

# 春天话“维权”

◎王小萍

透过二楼的窗户向外望,路旁的树梢已经冒出了葱黄的头。院内杆头上的彩旗,在淅淅沥沥的小雨中奋力抖动身躯。雨落进日历,春天走了出来。和春天一起走来的,还有一年一度的“3·15国际消费者权益日”。在新冠肺炎疫情尚未远离的背景下,2020年的消费维权年主题“凝聚你我力量”,就显得更加的贴合民意。

凝聚“你我力量”,“我”是我自己,“你”是国家机关、是执法机构、是监督平台、是经营商家、是其他消费者,是“我”以外的所有力量。怎样做好“凝聚”二字,更好的达到维权效果。我想,您不妨这样做。提高自我警惕性,远离“意外之财”。随着市场经济的多元化,赚钱、省钱的方式也遍地开花。在网络上提交身份证信息便可迅速拿到贷款,充值虚拟货币待交易日便可增值套现,砍价后“0元”获得几百元的产品等等此类,种类繁多。

作为成年人,我们必须得保持清醒的头脑,凭空掉下的馅饼儿必定跟着大坑,网络手续便捷定会引来麻烦不断。不要寄希望于“不劳而获”,更不会有所谓的“天生好运”。当智能手机普遍进入老年人的手掌,当平台打赏冲进孩子们的世界,我们不仅要以身作则,更要擦亮眼睛,教他们如何防范,给予必要的提醒和监督。

当然,面对亲人以外的受骗行为,我们还得抛开“事不关己”的态度。今天上当的只是你的同事,焉知明天不会轮到你头上?这类诈骗信息太明显,若是等到演变岂不后悔莫及?关注公安平台的微信公众号,及时将官方的防诈骗信息分享给家人朋友们,共同提高警惕,避免上当,这是必须的!

尊重法律的严肃性,善于借力。随着消费种类的多样化,我们维权的范围,早已从“买到假货”,延伸到更广泛的内容,譬如“小区物业只收费却不提供履约服务”等。

遇到此类问题,首先大家要相信政府部门的职能和作用。不管是找住建委等职能部门,还是打12345市民服务热线,工作人员都会调查后据此针对处理。其次,大家要客观冷静的等待处理结果,不要企

图用聚众等方式来泄愤。那样不仅解决不了问题,还有可能因维权导致自己触犯行政法规。我们要相信法律条文的公平公正,合理行使手中的权力,有效借助各个监督平台的力量,来正当维权。

遇到侵权行为,要据理力争。很多时候,当我们遇到不合理消费时,总因为“太麻烦”而懒得追究。但从解决问题的角度而言,这样的“麻烦”不能省!

前阵子在楼下药店,被店主推荐购买了一次性N95防尘口罩。回家后我上网搜索,居然没有此品牌的相关信息。我没听店主的解释,退掉口罩的同时,还强烈要求她把这种口罩收起来不再售卖,否则我会举报她。

随着社会的发展,时代的进步,“造假”和“打假”作为正反的

两面,充斥在历朝历代的消费过程中。虽“假货”也搭乘了经济发展的快车,变得更加难以辨别。但庆幸在我们的社会体制下,有司法机关问责,有检查机构把关,有监督平台曝光,令诈骗行为一旦曝光甚至尚未形成气候,便往往无处遁形。所以,我们要正确看待消费,不要因为一朝货物有假,便质疑整个世界。

当今的我们,不仅要理性消费,更要懂得把握现代消费的商机,为我所用。八楼邻居是扳倒井济南区的总代理,当他年前的大量囤货被但突如其来的疫情打乱计划时,聪明的他很快搭建起网销模式。在客厅里搞直播、录抖音,老客户信心满满,新粉丝增量不少。他们还相约等疫情过去,一起去踏青。

踏青还不容易吗?窗外的雨已经停了,新冠肺炎的疫情也在有效控制中,喝饱水的柳梢头正忙着将葱黄换成翠绿,一切都是欣欣然在迎接春天的样子。

那就在今年春天,在“凝聚你我力量”的3·15消费观念里,让我们共同努力,去加强自我维权意识;让我们共同努力,去构建更加自然和谐的消费环境!

作者单位:山东立德创新能源科技有限公司

# 凝聚你我力量 共筑诚信市场

◎杨艳高

春节前夕爆发的新冠肺炎疫情给人们消费方式带来了极大改变,线上消费进一步释放潜力,“宅消费”异军突起,消费者享受快捷的同时,权益受损的情况也时有发生。2019年全国出现的网络消费维权事件,多是消费平台引起的假冒伪劣商品充盈市场,国家有关部门对此很重视,及时曝光监督。

在今年全国抗击新冠肺炎疫情的阻击战中,防护口罩成了人们出行必备之物。前不久,媒体曝光了有些不法商贩囤积防护口罩,闻风而动,漫天涨价的事件!小而言之,此类行为是道德品质的丧失,大而言之则是爱国难财!幸亏国家有关部门,及时发现并接受群众举报,及时发现并通过媒体曝光,及时管控,才遏制住了这种扰乱营商环境的行为蔓延。然而,相反在这场全民抗疫阻击战中,也出现了许多可歌可泣的故事,广大医护人员踊跃报名奔赴抗疫一线;有些有志之士,向抗疫一线无偿捐赠大量防护口罩,防护手套,隔离衣,消毒液……等等医疗器械。

孔子说:人而无信,不知其可也。创建一个公平有序法治化的营商环境,人人有责,对于经营业主要始终诚信经营,让货真价实的商品赢得回头客!记得去年暑假,闲来无事,提前报名参加了一个户

外爬山活动,而且放暑假前便早从一个商场挑选了双户外运动鞋,主要商场老板承诺一个月如果鞋底损坏包换,所以经过一番讨价还价,很爽快的买下了,但为了以防万一,我让商场给我开了收据,而且在发票上注明“质量问题,一个月包换”。后来,户外爬山回来后,我发现前几天买的鞋断裂了,鞋底出现了裂缝,于是第二天我去了那家商场,请求更换双运动鞋,但是这时候商场售货员却说,我这鞋没法换,不符合换鞋要求,并说手里也没有发票,没有凭证之类的话!我没有吱声,回家了,下午拿着那张收据,去了那家商场,直接找了商场负责人,不过这个商场老总比较通情达理,看了看收据,二话没说,很爽快的同意给我更换。经过此事,我明白一个道理,日常生活中难免会遇到此事,但是在遇到此事时,必须要发票或收据,当然网上购物,转账记录或者聊天记录就是凭证之一。

诚者,天之道;思诚者,人之道也。凝聚你我力量,共筑诚信市场。在日常工作和生活中,我们要敢于揭发曝光一切侵害广大消费者的不法行为,一切损害人民群众利益的不法行为,为建立一个公平有序法治化的可持续发展的营商环境做出自己的应有贡献!

作者单位:济阳一中

# 凝聚你我力量 共建善美济阳

◎张沁雪

往年春节,总觉得假期特别短,打扫卫生,走亲访友,还没来得及喘口气,就开始了新一年的忙碌。但是今年,却难得清闲,只是这份清闲,却让人郁闷得发慌,整个世界似乎都陷入一片灰蒙蒙的恐惧和等待之中。

有天中午实在无聊,忽然想起最近刚买的面膜,鬼使神差,就从包包里面拿出来,难得得一次仔仔细细用洗面奶清洁完面部,然后将那片据说营养成分丰富,美白保湿效果极好的面膜贴在了脸上。还别说,刚刚贴上的时候,感觉脸上丝丝滑滑的,好像有股清泉样的东西温温柔柔地拍打着你的肌肤,精华液的味道也好闻得很,特别像那种淡淡的薄荷的香气,浅浅绿绿,涩涩甜甜,醉人而又梦幻。一会儿功夫,我竟然闭上眼睛,开始冥想神游起来。后来的后来,待我从美梦中惊醒,才发现我已沉沉睡过去多时了。刚醒过来的瞬间,我还想着,待会一定先去照照镜子,是不是真变美了。谁知道还没等我走到镜子跟前,就觉得脖子后面一阵奇痒难忍,下巴颌那里也有点不舒服,有些微微的刺痛感和灼烧感。急急忙忙走到镜子跟前,一看,天,比我刚刚预想的可是厉害的多多了,不止是下巴,脖子,甚至额头上都是红红的一片。当时要哭的心思立刻有了,后来我侥幸得想,也许是皮肤太干的缘故吧,等我抽空补水,再抹点保湿霜应该很快会恢复过来。

谁知道过了大约三四天的样子,我脸上过

敏的地方不仅没有好转,反而变本加厉,就像领土扩张一样,我整张脸上都开始变得通红通红的,嘴巴,鼻尖,甚至眼皮上面,红得简直吓人。不止如此,有些地方还开始爆皮,像是多年前学车时被晒伤的情况一样,伸手去摸的话,手心里面全是一些细细碎碎的干皮。

感觉自己要被这片面膜毁容了,实在忍不住,只得拍下照片向朋友求助。朋友差点被我的样子吓到,惊吓之余,她急忙催我,都这样子了你还不出去买点药啊,她说我现在的样子已经属于严重过敏了,再拖下去的话,真得要去医院了。

谁知道计划不如变化快,领导的一个电话就让我跟同事都提前上了班,我买的药还没来得及发挥作用呢,只得裹上厚厚两层口罩去了班上。幸好,大家都统一了装备,戴上口罩,我脸上过敏的地方倒也没有那么明显。上班之后,偶尔跟同事提到这件事,同事说,你怎么就不去消协投诉呢,作为一名合法的消费者,你完全有理由去告那个卖给你面膜的人啊。

想来想去,我决定还是先联系一下那位卖给我面膜的美女。之前,这位姐姐还经常给我发微信来着,但凡逢年过节,总是嘘寒问暖,谁知道我连发了三天微信,这位姐姐自始至终都没回我消息,只觉得纳闷吧,同事才跟我说最近有好多家店和微商被消费者投诉了,执法人员正在处理呢,其中就有这位卖给我面膜的姐

姐。同事说这家店已经被查封了,如果不及整改的话估计以后也不会继续营业了。回想起来,当初买面膜的时候,那位美女确实说得天花乱坠,我虽然觉得夸张了些,但是也没怎么在意,因为总觉得那样温柔体贴的姐姐应该不是什么坏人吧。再加上她给的价钱又便宜了不少,我还以为赚了多大便宜了呢,谁知道呢,竟然只是一场骗局。而我呢,因为当时太信赖她,看包装的时候并没有仔细看,拿到面膜之后,随手就将包装盒给扔掉了,过敏之后呢,也没有去官网上查一查,若不是她被别人举报,恐怕还会有好多像我一样的人上当受骗吧!

凝聚你我力量,共建善美济阳。今年我们消费维权的主题是“凝聚你我力量”,其中的涵义之一就是发挥行业自律力量,形成企业守规、行业自律、百姓放心、消费舒心的消费环境,从而助推经济社会高质量发展。而善美济阳是我区自去年底刚刚提出的崭新口号,她不仅体现了一种鲜明的城市底色,更在无形中阐述了我国最新发展的具体实践方向,而这两个方面更是一种有机的结合,凝聚你我力量,加强消费维权,有利于更好保障消费者权益,提升人民群众的获得感、幸福感、安全感,从而汇聚起各行各业争做善美济阳人的蓬勃力量,铸就人们人心思进、崇德向善的优良风尚,从而让我们的千年古城站上新起点,迎来新跨越。

作者单位:区市场监管局

# 消费感悟

◎陈雪

年年的3·15,天天讲维权,许多年前的王海风波已经渐渐被人们淡忘了,打假英雄逐渐从人们的视线中消失,然而维权还要继续。

当然,经过这么多年3·15的维权宣传,老百姓的心里早已明白他们是可以通过法律通过消费者协会来与此抗争的。但同时,那些不法商贩们不知道么?

不可否认,这些年来努力是有了有一定的成效的,然而,也有很多打退堂鼓的。前段时间就有一个朋友买到了一件有问题的商品,与商家的交涉未果,于是投诉到消协,消协首先要做到与商家协商,如果对方买了这个面子,还好事情算是顺利解决,但是商家却极力否认商品有问题,这时候就要求那位朋友到有关部门去对商品作技术上的鉴定,鉴定的费用也要由他自己承担,况且作技术鉴定的费用有时会超过商品本身的价格,那么就算最终投诉成

功,得到了赔偿,这期间耗费的时间,花掉的精力,也使得这种赔偿变成了得不偿失。单这一点,让那位朋友打了退堂鼓。耗不起这个精力,时间还有金钱。除非是职业打假者,或者是商品的价格不菲,不然,平头百姓谁会经得起如此的折腾?也正因为这一点,造成了很多人吃了亏就自认倒霉,导致一些不法商家的不法行为屡禁不止的现象。

所以维权工作不仅是消费者一方努力,应该从消协、经营者各个方面凝聚力量,共同努力,逐渐完善以降低消费者维权过程中的难度,又可以对不法商贩们起到震慑的作用。毕竟买到有问题的东西错不在消费者。

朋友们,当我们了解了维权意义,我们的自我保护意识会逐渐加强,让我们上下一齐努力,一起来学会维权,一起向不正当行为作斗争,定会取得更好的效果。作者系城区居民

# 凝聚你我力量 加强消费维权

◎刘锡生

蛰虫昭苏,春生万象。在众志成城、共克时艰抗击疫情,打赢这场人民战争、总体战、阻击战之际,迎来了“3·15”消费者权益日。今年,消费维权的主题,则是“凝聚你我力量”。显然2020年这个春天不平凡,这个节日别有一番寓意。

进入新时代,我国的综合实力显著增强,人们的幸福指数不断提高,尤其是人民群众的消费意识和观念都在发生着巨大变化,产生了质的飞跃,呈现出转型升级的新趋势。由不愿消费变成了自觉消费、不敢消费变成了踊跃消费,人们从消费中获得了红利,分享着消费市场高质量发展的成果。

疫情之下话消费,凝聚你我力量,倡导科学理性消费,适应消费转型升级的新形势,是消费者认真对待和需要做到的。我作为一名消费者,感悟颇多。首先,在家庭中,从我做起,从点滴做起,带头遵守新时代消费维权法律法规,倡导和引导家庭成员增强正确的消费观和维权意识,树立正确的价值观,养成良好的道德风尚,居家保持正常的生活规律,培养好家风,筑牢消费维权的防线,凝聚起一家人、一条心,一起赢强大合力和家庭氛围。其次,在单位中,要自觉学习消费维权知识,提高自我维权能力,坚决执行各项消费者权益的措施,积极宣传维权正面信息与能量,帮助身边人提高自我保护意识和能力,增强依法维权主动性,避免到不正规的商店消费,自觉做到科学消费、理性消费、依法维权。再次,在社会上,倡导和坚持依法维护消费者权益、服务经济社会健康发展的理念,自觉遵守社会公德,履行社会责任,凝聚社会共识,营造更加和谐和消费关系,教育引导广大消费者科学健康消费,依法理性维权,不过度维权,人人都是消费维权的忠诚战士,坚持抵制哄抬价格、囤积居奇、以假乱真、虚假宣传等违法行为,激励广大消费者对更加美好生活的追求和向往,营造更加和谐健康的消费环境,激发居民的消费潜力,共同构建新时代消费者权益保护共建共治共享新格局,助推经济社会高质量发展。

凝聚你我力量,加强消费维权,让我们从自身做起,积极行动起来吧!作者单位:区城市更新服务中心

