

别让消费者再“哭诉维权”

□孙建磊

最近，西安奔驰车主维权一事持续发酵。60多万买的车，“没开出4S店”发动机就漏油了。西安市场监管部门对奔驰“利之星”4S店立案调查，责成商家退车退款。如今，事件再次升级：女车主在不知情的情况下被开通奔驰金融，还被迫缴纳了1.5万元“金融服务费”。（据新华社）

提车退款的合理合法诉求遭到无视，女车主被逼得爬上引擎盖哭诉维权。不知情的情况下被开通奔驰金融，这名研究生学历的女车主被迫缴纳1.5万元“金融服务费”。显而易见，消费者太弱了。怎么办？借助法律等专业服务，让消费者强大起来；提升司法效率、降低维权成本，让法律活起来、动起来，优化消费环境，保卫消费者权益。

从南京到北京，买家没有卖家精。不要说汽车、电脑等技术含量高的商品，就是衣服、鞋子、米皮、麻辣烫，消费者往往因知识、经验的缺乏

处于弱势地位。怎么办？要树立风险意识，寻求律师等专业人士的协助，尤其在购买汽车、房屋等高价商品时。一旦遭遇纠纷，消费者有理有据，就能靠法律和知识维权，而不是坐在引擎盖上哭诉。

还需要提高司法效率。人人都是消费者。西安奔驰车主维权一事引发全国关注，反映了公众对消费环境的不满。这其中，一大民生痛点就是面对违法违规商家，消费者维权成本高，耗时耗力还费钱。怎么办？2014年，上海市长宁区设立消费纠纷巡回法庭，快速裁决消费纠纷。这种做法可以推而广之。设立专门的消费纠纷法庭或审判小组，专门处理汽车等消费纠纷。缩短时间，简化手续，提升效率，用高效率的司法为消费者撑腰。当维权成本显著下降，消费者不再担心诉讼费用，不良商家也就不敢任性了。

防患于未然。市场监管、金融监管等部门，更应以此为鉴，加强监管，最好将纠纷消灭在消费者进店之前。比如，提前了解掌握开发商、汽

车经销商的格式合同、销售流程，将违法违规条款、环节去除，并公示典型事例，提示消费风险，督促商家诚信经营守法经营。

大张旗鼓地保护消费者，会不会损害商家利益？会不会损害营商环境？恰恰相反，保护消费者权益、优化消费环境，根本上就是优化营商环境，保护诚信商家。消费者权益保护得好，提供优质产品、服务的商家就会脱颖而出，进而实现市场的优胜劣汰。反之，不良商家恣意而为，破坏市场秩序，就会劣币驱逐良币。

人民的美好生活，很多时候是通过购买优质商品、服务实现的。保护消费者权益，就是保护我们的美好生活。

胡辣汤

麻辣鲜香 开胃提神

告别陋习 争做文明市民

□王学明

“春风一夜庭前至，槐花十里不胜香”。眼下，又到了槐花盛开的季节，那一串串洁白的槐花挂满枝头，在给市民带来素雅清香的同时，也把城市装点得格外美丽。然而，与这美景格格不入的是，一些市民为了大饱口福，对槐花肆意采摘，竹竿绑上镰刀，木棍捆上铁钩，各种采摘工具齐上阵，很多树枝被折断了，槐花落了一地。市民的这种不文明行为，不仅影响了城市的文明形象，还破坏了植被树木，更给环卫工人增添了负担。

除了槐花频遭黑手，在我市部分景区盛开的鲜花也时有游人采摘。“辣手摧花”事件频频发生，也拷问着市民的文明素质。笔者认为，要杜绝这种不文明现象，一方面，有关部门要加大对市民不文明采花行为的曝光力

度，通过开展手机随手拍等活动，动员市民监督举报身边的不文明现象。另一方面，有关部门要加强日常巡逻，一旦发现市民摘花等不文明行为，及时上前进行劝阻，必要时给予处罚。

其实，现实生活中，车窗抛物、行人闯红灯、随地吐痰等其他不文明行为同样令人深恶痛绝，这些都与我市当前创建全国文明城市格格不入。城市是我家，文明靠大家，创建全国文明城市，既需要各级各部门各负其责、协同攻坚，更需要每一位市民积极行动，争当建设者、争做文明人。正如古语所云：“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”，只要我们每一位市民从自我做起，从小事做起，告别不文明陋习，树立起文明道德底线，自觉养成文明习惯，我们的城市也将会变得更加文明美好。

携号转网 运营商请别挖坑

□冯海宁

用户期待多年的携号转网终于跨出试点区，今年年底前将在全国实现。但记者调查发现，落实优惠新政，试点地区已暴露出诸多问题，用户在携号转网过程中一不留神就会掉进各种“坑”里，前有申请转网重重障碍，后有转网即成“二等用户”，基本使用都成问题。（据《经济参考报》）

实际上，自由携号转网是大势所趋，这种挽留方式不但达不到最终目的，而且适得其反，会刺激部分用户坚定转网决心。因为运营商越是设置障碍，越说明其不想降低资费、改善服务，对老用户缺乏诚意。今年《政府工作报告》中明确提出，在全国实行携号转网。工信部部长苗圩也明确表态，年底前实现所有手机用户自由携号转网。

这种承诺意味着实行自由携号转网不可阻挡，从这个角度来看，某些运营商挖坑是暂时的小把戏。

尽管某些运营商挖坑设障犹如螳臂当车，最终不会得逞，但填平运营商所挖的坑仍是必走的一步，也是亟待解决的问题。只有早日“填坑”，用户才能早日分享改革成果。媒体调查发现，坑就是重要线索，应引起高度重视，不妨以这些坑为导向，拿出针对性治理措施。

从某种意义上来说，某些地方运营商以挖坑设障的方式阻止用户携号转网，一方面是小看了决策层的改革决心，另一方面小看了用户博弈的意志力。提速降费的实践表明，只有监管层面出手，老百姓才能享受到改革红利——不能指望三大电信运营商主动填坑。当然，也希望各地运营商以正确的姿态留用户，更要意识到这一改革不可阻挡。

H 画里有话



“中国数字阅读大会”被业界视为数字阅读的年度“风向标”。日前，第五届大会在杭州落幕。会上发布的《2018年度中国数字阅读白皮书》显示，截至2018年，中国数字阅读用户总量达到4.32亿，人均数字阅读量达到12.4本，人均单次阅读时长达71.3分钟。（据《光明日报》）

单从数据来看，人均数字阅读量达到12.4本，相当于一个月读一本，其实已经不算少了。但这一阅读量模糊了很多问题。就说阅读的内容，网络小说是很重要的，虽然一些网络小说的质量也很不错，但不容忽视的是，其中很多存在不健康一面。这样的电子阅读，即便数字再多，又有多大意义？数字阅读不能只关注数量，还应该关注质量问题。既然是阅读，那应该关注价值，考虑阅读内容与阅读方式。

欢迎投稿

微信：15003951803

QQ：312439348

请本版作者与本报联系，以奉稿酬。

W 微点评

@新京报：#取消夜班# 国家煤矿安全培训现场会上表示，煤矿企业要推广实施“取消夜班”做法，逐步改变煤矿井下员工“一天三班倒、24小时连轴转”的传统作业模式，降低劳动强度，让作息规律回归自然。

点评：随着社会的发展，各行各业愈发重视劳动者权益保护，依靠密集劳动、员工流血流汗赚取利润的方式，已经成为过去时。对煤炭行业来说，取消夜班意味着企业生产更安全，员工幸福感更强。类似的思路和做法，也可以尝试推广到其他行业。

@新华网：#只需7万元却网筹70万元# 辽宁抚顺一奶奶带孙子去医院时无故被一男子殴打受伤住院。事后，家属在网上发起目标金额70万元的筹款，受害学生所在小学也发布捐款倡议书，号召全校师生捐款。但有其他学生家长反映，受害家庭并没有倡议书说的那么困难，而且治疗费不到7万元。

点评：由发起人估算，平台对估算额度的合理性进行粗略评估，再由身份相对权威的人以信用担保等方式加以佐证，是医疗网络众筹十分普遍的做法。问题在于，估算很难做到准确，估算额度很容易超出实际所需。医疗众筹是花别人的钱治自己的病，这本账尤其应该算清，不应存在估算筹款额度和规则不清等现象。把这些模糊空间消除了，类似纷争方能大幅减少。

W 微言大义

一味地读书并不能使人自然而然地发生变化，一定要懂得自己为什么读书，自己想通过读书改变什么。

——关于读书

没有什么比犹豫不决更使人劳心费神，更无成效了。

——罗素

看一个人能否达成愿望，要看他能否克服欲望；看一个人能否成就大事，要看他是否注意小事。看一个人是否成功，不是看他赢了多少人，要看他成就了多少人。

——何权峰《格局》

在生活中，强者不一定是胜利者；但是，胜利迟早属于有信心的人。

——《哈佛凌晨两点半》

等一个不爱自己的人该有多心酸，自己都不知道，可我还傻傻地等。

——关于爱情

有的人，曾经无话不说，最后，却无话可说。所以，友情随着时间的推移，也会出现变数。

——网友