

2018年十大消费侵权事件:长生疫苗、权健、ofo退押金上榜

由最高人民法院、公安部、中国消费者协会、中华全国律师协会和中央广播电视总台共同评选的“2018年十大消费侵权事件”,1月25日揭晓。“2018年十大消费侵权事件”是:

1、长春长生疫苗事件受到最严厉处罚

事件:2018年7月15日,国家药品监督管理局发布通告,长春长生生物科技股份有限公司在生产冻干人用狂犬病疫苗的过程中,有的批次混入了过期原液、部分批次不如实填写生产日期和批号。有关部门在调查中还发现,长春长生公司和武汉生物制品研究所有限责任公司生产的65万余支百白破疫苗也存在质量问题,并且已经销往山东、河北、重庆等地。一时间,疫苗安全问题得到社会空前的关注,监管机构也随之对不法企业出以重拳,加大了处罚力度。国家食品药品监督管理局吊销长春长生公司药品生产许可证,并罚没款91亿元;深交所对该公司股票强制退市;公安机关第一时间依法立案侦查,公司董事长高某芳等18名犯罪嫌疑人被批准逮捕;从主管部门到省市,多名官员被严肃问责。

评点:吉林长春长生公司问题疫苗事件,暴露出疫苗生产企业违法,地方政府和市场监管部门的失职失察,也反映出疫苗生产流通使用等各方面存在的制度缺陷。随后,《中华人民共和国疫苗管理法》起草出台,中国首部疫苗法也呼之欲出。药品安全是最基本的公共安全,疫苗安全保障着广大人民群众的生命健康。此次事件的发生,也充分说明了药品安全的敏感性和严重性。药品生产和销售企业应树立以人为本、安全至上、诚信经营的信念。而政府和监管部门更应着力完善相关法规,强化执法力度,对药品安全问题严厉处置,实现零容忍,用最严厉的法规,守住疫苗安全的底线。

2、权健然健涉嫌传销夸大宣传,保健品行业顽疾整治难

事件:患癌女童周洋的父亲周二力,在权健自然医学科技发展有限公司相关人员的劝说下,让女儿放弃化疗,转而服用其公司生产的抗癌产品,最终导致年仅6岁的周洋病情恶化而身亡。2019年1月7日,天津市滨海新区人民检察院以涉嫌组织、领导传销活动等罪名,依法刑事拘留了权健公司实际控制人束某某等16人。

2018年,在权健事件爆发的同时,保健品行业的乱象持续发酵,屡屡出现保健品坑害“病弱”、同样号称“保健帝国”——然健环球也涉嫌传销。该公司号称拥有一款原产地的美国保健“洋果汁”——诺丽果汁,能治疗各种“绝症”。但是然健环球没有任何国内有关保健食品的审批和备案。2018年11月20日,公安机关就然健环球涉嫌传销、商品走私等问题展开调查。

评点:虽然,政府多年来持续加大对保健品市场的监管力度,但在巨大利益的驱动下,保健品行业的乱象一直没有彻底根治,仍然有不法企业大肆进行虚假宣传,打着直销旗号进行传销,一次次地逾越法律红线,侵犯消费者权益,误导欺骗消费者,甚至危害消费者的生命安全。对于虚假等大的保健品广告,执法部门应当绝不姑息。更重要的是要以“抓铁有痕、踏石留印”的工作作风,敢于打破地方和部门利益的藩篱,真正治理保健品行业乱象,对严重违法侵犯消费者权益的不法经营行为,要与社会公众形成合力,“重打、猛打、真打”,全面一盘棋,一打到底,实现保健品市场的根本性净化。

3、ofo小黄车退押金难,共享单车经营不善消费者买单

事件:近两年,红极一时的共享单车,不断遭遇经营不善问题。运营不足半年的悟空单车退出市场;3Vbike共享单车停运;小蓝车融资4亿后仍然关闭……而随之出现的押金难退问题,在多家共享单车企业被不断上演。从2017年起,小鸣单车、可可单车、酷骑、小蓝单车等多个共享单车企业,屡次被用户投诉无力退还押金。2018年上半年,ofo小黄车的用户也开始无法正常退押金。2018年12月17日,北京市中关村的小黄车办公室总部外,数百名ofo用户排队讨要押金。截至2019年1月2日,等待ofo退押金的用户已超千万人。共享单车企业恶性竞争、经营不善,乱象丛生,到最后却由消费者来为之买单。

评点:共享经济作为一种创新经济模式,创业者试错,资本市场博弈都是在探索中所需要付出的社会成本,但这种成本绝不能转嫁给无辜的消费者,让消费者成为最终受害者。从法律上界定,用户才是共享单车押金的所有人,因此,无论出于什么原因挪用用户押金,都属于违法行为。创新是中国经济激发活力、转型升级的必由之路,然而,任何创新都不能以侵犯他人权益为代价,都离不开健康的制度环境和经营规范。

4、滴滴顺风车司机杀人案挑战安全底线

事件:2018年8月24日,浙江乐清女孩赵某乘坐滴滴顺风车前往永嘉途中,遭司机奸杀。这是继2018年5月份郑州空姐遇害后,滴滴出行平台发生的又一起严重安全事件。两起命案相继发生,把滴滴出行及旗下的顺风车业务推上风口浪尖,其经营理念与管理方式遭到舆论诟病。

作为网约车的巨头,滴滴的成长一直伴随着安全隐患。据统计,滴滴司机性侵、性骚扰事件,至少有50起案例,犯罪人员涉及50个司机,53名被害人均为女性。滴滴出行在其发展的6年多时间里,一共收到过2500多份刑事案由起诉书。**评点:**滴滴网约车各种恶性案件的发生,不法分子固然应该承担法律责任,但是滴滴作为平台方,监管制度的漏洞百出,社会责任感的缺失,使其也存在重大过失,一再威胁着消费者的出行安全。网约车作为新生事物,不可否认其给消费者带来了便利快捷的出行方式,可在运营车辆准入、平台监管、安全防护、应急处理等方面存在的隐患,亟待弥补。毕竟,互联网经济在带来效率的同时,安全才是它排名第一的关键词。

5、一块脏抹布揭开五星级饭店卫生乱象

事件:2018年11月14日晚,网友在自媒体平台发布视频,曝光了近20家五星级饭店的卫生乱象问题——酒店服务员用从地上捡起的脏毛巾擦拭酒杯、洗手盆、坐便器、镜面等,而且无论擦拭什么地方,全程都只用这一块脏毛巾。整个场景令人瞠目。这其中不乏万豪、喜来登、香格里拉、希尔顿等全球知名的五星级饭店。各地涉事酒店陆续发布声明,向消费者道歉,表示已在内部展开彻查。曝光发生第二天,文化和旅游部派赴上海、北京、福建、江西、贵州等五省市文化和旅游主管部门进行了调查处理,派出督察检查组,赴被曝光旅游饭店进行现场督察检查,上海7家涉事酒店均被给予警告,各被罚款2000元。

评点:清洁卫生和安全舒适是酒店行业的核心竞争力,也是消费者选择酒店的关键。但这一块脏抹布揭开了五星级饭店华丽的面具,露出脏乱不堪的底色,引爆了公众对整个酒店行业的信任危机。这些知名五星级饭店缺乏商

业道德和诚信理念的行为,无疑颠覆了消费者的认知,辜负了消费者的信任。而有关部门事后的处罚,既不能让涉事酒店感受到违法之痛,也不能让消费者满意认可。品牌和口碑的树立,不仅来自于高端豪华的装修、诚信、责任、道德,这些才是服务行业的根本。

6、农村里的山寨货

事件:2018年,央视3·15晚会和多家媒体报道,农村消费市场中,消费品成了消皮品。农村的货架上经常会出现六禾核桃、巴好牛仔、五中豆、康师傅、露露等让人哭笑不得的山寨商品。小到食品日用品,大到家用电器,山寨商品和假冒伪劣商品泛滥成灾,它们被商家模仿得“惟妙惟肖”,很难辨明真假。而在山寨商品的表象背后,是各种添加剂和防腐剂超标的食品、工业铝做内胆的劣质电饭煲、存在无数安全隐患的电器等等。2018年5月-9月,中消协组织开展全国农村集贸市场调查,155个农村集贸市场中有87个市场存在涉嫌假冒产品,73个市场存在“三无”产品,43个市场存在伪劣产品,27个市场存在过期产品,山寨商品问题突出,山寨商品已经严重危害了农村消费者的健康和生命安全。

评点:农村消费者自我保护能力较弱、信息不畅通、消费维权意识薄弱等诸多因素,使得农村消费市场成为假冒伪劣商品眼中的沃土。看似令人啼笑皆非的山寨产品背后,存在着无数健康和安全隐患,严重扰乱农村市场秩序。2018年12月14日,农业农村部、商务部、公安部、国家市场监督管理总局、国家知识产权局、中华全国供销合作总社宣布,开展农村假冒伪劣食品专项整治行动,对农村食品市场全面“大扫除”,涤清农村市场环境,清理山寨产品,让农村消费者享受到品质有保障的生活,这也是实现乡村振兴的题中之义。

7、“大数据杀熟”多领域多平台泛滥

事件:2018年3月,一名网友晒出自己的亲身经历:其长期在某网站预订价格在380-400元之间的酒店房间,而用朋友账号查询,同一房间却显示为300元左右。随后,不少网友纷纷晒出类似的经历,从酒店预订、机票预订再到打车出行都存在同样的问题。不管是携程、亚米逊,还是滴滴、飞猪,不少知名的互联网平台,都被曝出过这样的大数据杀熟操作。这样的行为,完全剥夺了消费者的知情权和公平交易权,成了互联网企业违背商业伦理的代名词。

评点:大数据本应用来提高企业运营效率,为消费者提供更精准、更贴心的服务。然而,却演变成了“杀熟”的营销工具,这不仅侵犯了消费者的知情权、公平交易权和隐私权等正当权益,也严重背离了市场经济公平诚信的原则。大数据的加工与使用,需要相关机构、法律法规、技术伦理等多方面的约束与监管。2019年1月1日,《电子商务法》正式实施,指法第十八条规定,电子商务经营者根据消费者的兴趣爱好、消费习惯等特征,向其提供商品或者服务的搜索结果,应当同时向该消费者提供不针对其个人特征的选项,尊重和平等保护消费者合法权益。这从法律层面上,杜绝了“大数据杀熟”的现象发生。而在监管执法层面,相关部门也必将为大数据赋予道德和法规的约束。

8、网络订机票收取高额退票费

事件:2018年,央视和多家媒体曝光了携程、途牛、马蜂窝和同程等多个旅游平台,存在机票高额退票费的问题。尽管国内航空公司有

明确的机票退票费规定,但很多互联网机票销售平台,却并未照此收取退票费用。根据江苏省消保委4月24日发布的《江苏省消费者机票退票费调查研究报告》,30.7%的消费者遇到过提前很多天退票,但仍被收取高额退票费用的情况;23.5%的消费者有过退票费用比机票价格高的经历,其中最高的一例退票费,竟然是机票价格的3倍;特价机票基本不退不换,或者只退机场建设费、燃油附加费。

评点:退票费是一种类似违约金性质的补偿费用。原本临时退票机票,可能会对航空公司造成一定程度的资源浪费,旅游平台提供机票退票服务的同时,收取一定的费用也合情合理,但其金额应在合理合规的范围内,利用垄断的强势地位、信息的不对等,出台霸王条款,是对消费者平等权利的侵害和伤害。

9、预付式消费现“套路贷”

事件:近年来,伴随着移动互联网技术的发展,预付式消费从传统的美容、美发、健身、餐饮等行业扩展到线上的用车、教育培训、租房市场、娱乐、生活服务等领域。2018年,预付式消费领域也成为消费维权的新热点。5月起,“租金贷”、“装修贷”问题,被频频爆出,一些长租公寓公司、互联网装修平台发生资金链断裂,经营者跑路,导致租户无房可租,装修合同无法履行,而消费者却仍需偿还贷款。10月,多家英语培训机构被指通过提供课程贷款服务,让学员背上几千到十几万不等的“培训贷”。国际知名的英语培训品牌,华尔街英语,就曾被曝光有学员背负17万学费贷,学员走上了艰难的维权之路。

评点:预付式消费群体纠纷频发,已经成为当前消费者投诉与权益保护的焦点。预付式消费在中国能够快速发展,与法治社会的建设、契约精神的深入人心分不开,它是法制、诚信下的产物。然而,预付式消费变成了“肉包子打狗有去无回”,不仅扰乱了正常的市场经济秩序,违背了契约精神,加重了社会诚信危机,更破坏了社会公序良俗。社会信用的建立,需要在一步步监管中落实,治理预付式消费乱象,是对行业成长的责任,也是对诚信原则的捍卫。

10、个人信息被兜售,互联网用户在“裸奔”

事件:2018年,个人信息泄露事件接二连三发生,网站、酒店、快递公司等都成为信息泄露的源头。2018年6月13日,视频网站AcFun对外宣称900万条用户数据外泄;6月16日,招聘网站前程无忧约195万条用户求职简历泄露;6月19日,圆通快递10亿条快递数据被售卖;7月18日,顺丰快递3亿用户数据被兜售;8月28日,3亿条华住旗下酒店客户开房数据被出售;9月10日,万豪集团5亿名客人的信息被泄露,出售个人信息已经成为了一条公开的黑产业链,本应该被保护的个人信息,却成了公开兜售的商品,公众在互联网世界里形同“裸奔”。

评点:2018年9月7日,十三届全国人大常委会立法规划公布,《个人信息保护法》与《数据安全法》被列入第一类项目,有望使个人信息保护早日进入法制化轨道。大数据时代,个人信息的商业价值和法律意义都在提升。面对利益的冲击,更需要筑牢法律的防火墙,让企业高度重视信息数据的安全保护,职能部门加强对市场、行业的监督管理,司法机关严厉惩处违法行为,为公民隐私穿上“保护衣”。

(钟和)