

春节假期发生多起人身安全事故引关注 中消协建议

夯实安全主体责任提升消费体验

□ 本报记者 徐伟
□ 本报见习记者 刘欣

电影市场频频刷新票房纪录,旅游景区处处人流如织,零售、餐饮市场同比均有大幅增长……在境外疫情持续蔓延,国内疫情得到有效控制,全国倡导“就地过年”的大背景下,今年春节期间各地消费市场日趋活跃,但背后存在的消费维权问题也不容忽视。

中国消费者协会(以下简称中消协)近日发布“春节”消费维权舆情分析报告(以下简称报告),对2021年2月11日(除夕)至2月19日(正月初八)期间相关消费维权情况进行了网络大数据舆情分析。

报告显示,在9天监测期内共收集“春节”相关“消费维权”类信息7037718条,日均信息量约78万条。监测期内共监测到“吐槽类”“消费维权”信息1129429条,占“消费维权”信息总量的16.05%。

需要注意的是,今年“春节”假期消费负面信息主要集中在游乐设施、观影服务、烟花燃放几个方面。春节假日期间发生的多起人身安全事故,成为舆情关注的最大热点、痛点。

安全权是消费者受法律保护的基本权利,消费安全涉及人民群众最关心、最直接、最现实的利益,也是消费市场持续健康发展的根基和保障。中消协建议,夯实安全主体责任,持续提升消费体验。

多位专家在接受《法治日报》记者采访时表示,经营者应对消费者尽到安全保障义务,确保商品或服务符合保障人身、财产安全要求,这是对经营者的底线要求。

游乐设施发生故障
导致数位游客受伤

报告显示,监测期内共收集有关“游乐设施”类负面信息123656条,每日舆情数量较平稳,假日期间游乐设施类相关负面信息在2月14日相对较多。

春节假日期间,游乐设施类舆情主要集中在湖南邵阳一游乐场高空项目故障导致十余人受伤事件,相关媒体报道后,网络舆情关注度较高。此外,2月18日四川绵阳一网红桥断裂,导致数位游客受伤,舆情关注度较高。

节日期间运行中的飞椅失控,让人们对其日常的安全维护是否到位产生怀疑;网红吊桥承载力松弛,桥面发生倾斜,其质量及安全管理,同样让人打个问号。网红游乐设施事故发生导致游客受伤的案件屡现出现,导致这类现象发生的原因有哪些?

对此,中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为,网红游乐设施之所以屡屡发生事故,主要是部分景区经营者过于追求新奇刺激的营销噱头和赚取更多经济利益,而没有做好最基本的安全保障。

华东政法大学教授、博士生导师任超认为,除了游乐场管理人在设施的建设和后期运营过程中没有做好安全保障工作,如缺乏对设备的定期检查、保养维护和对工作人员的安全教育、管理培训的原因外,还有另外两个原因:一是网红游乐设施的生产缺乏统一的资质要求 and 产品标准,游乐项目的设计、建设、运营缺乏统一的标准规范。二是旅游行政主管部门、住建部门、安全生产监管部门、市场监管部门多头管理,权责不清,且部分设施处于监管盲区。

针对消费者关注的游乐设施负面问题,中消协表示市场主体是消费安全第一责任人,建议市场主体提高思想认识,树立“安全第一”经营意识;落实主体责任,做到

● 在境外疫情持续蔓延、国内疫情得到有效控制,全国倡导“就地过年”的大背景下,今年春节期间各地消费市场日趋活跃,但背后存在的消费维权问题也不容忽视

● 安全权是消费者的基本权利。中消协建议,夯实安全主体责任,持续提升消费体验

● 经营者应对消费者尽到安全保障义务,确保商品或服务符合保障人身、财产安全要求,这是对经营者的底线要求

层分解、逐项落实;坚持问题导向,认真开展自查,及时发现问题,解决问题;加强风险排查,坚决杜绝消费安全事故发生。

如何加强对网红游乐设施的监管?任超认为,对游乐场所进行安全性监管,应当首先明确各类游乐设施的监管主体,明晰各监管主体的权责。

任超说,在日常监管中,监管部门应督促建立健全完善的安全运营和应急处理机制,强化对游乐设施运行中企业落实安全管理规范的监督检查,不定期抽查抽查作业人员持证上岗、定期检验设备和安全保护装置等情况,重点督促节假日期间游乐设施的安全防范措施,发现问题,及时督促整改。

“相关主管部门应该对网红景区加大日常监管和巡查力度,一旦发现存在违法违规经营行为,要依法严厉查处,并及时向社会公开曝光。”陈音江说。

若因经营者的原因导致游乐设施出事故对消费者造成人身损害,经营者需要承担哪些责任呢?陈音江说,根据相关法律法规,如果是因为景区管理不当或者游乐设



层分解、逐项落实;坚持问题导向,认真开展自查,及时发现问题,解决问题;加强风险排查,坚决杜绝消费安全事故发生。

如何加强对网红游乐设施的监管?任超认为,对游乐场所进行安全性监管,应当首先明确各类游乐设施的监管主体,明晰各监管主体的权责。

任超说,在日常监管中,监管部门应督促建立健全完善的安全运营和应急处理机制,强化对游乐设施运行中企业落实安全管理规范的监督检查,不定期抽查抽查作业人员持证上岗、定期检验设备和安全保护装置等情况,重点督促节假日期间游乐设施的安全防范措施,发现问题,及时督促整改。

“相关主管部门应该对网红景区加大日常监管和巡查力度,一旦发现存在违法违规经营行为,要依法严厉查处,并及时向社会公开曝光。”陈音江说。

若因经营者的原因导致游乐设施出事故对消费者造成人身损害,经营者需要承担哪些责任呢?陈音江说,根据相关法律法规,如果是因为景区管理不当或者游乐设

施问题造成游客人身伤害的,经营者除了承担民事赔偿责任,还要承担相应的行政责任,例如被罚款,停业整顿或者吊销营业执照等。对于造成重大人员伤亡事故的,游乐场所负责人和直接责任人还将承担相应的刑事责任。

违规燃放烟花爆竹
危害公共设施安全

报告显示,监测期内共收集“烟花爆竹”类负面信息79717条。日均在8857条左右,舆情信息在2月12日和13日较为集中。

此前重庆一女孩玩鞭炮时导致下水道爆炸,不幸遇难;浙江杭州两个孩子住下水道扔鞭炮导致路面被炸塌陷;湖南长沙有孩子把爆竹扔进平房内发生火灾,火势猛烈;广东佛山两个孩子在草地上放烟花,致过火面积约200平方米……

春节期间多地发生儿童燃放烟花爆竹事故,冷烟花和钢丝棉烟花安全风险问题引发关注,实体店和网络平台销售的“钢丝棉烟花”,被要求全部下架并妥善处置。对此,中消协建议监督管理部门把消费安全摆在突出位置,强化日常监督检查,变“事后监管”为“事前监管”,堵住消费安全漏洞,坚守消费安全红线。

从春节期间舆情热点事件来看,事涉公共设施的人身安全事故呈多发趋势,有的甚至付出了惨重的生命代价,给新春假期平添一抹伤痛与悲凄。究其原因,除行为人本身防范意识及能力欠缺,相关的监护不到位外,也与相关责任单位没有绷紧安全监管这根弦有关。

中消协指出,公共设施安全事关“大民生”,建议相关责任单位,加大规范整治力度,推进监管关口前移,有效堵塞安全事故漏洞,强化日常监督检查,建立责任追究机制,将安全责任落实到人。与此同时,增设警示提醒标志,提升公众主动防范能力。学校、社区、家长要把儿童安全教育放到首位,并尽到监护职责,杜绝类似悲剧再次上演。

需要注意的是,根据民法典第一千一百八十八条,无民事行为能力人,限制民事行为能力人造成他人损害的,由监护人承担侵权责任。监护人尽到监护职责的,可以减轻其侵权责任。

任超分析说,新闻报道中常见的“熊孩子”放鞭炮损坏公共设施,造成他人人身、财产损害的,需要由监护人承担侵权责任。

网红烟花禁售下架前,一些消费者在此之前购买的烟花有些还未燃放,禁售后是否还能燃放呢?任超指出,根据《烟花爆竹安全管理条例》的相关规定,县级以上地方政府有权确定限制或者禁止燃放烟花爆竹的种类,消费者燃放烟花爆竹应当遵守该规定。网红烟花禁售下架后,消费者不能再燃放先前购买的烟花。

陈音江补充说,“还有一种情况是购买的合格烟花没有放完,超过了合法燃放的时限,此时应该主动上交当地有关政府部门或寻求指导处理。”

“燃放烟花爆竹一定要遵守相关规定,切不可心存侥幸。”任超说,如消费者在禁止区域和地点违法燃放烟花爆竹,或者以危害公共安全和人身、财产安全的方式燃放烟花爆竹的,由公安机关处100元以上500元以下的罚款;构成违反治安管理行为的,依法给予治安管理处罚;情节严重的,依法追究刑事责任。

电影票房大幅增长
票价暴涨饱受诟病

报告显示,监测期内共收集有关“观影

服务”类负面信息100259条。每日负面信息量有较大波动,日均在11139条左右,舆情信息量在2月15日达到峰值。

此前国家电影局发布的数据显示,今年2月11日至17日,全国电影票房达78.22亿元,继2019年59.05亿元后,再次刷新春节档全国电影票房纪录,同时创造了全球单一市场单日票房、全球单一市场周末票房等多项世界纪录。

与此同时,“电影票太贵了”“看不起电影了”成为今年很多观众吐槽的一个普遍现象。受春节电影票房大幅增长,多部贺岁档影片热度高的影响,相关舆情信息量也显著增多。部分网友吐槽票房增长,电影票也涨价不少。有影院方回应称是供不应求导致,初七后会降价。

中消协认为,电影票价暴涨,表面上是市场推动,深层次分析还涉及交易中的消费者体验。影院为了追求商业利益而抬高电影票价,继而忽略节日期间电影消费的大众属性,无异于杀鸡取卵,一旦失去消费者的信任和理解,最终受伤害的还是电影业的长远发展。

那么,从法律上来说,影院方能否以假期为由任意将电影票涨价?任超说,一般情况下,电影票不属于实行政府指导价或政府定价的产品,根据我国价格法有关经营者定价权的规定,经营者有权依据成本、市场需求等情况自主制定价格。

陈音江说,“春节期间人力成本上涨,加上疫情防控导致影院入座率受到限制,经营成本确实也会增加,影院在春节期间适当涨价是可以理解的。但影院加价应该在正常合理的范围,必须明码标价,尤其是不得搞价外价,否则就要受到价格法等法律规制。”

“价格法规定价格的制定应当符合价值规律,遵循公平、合法和诚实信用的原则。经营者违反法律、法规的规定牟取暴利的行为,有关价格部门可以责令其改正,并处以警告、没收违法所得、罚款,责令停业整顿,或者由工商行政管理部门吊销营业执照等处罚。”任超补充说。

陈音江表示,如果消费者发现影院存在票价侵权问题,可以收集好证据与影院协商解决,如果协商不成,可以向消费者协会或价格主管部门投诉,必要的时候,还可以通过申请仲裁或法院诉讼等途径维护自己的合法权益。

春节期间,除了电影票价飞涨受到许多观众吐槽外,浙江省东阳市一电影院一氧化碳浓度超标,导致多人送医,也引起了舆论的广泛关注。后该影院一氧化碳浓度超标的原因基本查明,系影院新风系统吸入锅炉废气,东阳市责成相关部门全面倒查、整改,并依法依规处置。

任超强调,消费者权益保护法规定,影院的经营者具有安全保障义务,其提供的商品和服务应当符合安全要求,应当保护进入其经营场所的其他公众的人身安全和财产安全。

陈音江说,如果查明确实是影院原因导致消费者一氧化碳中毒,影院应当退还消费者购买电影票的费用,并赔偿有关检查费、医疗费、交通费等合理费用。

随着消费不断升级和消费环境的持续改善,人们对消费过程中的心理感受更加重视。“如果一个企业只追求经济利益,而忽略消费者的心理感受,则无异于竭泽而渔。”中消协有关负责人建议,市场主体在经营活动中讲究信用,恪守诺言,不断提升消费体验,让消费者吃得安心、买的放心、用的舒心,只有这样才能走上健康发展的道路,才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。

电影票房大幅增长
票价暴涨饱受诟病

报告显示,监测期内共收集有关“观影

□ 本报记者 赵 丽
□ 本报实习生 顾小妍

随着各地高校的教学工作回到正轨,学生的学习生活基本恢复正常。然而对于2021届毕业生来说,疫情的“后劲”比人们想象的更大,其中一个最大的影响就是实习。

虚拟仿真平台上实训、慕名已久的专家开启在线指导、技术现场作业直播观摩……走出校园的实习活动是大学教育的重要组成部分。然而,疫情打乱了大学往年固有的实习安排,有的干脆暂时取消了实习安排,而部分院系则提供在线实习平台或实习渠道。

在北京、湖北、广东等地,众多高校相继通过“空中双选会”的方式为学生提供实习平台,帮助学生开启身处云端的新模式。对身处其中的大学生而言,居家完成“云实习”降低了健康风险,也迎来了新的体验和挑战。但是,《法治日报》记者在调查中发现,也有不少学生陷入了无法实习或者只能“挂名实习”的尴尬境地。

疫情扰乱实习计划
在校学习有苦难言

对于不少高校学生来说,去年下半年和寒假应当是实习时间,然而,刚刚过去的一段时间里,不少用人单位因为疫情防控工作的要求不能开展实习,仅有少部分用人单位提供线上实习。

一位来自福建的北京某高校大三学生告诉《法治日报》记者,他从去年春节以后就一直在申请实习,直到4月才找到一个互联网企业的线上实习机会。但是,线上实习远没有以前线下实习氛围浓厚,能学到的工作技能也很有限。

后来,这位同学和自己的室友商量,等到疫情稳定,即使学校不上进校,也要在北京租房线下实习,不耽误自己这半年的时间。然而,随着北京新一轮疫情暴发,这一计划只能搁置。进入2020年的暑假,这位同学的实习经历仍没有达到理想的效果。

然而,对于不少高校学生来说,这位同学已是“实习大军”中的幸运者,毕竟如今连线上实习的机会也很难找到。在整体就业难的大环境下,实习无法顺利进行,无法在毕业时拿出一份漂亮的简历,也就意味着会有更多学生的求职竞争力被打折扣,从而导致更多的学生选择继续深造,考研的压力或许会更大。

在北京某高校物理专业就读的大三学生高同学告诉《法治日报》记者,本校实习分要求是实习达到六个月以上,并且拥有相关实习证明且拥有相关公章才得以记录。“学校没有规定要在大几实习。但是因为我还大四准备考研,那个时候将无法完成长达6个月的实习。我的实习规划是从大二开始实习,每个暑假都去学校找实习,分几次把实习期攒够。”

“此次疫情期间,我面试了3家学校,北京的一家,江西的两家。江西学校因疫情不招收实习老师,北京则是因为疫情问题学校没有安排住宿,所以这个学期我就无法完成我的实习计划。我们学校也没有给出相关的解决措施,只是说开学会给住宿补贴。我认为学校应该提供住宿,因为自身在外找住宿实在不容易。”高同学说。

因疫情下的住宿问题而造成实习搁浅的,还有在上海某高校就读机械工程专业的大四学生杨同学。同样,杨同学所在的学校也没有要求在大几实习,“身边有些同学倒是完成了实习,但大多都是家里有关系,毕竟疫情下找实习根本不简单。”

刚刚完成考研的杨同学本来计划考研之后实习,“大二一考完我更敢放力去专业科研方面,增加课内知识,搞了一些科研成果。”

“我面试了两家企业,都是世界五百强,一家企业是说疫情期间不需要实习生,另一家在北京也不提供住宿,我还没去过北京,真心苦恼。而学校在上海,这里也是因为疫情不会提供住宿,所以上海的实习我也没有考虑。”杨同学说,学校目前还没有什么解决办法,“但是听说正在想解决办法。所以我也还在等学校的说法,另外也在继续寻找实习中。我希望学校减少实习要求的时间,因为疫情真的让人很难完成实习。”

在北京某高校就读电视编导专业大二学生岳同学,原本计划在大二及大三期间和寒假假完成毕业的实习要求,“这样一方面可以完善个人履历,另一方面也不会耽误大四的考研。但这次寒假受疫情影响,错过了一些不错的实习机会。”

“我面试了央视农业频道、米未传媒、欢喜传媒和一起教育。这些媒体或者企业通常坐班周期较长,且寒假无法返乡过年,而疫情期间地方防疫政策较严,在学校不留宿校住宿的情况下,还需要租房等琐碎事宜,这些都成为了与这些实习机会失之交臂的原因。”岳同学说,“学校目前并未给出太多解决方案,但是校级团学组织是在张罗推广了法治化营商中。”

疫情之下大学生面临实习难问题 专家认为

勿以防疫为名关闭大学生实习大门

一些可远程的,在坐班要求上门槛相对较低的实习,但也是僧多粥少,供不应求。我认为校方应尝试组织协调实习信息,帮助急于毕业的同学打破信息壁垒,同时更为实际的则是允许实习同学假期留校住宿,我相信此举措肯定能解决很多人的烦恼。”

因地制宜弹性处理
切实维护学生权益

据了解,针对目前一些大学生在实习过程中遭遇的问题,一些高校也给出了相应的解决办法。

对此,北京外国语大学中外教育法研究中心主任姚金菊向《法治日报》记者介绍,目前很多用人单位采用了一些特殊措施,比如云实习的形式招收实习生;一些学校也是在不断调整政策,“寒假之前我们学校也是允许学生去实习的,只是一定要走审批的程序。但是我们也要理解,在整个疫情防控的形式没有完全明朗的情况下,如果学校让学生去实习,一旦出现问题,它所造成的传染成本是极大的。”

疫情发生至今,很多院校寻求线上“突围”,“云实习”成为新选择。但是对此却也是众说纷纭。

有在校老师认为,学生到企业顶岗实习期间,需要在平台上完成签到打卡任务,老师可以查看学生的签到情况,实习实训作业完成情况。此外,学校还会根据学生实习的综合情况进行评分。

但也有高校老师有不同看法。有人认为,线上指导学生实习,难以完全达到实际效果,犹如“黑板上开汽车”“隔着屏幕学实操”,线上教学的新做法可以探索,值得鼓励,可作为辅助手段,但真正的技能习得,需要线下“真刀真枪”的练习,摸索,试错和手把手传承。

“我认为采取‘云实习’的工作方式,可能对于学生来说其实挑战更大。这个不仅仅锻炼学生的专业能力,同时还涉及到如何在临时性的活动中与不同的人去协调工作。我想这样其实也是有收获的。”姚金菊说,但“云实习”终究是一个阶段性的问题,是疫情防控条件下所采取的一种必要措施,“它可能不是最好的,但一定不是最坏的做法。”

2月23日,教育部举行新闻发布会,介绍2021年春季学期学校疫情防控和教育教学工作有关情况,教育部要求学生春季返校后,各高校进一步加强校园管控,原则上不组织大规模集中性的校外实习,社会实践和企业参观考察等活动。必须赴校外开展的实习、实践类课程,应根据学校疫情防控要求以及实习实践地区和单位要求,在保证学生安全的前提下进行。

“从疫情防控的角度来说,第一,学校是一定要做好学生防疫封闭管理的,但是这个阶段性的举措,以后会有变化的。因为现在疫情还会如何发展很难说。第二,从企业本身来讲,无论是从平常防控还是接受实习生以后必须新增加的一些防控措施来讲,有些企业的管理成本可能会增加。”姚金菊说。

不过,姚金菊也认为,要正视实习在多大程度上影响了学生的就业问题,“我觉得这个比例需要再次斟酌一下。一些企业到底是因为疫情防控的原因而不接受实习生,还是本身就不接受实习生?把这几年打在疫情防控与企业管理的成本上,我想对于一些我所知道的情况来说,这并不是最主要的理由。我刚刚也与我的学生开过会,他们有很多人在实习,也有很多人采取了在线上实习的方式。所以,我认为现在很多工作也是可以在线上进行的。”

“要注意防止去过度批评企业因为疫情防控成本而不招实习生这个说辞,因为我们正常教职工防护也是要做的,企业这样做并不会给学生带来过多的负担。”在姚金菊看来,学生培养方案中对于实习的要求是非常多元和弹性的,关于实习期的问题,学校在进行教育工作安排的时候一定会考虑到的,“现在到底有没有实例证明,出现了‘学校在疫情期间履行要求你去实习,不然你不可能拿不到毕业证,或者就没有完成培养方案’这种极端的情况,我想到目前来说应该不会有学校这样规定。目前,我们的培养方案都在根据疫情防控的形式来改变,目的就是为了更好地帮助学生解决实习问题。”

针对上述教育部的相关规定,姚金菊认为,“其中有很多弹性空间,不准大规模实习并没有说并不可以去实习。另外,教育部这项规定其实更多的还是对于学校的要求,希望学校暂时不要举行大规模的社会实践活动。但是我们学生如果自己的时候,就并没有限制,因为学校的任务首先是保护学生的生命健康。如果生命健康问题没有解决和保证,那么实习是暂时需要搁浅的。”

对此,21世纪教育研究院院长熊丙奇认为,各校在具体落实上述教育部规定时,要注意不能一刀切禁止学生外出实习,对于有实习需求的学生,一些学生做好个人防护,遵守用人单位的防疫规定,应允许学生实习。而由学校组织的教学实习,可因地制宜,控制规模,在省内进行,满足当地的疫情防控规定。