

# 莫让欺诈“黑洞”吞噬消费者信心

吴启钱

在有关权威部门、奔驰官方和车主等共同努力下，轰动一时的西安奔驰女车主“哭泣维权事件”案了结了，双方达成和解。然而，事件中暴露出来的诸如违规收取所谓金融服务费、消费者维权难等问题，却同其他领域的乱象一样，可能构成不诚信和欺诈的“黑洞”，不仅让消费者蒙受损失与委屈，还可能吞噬消费者的信心，进而在一定程度上影响经济的发展。

消费与投资出口并称为拉动经济增长的“三驾马车”。近年来，随着我国经济转型升级，消费在经济增长中的作用越来越大。据国家统计局数据，2018年我国最终消费支出对GDP增长的贡献率为76.2%，比2017年提高18.6个百分点，已连续五年成为拉动经济增长的主引擎。

由于信息不对称，由于专业知识匮乏，也由于社会分工越来越精细，消费者在购买商品和服务的过程中，更多依赖的是商品与服务提供商的诚实信用和自律，更多依赖的是政府有关部门对消费者权益的尊重与保护。应该说，绝大多数商家是可以信赖的。尽管面临着一些内外部的困难，当前我国消费升级趋势依然强劲。这一方面是源于供给侧结构性改革为消费者提供了更多优良的商品和服务，另一方面也

源于消费环境的持续优化与提升进一步释放了消费需求。

然而，相对于供给侧与需求侧的不断改进，“中间侧”也就是服务方面的问题依然不少，其中最为关键的是商家的不诚信和欺诈问题，直接影响了消费者对商品与服务的消费信心。这次西安奔驰女车主维权暴露出来的问题只是最新的一个例子。

实际上，这些年来，作为消费者，我们不仅要善于处理好已经激发出来的消费欲望与尚未充分鼓起来的钱包之间的矛盾，还要善于识别各种假冒伪劣商品，善于与各种消费陷阱、各种欺诈套路、各个行业坑害消费者的潜规则作斗争。在这个过程中，弄不好就会导致“多输”局面——产品的信誉、商家的商誉和行业的声誉受损害，消费者的信心受打击，健康有序的消费服务市场受到冲击。前几年的一些食品安全案例、去年的保健品危机等都曾导致一个案件“毁”掉一个产业的后果，教训极其深刻。

今年初，国家发改委会同工信部、民政部、财政部等十部委联合印发了《进一步优化供给推动消费平稳增长促进形成强大国内市场的实施方案（2019年）》，提出了促进汽车消费、补足城镇消费供给短板、促进农村消费、带动新品消费、满足高品质消费和优化消费市场环境六大类共24条具体措施。

舆论称这个方案的最大特色是以“消费下沉”来应对某种程度上可能出现的“消费降级”进而促进消费提升。

“下沉”是近年来经济领域的新词和热词。“快手”“抖音”和“今日头条”的崛起，很大程度是因为渠道下沉，三四线城市和农村地区用户占据主体；电商平台“拼多多”的成功，也是得益于挖掘以乡村民众为主体的中低收入群体。国家十部委方案提出的24条措施实际上是通过各种行政手段、经济措施，让“消费下沉”，激发中低收入居民的消费潜力。

城乡中低收入群体是我国消费者的主体。尽管这个群体情况千差万别，需求各种各样，但共同特点是比较容易相信商家与专家，容易被忽悠，但上过后又会“一朝被蛇咬，十年怕井绳”。因而，要实现“消费下沉”，除了行政手段和经济措施，商品和服务提供者的“诚信提升”显得至关重要。这方面政府有关部门应该大力作为。

行政执法部门不仅要及时处理消费者举报投诉，及时大力查处损害消费者合法权益的违法违规行，支持消费者维权，而且要主动履职，对有不诚信记录或消费者投诉较多的商家提高执法检查的频率。还要支持与协助消费者权益保护组织就某些行业、某些商家用欺诈等手段严重损害消费者权益的行

为提起公益诉讼，用司法手段保护消费者权益。

要构建保护消费者权益的社会共治机制。依法健全消费者保护组织，支持建立其他消费者学习、交流的线上线下社团，普及有关商品保护的法律知识，普及有关商品知识，提升消费者的识别能力与自我保护能力。尤其要支持和引导好舆论监督，及时曝光损害消费者权益的典型案例，及时作出消费提示与警示，防止消费者上当受骗，制止不诚信商家一骗再骗。

行政执法部门还应依法查处以消费为名，以卑劣手段栽赃陷害商家的违法行为，维护好诚信守法商家的信誉与合法利益。同时，相关职能部门对提升诚信有力、尊重消费者权益、激发消费潜力拉动经济增长有功的商家，也要做到该宣传的宣传，该奖励的奖励。

总之，全社会应该树立尊重与保护消费者权益与保护和支持企业发展、优化营商环境相一致的理念，营造一个放心消费的良好环境，避免不诚信和欺诈的“黑洞”吞噬消费者的信心，让消费这一拉动经济增长的重要引擎运转得更加健康有力。

## 活力从改革来

王希

中国经济总量已站上90万亿元新台阶。然而伴随外部环境不确定性上升，经济运行稳中有变、变中有忧，中国经济正面临近年来少有的复杂局面。顶住下行压力，关键在于进一步加大改革力度，把国内超过1亿户市场主体的活跃度保持住、提上去。

持续将“放管服”改革向纵深推进；大力度减税降费为企业减负松绑；货币政策疏通传导机制向实体经济注入适度流动性；着力促进金融与实体经济的良性循环……今年以来中央出台的一系列改革“组合拳”加速落地，阻碍市场活力释放的诸多痛点、难点正逐步破解。

充分激发市场活力，不可能一蹴而就，需要步步为营、久久为功。只有坚持问题导向，顺应市场主体期待，更多运用市场化、法治化手段，才能真正将经济发展的潜力转化为稳健前行的动力。

充分激发市场活力，优化营商环境是重要前提。营商环境只

有更好，没有最好。进一步简化各类行政审批，放宽市场准入，并加强公正监管，促进各类市场主体公平竞争。只有做好“放”与“管”的“加减法”，才能为市场松绑、为企业赋能。着力健全资金、土地、技术等要素价格形成机制，发挥市场配置资源的决定性作用，才能破解民营企业尤其是中小微企业面临的融资难融资贵等问题。

充分激发市场活力，企业减负仍需加快落实。今年我国实施更大规模减税降费，全年可减轻企业税收和社保缴费负担近2万亿元。现在关键是要加快落实，把“放水养鱼”的文章做好，让政策红利直达一心一意发展实体经济的企业，为中国经济转型升级加油助力。

充分激发市场活力，要激发和保护企业家精神。人是生产力中最活跃的因素，通过建立公平开放透明的法治化营商环境，促进正向激励，发挥企业家主观能动性，才能让创新源泉奔涌。实践已经并将继续证明，市场主体有活力，中国经济发展就有内生动力。相信未来伴随一系列改革举措不断落地，中国经济必将活力迸发、行稳致远。

## 利用“小餐盘”做好“育人文章”

黄铁成

据《宁波日报》报道，日前，我市召开校园食品安全工作现场会，根据新实施的《学校食品安全与营养健康管理规定》，要求中小学、幼儿园开始集中用餐陪餐制度，每餐有学校相关负责人与学生共同用餐，在今年年底前全面建立用餐陪餐制度。

“陪餐制”不是校长陪吃一顿饭这么简单，作为教育工作者，宜深入思考政策背后的深意，着力于“陪”出育人新空间，“培”出教育新生态，利用“小餐盘”做好“育人文章”。

从表面看，“陪餐制”是为了让学校相关负责人与学生共同用餐，守护“舌尖上的安全”。仔细思量，这一形式只是载体，背后还应有更重要的育人目的：确保学生饮食安全是基础，进而发现其中存在的问题，引导学生养成一以贯之的好习惯才是重点。比如，通过与学生一起用餐，发现他们的饮食习惯与身心状态之间的关系，还可以进一步了解家庭生活中是否存在饮食结构、饮食习惯等方面的问题。又如，通过观察学生在用餐过程中的言谈举止，可以了解学生个体文明素养、班级风气等，进而有针对性地开展文明倡导活动。再如，通过与学生一起用餐，感受菜品的口感、新鲜度、搭配合理度等，可以了解食堂管理和后勤供应中存在的优缺点，在“问题现场”作出合理的管理应对。

落实“陪餐制”，不能仅仅停留在表面。陪餐过程中发现的

种种问题，是一个个外在的现象，应该通过这些现象发现其内部的“育人价值”。笔者在陪餐和长期的食堂管理过程中发现，学生在用餐过程中表现出来的言行，与他们的身心状态存在着必然的联系。比如，比较瘦弱的学生往往胃口不佳，多存在“挑食”“偏食”等问题，如果能联系班主任和家长，坚持关注孩子，促使其加强体育锻炼，调整饮食结构，利于孩子的身心协调发展。又如，班级之间餐厨垃圾不均衡，问题可能在餐厨垃圾多的班级节俭教育不到位，学生文明习惯养成不够；如果餐厨垃圾整体较多，症结大致可以从食堂加工、食材配送质量等环节寻找。教育无小事，一饮一啄、视听言动，都是教育的契机。作为管理者，应从陪餐中善于观察，寻找关爱学生、改进管理、优化后勤配送的方法。

“陪餐”，看起来是一件小事，实则指向师生的身心发展、相关管理对策和课程建设，值得深入思考、坚持探索。就像笔者所在的学校，除了食堂基本建设、团队配备等工作之外，还进行了一些尝试：在管理制度方面，建立了“食堂厨余垃圾称重制”“家长和学生工服务制”等；在课程建设方面，开设了“美食制作选修课程”“传统饮食文化课程”“基于食堂噪声和餐厨垃圾等问题的创客研学课程”等；在文化布置方面，学生自主撰写标语、自愿绘制文明用餐等作品。随着“陪餐制”的深入，笔者认为，学校还可以逐步建立学生饮食健康档案、餐厨垃圾流程管理制度等，更好地为促进学生身心健康成长服务。

## “店”再大也不能“欺客”

匡吉

近日，在西安利之星奔驰4S店女车主“哭泣维权”的事件，成为舆论焦点，引发全民关注。虽然双方已达成和解协议（内容包括奔驰方面的道歉、换车、退还金融服务费和车内装饰升级等），但此事件仍然引人深思。

不得不说，女车主“哭泣维权”实属无奈之举，而回顾过程，很多人可能感同身受：利之星奔驰4S店其实就是“店大欺客”。

在“大店”面前，客户无疑是弱势群体。奔驰作为大品牌、大企业，并不缺少客户，也不担心生意。正因为如此，店家一旦傲慢起来，车主就会无奈和无助，现实中这样的案例时有发生。比如，河南

郑州王女士在郑州之星奔驰4S店买的奔驰新车，提车不到24小时方向助力系统就突然失效，后来要求退换车遭拒；浙江张女士购买进口奔驰车一个月，发现后备箱出现大量积水，4S店坚持不退不换……综观“店大欺客”的表现，主要是在车辆出现问题后，曲解“三包法”，该退的不退、该换的不换，让消费者遭遇维权难。除此之外，店家对客户的“欺”，还表现在捆绑销售、乱收费用和过度保养等。总之，他们“套路”多，“欺”你没商量。

欺人者必自欺。其实，“店”大与否，未必取决于资本和利润，更多在于信誉和口碑。对于店家来讲，“欺客”无疑是砸自己的牌子。尽管消费者维权的成本

高、难度大，会让有些人忍气吞声，但这绝不意味着消费者就是好欺负的。信息时代、法治社会，任何商家欺诈客户的行为，一旦被发现和揭穿，传播会很快，法理也难容。女车主“哭泣维权”事件发生后，随着舆论的发酵和相关部门的介入，涉事车辆有关质量问题已进入鉴定程序，涉事店家销售运营授权已被暂停，该事件涉及的涉嫌违法违规问题将被依法依规调查处理。由此来看，再大的店也大不过公道、大不过法律。哪怕再知名的品牌、再强大的企业，因欺客造成的后果都是严重的，付出的代价也会是惨痛的。受影响的不仅是涉事店家，还有整个奔驰企业；不只是经济损失，还有企业的

## 明州论坛

首届浙江省新闻名专栏

社会形象。

“顾客至上”不是一句空话。作为一个品牌和企业，既要做好产品，也要搞好服务，两者同等重要、不可或缺。平心而论，任何产品不会十全十美。某种意义上讲，客户对店家有不满之处，固然有产品质量问题的原因，但更多是由于服务态度问题。仍以西安女车主“哭泣维权”一事而论，问题本来不大，真心处理也不难，就因为“欺客”心理，弄得一地鸡毛。正所谓“早知如此，何必当初”，倘若涉事店家本着诚信的原则，拿出诚恳的态度，切实搞好售后服务，又怎能导致“小事拖大、大事拖炸”的后果呢？可见，“店”再大也不能“欺客”，是所有商家应谨记的原则。



### 耍花样

当前，一些线上线下招聘活动吸引了不少求职者的目光。然而，一些不法分子也盯上了求职者，趁机诈骗钱财。警方提醒，对于以各种名目收费的招聘单位需要提高警惕。

新华社发 王威作

## 一线工人“头顶安全”需戴上“法治帽子”

戴先任

近日，一段红黄两项安全帽猛烈相撞后，黄色安全帽破损严重的短视频引发网友热议。有业内人士指出，工人佩戴劣质安全帽成行业“潜规则”，尤以建筑行业居多。记者走访调查发现，在一些电商平台以及多家建材市场上，许多商户兜售多款低价劣质安全帽，甚至不乏

一些毫无资质的5元“脆皮”安全帽（4月17日新华社）。

有一线工人透露，安全帽质量好的一般是白色、红色或蓝色的，多是管理人员所戴；黄色是工人戴的，一般比较薄、脆，帽檐容易折损。不管线下还是线上，都有质量不等的劣质安全帽销售，像5元一个的安全帽质量差却最畅销。安全帽一般由包工头所发，很多一线工人只能戴这种5元一个、质量较差的安全帽。

领导、管理人员往往较少去工地，他们反倒能戴质量好的安全帽，而一线工人每天在随时可能发生各种

危险的工地干活，却只能戴质量差、一砸就坏的安全帽。这样的行业“潜规则”暴露出对一线劳动者权益得不到保障的冰山一角，像安全帽的选用与建筑工人签订劳务合同、单位不给工人买社保、建筑工人被欠薪等，这些现象也较为普遍。

工人安全帽一碰就碎，还暴露了劳保市场充斥劣质产品。根据国家标准规定，安全帽要符合GB2811-2007《安全帽》要求，安全帽的选用应符合GB/T30041-2013《头部防护安全帽选用规范》要求。这些一碰就碎的“安全帽”，显然不符合相关要求。据媒体调查，这些劣质安全帽存在“无厂商、无检验、无标识、无人查”

等问题，而施工队老板为了追求利润，在劳保产品方面，经常以次充好，这无异是以一线工人的生命安全为代价来减少成本。

保护一线工人的“头顶安全”，需要加大对劳保市场乱象的打击力度，对于销售低劣劳保产品的商家，要加大处罚力度，对于低劣产品，要及时关停与下架。另外，需要责令用人单位重视劳动者的生命安全、劳动权益，对于罔顾劳动者权益（尤其是罔顾劳动者生命安全）的用人单位，要予以严厉追究。同时，劳动者也需要提高安全意识，拒绝使用低劣劳保产品。

从根本上说，则需要改善用工环境，用法治力量为一线劳动者织顶“法治帽子”，让他们能够体面地劳动、有尊严地生活，摘掉他们头顶的“最差帽子”，让他们能够得到用人单位一视同仁的平等对待。

## “为路让地”走出义利“纠结”

杨朝清

最近，慈溪市道林镇福合院村的王树伟正忙着建新房。砌砖刷墙之余，他在房屋南北两侧辟出两块空地，无偿提供给村里用于道路改建。今年2月下旬以来，当地有16户村民陆续达成《联户联排拆建房屋协议》，准备在新建房时“让”出部分宅基地，推动村里道路改造提升（4月16日《宁波日报》）。

这边厢，汽车逐渐向大众消费过渡，购车门槛逐渐降低；那边厢，不少农民的“钱袋子”越来越鼓，对便捷出行有了更加强烈的需要。当买车的人越来越多，就会出现交通拥堵、车位紧张等问题，带来“发展起来后的烦恼”。

马不停蹄的现代化进程，呼唤交通网络建设驶入“快车道”。让出行更加顺畅、让停车不再困难，道路扩建成为一种普遍的利益诉求。然而，作为一种公共事务，道路扩建很容易遭遇“搭便车困境”，人人想坐享其成却不愿意为此支付成本，最终导致困局重重。

和尊严越来越敏感。在日常生活中，不少人想实现理性选择和利益最大化，导致利益博弈屡见不鲜。一些“精致的利己主义者”善于打各种算盘，有便宜不占白不占，吃亏的事情却从来不愿意承担，甚至有的时候宁可违背规则、击穿底线，也要千方百计追名逐利。

多一点理性与权衡，多一些为自己考虑，无可厚非；可是，如果“只要自己过得好，不管别人过得好不好”，心中只有自己却没有他人的位置，满腹得与失的算计，这样的短视与浅薄，看似得到了一切能够得到的东西，却很有可能因小失大甚至得不偿失。

社会学家指出，人的现代化就是从“消极公民”转变为理性参与公共事务的“积极公民”。每个人既是公共事务的建设者和参与者，也是公共事务的受益者。“为路让地”让一些原本属于村民个体使用的土地和空间变为公共道路，表面上损伤了他们的利益，实际上却让他们也享受了收益——足够的参与，让乡村道路变得更加宽广顺畅，“为路让地”的村民们，同样享受了“我为人人，人人为我”带来的便利。

### 关于宁波市质检院更名的公告

因事业单位调整，自2019年4月17日起，宁波市产品质量监督检验研究院更名为“宁波市产品质量检验研究院”。此次变更仅涉及院名称，其余均保持不变。特此告知。

宁波市产品质量检验研究院  
2019年4月18日