

消费维权如何走出“追鸡需杀牛”的困境

孙瑞灼

中国消费者协会副会长刘俊海 12 日接受记者专访时说，“消费者面临的最大问题，就是维权比较困难，维权成本高，有的时候为‘追回一只鸡，得杀掉一头牛’”。他呼吁，社会各界充分保护消费者合法权益，全面建设消费友好型社会，增强消费信心。

今年的“3.15”的主题是“消费与安全”，可谓是反映出广大消费者的心声与诉求。来自中国消费者协会的数据显示，2011 年我国各级消协组织共受理消费者投诉达到 60.7 万件。这还只是消协有登记在案的，而消费者没向消协投诉的更不知有多少。面对如此普遍的侵权现象，消费者如何应对呢？2011 年《中国新闻网》曾作过一项调查结果显示，有 63.817% 的受调者在合法权益受到侵害时选择“默默忍受”，而近七成消费者认为维权成本太高。在一个法治社会里，

居然超过六成的消费者在权益被侵害选择“默默忍受”，这样的结果让人感到悲哀！从调查的结果来看，显然正是过高的维权成本挡住消费者维权之路。消费维权何时才能走出“追回一只鸡，得杀掉一头牛”的困境？

有多高的维权成本，就有多少人选择沉默！我们每个人都是消费者，能理解消费者的苦衷。消费者不是不想维权，而是迫于无奈。一个真实的案例，蒋先生购买 9 元洁面乳受骗后，打官司历时三个多月，为 18 元赔偿而付出的 3000 多元交通费和误工费损失，却未得到法院的支持。试问，类似这样，为了一件价值很小的商品，数十次往返于商家、质量鉴定等部门之间，这样的维权你愿意吗？为了维权，让你先垫付数千元的质量鉴定费，这样的维权你犹豫吗？而且，

在维权过程中消费者还面临取证难、投诉难、查处难、诉讼难、赔偿难等诸多问题。许多消费者在消费遇到损失时，首先会考虑维权的成本是不是会超过收益，许多消费者因为怕麻烦，在损失较小的时候都不会选择站出来维权。可以说，维权成本过高问题，已经成为消费者“不能承受之重”，也是造假、售假行为屡禁不止的重要原因。

消费决定内需，消费决定经济。如何给广大消费者创造一个公平、和谐的消费环境，不仅事关消费者的权益保护，更事关经济社会的长远发展。在我看来，降低消费维权成本需从两个方面入手。首先，必须切实减轻消费者维权的成本负担。“谁主张，谁举证”，这对于消费者来说，实在太难了。一方面，政府部门要坚持便民、利民、公益、服务的立场，尽量降低甚至免除消费者维权所需的鉴定费用，或者规

定由商家承担相关鉴定费用；另一方面，要尽量缩短消费维权的流程，简化程序，降低消费者维权的时间和人力成本。

其次，必须切实提高消费侵权的赔偿额度。与消费者维权成本高相对比是商家违法成本低。目前，《消费者权益保护法》实行的是双倍赔偿原则，这显然远远不够。据中国消费者协会统计，中国消费者维权获胜后，目前每案得到的赔偿金平均为 700 多元人民币，而美国平均每案消费者获赔 35 万美元，是中国每件赔偿额的 3700 多倍，“尽管国情不同，但中国赔偿额度明显偏低”。因此，有必要借鉴《食品安全法》“损一赔十”的做法，一方面使假造者得到足够的教训，使他们不敢轻易造假，另一方面使消费者能获得高于所付出的维权成本的赔偿，提高消费者维权的积极性。

切莫在攀比中迷失自我

戴佳兵

比较、对比是我们常用的一种方法，不少人就有攀比的心理习惯。有一句应用很普遍的话：“人比人，气死人！”同样的天空，同样的阳光，同样的政策，同样的环境，人和人之间就有千差万别。“他的收入为什么比我高这么多？”、“我的房子为什么住得比人家小？”、“同事的提拔为什么要比我快？”……诸如此类的问题，经常攀比就容易引起心理失衡，使情绪变得急躁和焦虑，失去心灵的宁静，从而降低生活质量。

在茫茫人海中，每个人都有自己角色定位，有自己独立的人格、精神、思考能力和生活能力。做最好的自己才是我们一生中应该坚守的，而不是经常攀比别人的生活因而丢失自己的生活。迷失自我就失去了独立的思考能力，迷失自我就失去了个体的生活方式，迷失自我就失去了心灵平衡的砝码，迷失自我就失去了幸福生活的源泉。

自古以来的传统文化非常讲究平衡，自然界的规律遵守物质守恒定律，科学发展最注重和谐。平衡、守恒、和谐就是做最好的自己必须遵守的规律，遵守了规律就不会迷失自我，就能做一内心安宁而又强大的人，就能做一个精神独立而又和谐的人，就能做一个生活平淡而又幸福的人。

做最好的自己首先要求人生定位准确。世界如此之大，个人显得那么渺小，在社会上的角色定位有多少由我们自己来决定？是做个管理人，还是做个生意人，抑或做个文化人，大方向要定下来，按照社会的要求和个人内心的指引，适合做什么就什么。女怕嫁错郎，男怕入错行，擅长专业的去做生意，喜欢学问的去做管理，乐于协调的去做文化，人生之初的定位不准，一辈子就要走弯路，用短避长，事倍功半，处处捉襟见肘。无论环境有多么不利，做什么具体工作由不得我们自己，但人生的定位主要还是由我们自己决定的。定位好了，终生受益。

做最好的自己要分阶段实现自己的目标。不要攀比别人，但比较、对比的方法不能放弃。最好的比较就是自己和自己比较，就是不要横向比，而是要纵向比。用今日之我去看昨日之我，用明天的我来比今天的我；今日之我已非昨日之我，明天的我必胜今天的我。每天都有行动，每天都有收获，每天都有进步，日积月累，一个阶段做好一个阶段的事，一个阶段实现一个阶段的目标。刚参加工作就想买房子，显然有点不切实际；刚参军就想当将军无异于痴人做梦；刚做生意就想做富翁除非天上掉馅饼。一步一个脚印，一步一步接近自己的目标就会功到自然成。

做最好的自己还要具备良好的心理素质。无论从事什么工作，做到一定的境界以后就要靠心理素质，专业能力、协调能力、经商能力固然重要，但能不能达到目标，就要看自己能不能坚持到底，在忍无可忍的情况下，还能不能再忍一下。很多事情往往是接近成功的时候最难坚持，功败垂成就是如此。人生不如意之事十有八九，如果经不起一点挫折和困难，恐怕什么事也做不成。人的心情不可能不受外界一点影响，每个人都要有独特有效的调节心理情绪的方式，守住心灵的安宁和平静。

做最好的自己就是最幸福的生活方式，每个人都是一道风景，构成和谐的、独特的、浩瀚的世界奇观。

“逃课”不是“时尚”的代名词

邓文露

曾有报刊登载了这样一则新闻：某教授在上课时，因为逃课学生人数太多而与一名欲离开教室的女学生肢体冲突。大学的“逃课”现象已不是什么新鲜事物，甚至到了心照不宣的地步，但此事件却升级到师生不能和谐共处的境地，这是“逃课”现象公开化的结果，是对课堂纪律漠视态度与正常的学校纪律“叫板”的体现。

“逃课”一词是一个派生词，与“到课”相对。按照我个人的理解，因为“到课”后打算离开，但又因为知道此举动是违背教学的正常秩序的，是不合学校的规章制度的，所以采取私自逃走、尽量不被老师发现的办法，“逃课”一词

便应运而生。随着“逃课”现象的加剧，“逃课”已由“地下活动”变成了公开行为了，学生已不再考虑教师的感受，更不会对教学秩序有所敬畏了。由此可见，“逃课”本不是一件光彩的事，而又为何会愈演愈烈呢？

要避免类似事件的重复发生，就应该从“逃课”的根源说起。“逃课”本不是一件发生频率很高的现象，由于大学的安排比较自由，大学生面临的任务也是多方面的，除了正常的上课，还要考级、考研、找工作等。而很多任务都是呈阶段性的特点，比如说，大一、大二主要面临考级，大三、特别是大四，要考研或者

找工作等。当这些特定阶段的特定任务与课程安排发生了冲突后，学生在不得已的情况下，选择了“逃课”，而这时，学生还是有“学校纪律”这个概念的，这种情况下的“逃课”是偶发性的，不是经常性的，在能平衡课业和自己的任务安排的情况下，学生还是会遵守课堂纪律的。那么，使学生放下“敬畏”，公然与课堂纪律“唱对台戏”的原因是什么呢？

是对“逃课”行为的误读加剧“逃课”行为的发展。当“逃课”在学生的心理已成为一件很得意的事时，“逃课”成为了一种“时尚”，成为了值得标榜的举动。甚至在同学之间，还以“逃课而不被抓”为荣，

很多人会羡慕那些擅长“逃课”的学生，因为，他们有更多的时间逛街，休息，谈恋爱等。而事实上，这与“逃课”的本意并不符。当“逃课”已成为公然举动时，当学生大摇大摆地离开课堂时，“逃课”已不是“逃课”。更重要的是，学生们事实上并不需要去“逃课”，因为他们并没有将“逃课”争取来的时间用来考级考研考公务员、找工作等，“逃课”的结果只能使学生一无所成。

当“逃课”成为学生心中“时尚”的代名词时，并非发自事实需要的行为却成为了一种习惯，进而荒谬地扭曲了他们的命运。因而，“逃课”本不是“时尚”的代名词。

不能让人言可畏

李飞跃

日前，网上一度盛传的“江苏地震”、“河北保定出现非典变异病毒”等消息，相继被证实为谣言。然而，谣言的背后折射出了诸多问题：一是老百姓的盲目跟风，二是媒体的放大炒作，三是社会已经缺乏自信，导致是是非非“疯传”。

不管怎样传播，谣言终归是谣言，最终是不攻自破。

不去理会，让谣言无处“安家”。时下，在人们日常生活中，“谣言”也时常在背后“敲响”。“咬舌头”，随意咋呼，胡言乱语，甚至“开小会”，这种“不正之风”愈演愈烈，从小处说，严重影响了人与人的感情，从大处讲，破坏了社会和谐氛围。虽然这种“谣言”像我们挂 QQ 样处于“隐身”状态，但

传播的速度并不亚于风速。然而，当你一目了然、心中有数之后，不盲目“应诉”，也无需对峙，静静的走自己的路，让别人去说吧，做到泰然处之，一笑而过，那么，这种被人鄙视的“谣言”也就无立足之地、没任何价值了。

正确认识，让谣言就地“消失”。无事生非，人言可畏，流传了数个年代。然而，笔者的观点是，无事生非可恨，但人言并不可怕。一、非典变异病毒的谣言都被“击破”了，人言还可畏吗？二、无事生非的人终归是兔子尾巴长不了，还会有市场吗？我们来分析研究一下无事生非之人：一方面自以为是；另一方面事不关己高高挂起；三是好事

者想看“热闹”；四是心理“畸形”，思想扭曲，才会始作俑，忘乎所以，为所欲为。凡此种种，都是不健康的，不文明，不道德的行为。因此，对待谣言，要像过街的老鼠，人人喊打，让谣言就地“消失”，那么，环境净化了，社会自然就风清气正，和谐一片了。

科学引导，让谣言不再“阴暗”。社会学家分析：信息越模糊不清，在公众心目中越重要，流言便传播得越快。这说明媒体的信息要更快更清晰，才能让真相跑在谣言前面。心理学家警告我们：如果我们听到的谣言给事实做出了一个符合我们日常经验的解释，我们便愿意相信并传播它。这要求媒体的声音要更有说服力，才能越过谣言占据舆论制

高点。笔者以为，这个媒体不仅仅是网络媒体、广播、报纸等等媒体，而是我们在第一时间听到“谣言”的听众，应及时有效的加以引导，纠正。不能让其放任自流，无边无际，对他人造成压力，影响单位形像。试想，他今天说某某是是非非，那么，明天，他会不会又说你呢？辩证法告诉我们：搬弄是非者便是是非人。因此，引导，至关重要。

人言不可畏，只要做到善举、纯朴、诚恳，坚持走自己的路，就让别人说去吧。可畏的是决策者的导向，有了正确的导向，就不会“偏航”，就能勇往直前、意气风发。如果听风便是雨，那就无可救药了！