

泉眼

## 骂哭消费者,店家的“霸气”哪来的

徐国维

3月22日,市民小魏花4200多元买了部苹果手机,买前店家表示手机是未激活的国行正品,没想到回家查验却发现,机器已被激活9个月,还剩两个多月的保修期。小魏去找店家退货,没想到老板不但不给退换,反而对小魏恶语相加,将小魏骂哭。(详见3月29日《齐鲁晚报》“新买的手机数月前已被激活”)

商品有问题,商家理亏,本应积极处理才对,可对消费者反映的问题,商家不但不解

决反而如此霸道,既让人气愤,也让人难以理解。实际上,类似的现象也屡见不鲜,媒体也时有报道。商家何来的“霸气”呢?原因其实很简单,那就是违规成本低,来自于你奈我何的“自信”。

首先是消费者缺乏较真的精神,给了不良商家“底气”。一般情况下,市民买到有问题的商品都会找商家,但如果商家不承认,不处理或拖着不解决,一些市民往往觉得商品不值多少钱,找相关部门处理起来太麻烦,自认倒霉,以下次不再买了

来安慰自己,从而放弃维权,让不良商家觉得只要自己“霸气”一点,消费者就会退缩。

其次,是相关部门执法监管不到位,让不良商家有恃无恐。对于消费领域商品买卖的违规行为,监管部门主动巡查、抽查少,一般都是接到消费者投诉举报才处理,而处理结果往往就是退换货,这对商家几乎没有有什么损失。而消费者若选择起诉不良商家,将是一个耗时耗力的过程,消费者不到万不得已不会选择起诉。

不良商家的霸气,衬托出了消费者维权的困境。对于市场监管部门来说,消费者维权难就是自己的失职,不但要加强日常巡查,对消费者反映的问题,更是要强势介入,坚决打击违规行为,切实维护好消费者的利益。对消费者来说,要敢于较真,利用一切合法手段来维护自己的权益。商家也应明白一个道理:诚实守信是商家的立身之本,只有善待顾客才能有发展、走得远,只顾眼前利益不惜损害消费者利益终将自取灭亡。

原生态

## 盼新迁大集接地气

甘泉

近日,凤凰山大集被彻底取缔,500余商贩将迁往蓝翔路商贸城会怎样?对此,记者探访蓝翔路商贸城发现,目前700多个露天摊位已吸引近千商贩报名争夺。

窃以为,实施规范管理,缓解拥堵,还路于民是大势所趋。但在大家对老大集依依不舍的情况下,应让新大集满足摊主及市民的需求,以防止和避免“水土不服”。一句话,相关部门绝不能图省事和短平快,搞一迁了之,必须有“扶上马送一程”的精神,即通过一定措施让新大集接地气,来缩短摊主和市民的适应期,以使得摊主和市民尽快融入到新大集之中去。

有么说么

## 房产证“劳务费”别成了糊涂账

曲征

25日,市民吕先生反映,自己年前在十六里河街道办事处申请办房产证,但被街道办收取了一万多元的“劳务费”。对此,街道办回应称,他们是委托一家房地产事务所办理的房产证,劳务费是由这家房产代理收取,和街道办没有关系。(详见29日《齐鲁晚报》“办房产证被收取万元‘劳务费’”)

考虑到房改工作比较复杂,而且办事处没有专门办理房产证的人,所以委托房地产事务所办理相关事务也说得过去,毕竟政府出资购买社会服务也比较常见。但是有一个前提不能忽略,那就是收费标准不能违反国家规定,办事处也不能置身事外,对于收费不

管不问,也就是说,这个所谓的“劳务费”不能成为一笔糊涂账。

尤其值得警惕的是,办事处在出资购买社会服务时,是否把本该属于自己的工作任务一推了之,是否将购买社会服务当做权力寻租的机会?

以笔者之见,对于房产证“劳务费”,不能听之任之,一方面要查清之前市民交的劳务费都去了哪里,如果这些钱属于非法收取,就应该赶紧退还给市民。另一方面,要查清办事处与房产代理之间有无利益关联,若有,就必须对当事人予以惩处。此外,还应规范政府部门购买社会服务的行为,避免政府部门因为购买了社会服务就当起甩手掌柜,放弃了自己的监管职能。

## 酒司机闯祸,同乘者也该反省

程绍德

近日,槐荫交警查处了一个大胆的酒司机,连续闯卡逃逸,还一头撞上了警车和路边的两棵大树才停了下来,民警上来一看,副驾驶座上还坐着一位表情惊愕的孕妇。(详见3月29日《齐鲁晚报》“孕妻坐旁边,还敢无证酒驾闯卡”)

无证、酒后驾车上路,驶入酒驾检查点竟然加速穿过了卡点,向前飞速逃逸,这司机胆子也真够大的了。然而在我看来,还有比他更大胆的人,就是那位看似表情十分惊愕,自称是驾驶员妻子的孕妇。驾驶员当晚在家喝了一瓶啤酒,思维意识或许有些混乱,这才做出了荒唐事。而作为头脑清醒的人,竟

连这种人开的车也敢坐,这不是在为其酒驾壮胆,纵容酒驾行为吗?

在不少国家的法律里,驾驶员酒后驾车无论肇事与否,其他相关人员也要被追究责任。比如在日本,警察若发现驾驶员血液中酒精浓度超过0.05%时,该驾驶员就将被判两年以下劳役,罚款5万日元,并吊销驾驶执照,同时,还要追究同乘者、同饮者乃至供酒人的责任。这种做法值得借鉴。

干傻事不会总是这么幸运的。所以,以后若再遇到这种情况,要尽可能地劝阻、制止对方酒后驾车。最起码,不能做酒后驾驶人的同乘者,这不仅是对法律的尊重,也是对他人、自己生命的尊重。

## 面对“多数串”顾客应较较真

冯勇

天气逐渐转暖,市民钟爱的烤串扎堆又再一次以铺天盖地之势席卷而来。近日,有朋友相约去吃羊肉串,欣然前往。但结账的时候,笔者任由服务员清点烤串杆子,自己没再确认。一位朋友本着怀疑一切的精神又逐一清点了一遍,结果发现,服务员竟然多数了30多串。服务员发现露出破绽,赶紧赔礼道歉。

听朋友介绍,一些不良商贩趁食客不备,会多报杆子数,赚取黑心钱。因此,吃完饭结账的时候一定要多个心眼,自己亲自数一数。

另外,一旦发现烧烤摊有如此行为,应立即向相关部门投诉,使其受到应有的惩罚。消费者千万不能心存容忍之善念,一句“下不为例”使其蒙混过关。好心人的容忍,无异于对无良者纵容。



重汽一九五六  
ENJOY YOUR LIFE

99.9%的人只看到**精装**的表面  
而它的背后是一颗**精于雕琢**的心

Enjoy your life

奥体 准现房 最后一栋

建面约 92-143m<sup>2</sup> 臻藏精装 即将加推

品质热线 TEL 0531

8880 1956



项目地址:龙奥北路与舜华南路交汇处东行50米  
营销代理:金城博 广告推广:启示方略

