

“天天3·15”，或许是个“传说”

本报记者 周锦江

过去的3月15日，消协工作人员都要把办公桌摆上街头。在各种投诉现场，挤满“告状”的人，许多侵权事件此时都会进入“绿色通道”。

然而，2011年的3·15，潍坊市工商局首次取消了现场投诉的环节，而全国各地也纷纷出现维权日变得静悄悄的报道。3·15纪念已从1983年被确立，至现在已近“而立”，在维权渠道逐渐变得多样通畅时，这样的日子被淡忘或许应该在情理之中。但近日双汇瘦肉精、田婆婆洗灸堂、锦湖轮胎、国美骗补不给赠品等事件在3·15的时候被揭露，又在用一种近乎残忍的方式告诉我们，老百姓的消费环境还不容乐观。

3.15，不能忘却！

平静背后暗藏波澜

又到3·15，维权的事件铺天盖地而来。

3月15日，青岛一位市民雇人将一辆价值三四百万元的兰博基尼跑车在街头砸毁。如此极端的维权事件在近些年似乎已经并不多见，但是不是说老百姓的维权环境已经拨云见天？可能还不尽然。

在3·15当天，潍坊有部分区县依然像往年一样，在街头接受现场投诉，但相对于往年，似乎比较平静。现场多了不少“灭火队员”。偶有人上前投诉，“灭火队员”立马冲上前去，如果不是自己的产品长舒一口气，如果是自家产品立马启动“应急预案”，私了、退货、赔钱。

“2010年8月25日，在高密市出差的吴先生到高密消协投诉，在该市某超市购买了10包鲜海参”、“2010年7月27日，消费者王女士在某超市购物”、“2010年11月，寿光市120余户菜农陆续到寿光消协投诉，他们从当地购买的某品牌无滴棚膜”……这是潍坊在315期间公布的十大典型案例。这些案件为何在这一

天公布？消协人士解释：3.15震慑力大。

20多年轰轰烈烈的3.15维权运动，已经在老百姓心里留下了十分清晰的印迹：3.15是消费者的节日。这一天，受到侵犯的消费者可以扬眉吐气。2010年，一位女士买了一条不能穿的劣质裤子，商场以设计款式就是那样拒绝退换，这位女士与商场交涉过4次，历时近半年竟未能解决。3月15日，她拿着裤子来到维权现场，消协工作人员认真登记，现场媒体也纷纷给予了关注。结果一天之后，裤子退换成功。事后记者了解到，这条裤子的价格仅为79元。

一个近半年解决不了的问题，在这一天解决了。

在全国各地投诉维权渠道越来越多，越来越通畅时，投诉被分散到了每一天，3·15当日维权者减少成为必然，部分地方开始将这一天的现场投诉环节取消，改为维权知识宣传。“平日里好好维权就行，不用在3·15这一天出风头”，是部分地方淡化3·15的现实思维，在一些人看来，3·15就是个“秀场”。他们忽略了那个“秀场”背后暗藏的波澜。

从12315一年的申诉举报量来看，每一年的量基本持平，而且略有增长。记者了解到，2009年全年潍坊市12315申诉举报指挥中心共受理消费者咨询申诉举报31337个，其中咨询29489个、申诉502个、举报1346个；2010年全年，接到消费者来电咨询申诉举报31489个，其中咨询29525个、申诉545个、举报1415个。

虽然有数据表明，3·15期间投诉量爆发程度越来越小，但和平时相比较依然有十倍、数十倍的突然增长。这个日子还“活着”。

“绿色大门”不能关

从3·15现场情况来看，这样一个维权的日子有其存在的意义，因为在官方、媒

体多重压力之下，消费者的维权成本是最低的。而且处理的多是一些“老大难”问题。可能积攒了一年的问题要在这一天得到“赦免”式的解决。

但是，在“364”天的维权中，以“年”“千元”为单位的维权成本，让众多普通百姓的脸上写满无奈与茫然。

“在维权实践中，普遍存在‘为了追回一只鸡，杀掉一头牛’的情况。”中国消费者协会副会长、中国人民大学商法研究所所长刘俊海日前公开表示，很多坚持维权的消费者最后得不偿失。

刘俊海说，不少人在消费权益受损时会向消协投诉，但消协主要在消费纠纷中起调解作用，如果调解不成，消费者只能走诉讼程序。而到了诉讼阶段，就会产生一系列费用，比如律师费、法院诉讼费。如果消费者胜诉，法院诉讼费虽然由被告承担，但律师费还得消费者自己承担。“如果一个人只是喝了袋牛奶拉肚子，花了100块钱医药费，他会再花上千元律师费打一个不知道输赢的官司吗？”

中青报调查显示，28.0%的人认为，当前消费者维权成本高主要是指“经济成本”。更有57.5%的调查者认为，当前消费者维权成本高主要指“时间成本”。

潍坊的李先生与开发商对簿公堂，原因交房日期一拖再拖，李先生的婚期也被迫一改再改。在耗时将近一年之后，双方最终达成调解。不打官司的买房人也并不轻松。有的楼盘延期时间较短，开发商就会利用房门钥匙、电卡等为砝码，要求买房人同意不再追究违约金，或只支付少量违约金作为补偿。如果延时时间较长，开发商就会自行发布一个公告，将违约金折换成物业费、装修押金、水电费等，买房人觉得这算是把钱要回来了，但往往这些费用事后会被以各种理由扣除。

记者采访中了解到，消



费者在决策是否维权时，一般会纠结一段时间；如果向消协投诉，大致需要一周时间等回馈，而且超过50%消费者的问题难以通过电话投诉得以解决；为此，消协可能安排消费者与商家见面协商。此前，消费者需进行取证，前后大致又要耗费半个月至1个月时间；如果协商仍难以解决问题，消费者只能走法律程序了，其中的时间成本难以估计，可能要1年甚至更长时间。

在这一系列过程中，消费者可能出现焦虑甚至惶恐的情绪。或者灰心、或者被威胁，大部分人电话投诉失败后，直接选择放弃维权。

3.15维权，或许是一种“中国式维权”，但目前看这个“绿色大门”还不能关。

“天天3·15”太理想

当“天天都是3·15”这样的口号满街飘时，恰似中了越强调越说明有差距的“魔咒”。从潍坊及全国各地消协的投诉热点分析中不难看出，消费陷阱一次次挑动着消费者的知识储备和防范意识。

一位消费者在汽车配件

出问题，更换时被百般刁难，交涉数月未果，最后还在在3月15日当天得到了解决。消费者说，好不容易普及知道了销售的商品三包服务，可谁又知道汽车产品售后三包规定没有出台？2010年，潍坊市消协组织共受理有关汽车商品的投诉为175件，较去年同比增长15.2%。国家有关汽车产品售后三包规定至今尚未出台，汽车消费维权仍是难点。其中汽车质量问题产生的投诉占到总量的57.5%。

2010年9月，高新区消协接到8名消费者投诉，潍坊一家房地产开发公司未按合同约定按时交房，已逾期8个月，开发公司以“不可抗力”因素造成延期交房为由，推脱责任。经高新区消协调解，双方达成一致，开发公司最迟于2010年10月20日前交房，并按合同约定支付违约金84000元。

2010年，潍坊市消费者协会受理住房投诉506件，比去年同期上涨12.7%。主要问题是：住房质量差、承诺配套设施不兑现、捂盘涨价、擅自变更合同，拖延交房和家装时限，不承担违约责任，拖延办理房产证和土地证，装修建材以次充

好，偷工减料，不按合同施工，不履行“三包”义务等。几乎涵盖了所有能出问题的地方。

近日，中国青年报社会调查中心对2745人进行的一项调查显示，98.5%的人遇到过权益受损的情况，其中38.7%的人“经常遇到”。

在最近一次消费权益受损时，五成的人选择“坚持维权”，但其中两成的人维权失败，不到两成的人在等待结果，仅14.6%的人最终成功；值得注意的是，近一半人选择“放弃维权”。究其原因，37.2%的人首选“维权成本高”；19.6%的人表示“多一事不如少一事”；18.2%的人因“不熟悉法规和政策”放弃维权。而3·15现场维权被公认为最快捷的维权绿色通道。

3·15期间街头常见“天天都是3·15”作为宣传海报，但天天都是3·15谈何容易？大量的积案无法快速处理。大量的内幕无人知晓，但是3·15的时候就有线人爆料、媒体曝光，从而引发社会关注，侵权事件得到解决。

天天都是3·15，在当下还只是一个梦想。

万元豪礼，空降潍坊

活动时间：2011年3月18日-4月20日

F3R 全球冠军

最高直降 6000元

凡活动期间购车 再赠送价值 10000元大礼包

M6 政商家三栖尊贵座驾

潍坊万佳比亚迪汽车4S店

地址：潍坊市文苑路333号
联系电话：0531-1803456 15726362821