文明广播成为乘客之间互相提醒、约束

规劝的利器,这是今年春运旅途中让人深有触动的一件小事。

如今,高铁的文明提示越来越人性和细节化。从提醒乘客使用电脑与前排保持距离以防座椅压坏设备,到使用电子产品不要打扰他人休息,再到禁止随意动用列车运行设备,文明广播在个体乘客、集体环境、列车安全等不同方面都做了精心提示。

越来越灵验的列车广播提示,帮助乘客强化文明意识,引导人们做出文明行为,也呼唤每位乘客的理解和配合。

## 春运·回家的路我们同行

## 为了“少数人”的坚守

等经营成本的增加,但商丘没有把代售点一撤了之,而是在充分调研的情况下不断优化布局,确保技术进步的同时,保障好老年人、农民工等弱势群体的购票权益。

面对越来越少的购票人群,火车站窗口开启了“转型”之路,衡量一名优秀售票员的

标准不再是售票速度和数量,多查询车次、多给建议,关爱弱势群体购成了铁路售票员业务考核的新标准。在商丘各个代售点,除了要服务好老年人、农民工等弱势群体,了解周边的环境、客流,主动联系旅行社、学校等大客源并上门服务,成为很多代售员的“新技能”。

## 春运特别聚焦·一线故事

## 让商标注册回归本源

——专家解读我国规范商标申请注册行为

新华社记者 张泉

国家知识产权局日前发布《关于规范商标申请注册行为的若干规定(征求意见稿)》,将对“恶意申请”“囤积注册”等非正常申请商标注册的行为进行依法处理,规范商标申请注册行为。

规范商标申请注册行为将产生怎样的积极影响?如何构建遏制非正常申请商标注册行为的长效机制?新华社记者请专家为您解答。

### “乱象”亟待治理

“征求意见稿的出台是非常必要和及时的。”中国社会科学院法学研究所研究员李顺德说,随着我国经济的发展和知识产权保护力度的加强,规范商标申请注册行为已成为业界共识。

商标申请注册量连续多年世界第一,国内有效商标注册量超1800万件,我国已成为名副其实的商标大国,但在申请量、注册量高速增长的同时,以“傍名牌”为目的的“恶意申请”,以转让注册商标牟利为目的的“囤积注册”等非正常申请商标注册的行为时有发生,扰乱了市场秩序。

“非正常申请注册的商标给正常经营、真正有商标使用需求的企业带来了严重困扰。”

西南政法大学教授邓宏光介绍,一方面,非正常注册的商标成为企业正常申请商标时的“拦路虎”,另一方面,企业为防止被“傍名牌”不得不花费大量成本进行保护性注册。而恶意抢注商标的行为更是对企业合法权益的直接侵害。

“依法对非正常申请商标注册行为进行处理,有利于规范市场秩序,让商标注册回归本源。”邓宏光说,非正常申请的减少也有利于提升对正常商标申请的审查效率,缩短审查周期。

### 严格执法 综合监管

征求意见稿提出,对非正常申请商标注册的行为,除依据商标法、商标法实施条例的规定进行处理之外,可以视情节依法采取惩戒措施。通过非正常申请商标注册的行为骗取资助、扶持、奖励,情节严重构成犯罪的,将依法移送有关机关追究刑事责任。从事非

正常商标申请注册行为的商标代理机构也将依法惩戒。

据介绍,征求意见稿在现有法律框架下着力解决实践中法律依据不明确等问题,同时强化综合监管,将商标审查、管理流程内规制手段与信用记录、数据统计和代理管理等流程外措施相结合。

“通过严格执法,会制止各种乱象。与此同时,严格执法和综合监管相结合,有助于形成全方位综合监管格局,有望收到立竿见影的效果。”中国社会科学院法学研究所研究员管有鹰说。

与此同时,征求意见稿呼吁社会公众充分利用三年不使用商标撤销、注册商标无效等制度,关注商标注册使用意图,以期达到对非正常申请商标注册的行为予以规制的目的。

### 构建长效机制

据介绍,我国将积极开展立法研究,拟通

## 列车建起“线上急救指挥中心”

本报讯(记者肖婕妤 通讯员任栋 杨东)从北京开往山西运城的K603次列车,每日平稳地如约而至。2017年春运期间,列车长郑建霞受一次抢救突发心脏病旅客事件的启发,建立起列车“线上急救指挥中心”。

据悉,每当有从事医护职业的旅客乘车时,郑建霞就主动介绍“列车线上急救指挥系统”,争取将他们纳入列车急救医生库。急救时,列车工作人员通过“线上急救指挥系统”与场外医生通话,医生直接观察询问旅客疾病情况,第一时间指挥救治。目前,该做法已在太原春运各次列车推广,累计救治患病旅客463人次。

## 进出口总额增长8.7%,结构持续优化 1月外贸进出口实现良好开局

本报北京2月14日电(记者北梦原)记者今天从商务部获悉,1月份,我国外贸进出口继续保持稳中向好的势头,实现良好开局。据海关统计,我国1月进出口总额达到2.73万亿元,同比增长8.7%;其中出口1.5万亿元,增长13.9%;进口1.23万亿元,增长2.9%。

商务部新闻发言人高峰表示,在规模保持增长的同时,外贸结构持续优化,动力转换加快。

从国际市场布局来看,我国对新兴和发展中市场出口保持较快增长。1月,我国对美国、欧盟、日本出口分别增长1.9%、20.5%和10.3%。对东盟、巴西、印度、南非等新兴市场和发展中国家出口分别增长17.6%、17.4%、16.1%和21.6%。对“一带一路”沿线国家进

口增长11.5%,较整体增速高2.8个百分点,占我国外贸总值的比重提升0.7个百分点至28.2%。

从经营主体看,民营企业出口7773.6亿元,增长21.9%,占比提高3个百分点至51.8%,继续保持出口第一大经营主体地位。国有企业出口1456.4亿元,增长8.3%。外商投资企业出口5764.7亿元,增长5.7%。

从商品结构看,1月,机电产品出口8575.1亿元,增长11.5%,占比达到57.1%,对出口增长的贡献率为50.1%。其中,集成电路、汽车及其底盘、计算机及其部件等产品出口附加值进一步提高,出口金额分别增长30.3%、36.5%和14.3%。服装、玩具等七大类劳动密集型产品出口3104.4亿元,增长17.4%。

## 4部门加强有关承印、进出口经营单位地图管理工作 对疑似“问题地图”产品100%开箱查验

本报北京2月14日电(记者杜鑫)记者今天从自然资源部获悉,该部近日会同新闻出版署、海关总署、全国“扫黄打非”工作小组办公室印发《关于加强有关承印、进出口经营单位地图管理工作的通知》(以下简称《通知》)。《通知》要求,各地、各有关单位要本着对国家主权、安全和利益高度负责的精神,切实做好地图进出口管理工作,避免“问题地图”的产生。

据悉,近期,海关在查验进出口地图产品中发现,部分地图产品存在错绘我国国界线、漏绘我国重要岛屿等严重问题;在2017年全覆盖排查整治“问题地图”专项行动中,也发现部分单位进出口的地图产品未依法履行地图审核程序,相关地图产品存在严重问题。

《通知》要求,各有关地图承印和进出口经营单位要严格遵照《地图管理条例》《出版管理条例》《印刷业管理条例》《中华人民共和国海关加工贸易货物监管办法》等法律法规,依法开展地图经营活动。

此外,《通知》还要求,各地自然资源、新闻出版、海关、“扫黄打非”等部门要建立信息共享、快速鉴定、联合执法的联动机制,在服务保障地图承印、进出口经营单位健康快速发展基础上,加强对进出口地图产品的日常监管。其中,海关要加大对一般贸易、加工贸易和保税物流等业务领域的地图产品的排查力度,对相关进出口地图经营单位设置风险参数,提高查验比例,在邮件、快件渠道对疑似“问题地图”产品实施100%开箱查验。

## 春节假期我国多地电动汽车充电量大幅增长

记者2月14日从国家电网公司获悉

### 春节期间

国家电网公司经营范围的26省份实现电动汽车充电电量1509.9万千瓦时,较2018年春节同期增长154%

充电量较大的省份主要分布在京津冀和长三角地区



### 数据显示 2月3日至10日

国网浙江电力 充电服务 超过6.5万次 ▲233% 累计开展电动汽车 充电电量 166.2万千瓦时 ▲268%

国网冀北电力产生电动汽车充电量 超25.6万千瓦时 ▲253%

▲同比上升 新华社发(边纪红摄)

文化旅游产品供给精彩纷呈

## 重庆春节接待境内外游客近5000万人次

本报讯(记者李国 实习生邵钰婷)记者近日从重庆市文化旅游委获悉,重庆市春节期间共接待境内外游客4725.98万人次,同比增长10.26%;实现旅游总收入180.29亿元,同比增长34.82%。

春节期间,重庆各区县文化旅游产品供给精彩纷呈:涪陵区2019美心红酒小镇首届新春庙会、万州新春惠民演出、酉阳非遗民俗表演、巫山县春节趣味活动、南川区金佛山春节祈福活动、首届重庆铜梁中华龙灯艺术节、九龙坡区走马古镇文艺汇演活动、长寿区菩提古镇2019年新春庙会等。此外,两江游、万州平湖游等项目还推出了春节惠民优惠活动,让游客享受实实在在的优惠。

据该市文化旅游委统计,“百万游客俱乐部”旅游景区在春节期间,共接待游客144.78万人次,实现旅游收入1.8亿元。其中,武隆喀

斯特旅游区接待20.33万人次,实现旅游收入1930.21万元;云阳龙缸景区接待10.27万人次,实现旅游收入1115.49万元;乐和乐都接待7.68万人次,实现旅游收入2326.44万元。

重庆作为“中国温泉之都”“世界温泉之都”,温泉景区吸引了大量市内外游客。据了解,春节期间九龙坡贝迪颐园温泉接待游客2.79万人次,沙坪坝融汇温泉接待游客2.01万人次,渝北统景温泉接待游客2.76万人次,璧山金剑山温泉接待游客11.39万人次,巴南东温泉和南温泉分别接待游客6.26万、6.76万人次。

此外,大量游客选择在假日前往红色旅游景区祭奠和旅游。据统计,重庆抗战遗址博物馆接待游客1.01万人次,潼南杨尚昆故里接待游客11.14万人次,酉阳南腰界红色旅游经典景区和开州刘伯承元帅纪念馆分别接待游客1.85万人和6.9万人次。