一家之言

消费者不能做“沉默的羔羊”

□李英锋

在中国消费者协会举办的“2023 年 3·15 国际消费者权益日”主题活动上，发布了 2023 年“提振消费信心”消费维权年主题调查结果。调查结果显示，多数受访者认为消费环境越来越好，近八成受访者对未来一年经济发展状况有信心，消费环境将变得更好，公众信心总体乐观。（3 月 16 日《北京青年报》）

面对侵权行为，选择“默默忍受”的消费者越来越少，意味着敢于较真的消费者越来越多，这是一个令人欣慰的变化，释放出积极的消费维权信号。

以往，有不少消费者遭遇消费纠纷或侵权行为后，因嫌麻烦、嫌费事、维权程序繁琐、维权周期长、举证难、维权标的额不大或个人维权意愿不强等原因忍气吞声，放弃维权或浅尝辄止，没有充分使用维权武器与经营者博弈到底，不仅吃了“哑巴亏”，默认了权益损失，也在一定程度上助长了经营者的侵权侥幸心理。近年来，消费者选择“默默忍受”的比例持续走低，说明消费者的维权意识越来越强，消费者的维权环境也越来越好了。

相关地方、部门对消费维权机制和措施的创新、完善、优化，对消费维权责任的强化，支撑了消费维权环境的好转以及消费维权信心的提升。比如，多地市场监管部门推出了消费纠纷在线调解或云端调解模式，给消费者维权尤其是异地维权提供了方便，化解了消费者的网购维权难题，减轻了消费者的负担。市场监管部门开展的消费投诉信息公示试点工作，提升了投诉信息的透明度，给消费者提供了重要参考，能更好地满足消费者的知情权和选择权，能引导消费者提升维权的精准性和成功率。各地市场监管部门、消协对消费者投诉举报的处置效率提升，法院也支持了很多消费者的维权诉求，获得了消费者的认可。此外，各地消协积极支持消费者起诉，让很多消费者直接受益，给消费者注入了强心剂。维权环境的持续优化，让维权路径越来越顺畅，维权成本越来越低，维权成功率越来越高，让消费者的维权底气和信心越来越足。

当然，整个市场环境、维权机制还存在着不少问题，距离消费者的维权需求还有一定差距。各级政府以及市场监管、法院、消协、电商平台等维权责任主体应进一步加强对消费者的维权教育，提升消费者的维权素养，引导消费者用足用好各种维权武器；应瞄准消费新场景和消费者的多元维权需求进一步畅通消费维权渠道，拓展消费维权平台，创优消费维权模式，提升维权机制的运行效率，降低维权门槛和成本，给消费者提供更多维权便利，让消费者拥有更好的维权公平感和获得感。

维权环境好了，维权的消费者多了，经营者侵权后大概率会承担责任，并且会得不偿失，就会逐步增强对消费者权益的注意和敬畏意识，规范营销行为，降低侵权风险。对于消费者而言，这才是一个良性的维权环境。

一针见血

全链条打击“跑分”需多措并举

□吴学安

在网络黑产犯罪中，“跑分”是重要一环。利用自己的账户为他人代收款并转款至指定账户，其实质就是洗钱。记者日前从山西省晋城市泽州县公安局获悉，当地警方打掉一“跑分”洗钱团伙，抓获 12 名团伙成员，涉案资金 1.2 亿元。（3 月 17 日中国新闻网）

近年来，一些不法分子为快速转移诈骗赃款，打着“共享经济”的幌子，开发用于转账洗钱的网络工具，并称其为“跑分平台”。“跑分平台”不仅能够帮助不法分子实施电信网络诈骗，还能为跨境诈骗集团等提供支付结算通道。目前，警方不失时机地依法严厉打击为电信诈骗提供转账服务的“跑分客”违法犯罪活动。

资料图片

眼下，一些电信网络诈骗违法犯罪团伙为逃避打击、快速转移诈骗赃款，打着“互联网共享经济”的幌子，雇佣技术人员开发用于转账洗钱的网络工具。用于转账洗钱的网络工具被称为“跑分平台”，在平台上注册的人员被称为“跑分客”。

随着各地各部门对电信诈骗重拳出击、打防并举，通过“断卡”行动向非法开办贩卖电话卡、银行卡违法犯罪活动发起凌厉攻势。电信诈骗团伙获取作案用的电话卡、银行卡的难度进一步增加，其转移赃款的方式受到极大限制，由此不法分子便将“目光”转向“跑分平台”。

为拉拢更多“跑分客”协助转移赃款，“跑分平台”采取每完成一笔转账就发放相应佣金的手段，招徕一些唯利是图者参与其中。通常情况下，犯罪团伙会在平台上分发电信诈骗所获得的赃款“任务”。“跑分客”在抢单后，上传收款二维码信息，以供诈骗受害人扫码转账。其后，这些“跑分客”再通过多个不同账户层层转账，最终将赃款转至诈骗团伙的指定账户，以此完成洗钱操作。

面对高额佣金，越来越多的“跑分客”对于跑分活动趋之若鹜，乐此不疲，甚至形成团伙作案。而在赃款转移过程中，由于涉及账户众多、流向复杂，给警方侦查打击、追赃挽损工作造成诸多困难，无疑对受害群众造成了严重财产损失。

毋庸置疑，针对“跑分平台”“跑分客”专项治理集中收网，是深入推进“断卡”行动、全链条打击“两卡”违法犯罪活动的重要举措，必须持之以恒，注重实效。一方面，针对电信诈骗违法犯罪活动新特点、新情况，要开展研判分析，在掌握大量犯罪事实和证据基础上，对“跑分客”违法犯罪团伙开展集中抓捕行动，打击此类违法犯罪活动的嚣张气焰；另一方面，要继续保持严打高压态势，重拳出击、多措并举，形成合力，进一步强化源头治理和惩戒措施，全力斩断非法买卖“两卡”黑灰产业链条，才能切实维护老百姓的合法权益和良好社会秩序。

金玉良言

网红餐饮岂能如此“作妖”

□史洪举

近日，记者披露，半天妖烤鱼存在严重的食品安全问题。这家成立于 2015 年的网红餐饮品牌，宣称“严格甄选新鲜食材”，但真实情况让人汗颜。2023 年 2 月下旬至 3 月上旬，记者先后进入安徽合肥两家门店卧底暗访，发现后厨使用的鱼类食材都是冷冻产品，很多鱼解冻后存放过期仍被端上餐桌，甚至有厨师长要求“只要不臭，都能继续用”。最让记者震惊的一幕，是门店工作人员将已经倒入垃圾桶的食材捡回重新加工，再次端上顾客餐桌。（3 月 17 日《新京报》）

如果是在自己家中做饭，为节约起见，鱼类食材解冻后放过期再食用的话，由于无关不特定消费者的食品安全，别人也不可能说什么。但是，即便是自家做饭，通常也不会将掉入垃圾桶的食材再捡回重新加工并端上餐桌。从这个角度来说，涉事门店的操作可谓恶劣之极，因为其根本没有把食品安全和消费者的权益当回事。

对此，《食品安全法》明确规定，禁止用超过保质期的食品原料、食品添加剂生产食品；禁止用腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的材料生产食品。对违反者，除没收违法所得和违法生产经营的食品，用于违法生产经营的工具、设备、原料等物品外，违法生产经营的食品货值不足一万元的，并处五万元以上十万元以下罚款；货值金额一万元以上的，并处货值金额十倍以上二十倍以下罚款；情节严重的，吊销许可证。

由此可见，涉事门店所涉及的食品安全问题，根本不是无关痛痒的小问题，而是上升到违法层面的大问题。且让人震惊的是，厨师长“只要不臭，都能继续用”的指使，以及工作人员将掉入垃圾桶的食材捡起来继续加工的行为，说明这并非过失或无心之过，而是刻意为之的肆意作恶，主观恶性更大，社会危害更甚。

消费者权益容不得开玩笑，食品安全更容不得开玩笑。在食品安全方面，再小的问题也是不容糊弄和忽视的大问题。网红餐饮不是挡箭牌，也不是保险箱。相反，越是知名企业越应担当起应有的形象和责任，事无巨细地重视食品安全，不留任何瑕疵和纰漏。对这种刻意而为的“作恶作妖”，监管部门势必药严惩重罚，让其付出沉痛代价。进而达到既惩戒违规者，又警示其他经营者，让市场经营主体重视消费者权益，重视食品安全，不再为了节约成本或一己私利而坑害消费者。

征稿启事

本版长期向读者征稿，稿件字数在 1000 字左右。

来稿要求内容真实、寓理于事；也可以是作者对某一社会现象或问题发表的观点和建议，我们将每周刊登在本版。

来稿请发送 e-mail 至：kokomi621@sohu.com。

百家讲谈

事由：

家住北京丰台的两位老人在逛小区附近超市时，被一家健康科技公司的销售人员拉进了一个有一百多人的微信群，通过群直播、微课堂等形式向老人推荐一款叫“光量子芯片”的产品。销售人员在微信群里推介时称：光量子芯片是世界公认的高科技专利产品，可以纠正紊乱的细胞频率、修复受损病变的衰老细胞，让细胞更年轻更健康，哪儿疼放哪儿，可以治疗糖尿病、胃肠不好、心肺功能不好等；并宣称这个产品全球 20 多个国家的会员在使用。（3 月 17 日央视新闻）

百家讲：

产品突出卖点，足以误导消费者相信光量子芯片本身及光量子芯片的功能已经被监管机构所认定。销售人员宣称产品具备能量发射、释放微粒子共振波等均没有事实依据，其描述的纠正紊乱的细胞频率，修复受损的、病变的、衰老的细胞，让细胞更年轻更健康，继而强调产品能够抗衰老、调理身体等功效也并未经过监管部门的核准或认可，属于虚假宣传的欺诈行为。

违法分子被严惩，对以虚假宣传欺诈消费者的企业给予沉重打击和严厉警示，对广大消费者尤其是老年消费者是教育也是提醒，不能有病乱投医，不能贪图商家的小恩小惠，进而被其花言巧语所蒙蔽、忽悠、欺骗。消费者要多向有关部门咨询，多与家人商量，以免被“神奇”的“光量子芯片”所骗；警方要加大对商家违法行为的打击力度，维护消费者尤其是老年消费者的合法权益。

——周志宏

事由：

有护士透露，某月子中心向客户提供代孕服务。当记者询问一对夫妻的双胞胎是否代孕所生，护士回应：“废话，不然为什么给那么多钱？”目前，当地有关部门已对涉事月子中心开展核查。（3 月 17 日《成都商报》）

百家讲：

根据《人类辅助生殖技术管理办法》规定，禁止以任何形式买卖配子、合子、胚胎；医疗机构和医务人员不得实施任何形式的代孕技术。这就意味着，在我国各种形式的代孕都是被禁止的，无论是基因型的代孕，还是妊娠型的代孕。同时，《民法典》也明确规定，违反法律、行政法规强制性规定的民事行为是一种无效的民事行为；违反公序良俗原则的协议、合同也是无效的。所以代孕协议是没有法律效力的。虽然在我国，代孕既不受道德支持，也不受法律保护，但现实中却有一条黑色产业链。这说明，非法“代孕”已脱离“法治轨道”。

除了铲除非法“代孕”土壤，打击非法“代孕”行为外，还需依法发展辅助生殖技术，以满足那些生育障碍患者渴望拥有下一代的需求，不妨通过依法合规的方式发展人工授精、胚胎移植等方面的辅助生殖技术，切实解决一部分家庭的需要。切忌“一棍子打死”，而让那些生育障碍患者望“孕”兴叹。

——叶金福