

# 紧盯消费乱象，营造公众放心的消费环境

本报评论员 郭振纲

据6月15日《经济参考报》报道,近期,市场监管总局等部门频频发声,反垄断执法机构密集“亮剑”,屡屡开出顶格罚单,“加强版”反不正当竞争执法风暴袭来。下一步,除了对数字经济领域竞争失序问题进一步加强监管外,网络经济、医药医疗、教育培训等领域将是重点整治对象。市场监管部门将依据价格法、反不正当竞争法打出“组合拳”,对不正当竞争行为保持高压态势。

近年来,有关部门持续加大对不正当竞争行为的打击力度,释放严监管、稳市场的强烈信号。不仅查办案件、罚款数额不断刷新,而且配套制度日趋完善——一方面,有针对性地出台新政策,给模糊空间做出界定,清理灰色地带,让公众明白消费;另一方面,通过行政指导、日常监管,为经营者画红线、明底线,规范不正当竞争行为,让公众放心消费。由此,一些广为公众诟病的消费乱象得到有效整治。

一段时期以来,我国个别行业、领域存在一些影响公众消费感受的行为,消费者的知情权、选择权、公平交易权受到一定挤压和损

害,其中,尤以生活消费领域的乱象最为突出。比如,医疗美容服务行业的价格欺诈行为,校外教育培训机构的虚假宣传行为,网络数字经济领域的过度索权和广告嵌套行为,预付卡消费行业的“自说自话”“跑路”行为等。这些现象的存在和泛滥,导致公平的市场环境无法得到有效维护,消费者的正当权益难以得到有效保护。

消费领域乱象的存在,有的是规则不明确造成的,如近年来热度颇高的“互联网+”等共享消费行业,较为普遍地存在定价规则不明确、明码标价不规范等不当行为,背后反映的是市场规则的缺失;有的是监管滞后导致的,如预付卡消费“跑路”行为和医药行业的价格虚高现象;有的是消费者权益保护力度不足造成的,不法经营者通过不正当竞争获取的利益远大于因违法行为被处罚受到的损失,即违法成本过低,这给了不法经营者“顶风作案”的勇气。

让消费者放心消费、公平消费,是市场经济的应有法则。个别行业、领域消费乱象的

存在,一定程度上侵蚀了公平消费的基础,扰乱了正常的市场秩序。整治不正当竞争行为,规范个别行业、领域的失序行为,就是要营造公平、有序、健康的市场环境,确保经营和消费在公平的法治环境中进行。

织密制度笼子,补齐规则短板,给市场画出底线、描清红线,这些是基础性工作。有了明明白白的底线和红线,构建起如道路交通的清晰的标识线,消费者的放心消费、公平消费就有了依据。监管部门明确整治重点,通过顶格处罚、行政指导、司法惩处等多种手段,形成有效震慑,构建起各地“一盘棋”的监管机制,不正当竞争行为就没有了生存的空间。

加大监管执法力度,强化价格监管,加强重点领域监管,强化竞争政策实施,持续改善消费环境,切实维护市场秩序,是市场监管领域推进国家治理能力和治理体系现代化的一项重要工作。紧盯热点乱象,保持高压态势,营造让消费者放心消费、公平消费的市场环境,相关部门必须持续发力、久久为功。



织密制度笼子,补齐规则短板,给市场画出底线、描清红线,这些是基础性工作。监管部门明确整治重点,通过顶格处罚、行政指导、司法惩处等多种手段,形成有效震慑,构建起各地“一盘棋”的监管机制,不正当竞争行为就没有了生存的空间。

## “共享法庭”让“智慧司法”更切近

张涛

据新华社报道,前不久,家住浙江丽水缙云县大源镇的林先生,在镇里的农商行服务网点新设立的“共享法庭”,接受了法院组织的在线调解,要回了被拖欠的2万多元劳务报酬。在丽水,像这样的“共享法庭”已有83家,法院在线调解、远程庭审等诉讼服务正在进一步贴近百姓。

“共享法庭”是丽水市中级人民法院利用全市乡镇街道、矛调中心、金融和邮政服务网点等场所的原有信息化设备、场地、人员,设置的线上法律诉讼服务点,为群众就近提供远程调解、网上立案、远程庭审、诉讼咨询服务。

“打官司很麻烦”是很多人的直观感受,从立案、开庭到宣判,再到申请执行,跑个七八次很正常。近年来,各级法院不断加快智慧法院建设,推广应用“移动微法院”小程序,减轻了不少当事人的诉讼负担。但对一些群众尤其是中老年群体而言,由于“数字鸿沟”的存在,他们对法院互联网诉讼服务的接受度和掌握度仍旧有限。

“共享法庭”正是在现有数字化改革基础上,“智慧司法”触角的进一步延伸。对许多人来说,相比陌生冰冷的法庭,在村委会、银行、邮政网点等熟悉的地点“打官司”,有助于缓解内心的距离感和紧张感。同时,针对群众不熟悉信息化终端使用方法的困境,“共享法庭”所在场所的工作人员在经过专门培训后,可以对群众线上诉讼进行手把手的教学和引导,让更多群众充分享受到“数字红利”。

“共享法庭”是多赢之举。群众就近获得法律诉讼服务,免去了“跑法院”的诸多成本;对政府部门和公共场所现有设备、场地、人员的利用和整合,避免了重复建设和资源浪费,节约了社会成本;及时有效的在线调解、远程庭审,一定程度上弥合了“数字鸿沟”,扩大了“智慧司法”的覆盖面。

《法治蓝皮书:中国法院信息化发展报告(2021)》指出,2020年人民法院信息化3.0版顺利建设完成,智慧法院全面深化,中国法院信息化建设已处于世界领先地位。在打通“智慧司法”最后一公里,提升公众获得感和满意度上,“共享法庭”的实践值得思考和借鉴。



## 高速公路差异化收费,效果值得期待

张海英

据6月15日中新社报道,交通运输部、国家发改委、财政部近日联合印发关于《全面推广高速公路差异化收费实施方案》的通知,其中指出,全面推广高速公路差异化收费,进一步优化完善分路段差异化收费、分车型(类)差异化收费、分时段差异化收费、分出入口差异化收费、分方向差异化收费,及分支付方式差异化收费等模式。

2016年,交通运输部首次提出探索高速公路分时段差异化收费的政策,就曾获得舆论好评。2017年起,部分地方参与试点,为司机减负效果明显。以山西为例,2017年高速公路分时段分路段差异化收费政策实施4个月,共为447.05万辆次货车减轻社会通行成本2.13亿元,平均每辆货车享受优惠47.74元。

如今,全面推广高速公路差异化收费,意味着差异化收费覆盖的高速公路网将更大,也意味着更多司机的通行成本有望进一步降低。同时,此举有望进一步提高路网通行效率、缓解部分路段拥堵。对物流企业来说,有望降本、提速、增效。对于整体经济而言,则可能有减少消耗、稳定物价等积极作用。

值得注意的是,上述通知明确提到,各地制定政策时,要以现行收费标准为基础,差异化下浮。未来还将赋予高速公路经营管理单位一定的定价自主权,同样将以现有政府定价为收费标准上限。这有助于防止某些公路企业滥用定价自主权,随意增加司机和企业的通行成本。

高速公路差异化收费之所以能在治理拥堵、提升效率、降低成本等方面发挥作用,一个重要原因在于其充分利用了价格杠杆。比如通过在非拥堵路段、非拥堵时段、非拥堵方

### 图说

## “后高考经济”来了

据媒体报道,2021年高考落下帷幕,“高考经济”进入下半场。在很多地方,从电子数码、旅游餐饮,到美容美妆、机动车驾驶培训,方方面面都有针对高三毕业生的优惠活动。各路商家摩拳擦掌,准备在长达近3个月的超长暑假里掘金。

类似情况,几乎年年都会出现。面对热闹的“后高考经济”,家长和学生要把好理性消费关,辨清哪些是噱头,哪些是刚需,避免盲目消费、奢侈浪费。对经历了高考、即将走入大学或社会的孩子们来说,“后高考时代”的消费活动,也是极其重要的一课,家长不妨给孩子留出自由空间,引导其甄别和选择,帮助他们树立健康的消费观。相关部门也应未雨绸缪、主动出击,加强特殊时期的市场监管,保证相关产品和服务的质量,别让学子们的快乐假期变成“闹心季”。

赵春青/图 葛湖/文

### 融媒作品选粹

## 高温下的“烤”验



6月的新疆吐鲁番市热浪扑面。在建筑工地,施工人员头顶烈日、默默坚守,用双手和汗水为城市建设增色添彩。一组图集带你看看吐鲁番的建筑工人如何战高温。

(本报记者 吴铎思 本报通讯员 冯跃龙)

►扫描右侧二维码,观看工人日报融合报道《震撼图集!吐鲁番建筑工人如何战高温?》



## 抗疫一线的职工志愿者



面对突发疫情,广州在3天内完成近2000万人次的核酸采样。“中国速度”背后,有一群职工志愿者在倾力行动,为抗疫贡献自己的力量。

(本报记者 叶小钟)

►扫描右侧二维码,观看工人日报融合报道《坚守在抗疫一线的职工志愿者》



## 非遗传承人秀绝活



6月12日是“文化和自然遗产日”,百位非遗传承人齐聚云南昆明展示技艺。蜀绣、油纸伞、歙砚……众多难得一见的国家级非物质文化遗产——亮相,为端午假期奉上一场非遗盛宴。

(本报记者 赵黎浩)

►扫描右侧二维码,观看工人日报融合报道《全国19地非遗瑰宝亮相昆明 百位传承人“秀绝活”》



## 热血传递爱



6月14日是第18个“世界献血者日”。当天上午,北京市红十字会组织无偿献血者日活动,来自各行各业的志愿者来到北京市红十字会血液中心参与无偿献血。在活动现场,志愿者面对镜头留下他们的祝福。

(本报记者 窦菲涛)

►扫描右侧二维码,观看工人日报融合报道《世界献血者日:献血,让世界继续跳动》



文字整理:安彦琛

李英锋

“餐饮开店省时省力更省心”“无须大厨,3分钟快速出餐”“无烟厨房,干净卫生”……据6月15日《工人日报》报道,近年来,由于外卖行业飞速发展以及懒于做饭的年轻一代逐渐成为厨房主力军等原因,涵盖各种中西菜肴、主食等食品的料理包,受到市场追捧。但由于近年来频发的劣质料理包事件以及传统餐饮习惯的影响,不少人对料理包心存芥蒂。一些商家并不会主动告知消费者使用料理包,而不少消费者一听到料理包,就不由地想到“不安全”“没营养”。

## 料理包应该成为“透明包”

外卖料理包从诞生之日起,一直争议不少,其中最大的也是令消费者最不能接受的便是:不少餐饮商家不告知、不提示消费者有关料理包的真实信息,而是把料理包当成“新鲜饭”来卖。按照传统商业惯例,外卖餐饮经营者提供的餐品大都是现做现卖。很多时候,消费者就是冲着商家的做菜手艺下的单,而商家在不知、不明示的情况下,把料理包当作“新鲜饭”来卖,某种角度上可算是违约、失信行为,不仅侵犯了消费者的知情权,还影响了消费者的自主选择权、监督权以及其他实质消费权益。

我国网络餐饮服务食品安全监督管理办法明确规定:入网餐饮服务提供者应当在

网上公示菜品名称和主要原料名称,公示的信息应当真实。该法律义务被舆论解读为“网络版明厨亮灶”,是一项监督外卖制作,保障外卖餐品质量与安全,保障消费者知情权、选择权、监督权的有力措施。如今一些商家用加热的料理包冒充现做现卖餐品,即便公示了原料名称等信息,也极有可能是转发的二手信息,甚至是不真实、不全面的消息,而消费者若想因“货不对版”维权,恐怕也会面临不少困难。

应该承认,料理包没有原罪,其本身具有便于运输携带、加工和食用等特点,且能够提高外卖餐饮商家的配菜速度,减少门店垃圾处理成本。如果料理包能达到食品安

全标准,符合规范加工要求,且口味还不错的话,当然有机会赢得市场空间以及消费者的信任。时下,中央厨房制作餐品并集中配送,是实现餐饮标准化、提升产品安全性、提高效能的方式和趋势之一,这种操作方式也已成为不少连锁餐饮企业的现实选择。在保障知情权的前提下,相当数量的消费者对料理包并非不能接受。

关键在于,料理包应成为“透明包”,以透明的姿态进入市场。即外卖餐饮商家在宣传、销售和 service 的过程中,要明确告知消费者所用原料是料理包以及料理包的相关信息,让消费者自主作出选择。这有赖于商家不断增强自律意识、诚信意识和责任意识,也有赖于市场监管部门加强整肃,健全料理包的制作加工标准,督导、倒逼商家把住料理包的质量关、安全关,充分履行明示法律义务,给消费者一个公道、放心的消费环境。这也是料理包乃至速食企业、行业走得更稳、更远的关键之一。