

办公交卡收17元押金或涉滥收费

我省将集中整治公用企业垄断 遇强制消费乱收费可直拨12315投诉

一张公交卡，不仅能免去每次乘车自备零钱的烦恼，还能享受公交7折、地铁9折的优惠，这让它成为不少市民的必备出门工具。然而，动辄17元的工本费，丢失又需再交补办的条款也让不少市民糟心。

上周，国家工商总局发布《工商总局关于公共企业闲置竞争和垄断行为突出问题的公告》。公告指出，目前，供水、供电、供气、公共交通、殡葬等行业的强制交易、滥收费用、搭售商品等垄断行为十分突出，将于4月至10月开展集中整治执法行动。一直以来饱受市民诟病的“公交卡工本费”、强制或变相强制乘客购买意外伤害保险等问题将有望得到解决。

■记者 朱蓉

1 【公交】17元的工本费涉嫌滥收费

4月11日，记者前往湘雅路公交公司IC卡服务中心就办公交卡进行询问，该处工作人员告知，办公交卡需提供身份证和押金17元，“押金退卡时也不可退还。”

临时来长沙办事的吕岚对记者表示，听说长沙公交卡乘车7折就打算来办一张，办事期间方便乘车也可以省钱，不过想到工本费就要17块，成本太高于是只能作罢。

记者算了这样一笔账，长沙公交车票价多为2元，刷卡乘车7折，单次可节约0.6元，如此一来，需乘车29次才可达“收支相抵”，对于非常住居民而言，确实不太划算。

虽然相对高额的公交IC卡工本费多年来饱受诟病，但至今仍未有具体解决或改善的办法。在公交公司发布的《公交IC卡退押金及退余额制度》上记者看到，该制度虽表示押金可退，但卡片有划痕、在卡片上打眼、卡片有弯曲、没有提供相关有效证件、公交纪念卡和购卡期超过1年的这6种情况不可退卡。

而事实上，记者采访过多名曾有丢失找回或临时办卡

的市民，均表示并没有成功退卡过。“有一次以为公交卡丢了就挂失补办了一张，结果又找到了，可是不能退，于是就等于报废了。”一名湖南商学院大四的学生如此表示。

在此次公布的《工商总局关于公共企业闲置竞争和垄断行为突出问题的公告》中，工商总局就提到，“公用企业提供的是基础公用产品或公共服务，事关广大经营者和消费者的合法权益。”

工商总局指出，用户初次申领公交IC卡时，公交公司收取或变相收取明显高于成本价的工本费或押金；在办理公交IC卡时，强制或变相强制乘客接受其指定的经营者提供的延伸服务或滥收费用，都属于经营中的违法行为。

对此，湖南省工商局反垄断与反不正当竞争执法局局长王清华表示，判断公共服务垄断行业收费是否构成滥收费行为，主要依据其收费是否有依据和收费是否超过依据的标准等2条，“如果收费没有物价相关部门审核的标准，或超过了这一标准，则将对其进行立案调查。”

2 【水电气】垄断行业常见强制消费

在公共服务垄断行业中，除了公交出行系统，供水、供电、供气等公共企业以及殡葬业的强制交易、滥收费用、搭售商品、附加不合理交易条件等行为也将成为此次集中整治的垄断行业行为。

家住湘江中路附近一楼盘的陈先生向记者表示，自家由于管道原因，仍在使用罐装燃气，然而在一次预约换气工人上门的过程中，被要求缴纳140元“新罐费”，他认为很不合理。

“当时，工作人员称，送来的气罐是新的，而我家上一次用的是旧的，所以需要缴纳140元押金，但气罐一直是燃气公司负责配送，自己

在多年前已经支付过购买气罐的钱，没有理由再次要求缴纳吧。”陈先生如是说。

事实上，无论是天然气、电还是水，当涉及市民生活中“非用不可”的层面时，消费者在公用企业面前就处于相对弱势的位置了。在与“强势”企业的交锋中吃亏的当然不止陈先生一人。

经常出差乘飞机的肖小姐就说，每次去坐机场大巴，买票时都是被窗口告知“16元”，对具体的价格构成也没有在意，直到有一次，她发现，“原来票价是15.5元，另外有0.5元是保险。”肖小姐表示，自己在购票过程中从未被询问“是否需要购买保险”，都是“被买了保险”。



办长沙公交IC卡，要收取17元押金，一直饱受诟病。(资料图片)

延伸

殡葬业“搭售”也算违规

今年，云南晋福文化陵园股份有限公司和广东翔翔民俗文化股份有限公司相继宣布拟挂牌新三板，这两家企业2016年营收均超5000万，其中，净利润超600万，毛利率高达60%以上。

据国家统计局数据显示，目前中国年均死亡人数接近1000万，且殡葬业链条较长具有可延伸性，除了殡葬中的出殡和葬礼两部分费用之外，还有每年清明节等消费，出殡按照2500—3500元的范围，葬礼按照1万元的标准，中国的殡葬业产值也将超过1000亿。

殡葬业成为经济下行压力较大的过程中“闷声发财”的行业。而在为市民提供殡葬服务的过程中，一些不规范、乱收费的行为也饱受诟病。

清明前后，关于殡葬业乱收费的现象受到关注。一些殡仪馆推出的“防老树啃咬费”、“高额的正殡费”、“搭售骨灰盒”等引来逝者家属不满。

对此，工商总局指出，殡葬业中出现的强制死者家属购买其销售的骨灰盒、祭奠用品，否则不提供殡葬或保存骨灰等延伸服务，在殡葬费用中直接计入骨灰盒、祭奠用品等费用，强制或变相强制死者家属接受其他收费的祭奠服务等等都涉嫌违法。

3 【工商】强制消费乱收费都违规

消费者在与公用企业的市场交易行为中的弱势情况将有可能得到改善。

工商总局在公告中指出，公共企业强制或变相强制申请办理水、电、气入户的经营者或消费者购买其提供的入户设备和材料，以产品质量不合格或不了解安装技术等借口，对用户自行提供的合格设备和材料，不提供或拖延供水、电、气服务，或以打包收取服务费、安装费等名义，强制市民接受其指定经营者提供的设计、安装工程等服务，强制用户购买财产损失险、人身意

外伤害险等不必要的商品等行为均涉嫌违反《反垄断法》和《反不正当竞争法》。

此外，水电气企业及其下属单位或被指定的经营者强制或变相强制向用户收取最低用水(电、气)费用、强行收取用户“用水(电、气)押金”“保证金”或者强行指定、收取“预付水(电、气)费”的最低限额；对新建住宅楼住户强制收取入户费(电力管网建设费用)，否则不予办理电卡、提供用电服务；向用户强制收取气瓶检测费、气瓶清洁费，否则不予供气等行为均涉嫌乱收费。

提醒

消费者可直拨12315投诉

王清华认为，公用企业属于市场行为中的强势企业，其经营将会影响到普通企业、消费者的经营、生活成本，涉及国家“双创”事业的开展，影响我省经济的快速正常发展，因此对出现在公用企业中的限制竞争和垄断行为的整治十分必要。

他表示，省反垄断与反不正当竞争执法局一直高度重视存在于公用企业经营中的限制竞争和垄断行为，在过去为维护市场竞争秩序，也对一批案件进行了查处，自数天前国家工商总局

关于整治垄断行为的公告出台后，我省也将进一步加大工作力度，“推出针对公用企业的市场运行过程中存在的垄断和不正当竞争行为推出相关行动”，让消费者拥有更好的消费环境。

省工商局消费者权益保护处副处长吴卫表示，消费者如果在生活和消费过程中，遇到供水、供电、供气、公共交通、殡葬等行业涉嫌违反《反不正当竞争法》、《反垄断法》等行为，可直接拨打12315进行投诉，12315后台将向各级工商、市场监督管理部门进行转办。

记者手记

不能让为民变成为难民

在市场行为中，消费者由于拥有主动权和选择权，因此可以趋利避害，权益相对更有保障。然而，在供水、供电、供气等公用企业面前，由于资源有限，可选择的“供货企业”也十分有限，这便导致了“用就用，不用也得用”的尴尬局面。

在这一过程中，一些企业无视消费者的正当权益，由于缺乏竞争，霸王条款、搭售行为频频出

现，违背市场规律，造成资源浪费、消费者权益受损。

即使是公用企业，占尽“天时地利”，但归根结底也是为消费者服务，为促进国家经济发展服务，因此，即使是“垄断”，但也不能与民为难，不要让原本的“为民服务”变成了“为难(wei nan)民服务”，如此以来才可能确保市场秩序朝着更加健康、稳定的方向发展。