



退货的前提是“后悔”。要让老人们真正用好退货权,前提还是引导他们形成对保健品的正确认知和预期。

□然 玉

重建消费理性，“保健品无理由退货”才有意义

黑龙江省最近出台规定:60岁以上老年人通过会议营销等方式购买的保健品,在7日内可以无理由退货;在老年人保健食品及其他产品消费领域,检察院履行职责中发现侵害众多消费者权益的行为,可以提起民事公益诉讼;为解决执法部门获得违法线索难、取证难问题,设立举报奖励制度。(据10月29日新华社报道)

被保健品“围猎”的老人,一再成为一起悲剧的主角,有的人财两空、身心俱创,更有甚者家庭失和、长幼反目。形形色色的保健品骗局,让老人防不胜防,让子女深感绝望。为此,各地各部门虽然也采取了种种举措,却大多收效甚微。黑龙江规定“60岁以上老人买保健食品7日内可无理由退货”,这显然是想强化老年消费者的“后悔权”,并以此来纠正那些被忽悠、冲动性的购买行为。其初衷虽好,但实施效果究竟如何,或许还有待观察。

维护老年人的退货权益,当然很有必要。此前,多次有新闻曝出,某些老人动辄囤积了价值数十万的保健品,几乎塞满整个房间,其中很多根本就没有拆封。类似事件,实则体现了老年人保健品消费的几个典型特征:其一,往往是“延迟使用”而非“即买即用”;其二,购买决定通常都带有极强的随意性。对于许多老年人来说,保健品根本就吃不完,可即便如此,还是会不断地买买买。这既是因为营销人员实在是功夫了得,更是由于老人们总是“但求心安”的心理偏好。

买保健品,很大概率会形成依赖性和习惯性,这是一种有些病态的消费行为。实际上,很多时候,老年人并不是不能退货,而是根本不想去退货——家里放着一堆保健品,好像能够让他们获得某种虚幻的安全感。就此而言,黑龙江明确“60岁以上老人买保健食品7日内可无理由退货”,似乎并不能直接拯救老人们于保

品的水深火热。其最大的意义还是在于,保障了那部分自己醒悟或者子女介入干预的老人,能够及时地挽回经济损失。

一个显而易见的逻辑是,退货的前提是“后悔”。要让老人们真正用好退货权,前提还是引导他们形成对保健品的正确认知和预期。比如说,“保健品的本质是食品”“保健品并不能预防、治疗疾病”等等。如今的局面是,保健品营销小哥动辄将产品吹得天花乱坠,并惯于用温柔陷阱笼络老人。与之相较,相关职能部门和子女晚辈们的科普宣传、“反洗脑”教育还很不到位。在此前提下,老人乐此不疲地买着保健品,怎么会后悔、怎么会退货呢?

只有对于正常的消费行为、对于理性的消费者,“退货权”才是有用的。先让老人们建立正确的评判标准并逐步意识到“后悔”,再来推行“7天无理由退货”,或许这样才是应对保健品骗局的正确姿势。

公民发言

该怎么帮帮“动手能力差”的都市人

□何勇海

水管堵、电器坏、锁难开……这些生活中看似不起眼的小事,却难倒了动手能力弱的都市人。请维修师傅上门,费用可不低。在不少大城市,“十元材料百元人工”的现象并不少见,面对节节攀升的维修人工费用,许多“动手能力差”的都市人颇为苦恼。(本报昨日11版报道)

生活中的小维修往往会遭遇高收费,确实让许多都市人的感同身受。上述报道就提供了一个鲜活例子:在上海工作的小余不小心反锁了厨房门,请来开锁师傅,“三下五除二,师傅用锤子敲了两下,把锁砸坏,门也开了,前后不到10秒,收费100元”,既没有用到复杂的开锁技术,也没有更换零部件,收费却这么高,面对小余的异议,师傅不容置疑地说“就是这个价”。

到底是什么造就“小维修,大收费”的局面?一者,在物价不断上涨下,便民维修师傅的生活成本也在水涨船高;二者,很多维修师傅也接受了“互联网+”,入驻

网络平台,由中间商派活给他们,中间商抽取的提成越来越多;三者,学习便民维修的年轻人越来越少;四者,产品部分价值转移到人工维修上,一些环节如安装、搬运、维修等附加服务成本增加。

“小维修,大收费”事关民生利益。要解决小维修成为老百姓“大负担”的问题,自然要从上述四个方向着力。比如,针对生活中的小维修,相关行业协会、相关网络平台等应出台价格规范,透明定价,明码标价,材料费是多少、人工费是多少,消费者要有知情权。砸了两锤子就“砸”走100元,而且“就是这个价”,丝毫没有商量的余地,难免让人有被“坑”之感。

涉及到家用电器的维修,家电企业更要考虑它是否会成为消费者的大负担,买得起修不起?也要规范售后维修,服务费、配件费等收费标准当适当透明化、标准化。前不久有媒体披露,空调维修中的虚构故障、小病大修等问题十分普遍,对这些乱象相关部门更要打击,以保护消费者

的权益。

至于学习便民维修的年轻人越来越少,职高、职业技术院校在这类劳动技能教育上,当不遗余力。现在有种不好的倾向:职校学生的技能培养往往更钟情于高精尖,诸如人工智能,不愿培养大众服务岗位的从业者,至少被弱化了。实际上,有些工作岗位技术技能含量也许不算高,但未必一定是低工资,比如上述报道中的一位师傅,平均下来一个月大概挣一万元。

社区也当为动手能力差的都市人助一臂之力。据报道,上海浦东陆家嘴街道市新居民区的服务站里有个公益小屋,提供了不少家电、房屋维修的公益小卡片,居民通过拨打电话可联系到与公益组织长期合作的维修师傅,开价较合理。当然,社区也可适时组织居民学习如何疏通水管、更换各种灯管灯泡、维修电器小毛病等,把培养都市人的动手能力,当是一项长期的社区教育。

被一元钱放大的“包容干涸”

□木须虫

每到周末,媛媛都会和佳佳一同乘坐公交车去上舞蹈培训班。可是28日晚,媛媛和佳佳搭乘7路公交车前往舞蹈培训班时竟被公交车驾驶员中途赶了下来。调取当时的监控才得知:两个女孩上车后与司机发生争执,原因是两人因为忘记带卡,先后投币三元,但还差一元钱。(10月29日封面新闻)

两个十来岁的孩子,还是女孩,不管她们做了什么,为一元钱车票钱就被赶下车,滞留街头,这都不是人性化的考虑,如果发生什么意外伤害,很有可能就是冷血的悲剧。

事实上,两个孩子少投了一元钱,就算是想逃票,也谈不上特别恶意,更何况这其中未必没有不愿说或者说不清的缘由,比如她俩忘记带卡同时又没有足够的

钱,虽然这些并不是违反公交车票规则的充足理由,但是将孩子赶下车,显然是缺少温度的下下之策。

司机执行规定是职责所在,或许无所谓过度,面对孩子不服从管理又不说明情况,一时情绪失控也是差强人意的理由,然而举动的背后更容易让人看到一种包容精神的干涸。如果换个角度,把她俩视作自己或亲友的孩子,便不难处理了,差一元车票或许自己掏钱帮助投币就是了,这样既不会让自己看重的“漏币”发生,又可以避免孩子的尴尬,即便孩子是出于逃票的动机,此举也是一堂生动的规则教育课,比赶孩子下车更有温情,甚至会更有效。

社会需要规则来维系基本秩序,同时也需要让规则具有人性、带有温度。显然

只有适当包容,才会令规则保有人性的弹性,规避可能发生的刚性对抗。遗憾的是,因为包容的缺失,引发不必要争议乃至悲剧的情形,在生活中并不鲜见。

事实上,社会生活中总会有人在特定场景下有临时的不便,如乘公交忘了带钱(卡)、吃早餐忘了带零钱之类的。恪守规则没有必要那么生硬,把账记着乃至免单都不是什么大不了的事,相信不是所有人都贪蝇头小利,持包容姿态反而更容易拉近人心的距离,促进社会和谐。至于对孩子,包容尤其必要,因为每个人都有孩子,都需要他人善待自己的孩子。创造利于孩子健康成长的社会环境,离不开每个人推己及人的观念,同时,对孩子包容也是对孩子培养包容心态的潜移默化的影响,最终能够减少戾气的代际传染。

□毛建国

对于年轻世界的流行现象,不要先入为主地不屑一顾,不妨努力尝试一下,说不定会发现新的可能。

注重思维升级的人不会拒斥黑话

“你连dbq都不知道,xswl!”你知道这句话是什么意思吗?原来,“dbq”是“对不起”的拼音首字母缩写,而xswl表示“笑死我了”。除此之外,“nss,xswl,pyq,cx,zqsg,走花路,糊了,基操勿6,连睡,扩列,nbcs……”这些被发明出来的固定用法,在一部分00后中已经成为非常常用的语言,网称“黑话”。在很多年轻人看来,这些黑话可以成为一种辨别标准,有利于进行有差别的社交。(10月29日《中国青年报》)

不要一提到黑话,就想到江湖和黑社会。以一种历史眼光来看,“黑话”可谓由来已久。过去的江湖艺人,有真正进入圈子,一个重要标志就是会不会说“黑话”;而跟师傅学徒,一个重点,就是学说各种黑话。当然,具体名称可能不同,有的叫黑话,有的叫行话,有的叫术语,反正意思差不多。如果会说的话,那在历练中很容易找到认同,实现“出门靠朋友”;否则,会被孤立,会被排挤。

出现在年轻人圈里的黑话,也有着一种身份认同的意思。对于圈外人来讲,真不容易看懂。这些年来网上出现了大量新词,有的已经约定俗成,为丰富现代汉语做出了贡献,更多词也是有迹可循,虽然有时显得无厘头,但背后往往有典故。

有人可能会说,听不懂也无所谓,反正这些词来去匆匆,没有必要穷究物理。确实,年轻人思维本来就是跳跃的,大量“黑话”的生命力可能不会太长。有些黑话,连年轻人自己也未必知道,需要不断学习掌握。据调查,黑话虽然是一种流行,但能熟练使用黑话或者对黑话特别感兴趣的人并不占主流。而且,他们创造和使用这些“黑话”,本来就有着进行识别和防备之意,刻意想让“老师和家长看不懂”。可是,当我们感慨“与新社会群体说话,说不上去”,想要与年轻人“确认一个眼神”时,如果身在两个维度,又如何有效对话?当年轻人以此作为一种辨别标准时,停留在传统话语体系里的我们,恐怕早被他们排斥在外了。

除了这些“黑话”讲了什么,值得重视的还有——他们为什么这么讲。这些“黑话”表现出来的思维方式,可能是最值得思考的。年轻人对世界的独特观察,他们的关心与好奇,他们的敏感与脆弱,在这些“黑话”里都有所表达。这种思维方式是一种跳跃的、联想的、发散的,是一种年轻思维方式,其实正是我们欠缺的和需要的。

与年轻人对话并非单向度输出,不要以为年轻人爱听不听,只是年轻人的损失。任何一种通道建立之后,都存在双向连接的可能,遑论人与人之间。急速变化的时代,要想跟上时代步伐,就需要随时更新和升级自己的思维方式。曾经听到有人感慨,现在一些年轻人的音乐,不喜欢,听不懂,不想听;另外一个人说,你可能先是不想听,然后听不懂、最后不喜欢。确实如此,对于年轻世界的流行现象,不要先入为主地不屑一顾,不妨努力尝试一下,说不定会发现新的可能。正如尝试听听年轻人的黑话,既有利于了解他们,也有利于自我更新和自我升级。一个注重思维升级的人不会拒斥黑话,对年轻人的黑话听不懂也要听。如果不努力去听,又怎么能“说得上话”?“三人行,必有我师”,对话的好处是双向的,不仅体现在年轻人的成长上,也体现在我们的进步上。相对于知识的汲取与储蓄,思维方式的更新升级可能更为重要。