

K 铿锵杂谈
ENGQIANGZATAN

和解不是终点 乱象仍需整治

□项向荣

西安奔驰车主维权一事又有了新的进展。16日晚,维权的奔驰车主王女士和西安利之星汽车有限公司已达成换车、补偿等和解协议(内容包括奔驰方面的道歉、换一台新车、退还金融服务费、车内装饰升级等),涉事车辆有关质量问题也已进入鉴定程序。(据新华网)

王女士作为个体消费者的个人诉求虽然已经圆满了结,但整个业界暴露出来的问题仍然存在,被戳中的痛点依旧疼痛,如旧车按新车价卖,所谓的金融服务费到底是咋回事等问题仍没有给大众一个交代。何况如今4S店不规范操作的表现形式很多,买车的各种坑并不只限于此次暴露出来的几个问题,甚

至可以说是花样百出。对于4S店的违规行为,以前媒体也多有曝光,但几乎与王女士的遭遇一样,解决了个案却不解决根源。

4S店的违规行为为什么比较多?一个重要的原因在于,出于对市场占有率的考虑,往往在一个区域内只有一家4S店,各专卖店之间不能跨区销售。缺乏有效竞争,让收费不透明、漫天要价等侵害消费者权益的现象频频发生。更重要的是,法律约束没有跟上,特别是针对一些跨国公司的商务行为。一些跨国公司为何对中国的消费者无理?同样的缺陷产品,在其他国家的能召回,在中国的不召回?很大原因是因为法规不规范、不给消费者撑腰。比如我们的相关法律规定,缺陷产品召回的前提之一是“经营者发现其提供的商品或服务存

在缺陷”,意味着启动召回程序要靠经营者主动承认产品存在缺陷,召回的主体责任是企业本身。如果跨国公司坚持认为自己的产品不存在缺陷,那么就可以不主动启动召回程序。

回到文中所诉的事情中来。王女士可以选择结束与和解,毕竟她只是个弱女子,她还要好好生活,但监管部门的事还没结束,必须有个明确的说法,这才是对消费者负责的态度。我们希望相关监管部门进场检查,追根溯源,彻底解决困扰消费者的问题。

个案可以和解,根源还需深究。推动消费市场透明化规范化还有很长的路要走,希望西安奔驰女车主维权事件能成为一个契机,真正推动中国消费者市场向着法治、公平的轨道更进一步。

D 读报评报
UBAOPINGBAO

商家四舍五入

市民林先生在一家饭店付款时,收银员在没有告知的情况下,将结账金额四舍五入多收了钱。“看到结账单上优惠金额为-0.36元时,我很不理解:优惠还有负数?不给顾客优惠就算了,还要顾客多掏三毛多钱,这是什么道理?”4月17日,林先生向记者讲述了他的经历。(详见本报昨日04版)

徐剑锋:商家找零采用“四舍五入”的做法已成常态,说到底还是怕麻烦、图省事。不可否认,现在市面上流通的分币角币愈来愈少,由于几分几角微不足道,大多数消费者经济上可以承受,心理上可以接受,并不会过于计较。正是在“一个愿打、一个愿挨”的语境下,这种潜规则便在商界逐渐蔓延开来。

孙小二:维护消费者权益,需要法律保障,需要畅通维权渠道,也需要消费者主动维权,做较真的消费者,不做忍气吞声的消费者。这里的意义在于,当每一个消费者在遇到权益受侵害时,都主动维权,跟商家较真,整个社会便能形成消费维权的浓厚氛围,由此促进法律完善,倒逼消费维权渠道打破阻碍,从而更好保障消费者权益。这是良性循环,反之,忍气吞声“不计较”,利益受损的是自己。

朋友圈购物不妨多留个心眼

□徐南溪

通过微信朋友圈购物,已经成为不少人“剁手”的新选择。不知不觉中,我们的微信通讯录中就添加了很多以字母“A”作为昵称开头的微商好友,朋友圈也时不时被微商发布的一连串商品信息刷屏。对此,很多人是又爱又恨,既无法抵挡其方便价优的诱惑,又常常因交易纠纷之后投诉无门感到头疼。(据新华网)

不同于微信购物中的其他两种类型——公众号自带的购买链接和第三方公司开发的购物平台,朋友圈购物的经营者未必全是经过实名认证的商家或个人。消费者对于屏幕另一端的交易对象并不了解,不知道对方的真实身份,缺乏第三方监管力量。在交易出现问题时,能不能妥善得到解决往往只能取决于卖家的良知,消费者也只能自求多福。

令人欣慰的是,这个问题已逐渐得到重视。今年年初实施的《中华人

民共和国电子商务法》明确规定,2019年1月1日以后通过互联网等信息网络从事销售商品或者提供服务的经营活动的自然人、法人和非法人组织,要办理市场主体登记并缴纳税务。法律要求商家办理登记,意味着商家不再“无证经营”,不可以再随时拉黑“跑路”,一旦出现交易纠纷,消费者维权时也更有源可溯、有章可循。

但法律的完善并不意味着朋友圈购物从此便毫无风险。且不说很多卖家会钻法律空子,运用“零星小额交易”等法律缓冲地带逃避实名登记,就算是登记在案,售后服务无保障、交易记录举证困难等问题也很难通过商家实名制得到解决。面对这些问题,消费者还得自己多留个心眼。不必碍于情面,觉得都是“朋友圈中人”便不好意思去了解确认卖家信息和商品详情,相关的聊天记录和交易凭证也要注意保存。否则,若出现交易纠纷,双方各执一词、争执不下,才真是“耗钱劳神伤感情”。

W 微言大义
EITYANDAYI

世上有可以挽回的和不可挽回的事,而时间经过就是一种不可挽回的事。

——村上春树

过程可以变,结果不会变。这就是历史。

——《青春奇妙物语》

无论作家还是别的行业,首先你要确定自己是真的适合这个行业,而不仅仅是热爱,因为如果发现你热爱这个行业但是你并不适合它,其实是一种更大的痛苦。

——《我所理解的生活》

没有谁能左右你的情绪,只有你自己不放过自己,不要再熬夜了,谁心里没有故事,只是学会了控制。

——经典语录

人生的确是很艰难的,一生顺风顺水那是极少数的幸运儿。但在我经历了很多不如意的事情之后,我发觉,如果你不相信坚强是唯一的解决方式,显然脆弱和崩溃更不是。

——人生感悟

任何变化都不是突然发生的,都是自己无意间一点一点选择的。

——经典语录

不要以价值来衡量东西,而要以环境来作为考虑,因为同一杯清水,在沙漠与在河边,价值是不同的。

——刘墉

欢迎投稿

微信: 15003951803

QQ: 312439348

请本版作者与本报联系,以奉稿酬。

H 画里有话
UALIYOUHUA



近年来,到四维彩超摄影店给胎儿照一张“0岁照片”成为不少孕妇的选择。然而,记者调查北京10家四维摄影店发现,这些摄影店表面在提供孕妇四维彩超服务,暗地里却会通过送不同颜色的小礼物告知孕妇胎儿性别。(据新华网)

尽管摄影店对“胎儿鉴别”讳莫如深,但凭借小礼物的颜色,“你会知道想要的答案”,双方对此心照不宣。显然,其以拍摄“0岁照片”四维摄影之名,行的却是胎儿性别鉴定之实。“0岁照片”成了“你懂的”,显然已涉嫌违法违规,突破了传统照相的边界。监管部门应该对症下药,堵住超声诊断仪的违规流通源头,全面排查,严格执法,将那些违法拍摄“0岁照片”、鉴定胎儿性别的摄影店予以“删除”。

W 微点评
EIDIANPING

@楚天都市报: #“最窄人行道”# 紧靠围墙、宽度不足半米,普通人通行都较为困难,体形稍胖者更是难以站上去。有市民反映这处人行道位于汉口胜利街三阳路和四唯路之间,堪称“武汉最窄人行道”。记者观察发现,经过该路段的市民,几乎没人走上这段人行道,都是走的机动车道。

点评:“最窄人行道”并非武汉独有现象。折射出一些地方城市建设和管理,在道路资源的分配上过于倾向机动车。城市道路是公共资源,分配不当不仅影响城市整体形象,还会给行人带来安全隐患。

@澎湃新闻: #手术途中索要万元现金# 在手术进行半小时后,江苏徐州沛县中医院医生以“会诊金”名义向患者家属索要了1.1万元,且不得转账,必须用现金。患者家属向当地12345投诉后的当天中午,医院便退还了上述款项并解释说,1.1万元费用并非“红包”,实际包含了会诊金、耗材费和设备折旧费三项费用,但院方未能提供此次会诊的相应手续凭证。

点评:手术途中的确会遇到术前检查未能发现的新情况,但处置方案应该也必须向患者及家属解释清楚并征得同意方可进行。这一点不明确,出现医疗纠纷也就不意外了。