

银行“霸道”，消费者还要忍多久

纪玉

今日论语

又逢3·15,照例要梳理一下各行各业损害消费者权益的行为。有些问题,年年都在追问,却如同韭菜般,割了一茬又长一茬,仿佛没有尽头,仿佛要消费者长久地忍受下去。

比如银行的各色“霸王条款”。在一般消费者面前,银行有着强大的“议价能力”,因此总能让消费者被迫接受种种“不平等条约”,有苦无处申诉。向银行申请贷款,被要求先存入一定款项、支付贷款咨询费、购买理财产品;在银行开设账户,企业被要求缴纳几千元的“开户费”,个人很可能因为存钱太少被要求支付小额账户管理费,同行异地取款还要被收取高额手续费;在银行办理信

用卡,则会遭遇办卡容易销卡难,以及账户内存款不计利息、想提取属于自己的溢缴款要付取现费;发生纠纷时,银行是“离开柜台概不负责”,消费者却逃不过银行的“千里追债”……

总而言之,说了算的是银行,有错的全是消费者。在银行的服务章程和格式合同中,“霸王条款”不时出现,多见于费用收取、合同变更、免责事项之中。银行的责任被模糊、减轻,甚至免除,消费者的责任却被加大。而这些条款均是银行单方面制定,消费者又不得不接受的。去年7月,银行34项个人账户收费项目被叫停,但之后,一些银行又想出了赚钱新招。

对于如此“霸道”的银行,消费者似乎唯有“忍气吞声”。消费者无奈秉持“忍字诀”,无非是因为在银

行面前处于弱势,缺乏话语权;而且在目前的市场环境下,消费者缺乏“用脚投票”的空间。套用鲁迅先生的一句话:面前有两家银行,一家收费,另一家也收费。各银行的“霸王条款”、收费项目,往往同步得诡异。

银行强势,很大程度上是由其垄断地位带来的。市场竞争不充分,尊重消费者的意识自然淡薄。但另一方面,相关法规对消费者权益的支持不足,相关部门对银行行为的监管不力,也是重要因素。如果不能解决这些问题,即使市场进一步开放,还是阻挡不了银行“挑肥拣瘦”、逃避责任的倾向。

《商业银行服务价格管理办法》正处于征求意见的尾声,这部新的管理办法增加了政府定价项目,对于价

格的制定、调整程序作了更详细的规定,相比目前实施的规章已是进步。而消费者更希望,自己在接受银行服务时能了解更多、选择得更多,能发出更响亮的声音。例如,相关法规应更细致地明确银行必须承担的责任,判定明显存在权利义务不平等情况的合同或条款为无效,以压缩“霸王条款”的生存空间;增加变更收费项目之前应有公示,银行应向消费者提供合理性证明,消费者应有便捷、畅通的质疑渠道;增加银行的举证责任;对银行的违规行为,监管部门不能放任,而要依法严厉处罚……

维护权益,还需要消费者看牢自己的钱袋子,看清银行的每一项条款,声张自己的权利,不能无休止地“忍”下去。(相关报道见A13·中国新闻)

观点圆桌

3·15为何成非法网站“发财节”

新闻焦点: 据新京报报道,3·15对消费者是节日,对一些企业是难关。一些非法“3·15”网站看到消费者期待维权、企业害怕被曝光这一特殊市场,翻手套取消费者投诉信息,覆手转向企业收费删帖,将“3·15”变成“发财节”。

有必要来场打假

对这些“山寨”打假网站实在有必要来场打假。这些网站利用网络监管相对薄弱的特性,吃消费者的投诉信息,吃企业的公关费,吃社会公信力,危害无穷。孙瑞灼

正规渠道不够畅通

非法网站的存在,与正常的、权威的消费者权益维护路径不畅通不无关系。如果通过正规的协商、投诉、举报能解决问题,消费者又何必大费周折去网上发帖,曝光不良商家的行为?刘鹏

也有可借鉴之处

正规的维权网站,其实可以在合法的前提下“学学”非法网站的一些做法,积极应对消费者投诉,争夺点击率。畅通正规、廉价的维权渠道,赢得消费者的信任,才能避免消费者病急乱投医。何勇

评论责编 郁晶陶

E-mail: xmpl@wxjt.com.cn

据新华社报道,杭州市药监局、西湖区公安分局近日破获一起千万元药品非法买卖大案。617元一盒的抗排异救命药“骁悉”,肾移植“患者”用医保花18.51元从医院购入,再以200多元的价格卖给“药贩子”,“药贩子”再翻倍转卖至民营医院。

药品倒卖暴露监管短板

案子虽然破了,但反思刚刚起步,这一偶然案件的背后,折射的却是监管层面的诸多漏洞。报道中身体健康的“患者”,仅通过谎称患有糖尿病、肾病,短短半年内就疯狂配药15万元。这就产生了几个问题:配药有没有标准?医保用药有没有量化的指标监管?健康人为什么可以配用医保用

堂吉伟德

药,管理责任在医院,还是在医保部门?如何防止病人利用自身病情配药倒卖?

这些监管都可能存在空白。医生玩忽职守,医院管理不善是肯定的。医保部门对以药套现的行为,也缺乏应有的监管手段。药品从医院流出,进入民营医院,一出、一进、再出都如此顺利,当前的监管手段虽不能说失灵,却很低效。医院、药店、医保的每一个环节,都有相应的把关者。虽然“九龙治水”的管理体系,可以为问题多找到借口,但若任一个环节能发挥作用,倒卖行为都难以延续。查处违法犯罪活动,要靠各部门联合执法,但在防范的手段和力度上,更应有所作为。

碘盐重在保障自主选择

刘楚汉

据中央人民广播电台报道,从3月15日开始,食用盐中的碘含量标准不再实行全国“一刀切”,各地可以根据当地人群的实际碘营养水平,在规定范围内浮动添加。

对食盐中的碘含量实行浮动标准,表明碘盐政策正朝着科学的方向回归。补碘是一项个体特征非常突出的工作。且不说就普遍状态而言,人们的碘营养水平参差不齐,即便对于某些已经被确定的碘缺乏地区,也未必每个人都必然属于碘缺乏。统计学上的一般结论从来不排除可能的个体误差。所以最科学的补碘策略,应该是充分保障每位居民的自主选择权利,由自己来决定补还

是不补,选择高碘盐还是低碘盐。

然而,食盐作为一种特殊商品,实行的是国家专营,生产、销售带有较计划属性。即便在全国范围内各种碘含量的食盐都有了,但具体到某地区,依然可能只有单调的,甚至单一的选择。因此,除了不再对食盐碘含量实行“一刀切”之外,还须要求生产企业在产品类型上多些层次,尽量保证各种碘含量的食盐在各地市场都能够出现,增加人们对不同含量碘盐的选择空间。另一方面,也需要加强对居民碘营养知识的指导,让群众了解本地区乃至本人的碘摄入状态,以保证他们的自主选择是基于科学基础,而非盲目行动。

胡锦涛重要讲话精神和吴邦国习近平讲话精神,传达学习

■ 要以昂扬的精神状态和强烈的紧迫感,在发展中转型,以转型促发展,落实项目、落实责任、落实进度,进一步激发活力

■ 要重视社会大局的稳定,更加耐心细致做好信访工作。各级领导干部要讲政治、讲党性,顾大局、守纪律,抓好干部队伍建设

本报讯 市委昨天举行常委扩大会议,传达学习胡锦涛总书记在十一届全国人大五次会议党员负责人会上的重要讲话精神,传达学习十一届全国人大五次会议和全国政协十一届五次会议精神,传达学习吴邦国委员长、习近平副主席到上海代表团时的讲话精神。市委书记俞正声主持会议并讲话,要求全市上下认真抓好今年各项工作的落实,以优异成绩迎接党的十八,不辜负中央对上海的期望。

会议强调,要按照中央稳中求进的工作总基调,千方百计抓落实,坚定不移走科学发展之路,把创新驱动真正落到实处。要以昂扬的精神状态和强烈的紧迫感,在“求进”上下功夫,在发展中转型,以转型促发展。要抓好市委、市政府确定的各项重点工作的落实,落实项目、落实责任、落实进度,进一步激发活力,务必在经济工作方面取得“求进”的结果。同时,要重视社会大局的稳定,更加耐心细致做好信访工作。各级领导干部要讲政治、讲党性,顾大局、守纪律,做好本市出席党的十八代表推选工作,抓好干部队伍建设。

新民晚报、市绿化市容局联合推动“申城百座公园百万读者护绿行动” “双百护绿”今天起全面启动

本报讯 (记者 沈敏岚)在全社会营造爱绿护绿的氛围,把一年一度的3·12植树节延伸为“爱心365,天天爱绿护绿日”,根据热心读者的倡议,从今年开始将在上海中心城区百余座公园、绿地开展护绿活动——由新民晚报、市绿化市容局联合主办的“百座公园百万读者护绿行动”今天全面启动。

今年,市绿委办推出了近9万株树木供市民全年认建认养,认养身边绿正在成为市民的自觉行动,植树节前后,市民或在市级植树点参加义务植树活动,或在公园绿地认养树木,或在小区内参加绿地保洁,或在自家阳

台添置几盆绿色植物,以各种方式为申城添一份绿。新民晚报被广大市民比喻为“飞入寻常百姓家”的报春燕子,今天起,本报在百万读者中开展爱绿护绿格言、感言、警句(限50字以内)征集活动,组织读者以多种方式,在全市百余座公园、绿地,认养树木,开展护绿行动,并参与修剪树木、绿地保洁、宣传文明游园和低碳环保绿化技术推广等活动,市绿化市容局也将组织机关干部、园林职工,一起加入到此项爱绿护绿行动中来,为读者提供专业指导。

由本报和市绿化市容局联合组织的“百

座公园百万读者护绿行动”,将从今年起,坚持年年举办,通过这一行动,将爱绿护绿理念覆盖千万申城市民家庭,把“绿色种子”播撒到申城各大公园绿地。

相关链接

活动征集方式: 新民网微博
■ 注册并登录新民网上海滩微博(<http://t.xinmin.cn/>)
■ 发送你的爱绿、护绿感言,编辑微博“#护绿行动##内容”

要定“大家事”先过“议事厅” 浦东塘桥社区成立社区委员会

督评议委员会负责评估社区公共事务办理绩效,并向街道党工委、办事处、社区委员会和相关单位反馈意见。

记者了解到,社区委员会成立的第一次大会上,能否推广“潮汐式”错时停车,首先引发社区居民代表的热议。

在昨天召开的社区代表会议上,将之前预备会议上讨论的2012年社区实事项目两大类、23个实事项目全部“晒”出来,包括具体的预算安排同样写得明白白。来自居民区、社区单位等社区代表可以现场“挑刺”,社区代表会议上通过后,这些实事项目才能付诸实施。

徐汇区启动社区“气象台”预报预警工程

本报讯 (记者 袁玮 特约通讯员 赵华生)为加强中心城区灾害性气象监测预警和信息发布工作,日前徐汇区率先与上海气象局签订了气象服务协议,启动中心城区第一家气象预报预警服务监测网机构工程。今后,市民可在家门口的“气象台”获知自己想知道的气象情报。本市各区县也将逐步以气象局信息体系为依托,建立区级“气象台”,通过城市网格化管理平台为社区和居民提供实时

气象数据,让大家不出家门知天气冷暖。城区“气象台”的实时气象和预警机制除了能开展有针对性的精细化预报服务、提高预警信号的时效性外,还能在灾害性天气出现的“黄金十分钟”内的数据和可能造成的突发事件、防灾信息实时传递到决策层和公众,让机关、企事业单位和市民在第一时间未雨绸缪,趋利避害,最大限度减少气象灾害的影响和损失。

侨法宣传月活动启动

本报讯 (记者 江跃中)由黄浦区侨办、南京东路街道党工委办事处主办的“促进侨界和谐——黄浦区侨法宣传月活动启动仪式”,近日在南京路新世界广场举行。宣传月期间,将举行侨法专题辅导报告会、侨法知识竞赛、侨之家座谈会和社会主义学院侨务课程培训班等活动,使全社会知侨、爱侨、帮侨、护侨,切实维护侨界合法权益。