

3·15的维权纠结

——与“底线”有关的那些尴尬

本报记者 赵松刚

一周观察

3月15日特别之处在于,与此相关,市民在这一天的维权意识会格外膨胀。

过度维权,并没有一个特别明确的定义,大约可理解为:消费者的维权行为超出了正常的协商维权的范围。

在出现和处理消费纠纷的过程中,消费者、经营者、执法者三者的博弈不能因为法律条例的完善,而变得简单化。维权意识的提高,带给现实的另外一个问题是,维权意识的底线,到达怎样的程度才是恰当而适合的。

八年皮鞋的维权闹剧

3月15日,在投诉台前,一些市民带来的投诉令工商人员头痛不已。并非是因这些投诉的处理难度过大,而是因为这些投诉近似是一场闹剧,但投诉的消费者却自以为句句有理。

作为工商部门来讲,无视这些投诉不是一个恰当的处理办法,想办法做出合理的解释,才是他们在现场应该做的事情。即使是面对闹剧。李文区的李女士带着自己8年前买的一双皮鞋来到投诉现场。这双有些年份的皮鞋,早已经无法提供完整的发票,而在长达8年的时间以后,早已错过投诉期,更难以找到商家。

但李女士的要求是,找到商家赔礼道歉,然后退还或者更换此鞋。

现场工作人员开始向这位女士解释,为何不能接受此投诉,接近半个小时以后,李女士还是不能完全认可工商人员的说法。她的根据是,认定产品存在质量问题,既然如此,就必须要求对方做出赔偿。

且不说这双皮鞋是否真的存在问题,8年的时间,这双跨越年份如此之长的投诉,从法律的角度来讲,早已失去了受理的可能。

第96条食品安全法规

2011年,多起投诉与食品安全有关,例如过期食品,未过期食品出现质量问题,三无食品问题,劣质食品问题等,绝大多数此类投诉的消费者基本会提出以下要求:按购买商品价格的10倍赔偿。

由此,诞生一些为金钱利益而专业打假的人士。这些人群从超市购买一些可能含有问题的食品后,向有关部门进行投诉,并要求商家按照10倍价格进行赔偿。

导致该做法的依据,来自《食品安全法》第96条规定:违反本法规定,造成人身、财产或者其他损害的,依法承担赔偿责任。生产不符合食品安全标准的食品或者销售明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者销售者要求支付价款10倍的赔偿金。

争议之处在于,“明知”和最后一段的“还可以向生产者或者销售者要求支付价款10倍的赔偿金。”多数商家在街道投诉时,认为是非故意行为,因此不能按照该条规定,而仅愿意向投诉者提供1倍赔偿。

其次,即使是建立在“明知”的基础上,10倍赔偿也只是最高的上限,从2倍到10倍段都是可以的。由此,消费者的10倍要求常被商家认为是“过度维权”。

一个强有力的提醒

但是,这也只是商家的“自以为是”。根据有关规定,商家若否定“明知”,需要采用举证倒置的方式证明,“从原材料选取、生产加工、上架销售,各种程序严密监测,出现纰漏,这样的非故意明显没有说服力。所以商家若在被投诉后辩解,必须出示更加有力的证据。”

如果没有,则可定为“明知”。

另外,投诉者提出的10倍赔偿也不应该被视为“过度维权”。因为此要求是在法律的许可范围内提出的赔偿,即使这是法律许可的最高赔偿金额。“当然,这并不意味着,商家一定要按照投诉者要求的金额,进行最后的赔偿。”

在消费者与经营者的交易过程中,消费者的地位实际上是处于劣势的。由此带来的问题是,经营者有可能会利用自己的优势地位,以博取更多的利益为目的,侵害消费者的合法权

益。这种实例比比皆是。

由谁决定生产经营者的命运

2012年的消费年主题为“消费与安全”,当更多的消费安全事故发生,这样的主题恰到好处。一些偏激市民认为,若在处理问题企业过程中,使用类似酒驾一次性扣光的方式,彻底将问题企业置于死地,效果会不会比现在要好很多呢?

潍坊一家超市曾出现一次意外事故,一名市民在乘坐电梯时摔倒在地,索赔时遭到超市拒绝,随即采取各种极端方式,逼迫超市给予回复。另外,不少市民选择以申诉的方式,不仅要求商家给予赔偿,更要求执法部门对该商家给予惩罚。

当生产者或者经营者出现问题以后,应该由谁来决定其命运?

山东宏鼎律师事务所律师范巨乐说,以过度维权的方式甚至更加极端的方式处理消费投诉,难以促使真正维权环境的形成。

“从一个人开始维权,到现在这么多人知道维权,这是社会的进步。但是,在投诉时,把握一个度,是非常重要的事情。”范巨乐认为,根据实际情况解决投诉,是上上策。

“就应该一次罚死那些没良心的企业。”一名市民喊,“铁打的营盘流水的兵,不缺这种企业。”

奎文工商分局消保科科长李兆华的观点,显得更为理智和值得称道:应当让市场来决定企业的去留。他认为,一些企业在出现质量问题后,执法部门会在法律范围内做出处罚,媒体也会给予曝光,市场会根据其犯错大小做出优胜劣汰的判决,最终决定其去留的还应该是市场。

新中源陶瓷 NEW ZHONG YUAN CERAMICS

诚信3·15 给力购买惠

3月10号--3月31号

全场瓷砖 卫浴 3.15折起售

活动一 当场交纳定金2000元,赠新中源水龙头一个(NM1558)

活动二 购瓷砖满5000元,赠好神拖一个

满8000元赠卫生间地砖6m²(2E3000或1E3001)

满10000元立减315元,并赠好神拖一个和6m²卫生间地砖

活动三 活动期间凡购物客户即可凭购物单参加抽奖

一等奖:IPAD2 二等奖:21寸康佳电视

三等奖:好神拖一个 四等奖:纪念品一份

活动四 凡持活动单页进店客户,可抵现金50元

潍坊旗舰店:健康西街与安顺路交叉口
寿光旗舰店:圣城街朝阳小区西邻

电话:8799666
电话:5811888

活动内容以店内海报为准

肯帝亚地板 KENTIER

中国名牌

中国驰名商标

中国品牌500强

强势进驻

潍坊店:健康西街与安顺路交叉口新中源陶瓷二楼
寿光店:圣城街世纪广场西邻

电话:8799666
电话:5559888