

□新华社记者 崔清新 廖翔

31日在全国人大机关举行的第四场关于修改后的消费者权益保护法集体采访中,关于加大违法经营责任的讨论十分热烈。其中,关于增加虚假广告代言人的责任、如何界定精神损害赔偿、提高行政处罚力度等方面的规定,成为媒体关心的焦点话题。

### 虚假广告 哪些人要担责?

针对虚假广告充斥电视节目、明星代言产品质量参差不齐等损害消费者权益的情况,新修改的消保法强化了虚假广告发布者的责任,同时规定了虚假广告代言人的责任,同时规定,社会团体或其他组织、个人在此类虚假广告或其他虚假宣传中向消费者推荐商品或服务,造成消费者损害的,也承担连带责任。

全国人大常委会法工委民法室主任贾东明指出,这次修改特别强调了关系消费者生命健康的商品和服务的虚假宣传,这也是在消法修改过程中,经过调研、常委会审议确定的修改内容。

中国消费者协会法律与理论研究部主任陈剑评价:“这是本次修改的一个非常大的亮点。”她认为,把发布者的责任也纳入法律规范范围,将有利于提升媒体的公信力。在发布广告时,媒体会更加注重审核义务,更加注重自身的信誉给消费者带来的影响。此外,关于广告代言人承担连带责任的规定,对将来消费者维权会有很大帮助。

北京市消法学会副会长张严方说,把广告的代言人作为个人直接纳入进来,这样的惩处更有力度,同时也把消保法和其他的法律相衔接,填补了广告法中监管上的“真空地带”。

### 精神损害赔偿“视情况定”

新修改的法律对经营者提供的商品或服务,造成消费者或其他受害人人身伤害的,应当赔偿什么费用,造成残疾和死亡的,应当赔偿什么费用;对受害人精神损害赔偿的情形作出了规定。

针对造成严重精神损害在司法实践中如何界定的问题,最高人民法院民一庭法官张进先说:“实践中我们有一个客观标准,也要根据具体情况而定,包括当地的收入水平,侵权人的主观恶意程度、支付能力等,涉及程度的,要通过双方协商确定。”

北京汇佳律师事务所律师邱宝昌则认为,按照法律规定,只要经营者搜身了,那就应当对消费者进行赔偿,否则可能经营的义务或责任就得不到制止。

### 提高行政处罚,防止“共犯”空间

修改后的法律加重违法经营责任的另一个重要体现,就是强化行政保护力度,提高行政罚款上限。如行政部门对经营者违法行为的处罚由原来的没收违法所得、处以违法所得一倍以上五倍以下罚款,改为一倍以上十倍以下罚款;由原来的没有违法所得的处以一万元以下的罚款改为处以五十万元以下罚款。

这一罚款额的增加,在实施过程中,如何防止行政执法者与违法者之间“共犯”空间?

国家工商总局消费者权益保护局副局长黄建华表示,提高行政罚款上限本意是加大违法者成本,以震慑违法者。如何把握好行政自由裁量权,是一个老问题。工商部门一直在加强办案的内部监督措施,比如,设立复核机关,采取一办一审、局长签字的流程。这种流程实为一种制约,复核可以调原始案卷,还可以请当事人重新谈,重新取证。另外,工商部门还设立了信息化系统,比如,分管局长立案签字了,才能走下一个流程,否则提交不了,立不了案。

黄建华介绍,这种流程的严格,还体现在实体情节把握上。所有情节的轻重及表现,都必须细化在表格里,进入到系统里,办案人员最后据此确定个案处罚数。

新修改的消保法加大违法经营责任

# 虚假广告代言担责·精神损害赔偿界定·行政处罚提高

# “红头文件”卖烟,吐出“权力烟圈”

## ——湖北公安县屡曝摊派烟酒

□新华社记者 徐海波 梁建强

政府发“红头文件”,层层摊派卷烟销售;财政出钱设“奖金”,村镇干部变成“推销员”……为刺激当地烟草消费,湖北省公安县日前曝出摊派怪事。

早在2009年,新华社就报道过公安县发文下达“公公用烟”任务,用“查烟头”办法检查落实。如今,“有形之手”再现越界的荒唐,凸显了加快政府职能转变的紧迫性。

### 政府摊派卖烟酒 全县人均60包烟

记者近日赴公安县实地调查得知,这份名为《公安县2013年烟草工作考核办法》的“红头文件”,由县卷烟市场整顿领导小组于2月27日下发,明确提出全县销售卷烟必须达到25100箱。按照每箱250条,每条10包计算,共有6275万包。而公安县现有人口105万左右,相当于每人每年要抽60包烟。

这些销售任务被下分到各乡镇。记者在上述文件里看到,公安县所辖的16个乡镇中,根据烟民人数,都被分数量不等的任务,最多的刁湖堤镇达4165箱,最少的黄山头镇也有819箱。

为落实上级任务,一些乡镇也专门制定配套方案,将任务分解到各村。但村里就无从往下分解,只好请经营户帮忙。章庄铺镇荆红村一家副食店店主告诉记者,村干部会找当地商帮帮忙卖烟,“但肯定要我好处费,否则不干,一般是每件给50块。”

被摊派销售的不仅仅是烟,还有酒,只是形式更隐晦。记者调查发现,公安县地产的“黄山头”酒销售,也有镇村干部的“功劳”。

记者在夹竹园镇多家零售店看到,店里都堆放着不少“黄山头”酒。几位店主告诉记者,每年下半年,村干部都送来一二十箱酒要求代销。

事件在网上“曝光”后,县里有关方面要求不得对外讨论此事。记者致电章庄铺镇玉阁村支书彭道章时,他连忙否认村里参与烟酒销售,但据统计,玉阁村香烟销售任务已完成全年的70%以上。

### 大张旗鼓考核 “钱袋子”诱惑

无论是通过“红头文件”明确卷烟指标,还是村干部被质疑沦为白酒“推销员”,背后都隐现“利益驱动”。

《公安县2013年烟草工作考核办法》显示,全县全年烟草市场工作经费总额为100万元,各

村镇按照销售任务完成百分比拨付;超额完成且排名靠前的乡镇有奖励,完成任务不足95%的乡镇,不予拨经费。据了解,这100万元经费来自地方财政。

在奖励激励的作用下,一些乡镇为了提升排名,拿到更多奖励,甚至将烟草销售情况与村干部工资挂钩。

章庄铺镇镇长房于松说:“村干部工资分为基本工资和浮动工资两部分,浮动工资根据重点工作完成情况来确定,烟草整治是重点工作之一,完成情况影响着浮动工资。”章庄铺镇荆红村干部也证实,工资受到烟酒销售任务的影响。

采访中,有村民反映,部分村为了完成任务,甚至从村级财政中拿钱“内部消化”。公安县政府新闻发言人袁碧峰证实:“目前,已查证章庄铺镇同心村、荆红村因烟草工作,村级财政存在亏损,具体的亏损原因尚在调查。”

地方财政出钱,县府下文,大张旗鼓卖烟是为?公安县烟草专卖局局长龚联华说,全县烟草领域每年缴税约3000万元,其中地税约1000万元。但目前市场上,有15%左右的非正规渠道进货或假冒伪劣的卷烟,这部分烟都是偷税漏税,加大香烟销售管理,有利于挤占这部分市场,增加税收收入。

公安县加大大地酒的销售也因为这一点。

### 相关链接》》

## 还有多少荒唐的“红头文件”亟待废除?

□新华社记者 徐海波 梁建强

政府下文摊派卖烟酒,指标明确到村镇,全县人均60包,新华社“新华视点”栏目29日播发的湖北省公安县以“红头文件”摊派销售香烟的怪事,令人咋舌。类似的“红头文件”俨然成为乱摊派、乱收费行为的“护身符”。

政府公文,本应关乎民生福祉,促进经济社会发展。烟酒销售,本是市场行为,但少数地方政府直接插手其中,无疑是严重的“职能错位”;专门下发文件明确指标任务,实属对公权力的放纵。

仅在湖北,已有多地被曝出现“红头文件”摊派行为。2009年,同样是公安县下发“红头文

件”,规定全县一年公公用烟要达到23000条。2006年,汉川市政府下发“红头文件”,指定专门的公务接待用烟。2007年,洪湖市下发“红头文件”,分解公公用烟指标。

### “摊派恶习”频现 “权力烟圈”作怪

10月22日,公安县紧急下发通知,宣布撤销有关烟草销售任务的文件。袁碧峰介绍,目前,湖北省、荆州市、公安县三级联合调查组正在作进一步调查。

事实上,这已不是公安县第一次下发“红头文件”摊派烟酒销售任务。早在2009年,新华社“新华视点”栏目就报道了公安县“红头文件”要求公公用烟之事。当时很快叫停。一些村民反映,此后不久,这一现象又“死灰复燃”。

一位基层政府工作人员告诉记者,地方政府积极销售烟酒有自己的“小算盘”,如果某品牌烟在当地卖得好,厂商或代理商都会给相关部门送上一定量的烟酒予以“感谢”。

今年8月开始,公安县全面开展“力拒舌尖浪费陋习”的专项治理活动,但效果似乎并不理想。袁碧峰说:“出于支持、服务本地企业的考虑,公安县确实公开倡导过喝本地酒。”

当前,中央正在要求各级政府转变职能,地方政府的“有形之手”更不能乱伸。武汉市政府咨询委员会高级研究员赵振宇表示,改革就是



权力烟圈 新华社发 蒋庆新 作

要做好政府、市场、社会三者的加减法,理顺各自的关系。摊派“红头文件”屡屡出现的背后,是地方狭隘的发展观,片面的政绩观在作怪。

事实上,国务院2010年曾专门下文,清理乱收费、滥罚款和乱摊派的政府“红头文件”。专家认为,地方政府以监管市场之名,行地方保护之实,干涉市场秩序,看起来是为了增加税收,实质上破坏了市场公平,导致恶性竞争,丢掉了政府维护市场秩序的基本职能。

(新华社武汉10月29日电)

政府部门越俎代庖,或许能够获得短期利益,但却损伤了“红头文件”的权威性,损害了群众的切身利益,削弱了政府部门的公信力。摊派式的“计划指令”,不仅违背了市场经济的基本准则,也有悖于现代政治文明的价值取向,暴露了部分地方政府执政水平的不足和执政理念的偏差。

政府越位行政的背后,难免让人怀疑是否存在利益输送。如何才能让文件不走样?只有着力完善监督机制,加强对规范性文件审查清理,才能减少违反法律、有悖政策、显失公平的“问题文件”的出现。

当前,中央正在力推政府职能转变,减少对市场的直接干预,而地方政府借“红头文件”参与市场的行为,显然与中央精神背道而驰。整风肃纪,大力弘扬为民、务实、清廉之风,不仅要从理念层面进行革新,更需要通过科学执政切实履行。至少,一些地方政府应该扪心自问——还有多少荒唐文件亟待废除?

(新华社武汉10月29日电)

# 10天6起“白色暴力”,谁让医生坐在“火山口”?

## ——医患纠纷事件频发背后

□新华社记者 叶锋 刘敏 赵仁伟

29日,浙江省卫生厅表示,将建立医疗场所警铃、监控、安检和安保措施;几天前,有关部门出台意见,医院要按照不低于在岗医务人员总数3%或20张病床1名保安的标准配备。密集出台的措施背后,正是近日频繁发生的患者伤医事件。

“白色暴力”不断刺激公众神经,根治医患矛盾“药方”又在哪里?

### 恶性事件频发,一些大医院成“重灾区”

17日,多名患者家属打砸上海中医药大学附属某医院,并拉扯打骂医务人员;21日,医生熊旭明被患者家属围殴,眼角受伤,脾脏破裂;25日,浙江温岭第一人民医院,一名医生被刺身亡,两名医生受伤……据中国医师协会统计,10天里全国共发生6起患者伤医事件。

这几起暴力伤医事件中,一些医生是“无辜受害”:浙江温岭案件的施暴者杀害的并非主治医师而是“恰巧在办公室”的另一名医生,而广东熊旭明医生拒绝家属进入ICU病房实属遵守医院规定,却招致一顿暴打,他曾经荣获过抗击非典二等功。

究竟是什么样的仇恨和矛盾才能让患者将尖刀和拳头冲向诊室里的医生?

“不难发现,三级医院、地区性中心医院成医疗纠纷重灾区。”中国医师协会法律事务部主任邓利强说,这类医院

诊疗量大、疑难杂症多,一旦治疗效果与患者预期不符,容易出现矛盾;还有一些患者排两三个小时队,医生三五分钟就打发走了,心存不满,却没看到有些医生一天看几十个号,连水都不敢喝!

事实上,很多无辜医生受害恰恰说明了有些人行凶时已无理智。一些病患常年奔波寻医问诊,委屈和愤懑压在心头,有时医生一个小小的苛责或是一个小动作都可能引发不满情绪,进而演化为暴力伤医。

与此同时,误诊误操作、诊疗费用高、医务人员服务态度差等原因也是“导火索”。北京市医疗纠纷人民调解委员会的一项数据显示,委员会成立两年多来,医院有案事件为1800多件,超半数医疗纠纷中医院存在过失。据中华医院管理学会统计,自2002年9月《医疗事故处理条例》实施以来,中国医疗纠纷的发生率平均每年上升22.9%。中国医院协会的一项调查显示,2012年,中国每所医院年平均发生暴力伤医事件约27次。

“实际上人类所面临的疾病只有约四分之一可以找出病因,其中又有约十分之一可对因治疗,其余只能对症治疗,但普通百姓对此认识远远不足。”山西省卫生厅医政处处长刘洋说。

### 20张病床配一保安:“无奈之举”可否“治本”?

近日,国家卫计委联合公安部紧急发布《关于加强医院安全防范系统建设指导意见》,医院要按照不低于在岗医务人员总数3%或20张病床1

名保安的标准配备。

“防护加强了,可心里还是不踏实,生怕袭击突然发生。”“本来就是‘大医院小患者’,一进医院就感到紧张,难道我们花钱看病,还要接受精神约束?”医院将加强安保力量配备的消息一出,便引发各方争议。

用安保甚至警力维护医院秩序的做法并非首次。此前,沈阳市27名公安系统领导被聘为27家三级医院副院长、武夷山市14家医院聘请市公安局民警担任综合副院长,此举一度被公众质疑。

初衷毋庸置疑,但安保警力入院究竟有多大作用?北京某医院保卫科负责人表示,一起恶性事件后医院加强了安保,但未见暴力事件减少,反而制造了对立气氛。曾在北京协和和医院急诊科工作过的医生于莺谈过一个案例:“一名男家属在急诊吵闹,来一保安制止,却反而激起对立情绪,被人高马大的男家属一把提起来扔进大垃圾桶。”

“实则是头疼医头、脚痛医脚。”邓利强说,“部门多次出台规定制止医闹,防止白色暴力,但总是治标不治本,是无奈之举。”一位医院院长说:“数十上百万元的安保投入单是用来解决医疗纠纷都够了,增加安保多出一块管理有何意义?”

广东卫生计生委副主任廖新波坦言,加强安保是好事,但并不愿意看到今后的医患关系一开始就建立在对立、紧张的基础上。“就像有些患者一进医院就拿着一个录像机、手机



紧张 新华社发 高海春 作

摄像来就诊,在这种情况下医护人员心态又如何?希望医患之间建立起一种真正互相理解、包容的关系。”

### 寻找医患关系“药方”,莫让医生成为一线“牺牲品”

近年来,我国着力推进公立医院改革进程,通过提高诊疗费用、推进医药分离、大力发展社区医院等方式,来提升医疗服务水平。不过,由于财政投入不足、医院考核机制等原因,医院的“逐利冲动”并未得到根本遏制。

据邓利强介绍,80年代后期,国家财政投入占大多数公立医院全年需要费用的60%,此后逐年减少,到了2009年医改前后,占全部运营成本的20%,也就是说剩下的80%要医院自己创收。医院商业化越来越浓,一度一些院长开会时第一句话就是“你一年挣多少钱?”收入增长考核成为许多医院最重要的一项指标。

“眼下,医疗卫生领域,护理、诊疗服务的费用与成本并不成比例,甚至出现价格倒挂,一些医生以开‘大药方、大检查’创收,医院商业化、盈

利化普遍存在,加剧了患者的反感和不信任感。”邓利强说。

此外,医疗资源供求失衡也是医患矛盾多发的一个重要原因。数据显示,全国80%的医疗资源集中在大城市,其中30%又集中在大医院。大医院繁重的诊疗任务难免影响医疗质量。

冷静地看,发生纠纷并不可怕,可怕的是用对抗代替对话,在社会深刻变革、人们诉求日益多元的当下,只有寻求到医患沟通的“最大公约数”,才能和谐医患关系。

这种“公约数”并非不存在。在北京儿童医院,有着“B超神探”之称的医生贾立群从医36年,接诊30多万名患儿,无一漏诊误诊。贾立群说:“听着孩子揪心的哭声,看到这些排队的家长们,我觉得作为一名大夫,为他们做任何事都是值得的。”

专家表示,医生多换位思考才能获得病患的理解和信任,对医生的付出患者应当用理解和尊重来取代无理取闹。同时,要建立完善医疗纠纷处理机制,将患者维权制度化、法制化。(新华社北京10月30日电)

# 热烈祝贺第十四届中国记者节

信阳市市场发展服务中心  
信阳市道路运输管理局

向全市新闻工作者致以节日问候!

# 热烈祝贺第十四届中国记者节

中共光山县北向店乡委员会  
光山县北向店乡人民政府  
信阳市第九中学

向全市新闻工作者致以节日问候!