



## 【杠子头】

“杠子头”是剪子巷开设的评谈说理栏目，互动方式有三种：注册微博齐鲁（<http://tr.qlwb.com.cn>）“杠子头”织围脖；话题投稿：[qlwbjzx@163.com](mailto:qlwbjzx@163.com)；QQ群：107866225。



## 话题来源

“3·15”国际消费者权益保护日就要到了，在日常消费中您有啥想吐槽的，对消费权益保护有什么意见建议，请结合亲历跟大伙儿说一说。



## @吐槽

@刘丽A 我家的煤气罐，是在煤气公司开户时花了160元购买的，买的时候说好了，不用时可以退。我们小区改用煤气管道后，去煤气公司退煤气罐被告知每年还要收折旧费，这个煤气罐用了十几年了，折旧费每月2元，折旧后煤气罐还要给他们钱。作为消费者遇到这种霸王条款，只能忍气吞声。

@婷 为庆祝三八节的到来，单位给我们每位女职工发了一把精致小巧的养生壶。谁知回家后刚用了两次，壶底的密封垫竟然松动了，漏了一桌子水，弄得我好不郁闷。好在当时没有通电，不然多危险啊！希望相关部门加强对小家电市场的监督管理，保障这些小商品的质量。

@孙文 我做事有一个原则就是凡事不要做无用功。我遇到不良商家的不良行为，会当面告诉他事件的真相，你可以给我一个答复，不给也无所谓。我选择的是不计较，但我可以通过新闻媒体、网络等各种渠道去公布事情的经过和真相，这是我的自由。这种事情我做过好多次了，都是商家主动找我进行联系解决相关事宜，我几乎没有动火，通过无为而治的办法，达到了自己的目的，顺其自然，水到渠成。

@胡杨树 去灯具市场买节能灯管，当时让店家给试试，店家打包票说没问题。谁知回去安上不亮，第二天早上去退，店家说早上不退货，必须卖出货才退，还说这是行业规矩。理论半天，我说要投诉，店家又说老板不在做不了主，让我留下电话，到时候通知我，过了一段时间才打电话让我去退。没办法，只好又跑了一趟，店主还一个劲地强调说他家的灯质量好，估计是我安装有问题，最后极不情愿地给我退了。

@二月鸟 一次去医院探望住院的好友，在医院门口的水果店里买了一个水果篮。进了病房，好友非要让我打开水果篮一起品尝。盛情难却，我打开精美的果篮，顿时傻了眼，只见果篮下方是一些泡沫和报纸，只在上层摆了一层水果，真是坑你没商量呀！

@清勿语 新买了一台全自动洗衣机，将那台洗衣机替换下，但新买的洗衣机让人不省心，用几天就坏，找人来修也管用，过几天还是坏，我只能怀疑产品质量不过关，打厂家电话希望给换一台。对方说超过了换货的期限，那给修好也行啊，问题解决不了，真愁人啊。

## ○本期杠子头

## 【钟倩】

通过对来稿数量、质量统计，钟倩获本期“杠子头”称号，获得杠子头津贴100元。其他见报作者将根据稿件长短及质量分别获30元、20元肯德基餐券。



## 想不被骗，先要有颗理性的心

@小榆树

由于时代的发展和变迁，消费也突破了原来的局限。如今不必到商场，不必亲自去试穿，只需轻点鼠标和键盘，心仪的“宝贝”就可以送上门来。曾经看过一则笑话：一男子在单位聚餐，不停地给老婆打电话，满嘴都是甜言蜜语。同事就笑话他怕老婆啊，没想到这位回答：现在啥都不怕，就怕看不住老婆网购哇！



## 创造便捷通道，是政府的义务

@孙建国

我们是否因为维权难而放弃呢？不能，坚决不能！健康安全消费的权利是法律赋予我们的神圣权利，无论维权有多难，总的原则就是决不放弃，讲求正当，重在适度。

大力治理消费维权难，创造顺畅、快捷、简单、便利的维权通道，是政府相关部门应尽的义务。



## 小维权关乎消费环境大改变

@寒烟

近日，笔者在小区附近一家超市买了一包五香面，回来后发现五香面一点味道都没有，顿时觉察到这一定是有假货。第二天问超市负责人，他闻了闻，承认是假货，一脸诚恳地表示，“大娘，我进货时没有注意，如果不是你告诉我，我还会卖下去！我赶快找进货商退货！”说罢给我退钱，连声说“谢谢”。



## 维权，市民应多些较真精神

@钟倩

近日，家人在某家店铺买了双皮鞋，穿了不到一月出现开裂，回去找店长，店长以各种理由不给退换，家人觉得不是多少钱的事，没超过保质期理应退换，于是想打电话投诉，店长见状赶忙表示给予退换，与之前态度截然不同。

日常生活中，侵害消费者合法权益的事情多如牛毛，仅靠3·15维权日这一天不仅解不了渴，最重要的是不能从根本上解决问题。网络信息化时代，维权的

内容与项目不断增加，从刷卡消费过程中的陷阱，到网购商品售后服务没保障；从食品中吃出问题，到就餐过程中服务缩水等等，欺骗消费者的手段可谓花样繁多。而消费投诉与监管平台往往力不从心，这给消费者维权带来诸多障碍，有些市民抱着“吃哑巴亏”、“花钱买教训”的心理。笔者以为，要想维护自身的合法权益，市民应该拥有较真精神。换句话说，维护个人权利，敢于伸

3000多元，而你只花了700元……所以想不被骗，首先要保持一颗理性的心。

理性消费，合理维权。网购维权，确实有点麻烦。消费时记得保留发票、小票和相关记录，记得这种遭遇一定要给恶评，防止更多的亲们受骗！另外，网购第三方支付平台不能推卸责任，应该进行必要的和严格的监管。

公益机构先行负责出具检验报告、生产者和消费者先行承担责任的方法就不错，可以尽最大努力降低维权门槛和成本，让消费者维权更加容易。同时加强新闻监督，给不轨企业及时曝光，也是消费者应该加以利用的好手段。在当今网络媒体大力兴起的情况下，我们消费者有了更多的发言权，可以通过新媒体联合各种力量，达到蚂蚁食大象的效果，这的确是一条低成本、高难度维权的好途径。

良好的消费环境离不开国家、行业、监管部门、商家、员工等各方面的共同努力。让我们从自身做起，努力打造一个放心、健康、安全、绿色的消费环境。

买到假货后能够及时投诉、讨个说法，商家的经营理念也会得到改进。一包五香面里的诚信，也是无尽的力量，更是市民消费维权意识的唤醒。倘若大多数市民能够捍卫自己的合法权利，遇到问题或者霸王条款时进行反驳，那么，我们的消费环境自然会得到点滴改良。小维权关乎大改变，每一位市民都应从自我做起。

张正义，也是公民责任的具体践行，今天的吹毛求疵、刨根问底，是为了明天不再次被侵犯权益。就像律师郝劲松所说的，“今天你失去获得它的权利，你不抗争，明天你同样会失去更多的权利。”因此，市民在消费维权方面需多一些较真，维权要大声说出来，既要拥有勇气，也要拥有持之以恒的坚定信念，当你能够捍卫自我的时候，一些气焰嚣张的商家自然会逐渐服软。

## @ 精论

@火 买一只螃蟹光身上的皮筋就4两重，还有冻鱼，鱼没几条，冰块快和鱼的重量差不多了。消费者现在基本都是被消费者，伤不起。只能时刻提醒自己，擦亮眼睛，谨防上当受骗。

@sun 3·15对我们的社会是个提醒，产品质量问题永远不能放松。许多的问题不能靠这一天来解决，还要健全机构，完善法制，加强管理，立足于平时，把产品质量问题尽可能控制在走向市场之前。

@心遗忘de节奏 当3·15不再成为消费者“救命”的节日，也不再是企业战战兢兢需躲避的日子，而真正实现“天天3·15”，有了问题就能够通过正常的渠道顺利解决的话，消费者的春天才真正来了。

@flm 在酒店用完餐，去前台结账，服务人员会温和地问你：不开发票，给您一罐可乐行吗？其实我们百姓关心发票，为的是就餐后的凭证，你不给开，顾客如何维权呢？

@蓝妮河 在监督不到位的情况下，单靠消费者提高辨别能力和维权意识保护正当权益，是不可能的。因为不但消费者辨别力有限，而且“权力”有限，只有相关部门提高责任意识，行使自己的职责，规范商家的行为，才能使市场得到规范，使消费者的利益得到根本保障。我们期待政府能拿出有力措施，维护消费者权益。

@陶玉山 坦率地说，每年一次的“3·15”消费者权益保护日的确很有震慑力和影响力。这个日子前后，相关部门的工作态度和责任心有了质的转变，不约而同地加大了市场的查处力度，每年都成效显著。可是，集中清查固然重要，日常监督检查更是不可或缺，甚至后者比前者更为重要。因为生产经营者为了躲风头，会相应地暂时停止生产和销售假冒伪劣产品，集中清查过后假冒伪劣产品又不断出现，所以广大消费者期望着天天都是“3·15”！

## @ 打油

@laoguo

消费常遇维权难，很多因素在里边。遇到假货怎么办？人家理由有万千。专业术语忽悠你，要想维权还真难。为啥都盼三一五？解决问题靠这天。

@护城河畔 又逢每年的3·15，弱势群体来诉苦。平时维权有难度，无奈这天齐投诉。消费本有保护法，维权意识应增加。监管部门责任大，歪门邪道人喊打。

## @ 建议

@晓俐 希望在健全消费者权益保护法的同时，简化消费者维权的程序，作为消费者协会要为消费者维权承担援助义务。不仅要通过3·15对消费者投诉的案例曝光，更要让消费者们的投诉能够得到及时的解决。

@苏小北 俗话说：吃一堑长一智，对于消费者来说吃一堑，先伤钱！伤钱多了会想着维护自己的权利。伤钱不多就当“破财消灾”了。往往就因为这种息事宁人的心态，催生了更多的猖狂的不法商家。因此，不论消费多少，都该懂得保护权益。