

商家不怕投诉怕公示,因为公示就像一个曝光台。但“谁来公示?在哪公示?怎么公示”——

# 如何“晒”投诉信息才能让消费者受益

## 阅读提示

全国两会期间,有政协委员提出建立消费投诉公示制度,连日来引发网友热议。消费投诉公示其实质是消费者维权在过去主要靠政府承担和企业自律的“二人转”基础上让广大消费者参与进来,变成“三人行”。让消费者用脚投票,才能避免上当受骗。具体操作过程中如何保证客观公正?有专家指出,应该要求消费者提供相应证据材料,同时也要给企业申辩解释的权利。

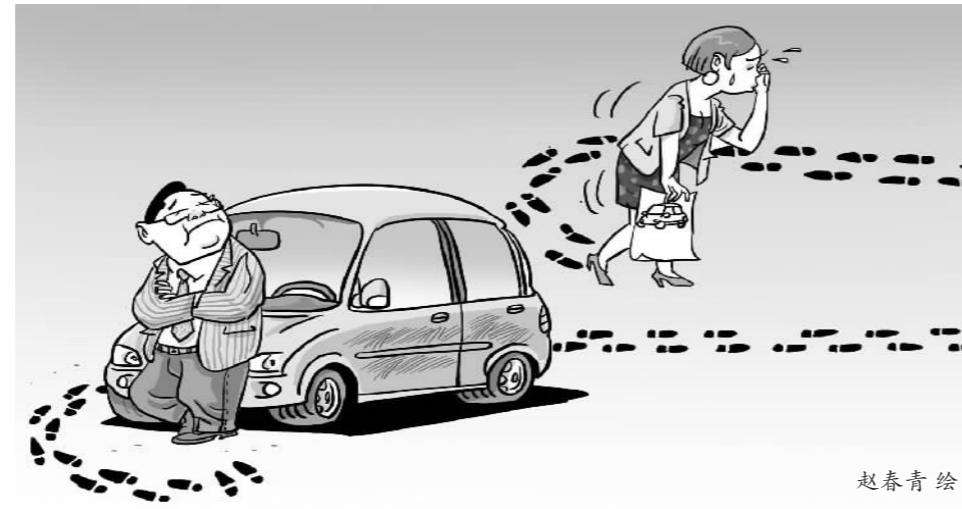
本报记者 杨召奎

今年全国两会期间,全国政协常委、国家市场监管总局副局长甘霖在“委员通道”上表示,要创新维权机制,走监管的群众路线,建立消费投诉公示制度,把分散的投诉信息集中晒出来,保障14亿消费者的知情权和选择权,让全社会来共同监督。

这一消息引发网友热议,消费投诉公示制度相关话题也上了微博热搜。事实上,早在2017年底,原国家工商总局发布的《关于全面开展消费投诉公示试点的通知》已经要求,各省(区、市)工商、市场监管部门应当至少选择一个地级以上城市开展消费投诉公示试点工作。

日前,多位专家学者在接受《工人日报》记者采访时表示,通过公开公布消费投诉信息,可以倒逼经营者及时解决消费投诉,提高其诚实守法意识和自律能力。同时,也有利于保障消费者的知情权和选择权,进一步提振消费信心。

不过,中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,为了将“好事办好”,真正让消费者受益,还要引导消费者理性投诉,尽量确保投诉公示内容的客观公正。



商家不怕投诉怕公示

中国消费者协会今年1月发布的2019年全国消协组织受理投诉情况分析显示,2019年全国消协组织共受理消费者投诉821377件,解决614246件,投诉解决率为75%。

在陈音江看来,消费投诉解决率不高主要在于消协组织的手段有限,主要还是调解、约谈,对违规商家的约束作用有限,这也让消费维权难问题凸显。

甘霖则指出,商家不怕投诉怕公示。她举例说,2017年,北京市东城区一座写字楼入驻了32家教育培训机构,一时间虚假宣传、预付卡跑路等投诉高发,成为顽疾。当地监管部门就在大楼里设置电子显示屏,动态公示所有商家的投诉信息,投诉量谁多谁少,解决投诉谁快谁慢,一目了然。消费者一进大门,就能够“货比三家”,仅仅公示半年之后,投诉就基本清零,可以说是标本兼治。

“商家不怕投诉怕公示,是因为它相当于一个曝光台。那些问题频发、投诉率高的

商家被公之于众之后,不仅会承受舆论压力、政府部门监管压力,还会承担市场份额下降的风险。”陈音江说。

## 打通维权事后救济和事先预防环节

“消费投诉公示制度可以将消费者的知情权和选择权真正落到实处。”中国消费者协会专家委员会成员邱宝昌说,购物之前,有的消费者看销量,有的看好评率,还有的看商家的信用评分,现在应该增加商家的消费投诉信息,让消费者享有充分的知情权。

“投诉信息经核后公示,其他消费者就会用脚投票,才能避免上当受骗。”邱宝昌说。

“建立消费投诉公示制度,可以打通消费维权的事后救济和事先预防环节。同时,也可以倒逼有关部门不断提升投诉处理能力建设。”陈音江说。

中国人民大学法学院教授刘俊海指出,消费者投诉后商家不解决是一个老大难问题。如果建立了公示制度,哪个商家的投诉量多、投诉解决率低就会一目了然。这就会督促经营者严肃认真地对待消费者的投诉

内容,及时快速地予以解决。从宏观层面来讲,此举也能够实现优胜劣汰,让诚信守法的经营者赢得更大的发展空间,进而优化消费环境,提升消费信心。

## 谁来公示?在哪公示?怎么公示?

尽管消费投诉信息公示制度有诸多积极意义,不过,陈音江认为,要全面实施会有一定难度。“部分地方政府部门可能会有顾虑,比如担心曝光当地企业影响本地经济发展;部分企业可能担心,不实投诉信息或恶意投诉影响自身的信誉和发展。”陈音江说。

中国消费者协会律师团成员、北京中闻律师事务所律师李斌表示:“消费者权益和商家利益并不是矛盾的,应该有共同促进的作用,如果说公示制度有阻力,那是不可避免的。这就需要给这个制度明确的法律依据和支持,同时要有技术层面的考虑和安排,比如公示的经营范围等。”

那么,“谁来公示?在哪公示?怎么公示?”“政府职能部门要在专门的平台公示消费投诉信息,方便消费者查询。内容包括消费者投诉内容、投诉之后的处理情况,消费者是否满意等。”邱宝昌说。具体可以分为线上线下两种模式来操作。线下实体店,要在门口设立实时更新的信息屏,让消费者在门口就能对商家投诉信息一目了然;线上电商,要在网页醒目位置公示投诉信息。

那么,如何保证投诉信息的客观公正呢?陈音江建议,投诉公示之前有关部门要对投诉内容进行核实,要求消费者提供相应证据材料,同时也要给企业申辩解释的权利。如果企业有证据或相关回复内容,也应一并公示,尽量保证投诉公示内容的客观公平。

“当然,相关部门也应引导消费者理性投诉,合法维权。同时,不要简单地把投诉数量作为一个企业诚信与否的评判标准,而是要看投诉的具体内容,投诉解决的比例、效率和结果等。”陈音江说。

# 户外充气城堡为何事故频发

李玉波

近日,内蒙古包头市昆河公园内一充气城堡被大风掀翻,造成1名中年妇女和1名儿童死亡,2名儿童轻伤。

据媒体梳理,2014年7月至今已发生至少24起充气城堡致人伤亡的相关事故。尽管去年7月起,国家已正式实施《充气式游乐设施安全规范》,但一系列血的教训却仍然难换经营者的漠视,监管者的无力。

今年4月26日,河南孟州市莫沟村突如其来的大风掀翻充气城堡,6名孩子被压受伤,幸亏的是没有生命危险;2019年5月2日,河北涿州一广场充气城堡受到龙卷风袭击,整体掀了起来,当时游玩孩子较多,最终造成2死、7伤的严重后果;2019年7月20日,安徽某酒店,充气城堡顶部发生塌陷,导致8岁女孩深陷其中,经抢救无效去世。类似事件时有发生,各地充气城堡生意却依然如火如荼,吸引了很多家长和孩子的“青睐”。

充气城堡等充气娱乐设备,虽然自身体积巨大,但重量却非常轻,一般遇到三级及以上大风,就有被吹翻的风险。大风突袭确实是偶然因素,但充气城堡被吹翻的事情屡屡发生,让人不禁怀疑偶然背后真的没有某种必然?

在游乐场事故频发的背景下,2019年9月国务院安委会办公室曾下发《关于加强游乐场所和游乐设施安全监管工作的通知》,指出一些地方还存在经营管理主体安全责任不落实、游乐设施的生产和运行管理不规范、小型游乐设施监管缺失、游玩者安全意识薄弱等问题,造成安全事故频发。

通知指出,各地区要对每起游乐场所人员伤亡事故认真组织开展事故调查工作,查明事故发生经过、原因,认定事故性质和责任,按照“失职追责、尽职免责”的要求,依法依规对相关责任部门、责任单位以及责任人进行处理。

《充气式游乐设施安全规范》规定不可谓不清晰,不知那些没被大风掀翻的充气城堡,有没有遵循颁布的新规范?如果已经有了明确的规范标准却置若罔闻,经营者固然要追责,监管不力的相关部门同样需要承担责任。

## 开学啦!“老师”喊你缴费是真的吗?

张先生在儿子的班级QQ群中看到“班主任—武老师”发布了一条消息。  
“开学在即,为加强学生英语水平,学校将开设辅导班,辅导费1400元,材料费580元。名额有限,先到先得,扫描二维码缴费。”

看到是“班主任”发的通知,名字头像也都对的上,张先生不假思索就扫码转账。

付款后发现弹出的收款方为“某个体户”,张先生立即电话联系班主任,才知道被骗了。

**作案手段**

- ① 通过搜索“班级群”、“通知群”、“沟通群”等关键字撒网捕鱼;
- ② 冒充家长申请入群,潜伏在群内观察老师的活动规律;
- ③ 克隆老师的头像和昵称,修改备注信息,冒充老师发布缴费信息;
- ④ 收款后立即退群,等真老师上线后,骗子已经逃之夭夭。

**民警介绍**  
骗子通常会在白天利用家长们忙于工作,对于班级群内的消息来不及多方核实;老师们也正处于网课或教研中,无暇顾及班级群内的信息。

**防骗小窍门**  
各班级群应尽快建立严格的入群审核机制。

班主任要及时核查班级QQ、微信群成员身份,清除可疑人员。

家长务必要存有班主任的电话号码,并在心中默念十遍:凡是要求缴费的,先打个电话确认。

## G 法问

# 我自愿放弃与单位签订劳动合同,能主张“二倍工资”吗

本期主持人 本报记者 刘旭

## 读者来信

### 编辑您好:

我曾经是一名事业单位职工,现如今在沈阳一家会议中心工作。2018年辽宁事业单位改革,我所在的事业单位转为企业,由于工作业绩不突出,原单位让我停薪待岗,“自谋出路”,没有和我解除劳动合同,并为我缴纳3个月的社会保险。2019年2月,我应聘到沈阳市一家会议中心做采购员。因为当时原单位为我缴纳社保,我无法与会议中心签订劳动合同。因此,会议中心要求我签订一份“自愿放弃签订书面劳动合同”承诺书,同时要求我放弃让会议中心为我缴纳社保。考虑到薪水不错,如意的工作难找,我便签下了字。

2019年9月,会议中心与我解除劳动关系。在此期间,会议中心没和我签订书面劳动合同。最近我检索发现,《劳动合同法》第八十二条规定,用人单位自用工之日起,超过一个月不满一年未与劳动者订立书面劳动合同的,

同的,应当向劳动者每月支付二倍的工资。我认为,会议中心应当向我支付“二倍工资”,不知道我的理解是否符合法律规定?

辽宁沈阳 阿坚

## 为您释疑

### 阿坚:

关于您提出自愿放弃与单位签订劳动合同能否主张“二倍工资”的事,我和我的同事经过激烈讨论后达成一致:那就是您的上任“东家”会议中心不需要向您支付“二倍工资”,我们给出的理由如下:

签订书面劳动合同是法定义务,劳动者是不能放弃的,但是因未签订书面劳动合同而衍生出的二倍工资差额问题是劳动者的权利,劳动者是可以放弃权利的。您承诺的是“自愿放弃主张二倍工资差额”,这样的承诺书应该视为合同,只要是双方的真实意思表示,生效后就应严格履行。如在劳动者自愿放弃签订劳动合同权利的情况下,仍要求用人单位给付二倍工资,会造成权利、义务不对等。根据您的描述,自愿放弃是您的真实意愿。

在司法实践中,根据《中华人民共和国劳

动合同法实施条例》第六条规定,用人单位自用工之日起超过一个月不满一年未与劳动者订立书面劳动合同的,应当向劳动者每月支付二倍的工资,并与劳动者补订书面劳动合同;劳动者不与用人单位订立书面劳动合同的,用人单位应当书面通知劳动者终止劳动关系,并依照劳动合同法第四十七条的规定支付经济补偿。

也就是说,如果您还在会议中心工作时可以申请“二倍工资”,并要求会议中心与您补签劳动合同。但在会议中心与您终止劳动关系之后,就只需支付您经济补偿金即可。根据《劳动合同法》第四十七条规定,经济补偿按劳动者在本单位工作的年限,每满一年支付一个月工资的标准向劳动者支付。六个月以上不满一年的,按一年计算,也就是3200元。

同时,我也提醒您,如果再次遇到或者身边的家人遇到签订“自愿放弃签订书面劳动合同”承诺书的时候,一定要提醒自己和他人,认真了解其中各项条款,明确未来将面临哪些状况再落笔签字,否则出现劳动纠纷将后悔莫及。

上海段和段(沈阳)律师事务所律师 孟宇平

## G 说案

# 综合计算工时工作制岗位无加班费

本报记者 吴铎思

每天工作时间均在12小时以上,且没有公休、节假日,也未休带薪休假。但因为其工作岗位属于不定时工作制岗位,无法获得加班费。日前,新疆维吾尔自治区高级人民法院就判决了这样一起案件。

## 【案情回顾】

2005年3月1日,新疆某公司与刘某元签订《劳动合同书》,劳动期限从2005年3月1日至2013年12月31日止,刘某元从事生产班长的工作,属于综合计算工时工作制岗位,月工资为840元。合同到期后,双方又签订劳动合同续订书,将劳动合同期续订至2015年12月31日。

2015年9月15日新疆某公司全面停产,2015年12月31日,公司与刘某元解除劳动合同关系并约定:一次性支付经济补偿金91441元;双方就劳动合同存续期间可能存在的争议问题,放弃向对方提出要求或者主张权利;从离职之日起,已结清离职员工在公司期间的一切工资福利待遇,公司对离职员工不再负有经济的民事的及其他任何义务。新疆某公司在停产前未安排刘某元进行离岗前的职业健康检查。该公司于2015年7

月21日安排刘某元进行在岗期间的职业健康检查,检查结论为:目前未见异常;处理意见为:可继续从事原工种作业,定期职业健康检查,加强个人职业病防护。刘某元对该职业健康检查及检查结论无异议,并于2015年12月31日签收了上述职业健康检查报告。

2017年2月,刘某元向劳动部门申请仲裁,要求新疆某公司支付其经济赔偿金91441元,延时加班工资40557元、法定节假日加班工资20681元、双休日加班工资4992元、未休年休假工资7591元,合计165262元;并要求公司为其安排职业病体检。巴州劳动人事争议仲裁委员会做出裁决,支持刘某元全部仲裁请求。新疆某公司对该仲裁裁决不服,向法院提起诉讼。

刘某一不服判决,向巴音郭楞蒙古自治州中级人民法院提起上诉。

巴音郭楞蒙古自治州中级人民法院认为,新疆某公司与刘某元是在劳动合同期限届满后,双方经协商解除了劳动关系,属于按照《中华人民共和国劳动合同法》第三十六条的规定解除劳动合同。因此,双方所签的《解除劳动合同协议书》并不违反法律的强制性规定,应属有效协议。刘某元主张双方所签的《解除劳动合同协议书》违反法律的强制性规定的上诉理由是不能成立的。在该协议已经实际履行完毕的情形下,上诉人刘某元又向公司主张其他权利是没有事实和法律依据的。驳回上诉,维持原判。

**【审判结果】**  
刘某元主张新疆某公司按经济补偿金的二倍向其支付赔偿金的仲裁请求与涉案《解除劳动合同协议书》协议中“本协议生效后,双方就劳动合同存续期间可能存在的争议问题,放弃向对方提出要求或主张的权利”的约定不符。

涉案《劳动合同》中约定:新疆某公司(甲方)与刘某元(乙方)依法执行综合计算工时工作制规定。刘某元主张新疆某公司向其支付加班费的请求不符合上述合同的约定。

一、二审法院对该仲裁请求主张未予支持,有事实依据。

**防骗小窍门**  
各班级群应尽快建立严格的入群审核机制。

班主任要及时核查班级QQ、微信群成员身份,清除可疑人员。

家长务必要存有班主任的电话号码,并在心中默念十遍:凡是要求缴费的,先打个电话确认。

策划:周倩 制图:肖婕好