

我国上半年文旅餐饮等消费投诉较多

中消协呼吁改变侵权问题在一些领域频出高发状况

热点关注

□ 本报记者 万静

2023年,扩大内需、促进消费成为我国经济工作的重中之重。上半年,居民节假日休闲购物、出行旅游等消费需求持续释放,监管部门营造安全放心消费环境,提振消费信心,在丰富多彩的消费体验之中如何确保消费者权益得到保障,成为公众关切焦点。

近日,中国消费者协会发布的2023年上半年全国消协组织受理投诉情况分析显示,消费者投诉热点问题主要涉及旅游出行、演出票务等行业和领域。此外,预付式消费作为老问题仍然隐患难除。

文旅餐饮等方面投诉热度高

今年7月底,为深入实施扩大内需战略,充分发挥消费对经济发展的基础性作用,国家发改委按照党中央、国务院决策部署,推出了恢复和扩大消费的“20条措施”,为今年促消费的发展指明了方向,其中特别提出,要扩大服务消费,包括餐饮、文旅、文体体育会展、健康等方面。

然而,记者发现,上述餐饮、文旅、文体体育会展等方面的消费投诉,占据了上半年全国消协组织受理投诉问题反映热度的前五位。

中消协公布的数据显示,上半年,线下演出存在“退票难”争议的社会影响力最高,不少消费者反映其在线下演出消费过程中,遭遇了“退票难”等问题。消费者投诉大麦网、纷玩岛等知名票务平台的改签、退票措施不合理,“演唱会为啥都在闹退票”等话题一度登上社交平台热搜榜。有舆论质疑称,当下一些主办方和票务平台为了打击“黄牛”而采取实名制等措施,却没有匹配完善的售后服务,将经营风险和成本转嫁到了消费者身上,有违保障消费者权益的初衷。

新政解读

□ 本报记者 周芬楠

针对独立董事定位不清晰、责权利不对等制度性问题,证监会依据国务院办公厅《关于上市公司独立董事制度改革意见》(以下简称《意见》),在前期征求意见基础上,于近日出台《上市公司独立董事管理办法》(以下简称《办法》)。

《办法》将自2023年9月4日起施行,2022年1月5日发布的《上市公司独立董事规则》(以下简称《规则》)同时废止。

《办法》共6章48条,主要内容包括:总则、任职资格与任免、职责与履职方式、履职保障、监督管理和法律责任、附则。

优化多项制度

根据《办法》,独立董事,是指不在上市公司担任除董事外的其他职务,并与其所应聘的上市公司及其主要股东、实际控制人不存在直接或者间接利害关系,或者其他可能影响其进行独立客观判断关系的董事。

从2001年证监会发布《关于上市公司建立独立董事制度的指导意见》(以下简称《指导意见》)出台,至日前发布《办法》,独立董事制度在中国落地落实,在走过20多年的历程后,日渐完善。2005年修订的公司法,首次在法律层面规定上市公司应当设立独立董事。2022年,证监会在法规整合工作中将《指导意见》修订为《规则》。

虽然独立董事制度已建,但独立董事发挥的积极作用也毋庸置疑,但独立董事在现实上依然搞不了不独立不懂事“花瓶董事”的帽子,定位不清晰,责权利不对等,监督手段不够,履职保障不足等制度性问题亟待解决,已不能满足资本市场高质量发展的内在要求。

为优化上市公司独立董事制度,经党中央、国务院同意,国务院办公厅于2023年4月印发《意见》,启动上市公司独立董事制度改革。

西北政法大学法学教授强力称,证监会正是根据《意见》的要求,出台《办法》,在独立董事任免、履职、保障及责任等方面作出许多创新的规定,与之前的法律规则相比,《办法》更系统、更规范、更有条理性,且有更强的现实性,更具操作性。

独立性有保障

上市公司应有一定数量的独立董事,独立董事占董事会成员的比例不得低于三分之一;上市公司应当在董事会中设置审计委员会、薪酬与考核委员会、两个委员会中独立董事应当过半数。

如此多的独立董事如何任免?如何保障独立董事的“独立”?北京观韬中茂律师事务所管理合伙人苏波说,《规则》对于独立董事提名的规定并没有限制中小股东提名,但从实践来看,中小股东由于所提名候选人当选概率、可获取的候选人资源等原因,对提名独立董事的参与度不高,绝大多数独立董事实际是由大股东提名,而在独立董事与大股东关系界定不够清晰的情况下,就产生了被质疑的“独立董事不独立”的问题。

《办法》在独立性标准中增加“不存在直接或者间接利害关系”,比《规则》中要求独立董事与所应聘的上市公司及其主要股东不存在可能妨碍其进行独立客观判断关系的要求,更为明确,同时,细化了不得担任独立董事的几种情形,比如:在上市公司控股股东、实际控制人的附属企业任职的人员及其配偶、父母、子女不得担任

核心阅读

中消协呼吁,在消费持续恢复的当下,期盼行业各方在后续发展中将保障消费者权益作为长远规划的重要一环,兼顾自身利益和消费者合法权益,彻底改变侵权问题在一些领域频出、高发的状况。



酒店民宿被曝多起违约侵权纠纷紧跟其后,社会影响力排第二。“五一”假期前后,酒店民宿“涨价毁约”引发舆论聚焦,诸多消费者反映住宿环节成为其旅程中的糟心体验。“女子2月订房临近“五一”被取消订单”“民宿“五一”为涨价谎称因嫖娼被查封”等热点话题中,消费者称其在假期出游过程中,遭遇酒店民宿经营者及预订平台“毁约”等侵权行为。

餐饮服务问题依然突出,特别是知名餐饮品牌被曝食品安全问题隐患,今年“3·15”期间,“网红餐厅蓝蛙被曝光后厨乱象”“半天妖垃圾桶捞回餐食又端给顾客”“吉野家吃出蟑螂后检查发现43只”等事件中,知名餐饮品牌被曝光其门店出现食品安全问题引发网民热议,不少消费者直呼“商家职业道德不敢恭维”“各种套路让消费者失去信任”“有多少家餐厅经得起调查”。

此外,今年“五一”小长假及暑假期间,研学游消费中存在的侵权问题也引发广泛关注。“家长曝光孩子参加研学旅游被教官打骂”“部分研学旅行游而不学”“万元清北研学变成校门口拍照打卡”等事件话题频登网络热搜榜。

此类事件中,家长期盼孩子通过寓教于乐的研学游得以拓宽视野,提升素养,不惜支付高额的费用为孩子报名各类“研学营”,然而却遭遇了货不对板、流于形式、价格虚高等困扰,一些研学项目甚至被发现存在安全风险保障不到位,工作人员责骂学生等问题,诸多乱象让家长及学生“乘兴而来,败兴而归”,也让不少家长望而却步。

改善消费环境要更细致到位

促消费是当前恢复和扩大需求的关键所在,而构建安全有序健康的消费环境则是促消费的关键所在。

中消协有关负责人介绍,今年以来,随着线下消费场景有序恢复,体育赛事、演唱会、戏剧表演等文体活动增多,一些热门景点、演唱会等出现“一票难求”现象,扩大服务性消费顺应了大众需求。事实上,消费者对假期酒店民宿价格适度上涨有一定的心理承受能力。消费者的失望情绪主要源于在出游热情高涨的当下,迎接消费者的是不是以更规范的管理、更具个性化的体验作为卖点的住宿服务,反而是商家为了经济利益置消费者权益于不顾,

变着花样违约侵权,这无疑给消费者的热情“浇了盆冷水”。有消费者质疑,一些平台对商家违约的惩处措施不够健全,导致商家敢于置消费者权益于不顾。舆论呼吁,酒店民宿行业各方要拿出“诚意”,积极改变每逢假期侵权问题频频出现的现状。

同时,改善消费环境的工作还需做得更细致到位。6月18日,演员胡兵在社交平台发布视频称,自己积累的50万东航航空里程积分突然失效,并质疑航司的提醒服务。一时之间航司积分兑换、积分失效、积分服务等话题引发热议。胡兵的遭遇并非个例,这是促使事件话题热度走高的一大因素。据媒体梳理,之前已有多起针对其他航空公司的同类投诉,而“积分清零”的问题不仅存在于民航领域,还涉及酒店、餐饮、电商等领域。

中消协有关负责人认为,关于会员消费积分的侵权隐患长期存在,一方面,一些消费者认为消费积分仅是商家附赠的福利,对这一权益并未重视,当权益受损时并不自知,另一方面,消费者相对商家而言地位较为被动,在消费积分规则上并没有太多的议价空间,消费者在维护自身权益时往往只能与客服“讨价还价”,难以获得理想的解决方案。舆论呼吁,商家在将积分制作为提高用户粘性的增值服务时,应在积分抵扣、奖品兑换、积分使用时限等条件设置中表现出足够的诚意,而不是仅以此作为增加新用户的“噱头”,在消费者想要兑换积分福利时,不能设置重重阻碍,引发“兑换难”等侵权争议。

积极营造安全放心消费环境

发改委在恢复和扩大消费的“20条措施”中指出要壮大数字经济,加快传统消费数字化转型,促进电子商务、直播经济、在线文娱等数字消费规范发展。然而,中消协的投诉情况反映出,今年初,不少视频平台的会员用户在社交平台吐槽其糟心的消费体验,包括限制登录设备数、限制投屏清晰度等,其中部分消费者认为视频平台的一些做法有侵犯消费者权益的嫌疑,如有自称爱奇艺“7年

老粉”的消费者因“单方面变更合同条款,已构成违约”将爱奇艺告上了法庭,还有消费者表示,近年来优酷、爱奇艺等视频平台的会员费不断上涨,但会员的权益却打了折扣,指责视频平台的做法是“胁迫式涨价”,批评视频平台“吃相难看”。

对此中消协有关负责人指出,在激烈竞争的市场环境中,视频平台经营者不能把压力都通过巧立名目转嫁给消费者,甚至以牺牲消费者消费体验为代价去“创收”,当一些常规服务都强迫消费者买单时,难免引发人们对制定“霸王条款”的质疑;同时,视频平台针对限制账号被倒卖、拆卖问题而采取相关措施时,也要避免“误伤”消费者的基本权益。舆论呼吁,视频平台在运营中,应采取负责任的商业模式,真心实意为会员用户提供周到服务。

此外,预付式消费纠纷问题仍然大量存在,成为消费者权益受侵害的主要风险之一,而且其经营模式已经从最初的美容美发、健身行业逐步扩展到更多消费领域。

如何让消费者敢消费、愿消费?营造安全放心的消费环境至关重要。中消协呼吁,在消费持续恢复的当下,期盼行业各方在后续发展中将保障消费者权益作为长远规划的重要一环,兼顾自身利益和消费者合法权益,彻底改变侵权问题在一些领域频出、高发的状况。

中国人民大学法学院教授刘俊海认为,营造安全放心的消费环境,应通过政府主导、社会参与、行业自律、群众监督,建立起诚信的市场经济环境体系。相关部门要完善工作机制,教育经营者依法诚信经营,自觉完善诚信经营行为,同时持续提升消费服务质量水平,全面开展放心消费行动,完善重点服务消费领域服务标准,依法打击假冒伪劣行为,持续推动创建放心市场、放心商店、放心网店、放心餐饮、放心景区、放心工厂,加快形成退换货、质量追溯、明码标价、监管、评价的放心消费制度闭环。

真“顾”真“问”为重大决策拧紧法治“阀门”

佛山禅城建立法律顾问把脉行政决策机制

法治政府建设纵深行

□ 本报记者 章宁旦 邓君 □ 本报通讯员 寇誉耀

“这个议题,司法所有什么意见?”一个周四的下午,在广东省佛山市禅城区祖庙街道工作会议上,主持人、祖庙街道办事处主任梁劭钊问道,以街道首席法律顾问身份法定列席街道常务会的祖庙街道司法所所长张公武,缓缓对正在谈论的重大提案给出了法律意见。

在禅城,在重大决策中由法律顾问提供专业意见,已成为常态。区委书记严冰强调,禅城要全力推进全国法治政府建设示范区创建,为佛山市法治政府建设提供“禅城样板”。

禅城区着力建立健全行政决策机制,区、镇街两级政府已全面建立司法局、镇街司法所固定列席决策会议制度,与村(社区)法律顾问共同撑起重大决策的“法治保护伞”,真“顾”真“问”拧紧重大决策法治“阀门”,助推经济社会高质量发展。

重大决策“把脉人”

为推进政府科学、民主、依法决策,提高决策质量和效率,禅城区2020年开始创新整合法律顾问资源,推行四套班子联聘法律顾问的做法。2022年印发《佛山市禅城区外聘法律顾问管理规定》,今年7月出台《佛山市禅城区人民政府法律顾问工作规定》,在全市率先确立法律事务集中处置原则,建立事前法律论证机制,风险提示制度、履职保障制度,确保法制专业审查力量参与到重大行政决策“谋”“断”“施”全过程,区司法局固定列席区常务会议参与审议各项决策事项。

广东省委1号工程广湛高铁项目正在如火如荼建设中,途经禅城的枢纽站佛山高铁站,作为区域级交通枢纽节点,该项目是禅城乃至佛山参与大湾区竞合的重要平台,禅城区司法局法律顾问室和法律顾问团倾力支撑,从征拆到建设,提供全流程的法律保障。

目前已经完成九成征拆工作,工作稳步推进,没有出现诉讼或者信访问题。

“政府专职律师参与事前中的法律把关,然而重大决策尤其是项目实施过程中,监管落地等涉及方方面面专业问题,不能‘包打天下’,四套班子联聘法律顾问团,弥补了专职法律顾问有限人力及专业性不够的问题。”禅城区副区长邓建勋介绍,专职法律顾问和外聘法律顾问律师团相互合作打好“配合战”,共同为区域发展保驾护航。

2021年至2023年,禅城区法律顾问室及外聘法律顾问团共提供各项法律服务3150次,出具法律意见2980份,顾问程度及服务高质量居全市之首,为强化依法决策意识,促进依法决策发挥了重大作用。

风险防范“排雷兵”

位于珠三角以制造业家家的佛山,禅城区镇街经济活力迸发,为充分发挥法律顾问智囊作用,提高镇(街)依法决策依法行政水平,把好经济健康发展的方向,目前禅城区已全面建立司法所主管领导或所长作为“首席法律顾问”列席班子决策性会议制度,促进基层政府依法行政。

“参照区里的做法,司法所所长列席镇街党委会会议,法律顾问为村居重大事项把关,要在每个重大项目议题审议中发言并提供专业意见,真‘顾’真‘问’。”禅城区司法局局长陈奕尘介绍。

为给区域高质量发展争取更大空间,2023年12月起,南庄镇大力开展低效产业用地整治提升,推动土地资源高效利用。南庄司法所负责人主动研究重要政策措施,协调解决工作推进过程中的重点难点问题。2023年上半年,河滘村顺利通过了《河滘产业园提质增效项目实施方案》,打响全区用地提质增效的头炮,司法所在其中充分发挥了风险防范“排雷兵”的重要作用。

2023年以来,南庄司法所常态化列席政府常务会议,对河滘村研究的有关讨论决定事项充分发表意见。在河滘产业园提质增效项目中,司法所积极参与了项目评估政策文件并出台相关法律风险

分析,有效为基层党委、政府决策把好“法律关”,提前将违法事项排除在决策之外。祖庙司法所所长列席参加街道办事处常务会议21次,参与通济大院地块开发协议、郑边村土地及地上物移交协议、佛山照明地块收储协议等街道重大投资决策项目的法律研讨工作,审查法律文书78件,提供法律咨询85次,出具法律意见文书79件,涉及审查项目金额达70亿元。

基层治理“好参谋”

城乡区域协调发展,是广东推动高质量发展的重要任务,禅城以“腾笼换鸟”“筑巢引凤”的思路,推动产业发展,在村(社区)成立股份合作制企业投身经济发展热潮中,村(社区)法律顾问化身基层治理经济发展的“好参谋”。

北京某公司租赁古灶村土地兴建5栋建筑物拟对外经营,但因拖欠租金被古灶村起诉,法院判决解除合同但不支持返还土地及建筑,然而,北京某公司拖欠工程款致使4栋建筑物被法院执行拍卖。

为保证古灶村古生合作社集体经济健康发展,维护合法权益,驻村法律顾问陈世广及时介入,详细调查了古灶村出租土地、租金收取、解除租赁合同等内容,厘清时间发展脉络,同时了解北京某公司在租赁土地上规划建设建筑物、工程款支付及诉讼等情况,向古灶村分析案件情况和诉讼策略及方案等。

在陈世广的努力下,古生合作社通过法院附条件拍卖和行使优先购买权,收回21088.23平方米土地及4栋建筑物,随后古灶村又通过诉讼以租金坏账直接折抵建筑物价值,再次收回2100平方米土地及最后1栋建筑物,实现房地合一。

至此,长达6年的纠纷得以圆满解决,不仅让古灶村的涉案土地、建筑物的合法权益得到有效保障,而且收回的土地及建筑物建成古灶村产业园后,为村集体每年增加上千万元的经济收益,古灶村一跃成为亿元村。

“从区到镇街、村居,我们法律顾问参与重大决策实现了‘三级同创’,为维护社会稳定,护航社会高质量发展贡献了专业力量。”禅城区区委常委、依法治区办主任周旭说。

河南固始党建引领物业治理化解信访难题

□ 本报记者 赵红旗 □ 本报通讯员 李军 刘兴松

“小区停车规范了,环境也变好了,党员带头参与小区治理效果就是好!”近日,河南省信阳市固始县某小区业主代表到县信访局信访接待大厅表示感谢。一年前,这些业主代表到这里反映信访诉求,要求解决小区存在的物业管理混乱、违规建设等问题。

接到小区业主反映后,固始县信访局迅速组织工作人员到小区进行实地查看。经分析研判,业主代表反映属实,如不尽快解决,有可能形成涉众型信访问题。摸清问题症结后,县信访局向县委提出了组建功能型党支部进驻问题小区的建议,以党建引领小区物业治理,理顺业主情绪,化解信访问题。

小区功能型党支部成立后,围绕小区管理难题和历史遗留问题,多次召开座谈会,听取群众诉求,主动与信访人代表沟通,通报工作进度,开展政策宣讲,并对收集到的15个信访问题逐个研判,

分别提出解决方案,提交县级领导干部包案化解,处理结果随时向业主公开,全程接受业主监督,消除业主的疑问和顾虑。

与此同时,小区通过党建引领,在楼栋建起党小组,以业主委员会为依托,动员爱心业主和热心业主组建小区志愿者服务队,定期开展爱心公益活动,以新时代文明实践新风凝聚更多业主的智慧和力量,共同推动小区治理。

该小区信访事项的成功化解,只是固始县探索党建引领物业治理模式的一个缩影。截至目前,全县信访问题集中的小区已全部成立了功能型党支部。在小区居住的小区,不论党员组织关系在哪,均通过发挥党员先锋模范作用参与小区治理,服务小区业主,对业主反映强烈的问题积极建言献策,为业主排忧解难。

固始县信访局主要负责人说,要坚持党建引领,紧紧依靠群众,走好新时代群众路线,筑牢基层治理根基,把党的温暖送到群众家门口,把党的工作做到群众心坎上,有效防范化解矛盾,预防产生新的信访问题。



8月8日是海关法治宣传日。近日,新疆阿勒泰海关依托海关法治文化苑,海关荣誉室等法治宣传阵地,联合塔克肯育出入境边防检查站共同开展“守法明理,与法同行”普法宣传共建活动,并邀请单位职工、驻地群众共同参与,集中宣传展示海关维护国门安全,打击走私等方面的工作措施及成果,树立良好执法形象。图为活动现场。

本报通讯员 潘从武 本报通讯员 祖丽哈尔·阿布都克力木 木哈买提·沙哈巴 摄