

K 铿锵杂谈
KENGQIANGZATAN

为“小题大做”的维权喝彩

□张海英

2016年,河南平顶山唐先生因为在网上买了一件售价16.5元的假冒伪劣服装起诉淘宝一案,近日终于有了结果:二审判决书下达,驳回淘宝上诉,维持一审判决,淘宝应付唐先生网购损失赔偿款48元。唐先生称,其受到来自单位、家庭及各方质疑,“他们都认为我是小题大做、自不量力”。(《河南商报》)

在一些人的眼里,这种官司根本不值得打:一者,涉案商品只有16.5元,而打官司则要耗费时间、精力以及交通等成本,即使赢了官司也不值;二者,个体消费者起诉全球最大网购平台淘宝网,能否胜诉是个未知数。然而唐先生

却偏偏要打这种“小题大做”的官司,而且还胜诉了。

尽管个体消费者面对巨头企业时显得非常弱小,但是,有正义感、有良知的司法机关并不会因为巨头企业有实力有影响,而放弃司法原则。此案,无论是一审判决结果,还是二审维持原判,都说明相关司法机关坚持原则,“天平”没向巨头企业倾斜。而且,这一案件的判决结果,有助于纠正一些人的观念,即维权时不能只看经济上值不值,还要看到维权的法治意义和社会意义。

我们正走在建设法治社会的路上。由于大案、要案的社会影响比较大,所以不管是案件相关人员还是公众、舆论等,普遍比较重视,这很正常。但“小题大做”式案件的价值也不能小视,甚至法治社会更需要“小题大做”式维

权,因为这种小案件往往与大多数普通人的利益密切相关。

只有当更多消费者勇于“小题大做”式维权,才能汇聚起巨大的力量,给商家形成压力,让消费环境公平合理。譬如,多一些像唐先生这样的消费者,为经济价值不高的假冒伪劣商品而维权,不仅会让淘宝网这样的电商平台备感压力,也会给其他商家形成震慑——一旦售假,就可能吃官司。

进而言之,“小题大做”式维权,更能看出普通消费者权利意识、法治意识的苏醒,也能看出司法机关是否重视这种小案件的裁决,还能看出商家尤其是巨头企业对待普通消费者的态度。所以,普通消费者,即使面对不值得打的官司,也要鼓起勇气维权,要相信司法机关眼里只有公平。

S 生活观察
SHENGHUOGUANCHA

有毒手机壳 该由谁把关



□付彪

近日,深圳市消委会组织召开新闻发布会,对外公布了28个品牌30款塑料手机壳的比较试验结果,其中5款手机壳检测出了有毒有害物质,苹果生产的手机壳“榜上有名”。(新华网)

事实上,早在2013年9月,央视一则手机壳会超标释放致癌物质甲醛的消息,就让很多喜欢购买各种各样手机壳的网友“大吃一惊”。有关人士将6个手机壳样品送到清华大学建筑环境检测中心进行检测,结果显示:手机壳释放出的有毒物质有甲醛和苯,释放量都在超标之列。专家表示,使用这样的产品会增加身体吸入更多甲醛的风险,增加患癌概率。

深圳市消委会此次发布28个品牌30款塑料手机壳的比较试验结果,应该说总体还是令人满意的,但值得关注的是,苹果等5款手机壳被检出有毒有害化学物质,含量超出限值要求。对此,深圳消委会提醒广大消费者,应通过正规渠道购买有品牌的手机壳,同时警惕闪粉水钻手机壳(铅含量超出标准限值1550倍),越漂亮的手机壳可能越有“毒”。

也就是说,“手机壳可能有毒”是有科学依据和测试标准的。对消费者来说,诚然需要有关方面的提醒,可问题是我们并无鉴别“有毒手机壳”的能力。面对市面上琳琅满目的手机壳,消费者即使有所警惕,购买品牌手机壳,但谁能保证一定是“正品”?要知道,并非所有人都会通过正规渠道去购买?所以防止“有毒手机壳”,靠消费者自己把关,显然靠不住。

在笔者看来,“手机壳可能有毒”更是对监管的提醒。工信部《2017年通信业统计公报》显示,国内手机用户已达14.2亿户,其中75%的手机用户选择使用手机壳。要让消费者用得放心,对手机壳的安全监管不容忽视,首先需制订国家强制性手机壳生产与测试标准,对其化学成分的含量作出要求。同时,对其生产、销售的监管也要提升。手机壳涉及化学安全,对技术性、专业性要求更高,在这方面还要多“补课”。此外,有必要对生产企业实行严格的准入制度和管理规范,规定企业经过认证才能生产、产品通过检测才能上市,将不合格企业与产品挤出市场。

快递岂能“光快不递”

□宋鹏伟

近几年,快递代收点和智能快递柜越来越多,让人不用因为家里无人收件而苦恼,但却引发出新问题——家里明明有人,快递员却不愿送货上门。(中新网)

对消费者来说,网购除了图个物美价廉,还有不必出门的优点,甚至连退货都有上门取件的服务。遗憾的是,快递“光快不递”慢慢成为普遍的现象——不仅很多快递员心安理得地“拒送”,而且成为公司不成文的规定,投诉也没用了。

有人说,快递员都很辛苦,自己取一

趟也没什么吧?的确,除了多拉快跑,快递员还要经常面对地址不准确、收件人不在家、小区禁入等麻烦,这些不可控的变量也会影响投递效率,让收入打折。然而,服务行业从业者的省事,都是建立在消费者不省事的基础上,凭什么让已经交过钱的用户埋单?

显然,快递员拒绝送货上门,已经单方面违反了快递与客户之间的契约,除非事先声明或另有约定,否则就是服务打折或变相涨价,侵害了消费者的应有权益。将于今年5月1日起施行的《快递暂行条例》对此已有明确规定,“经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代

收人,并告知收件人或者代收人当面验收。收件人或者代收人有权当面验收”。可见,送快递不能省去“验”这个环节。即使从情理上来说,消费者购买了快递服务,快递员怎么也应当至少上门送货一次,如果事先联系后家中无人,考虑到多次投递的成本,放到快递柜也是可以接受的选择。

消费者知情同意永远是不可动摇的原则,这与“最后一公里”配送多样化并不矛盾,更是服务行业必须坚守的底线。别人的理解和包容不是理所当然,利润微薄可以选择涨价,但如果怕涨价后丢掉市场就在消费者身上打主意,往轻了说是短视,往重了说迟早会被市场淘汰。

以失信惩戒倒逼守信

□王学明

日前,国家发改委等多部门联合公布了多个对严重失信主体开展联合惩戒的备忘录,涉及婚姻登记、慈善捐赠、家政服务、公共资源交易等领域,还出台了在一定期限内适当限制特定严重失信人乘坐火车、飞机的意见。(新华网)

俗话说,人无信不立,业无信不成,国无信则衰。讲诚信既是公民立身处世的根本,也是社会有序运转的重要保证。反观生活中,失信现象还时有发

生,比如当事人依靠假结婚、假离婚等实施诈骗、套取利益,部分“老赖”拖欠工程款、工资,考生在重大考试中作弊等等,由于失信成本太低,导致失信问题难以根治。

此次国家发改委等多部门联合公布多个对严重失信主体开展联合惩戒的备忘录,出台多达数十项惩戒措施,这意味着当事人一旦被认定为严重失信,将会受到一系列惩戒,为此付出沉重代价。就拿失信人员被限制“招录(聘)为公务员、事业单位工作人员”来讲,对于那些热衷于追求“铁饭碗”的人来

说,其震慑效果无疑是巨大的,失信也就意味着个人梦想的破灭。

当然,通过顶层设计对失信者形成制度包围,这只是第一步,关键是要通过严惩失信者,倒逼诚实守信成为每个人的行动自觉,让“不敢失信、不能失信”的理念深入每个人心中。同时,对于那些诚实守信的典型,相关部门也要采取激励措施,加大宣传力度,正所谓“一德立而百善从之”,只有把导向树起来、把氛围营造好,才更有助于推动诚信建设,让诚信在社会中蔚然成风。

H 画里有话
HUALIYOUHUA

4月14日,山东省淄博市周村区工商局等3家单位,获得周村区首批“蜗牛奖”。与普通奖项不同的是,获奖者不仅没有欢喜庆祝,反而是“红了脸、出了汗”。据介绍,为打造最优营商环境,倒逼机关干部转变工作作风,周村区此前出台“蜗牛奖”认定办法,对落实工作不力、服务群众不周、企业和群众意见大的单位和个人,评定为“蜗牛奖”。(新华社)

评选“蜗牛奖”只是第一步,持续推动问题整改才是其中关键。只有让“蜗牛奖”评选常态化制度化开展,并随着工作任务和发展定位的调整不断更新标准,才能让“蜗牛奖”保持更长久的“生命力”,形成更有效的治懒治庸成效。

