

# 诚信消费

## 顾客商家的“文明题”

记者 陈星

随着经济社会不断发展,线上线下消费快速融合,品质化、个性化、多样化消费十分活跃。这就要求凝聚社会共识,强化社会共治,以科学消费理念引导消费者,以诚信经营理念倡导经营者,消费者和商家共同营造诚信、文明的消费氛围。

### 会员卡消费,需要诚信规范

眼下,会员制已经成为城市消费领域中的一种“流行”现象,成为商家招揽顾客、“锁定”顾客的主要手段。超市、商场、健身房、美容院、洗车店、饭店等行业都发展会员制。通过办理会员卡,商家有了长期稳定的顾客和可观的利润,顾客也获得了折扣和积分奖励等优惠。

但记者发现,会员卡消费方式在给持卡人带来一定利益的同时,也隐藏着极大的风险。一些不诚信的经营者看准了会员卡存在的“漏洞”,处心积虑以优惠之名行诈骗之实,敞开大门以种种优惠招揽顾客交费办卡后,关门大吉,人去楼空,导致消费者利益受损。家住火车站双园路的陈娟娟就遭遇过这样的事情。

陈娟娟以前常在自家附近的一家洗车行洗车,洗车店工作人员向其推荐办理洗车卡,有优惠:正常洗车一次30元,办理300元的洗车卡,每次洗车只需20元。去年3月,她花300元钱办了一张洗车卡。可4月份时,该洗车行突然关门,陈娟娟办卡后,才洗了3次车,卡里面还有200多元钱打了“水漂”。

目前,我国的会员卡管理还是个空白,既没有完善有效的信用机制作保障,也没有专门的部门或专门的法规进行约束管理,导致会员卡发售处于无序状态,消费者遭受损失,很难得到解决。

对此,消费者认为,会员卡问题亟待引起有关部门重视,尽快制定有关会员卡的管理办法。消费者预交费用办会员卡,相当于在接受商家服务或商品之前,先履行了付款义务,承担了较大风险,处于被动的交易地位。为规避会员卡风险,消费者应首先做到不贪图便宜,不要预交费用。

### 新形态的消费,需要新定义的诚信经营

唐娜是一名超级网购者,平时她喜欢浏览各种购物网站,看到稍微心仪的东西就买。她说,平均每天都能收到一两个包裹,最高记录就是去年的“双11”以后,单天收到80个包裹。为此,家里还专门安排一间房子用来堆放快递。

唐娜说,网上购物,省钱,还能节约时间。但也遇到过烦心的事。

去年过生日,她在网上给自己买了一块手表,当时商家承诺一定是正品,并且给她顺丰包邮到家。可是,当她收到货以后,发觉表带戴在手上有点割手,和自己曾经在专柜看到的不一样,便要求退货,对方却称自己的表是从免税店买的,绝对的正品,支持验货,但是验货费用需要自己出,因为没有质量问题,不能退货。

经过再三协调,对方后来直接将其拉黑,信息不回,唐娜感到非常无语。后来,只能将表寄给长沙的朋友,要朋友将表拿到专柜去验货。经过检验,果然是假的。

因为直接联系不上对方,唐娜便拨打售后电话,还拨打了维权电话,折腾了整整一个月,终于联系上对方,幸得有执法人员的介入,最终将手表成功退货。

市民刘娟(化名)也曾遇到这样的烦心事。刘女士一直钟爱名牌包,去年3月份,她在一代购手中购买了一个LV枕头包。在购买之前她去专柜看过,需要

8000余元,而且还要配一条1500元丝巾才能购买。代购报价是7800元钱,也不需配货,所以她毫不犹豫就下了单。

包回来以后,刘娟花费300元钱将它送去两名专业人士鉴定,其中一名鉴定为真包,一名鉴定为假包,这让她感觉到十分疑惑,便和对方将鉴定结果说了,对方却开始玩心理战术,称这个包绝对是正品,后来刘娟将包送往派出所,并且拨打了维权电话,对方将钱退还了回来,包也没有要了。

“我感觉这应该是做贼心虚的一种表现吧,这个包是假货,对方担心被执法人员查到,会有更重的处罚,所以连包都不要了。”刘娟说。

大祥区市场监督管理局工作人员表示,网购要选择正规的电商平台。消费者可通过查看电商平台是否具备监管部门登记备案的“营业执照”等信息来辨别。如果商家无法提供以上信息或信息可疑,请谨慎购物。

尽量选择货到付款或第三方支付,以保证资金安全。卖家或者平台以任何借口要求您直接汇款至个人账户时,要提出回绝。

切索要消费凭证以便维权。与商家产生纠纷后,可先通过电商平台投诉维权,如不能协商解决,可以向经营者所在地,也可以向第三方交易平台所在地工商部门投诉举报或向消协组织投诉。



售货员清理货架上被消费者弄乱的菜品。

### 消费者也需要文明诚信

消费者的消费行为取决于消费者的心理,一些消费心理是人有的,也有消费心理是少数人有的,有些不文明的心理活动导致不诚信的行为。比如,近日记者在走访各大商场和超市时发现,个别消费者在购物时会有占“小便宜”的心思与伎俩,产生了不诚信、不文明的消费现象。

罗丽芳女士在敏州西路开了一家小型超市,10日早上她开门后,一名女士带着孩子进店来购物,当两人走到摆放着巧克力的货架前时,孩子嚷嚷着要吃巧克力,女士从货架上取了一块巧克力,直接就剥给了孩子吃,当时罗丽芳提醒对方,店内不允许试吃,不过看到小朋友这么可爱,刚吃的那块巧克力就当是店里送给小朋友的。

可是,没过一会,又看见女顾客剥了一颗糖给孩子吃。罗丽芳再次提醒,没

想到那位女士居然生气了,没好声地说,待会多算一粒钱就是。

“其实,在超市给孩子吃颗糖,不是什么大事。但是,这种随意的消费行为,会给孩子带来不好的榜样。再就是纵容孩子的任性,也会给孩子带来不良的影响。”罗丽芳表示。

走访我市的大型超市时发现,因为消费者的不文明行为导致的商品损耗率更加大。诸如:很多人在购物的时候想看商品的内部,便随意地将外包装拆开,当觉得商品不符合自己的心意时,又将其扔在货架上,导致该商品不能再进行销售。

现在,在一些商场、市场内商家都张贴有“谢绝试吃”“请勿拆封”等提示,但还是制止不了有些人会“随心所欲”。要杜绝这种不文明行为,还需要我们每个人诚实守信,做文明顾客,当文明市民。



商家明码标价,让消费者明白消费。

