

做“刁民”，但不做这样的刁民

文 / 本报记者 钟兰 徐秀霁 图 / 小乌

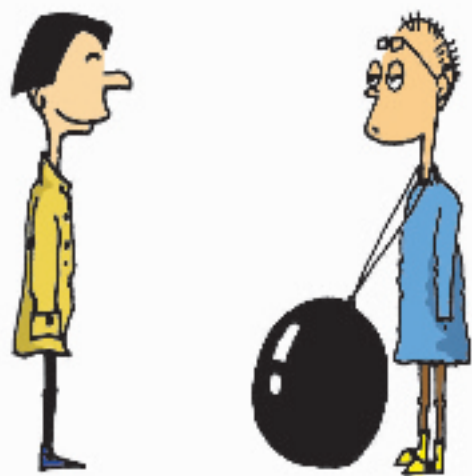
又见“3·15”！每一年的这一天，武林广场上总是人头攒动，攒了一年“怨气”无处诉说的人们，抑制不住内心的激动，纷纷高声诉说着奸商的种种“罪恶行径”！俗话说，“风水轮流转”，这几年，年年说“3·15”，维权的呼声一年比一年高。无论是报纸还是电视，纷纷向“民声”看齐，奸商被曝光的也越来越多，于是，不管有理无理，迫于舆论压力的商家，只好“低头”。于是，慢慢地似乎就形成了一种定式，只要你够“刁”，手段够“狠”，你的问题就越多解决。

有一个事实，我们不能否认，那就是，“刁民”这个群体的数量正在暗暗地增长！去饭店吃饭不想付钱，就因为一只橡皮筋就蛮不讲理地拂袖而去；跟着旅行团出去旅游，频繁要求更换酒店，屡次要求单独行动，给其他游客带来困扰；还有一些消费者，动不动就以“找媒体曝光”来要挟商家。

奸商年年都在被人关注，“刁民”却常常无人问津。本期的315特刊，我们就来说说一些在维护自己的权益时有些过激举动的“刁民”的故事，让大家在一笑之余，也多检点一下自己的行为，做个有礼有节的好公民，和谐的购物环境需要大家共同构建。

老板，不要以为我不懂珠宝啊！
您这顶，顶多值百来块钱！

您好，订好折八千八百元。



当“一口价” 遭遇“摄像机”

第三者说

讲述者：小米，28岁，公务员

年前准备去“×××”珠宝专柜给老妈买生肖挂件的小米，急冲冲赶到商场的时候，却发现柜台里面乱糟糟一片。一位中年女人站在柜台中央，脸涨得通红，直喘粗气。几位身穿墨色工作服的工作人员站在她身旁，着急地打着电话。

“咦？难道有人丢钱包啦？难道柜台的珠宝被偷了？”小米不禁有些好奇，她穿过层层叠叠的人群，向这位中年女士靠近。“你们专柜怎么这样啊？本来是冲着你们的名气来的，现在花了800块钱才买了2克黄金，哪有这么坑人的呀，叫你们值班经理过来！”中年女人显得很激动，说话的声音很大。

一个胸口别着“店长”牌子的女人在一旁耐心地说：“这位女士，您看中的这款黄金饰品，是实行‘一口价’的，除了黄金本身的价值以外，还包含了工艺价值，事先也跟您解释过的。”

中年女人更来劲了：“你们怎么这样讲话，就算是一口价，哪有定价定得这么离谱的？金价一克只要215元，难道说加工费也要近200元一克？你们这是漫天要价！没什么好说的，我一定要退货！”原来，这位女士前阵子来买了一块标价为810元的小猪金牌，后来去其他柜台看过以后，发现同样重量的其他金牌只需要500多元，当然觉得自己吃亏了。

店长解释了半个多小时，中年女士还是不满意。值班经理见状也过来调解，可是这位女士还是坚持要退货。不一会，有电视台的记者来了，扛着摄像机。中年女人得意地说，就是她叫的记者，这个事情不好好解决，就要给商场曝光！值班经理劝她去客服中心解决，她也不肯，不愿意离开柜台半步。

后来，在媒体的协调之下，客服经理亲自来到柜台，帮她换了同品牌的另外一件商品。中年女人这才悻悻地离去。

当事人说

讲述者：橘子，33岁，商场客服经理

消费者遇事总爱找媒体，没办法。

现在有个时髦的词，就是“过度维权”。去年省消协还特别召集我们还有媒体开了个会，就是探讨消费者过度维权的事情，可见现在这样的事情很普遍了。

十几年前，消费者确实是处于弱势，后来每年都搞“315”，帮消费者解决一些问题。但是现在不一样了，商业这一块竞争激烈，我们都很重视顾客投诉这一块，基本上都会主动解决，而不是等到媒体来监督。

像前面说的这个事情，当时也确实很恼火的，消费者自己选好了商品，在没有任何质量问题的情况下要求退，实在是没有道理。她们总是站在自己的立场上，老是觉得只有自己才有道理。虽说我们也理解她们的心情，但总得按照有关法律法规来做事情吧，吵闹是解决不了问题的。

有些消费者一看自己的要求得不到解决，就爱找媒体。这么个商场要想维持正常的营业秩序，也只能搞特殊化了。一般情况下，黄金珠宝这些贵重物品，在没有质量问题的前提下，是不会退或者换的，况且消费者买回家去已经放了17天了。不过，为了让消费者满意，商场也只能牺牲自己的利益了。

要求买单 派出所里坐7小时

菜里的是虫子还是小龙虾？

中午12点，是餐厅最忙的时候。Vanny总是在这个时候吃不上饭，因为她是餐厅的经理，必须从前台到厨房到采购都一一操心着，只要一个环节出错就会惹来麻烦。

Vanny对工作一向是一丝不苟的，因此餐厅也很少有顾客不满意的情况发生。不过那天当她路过卡坐区的时候却意外地听到了争执声。“我要买单！”一个穿卡其色外套的年轻男人正指着桌上的菜对着服务员吆喝，仔细看一眼，这个男人还挺斯文，戴着一副眼镜，在他的对面坐着一位年轻姑娘，长发，正睁大了眼睛瞪着服务员。

Vanny小跑上前自我介绍，问这对年轻人有什么需要帮助。那个穿卡其色的男人立刻把一个白色餐盘推到了Vanny面前，“这里有什么你看？”Vanny低头一看是一盘醉虾，“有什么问题吗？”Vanny问。“卡其色”小心地用筷子从醉虾里拎出了一只黑色的活物，“这虾里有这么大的虫子！你们饭店是怎么做生意的，我要买单！”

Vanny一开始也吓了一跳，怎么会有虫子呢，厨师不该犯这样的错误的。Vanny凑近了再一看，“这是小龙虾呀！”也许是因为这个小龙虾和醉虾个头一般大，厨师也就一起抓进碗里做了菜。Vanny开始和客人解释，“这是小龙虾！不是虫子，不小心混进来的。”“你说虾就是虾啊，我说它就是虫子！”Vanny一时没了辙，“那么我给你换一盘。”卡其色男人啪地放下筷子，“我要买单！不然就去消费者协会投诉你们。”

买单？不行！于是闹到派出所

Vanny很清楚什么样的情况才能买单，像这样的要求，是实在说不过去的，于是继续耐心地 and 客人周旋。“就算你去投诉，消费者协会的建议也是给你换一个菜，先生！”卡其色男人则不管她说什么，只把后背一靠，露出一副死付钱的表情。

就这样僵持了半个小时，还没吃上饭的Vanny一肚子的火终于憋不住了，“那我只能报警了，先生！”这时候坐在对面的一直保持沉默的女人拎起她的包包，扭头走了，只留下一串掷地有声的高跟鞋声。卡其色男人也坐不住了，“我要求买单！”也开始站起身，正想拿包的时候，被Vanny制止了。“我已经打电话给派出所了，我们去那解决！”Vanny也按捺不住向来的好脾气了。

一行人到了朝晖派出所，这个时候是中午一点。警察听了事情经过，最后给出的结论是，“这个事情，我们是管不了的，除非有打斗之类的事件发生，所以最好还是协商解决。”

Vanny说，吃饭不付钱是不可以的，不然人人不付钱饭店还做什么生意。可是卡其色男人丝毫没有退让的迹象，仍然是一副我有理我怕谁的样子。就这样过了3个小时，Vanny觉得僵持下去也不是办法，“先生，这样吧，我给你打个8折，我们也好出了这个门了。”

“我没有钱，你打几折都没用！”卡其色男人开始摆出一副死猪不怕开水烫的姿态，这时候已经是下午5点。

耗了7个钟头，收回一半饭钱

Vanny只能再退一步，“那就5折吧，我不想再闹下去了。”卡其色男人翻出自己的钱包，打开晃了一圈，“我今天真的没带钱，想付也付不了。”

Vanny头也晕了，哪有人不带钱上饭店吃饭的。于是只能继续僵持。快到晚上7点，也许肚子开始饿了，那男人拿出一个Nokia开始四处打电话，“我在派出所，有点急事，立马送点钱来。”

面前的警察已经换了一个，这回是个瘦小个子的，一直劝着双方。晚上8点，一辆polo车停

在了派出所门口，车上下来一个漂亮的女人，送钱来的。“要多少？”女人从皮夹里掏出5张100的，男人抽了两张给Vanny，“今天算我倒霉！”于是跟着那女人上了车。Vanny看看窗外已经完全漆黑的天，想起自己还没有吃过饭，摇摇头终于松了口气。

Vanny和我说，碰到吃饭不想付钱的人也不少，而在派出所坐7个小时的，可能一辈子都不太会碰到了。

餐厅“刁民”三大招

菜里有杂物

据说有家饭店在包装快餐盒的时候不小心将橡皮筋掉进了即将上桌的菜里，没有及时发现。对着一桌1000多元的菜，客人起身就走人，服务员拦都拦不住，打折也不行，就是不肯付钱。餐厅老板一气之下打了电话报了警，结果这样的事情警察是不管的，这老板只能有苦水就往肚子里吞了。

停车刮伤

生意好的饭店，停车也是个问题，没有太多的车位，只能挤挤挨挨地停着了。可是就有人不小心把别人和自己的车给擦了，这只能怪自己手艺不精嘛。可人家就是不服气。我可是停在你们饭店门口刮伤的，当然得你们饭店赔偿。这个理由说出来，饭店老板哭笑不得，可是人家顾客是上帝，你能怎么着？

安全隐患

走在路上摔一跤，能赖谁？找交通局？那显然不可能。可人家在饭店门口跌一跤可就不一样了，我是在你们饭店门口摔的，当然是你们饭店负责！据说离某饭店很远的马路边有个小坑，一老太太出饭店后不小心跌了，硬是要饭店负责，承担费用。后来找来了消费者协会的人，才妥善解决了。

