

愿每天都是3·15

□高倩倩

3月15日,原本只是一个普普通通的日子,但因为有“消费者权益日”,还有央视“3·15”晚会,使得这个日子被赋予了“消费维权”的特别意义。

自1997年以来,中国消费者协会已连续16年开展年主题活动。今年的消费者维权日主题为“携手共治,畅享消费”,回顾往年的消费维权日主题,我们不难发现,历年的3·15主题变化也反映了人们消费观念的改变和时代的变迁,从最初关注“价格”、“计量”到后来关心“产品质量问题”,从信息安全到食品安全,安全问题成了人们关注的热点……这些热点话题的变迁无不体现着社会变迁的脚步。

近年来,随着网购渗透进人们的日常生活,网购假货的泛滥正在逐渐引起人们关注,微商、海淘等新网购渠道的监管空白更是暗藏隐患。A货、高仿刷屏当道,朋友圈“杀熟”成新灾区;海淘成了购物新选择,可维权路途的艰辛曲折只有自己清楚;高收益、高回报的P2P网贷平台让人眼前一亮,可“跑路潮”频繁来袭,让人防不胜防……新网购时代如何有效维权,消费者更显困乏与无助。

每年3月15日前后,曝光、维权等信息扑面而来,政府、媒体、商家及广大消费者

都会参与到这场全民维权的战斗中来。这一天,人们维权意识暴增,好像一年中需要维权的案例都要在这一天里解决。相比之下,远离“3·15”的日子里,却似乎对假冒伪劣产品、消费侵权案例格外宽容。如何让消费者在普通的日子里也能感受到“3·15”时的关爱和尊重,是我们最该反思的话题。

集中曝光、主题活动让3月15日这一天成为了真正的消费者权益保护日,但仅靠这一天的维权行为并不能解决所有问题。保护消费者权益,我们需要的不是集中一天爆发,而是正常维权的日常化。随着时代的发展,民众权利意识的觉醒,消费者维权行为在不断增加,但同样也面临着维权途径不畅通、政府部门互相推诿等难题。与其寄希望于一年一度的“3·15”维权日,不如切实地以法治手段更加制度化、常态化地保护消费者权益。

其实,消费者需要的,是一年365天,天天都能被重视。无论是产品质量,还是消费安全,无论是服务态度,还是受理投诉态度,都能像“3·15”一样得到热情对待。希望有一天,企业担心的不是被集中曝光,消费者期待的不是一年一度仅此一天,愿每天都是“3·15”!

