

# 2011, 消费者为何屡屡被“坑”?

新华社记者 周蕊 陈爱平

## 一“坑”未平,一“坑”又至

如果说“涨”是物价的关键词,“坑”则是2011年消费维权领域的热词。

从日化巨头和“面霸”康师傅“联手涨价”到食用油巨头提价,在成本不断攀升的今天,“成本涨价论”并非不可理解。但部分商家利用垄断地位,不仅以成本上涨为自己调价辩护,还采用减量不减价式的“悄悄瘦身法”,甚至“带头领涨”“顶风瘦身”,这样的行径令不少消费者头疼。

以“成本上涨论”为名,从去年下半年开始的半年间,康师傅方便面价格的“三级跳”令不少消费者印象深刻。在国家发改委约谈后,康师傅暂缓了“4月调价”,转而采用“减量不减价”的方法变相顶风涨价。媒体报道称,康师傅方便面部分产品面饼原来100克的降至95克,原来95克的降至90克。

如果说涨价,瘦身还有一层“迫不得已而为之”的无奈,沃尔玛的“猪肉门”和“价签门”就可谓赤裸裸的欺诈。年初,沃尔玛刚刚因为虚高原价低价招徕顾客、高价结算、不履行价格承诺、误导性价格标识等欺诈行为,被国家发改委处以重罚。10月9日,重庆工商局通报沃尔玛多家重庆分店假冒绿色猪肉事件处理结果,针对沃尔玛在渝企业以普通猪肉冒充绿色猪肉、以虚假的商品说明欺诈骗消费者等违法行为,重庆工商部门依法对涉案门店没收违法所得,并处违法所得五倍罚款269

万元,并实施15天的停业整顿。  
好豆浆,勾兑造。被网友曝出所销售豆浆由豆浆粉兑制的知名快餐品牌肯德基,称传统的现磨工艺无法满足全国3000家店对品质划一及食品安全的要求。而记者根据肯德基方面提供的供货商名单计算其豆浆粉成本,发现售价6.5元的豆浆成本可能不足1元。

## “坏孩子”为何屡屡得逞?

专家认为,不良企业屡屡得手,消费者权益不断被忽视,这不仅有消费文化和消费心态的问题,更是法律威慑力不够,监管部门被动性强、行业协会作用难以发挥的现状反映。“行业巨头带头欺诈骗消费者,因为不少消费者有一种‘外资就靠得住’、只买贵的不买对的”的消费观念。而这种对外资企业和大品牌的迷信和盲目崇拜,给不法企业带来渔利的空间,也造成了‘道德风险’。”上海大学教授顾晓鸣说。

上海泛洋律师事务所高级合伙人、律师刘春泉认为,现行法律法规设定的违法成本,相对企业所得来说往往是九牛一毛,对企业威慑力不够。

比如,在欧盟,触犯反垄断法规的公司最高将被处以相当于违规年营业收入10%的罚款。今年3月,在洗发、护发产品领域占70%市场份额的宝洁、欧莱雅、汉高等8家化妆品制造商,在西班牙被发发现结盟操纵价格达20年,被西班牙政府处罚5000万欧元;4月,日化巨头联合利华和宝洁公司因操纵洗衣粉价格遭受欧盟反垄断机构的罚款处罚。

华东政法大学经济法学院院长吴弘表示,执法监管部门媒体报道在先,执法介入在后的局面,这显示有关部门“监管科学化仍在探索中”。

复旦大学教授顾晓鸣认为,在多次侵犯消费者权益的事件中,原本应该起到倡导企业自律和净化行业作用的行业协会屡屡失声,行业潜规则则在多年却没有去“点破”,与行业协会本身“既是裁判员又是运动员”的性质也是分不开的。

## “软”、“硬”兼施,净化消费环境

专家建议,要净化消费环境,真正营造保护消费者权益的环境,需从软件和硬件两方面着手。这里面,不仅需要加强宣传,促使企业加强诚信建设,引导消费者建立更加健康合

理的消费观,更需要相关部门出台更严格的行业标准以及执行更严厉的监管,同时提高法律的威慑力,让不法商家寸步难行。

“企业应认识到合法与诚信是市场的底线,要正视消费者的感受,通过更合理的调配广告投入和管理商促销人员等方法来消化成本,而不是一味将上涨的成本转嫁到消费者身上。”上海商业经济研究中心首席研究员齐晓高建议,在用“硬规则”对不诚信的企业进行制约之外,也需营造一个公平诚信的消费环境。

业内专家表示,监管部门应改变现时的“被动执法”为“主动介入”,对在市场集中度较高的部分行业是否涉嫌滥用优势地位随意涨价进行调查。占据垄断地位的企业如果要涨价,监管部门可以要求其向公众公布其具体成本和利润情况,并通过类似于公众听证会的形式,决定是否可以涨价。

此外,有关专家认为,应加强行政监督和消费者监督,动员全社会的力量,将不诚信的企业予以约束。通过刚性手段,使伪诈者付出应有的成本,受到应有的法律惩罚。刘春泉建议,借鉴国外的经验,对不诚信企业要提高处罚力度,增加企业的违法成本,加大法律的威慑力。

据新华社上海12月3日电

## 财经聚焦

## 半年涨幅超30% 钻石今年也疯狂 银行纷纷推出交易平台

理财市场太热闹了,就连奢侈品都不甘寂寞,跻身成为银行理财产品。

今年上半年以来,国际钻石报价连续8次上调,累计涨幅达30%。钻石价格的迅猛增长,不仅激发了投资者的投资热情,就连银行也hold不住了,它们针对高端客户的钻石收藏投资需求,纷纷推出钻石交易平台,试图在火爆的钻石市场赚得一杯羹。

## 钻石报价8次上调

“去年售价5万多元的钻戒,今年已经涨到7万多元。即便这样,也不乏购买者。在黄金价格下跌的形势下,钻石价格仍然上涨。”北京一家珠宝专卖店的销售人员说。

业内人士告诉记者,钻石价格的涨势原来一直比较稳健,从容,近50年来,每年以16%的速度增长,波幅极小。在2009年金融危机之时,其他投资市场波动多超过50%,但钻石价格的波幅极小,仅10%,3克拉钻石的波幅更在5%以内。不过,今年以来,黄金价格涨势惊人,而钻石价格的涨势与黄金相比,似乎略胜一筹。年初迄今,黄金的涨幅不到25%,而国际钻石价格涨幅却已经超过30%,报价连续8次上调。如此高密度的提价和三成的涨幅,创造了钻石市场的10年历史之最。

## 银行涉足钻石投资

目前,中国已经成为位列美国之后的全球第二大钻石消费国。在钻石价格一路走高的形势下,各大银行为了抓住其高净值客户,纷纷推出钻石金融业务。

10月24日,中国工商银行与全球最大的钻石集团比利时安特卫普世界钻石中心开启了双方在钻石金融领域的相关合作。今年上半年,招行私人银行就针对私人客户,推出了裸钻投资平台,成为国内首家开设钻石投资平台的银行。投资者不仅可以在该平台搜索购买相应克拉级的裸钻,还可以通过平台,将自己购买的钻石上传,在网络上使钻石变现流通。

在许多机构和公司都瞄准钻石的火热行情的时候,银行也开始涉足钻石金融领域。

那么,银行投资钻石有哪些优势呢?普益财富研究员叶林峰表示,银行的钻石平台相比其他机构,在信誉方面有突出优势,投资者不用担心在银行交易平台上遭遇假冒品的情况。而且交易平台上交易价格更加透明公开,比起去销售公司一对一的报价来说,也更具优势。

## 变现风险应当警惕

今年以来,钻石市场进入价格上升通道,尤其在楼市低迷、股市不振的背景下,钻石已成为继黄金、房产之后的又一热门投资品种,很多高端客户都看好钻石的未来增值前景。然而,在高收益的光环背后,钻石投资却存在着变现困难的问题。

记者采访发现,钻石变现,目前只有通过拍卖行、典当行进行。对于拍卖行来说,由于其通常对一定重量以上、品质较好的拍品感兴趣,再加上需要交纳不菲的手续费等费用,因此,较为普通的钻石很难通过拍卖的方式变现。

专家提醒投资者,钻石属于高端且边缘的投资领域,投资必须谨慎。上海钻交所副总裁袁文韬在微博上指出,钻石变现渠道狭窄,价格有可能随经济形势变化而产生波动,所以不建议普通市民购买钻石投资。

普益财富研究员叶林峰指出,投资者首先需要明确的是,钻石投资是刚刚兴起的一种面向私人银行客户的投资理财服务,这种服务并不适合一般或者说绝大多数的投资者。目前银行钻石投资平台刚刚起步,未来可能还要面临各种各样的问题和风险,市场配套法律法规的健全和完善也是投资者需要考量的。

据人民网

## 冷评热议

## 远离股市 何止“穷人”

“穷人”就别掺和股市了,这是新任证监会主席郭树清前日的告诫。他的原话是“低收入人群和以退休金为主的人群不太适宜参与其中”。听闻此言,荷包瘪的人和阿伯大妈们或要跳将起来:歧视,瞧不起穷人!

且慢发火。我要说,郭主席此话没错,其所言可谓当下股市的实情。作为股市新任“大当家”,没有屁股指挥脑袋,扯嗓子吆喝:好买卖,快来发财!忽悠大家懵懂投股海,实在是般心可鉴。

说白了,低收入者“股市不宜”,是因为股市有风险,股海太险恶。穷人家指望那点存款供孩子上学,防灾养老呢,赔了,就天塌啦。说实话,郭主席厚道着呢。

买股票有风险,全世界皆然。但股市说到底还是市场,市场的特征就是开放。走遍全球,也不会看到“穷人莫入”的告示挡于股市大门口。譬如投资大师彼得·林奇,早年家贫,最初买股票的钱就是当球童挣的。像美国那样成熟的股市,普通民众的参与度远高过我们,有些收入不高的工薪阶层,靠着多年不懈地投入,退休后就会获得一笔可观的投资回报。

何以中国股市就排斥穷人呢?说白了,中国股市不是个“投资市”,而是“圈钱市”。掌权的,有门道的,有能耐的,大家齐伸长手臂,都想来捞大鱼。这些年来,政府、企业、券商、高管等从股市抽走的资金至少4万亿以上,但投资者获得的分红仅1万亿多点。因此,从大概率讲,真金白银投入股市的,只有亏的份。更可怕的是,股市“重融资,轻回报”的定位和理念。股票低迷,股票发不出去有人急,但投资者得不到任何回报,却是“风险自担”。一方面投资者亏损累累,另一方面则是“融资饥渴症”下几近疯狂的圈钱抽血,投资、圈钱阴阳两重天。

眼下股市总是不断高台跳水,江河日下,认清了股市的鬼脸,何止“穷人”,即便是中高收入和富人,也纷纷“割肉”离场。长此以往,谁来支撑股市呢?

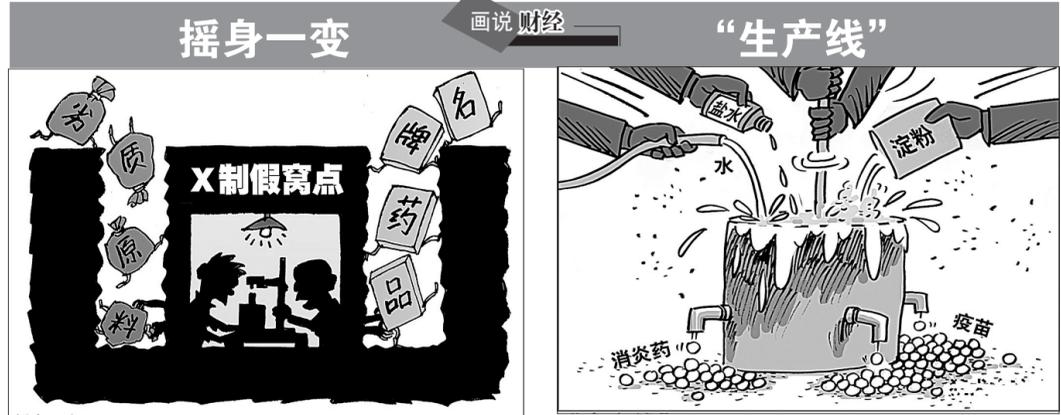
新主席上任,人们期望,股市不仅要让机构大户有收获,更希望股市回归投资本位,任何人,只要是真正的投资者都能在此各得其所。

杨城 阅尽



12月2日,为迎接壬辰龙年的到来,一场以生肖龙为主题的琉璃作品亮相上海徐家汇街头,40件琉璃作品以缤纷的创意和独特的构思,诠释了中国传统文化中龙的形象。

新华社发



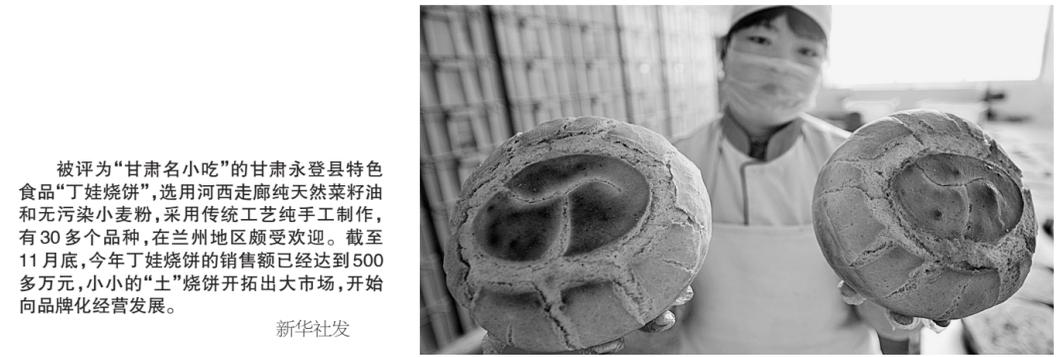
近日在安徽亳州终审审判的特大制假窝点,有39名被告人被判刑,查获假抗菌消炎药、流感疫苗、人用狂犬疫苗、中成药等36种17万余盒、针剂26890多支。这是安徽省公安机关近年

来破获的生产、销售假药案件中捣毁窝点最多、查获假药数量最大、品种最多的一起案件。

虽然特大制假假药网络基本被摧毁,但案件暴露出的一些问题触目惊心,打击

制假药依然亟待堵漏,比如一些线索未能得到彻查,大量假药包装渠道来源不明,物流业的不规范行为有待完善,制假药入罪量刑较轻等问题。

新华社发



被评为“甘肃小吃”的甘肃永登县特色食品“丁娃烧饼”,选用河西走廊纯天然菜籽油和无污染小麦粉,采用传统工艺纯手工制作,有30多个品种,在兰州地区颇受欢迎。截至11月底,今年丁娃烧饼的销售额已经达到500多万元,小小的“土”烧饼开拓出大市场,开始向品牌化经营发展。

新华社发

# 证监会对违法行为“零容忍”

## 资本大鳄纷纷落网

在修订后的证券法中,增加了现场检查权、财产权登记、通信记录查阅复制权、银行账户查询权以及对被调查事件当事人的限制证券交易权,特别是赋予了证监会查封、冻结的“准司法权”,确立了市场禁入制度,将害群之马逐出市场。针对资本市场内幕交易、操纵市场、大股东掏空、“老鼠仓”等行为,刑法修正案新设立了“背信损害上市公司利益罪”、“背信运用受托财产罪”、“利用非公开信息交易罪”等。这些制度对市场违法失信行为形成了有效震慑。

与此同时,通过证券期货执法体制改革,证监会成立超过500人的稽查总队,又立足于权力制衡和执法专业要求,成立行政处罚委员会。今年,又先后引进3名外部法官担任行政处罚委员。

在制度不断完善的基础上,近年来,证监会不断加大证券期货稽查执法工作力度,严厉打击各种违法违规行为,黄光裕、董正青、李启红、刘宝春等的内幕交易大案,汪建中市场操纵大案,科龙电器顾维军信息披露违法等大案得到及时刑事制裁,最近又查处了绿地、天山纺织内幕交易、佛山照明内幕交易、佛塑股份内幕交易、“李旭利老鼠仓”等一系列影响广泛的大案。

## 惩戒机制初步设立

“一手抓违法惩戒,一手抓诚信建设,双管齐下方能抑制资本市场违法冲动。”证

监会有关部门负责人说。

据介绍,资本市场统一的诚信档案平台已经建成运行。自2007年年底开始建设的诚信档案信息系统,收录了资本市场各类主体的违法失信行为信息,包括行政处罚、市场禁入、监管措施、纪律处分、立案调查、刑事侦查、民事诉讼等7大类别,涵盖主体既包括上市公司、中介机构及其董事、监事、高级管理人员和从业人员,也包括其他参与市场活动的各类对象。

目前,该系统共记录违法失信信息9500余条。同时,证监会还按照国务院关于部门信用信息共享的要求,与中国人民银行就信用信息共享合作形成制度安排,扩大了信用信息的内容和范围。

同时,为有效地惩戒违法失信行为,证监会围绕诚信档案的使用,初步探索建立起一套失信惩戒机制:把诚信档案中的不良记录与市场准入对接,发挥诚信记录的约束作用。把诚信档案中的不良记录与监管机构日常监管对接,对于存在不良记录的情形,有针对性地提出具体监管要求。把诚信档案中的不良记录与特定专业资格对接。如在组建股票发行审核委员会、上市公司并购重组审核委员会等专家评审机构时,对专家委员的诚信记录有较高的要求等。

## 引导市场诚实守信

证监会有关部门负责人表示,今后,证监

会将加大证券期货违法失信行为的惩处力度,重点是防控和打击内幕交易,对内幕交易等严重违法行为“零容忍”,严惩操纵市场、欺诈上市、利益输送、虚假披露等违法违规行为。

据介绍,“十二五”时期,证监会将继续把资本市场诚信建设作为一项基础性工作来抓,努力形成诚信制度健全、诚信记录全面、失信惩戒有力、信用服务配套的资本市场诚信体系。

在现有基础上,证监会将对诚信档案数据库系统进行升级,增加行政许可、业务资格等基本信息,其他部门、机构进行处理的负面信息、舆论媒体的社会评价信息、信访、投诉信息等。在信息浏览、查询等基本功能基础上,增加信息的自动生成、统计分析、请求处理等多种智能化功能,并推进与其他部门和行业的信用信息共享。

“证监会将制定专门的诚信监管办法,进一步创新和探索实现有效的诚信监督、管理与约束的措施、办法和机制。”证监会有关部门负责人说。他表示,将进一步明确和细化市场准入的诚信条件规定,健全日常监管中对失信主体予以审慎关注的监管程序规定,推出市场主体诚信信息公开查询制度,并在行政许可、日常监管、业务创新等领域推出诚实守信的正面激励措施,引导市场主体遵守法、诚实守信。

据新华社北京12月4日电