

# 在道理的屋檐下低头

让规则和法律“治”住那些不讲道理的人。如果不讲道理的人不得不在道理的屋檐下低头，讲道理的人也就不必寻思如何“撒泼”了

本报记者 徐剑梅

# 用法律给讲理者撑腰

车主爬引擎盖维权，不该是事情发展的方向。此事的结果不应仅仅是个体的维权成功，更应推动全行业的改变

沈彬

“今天你不讲道理，明天让你悔恨不已。”西安奔驰维权事件，讲透了这么一个简单的道理。纵观整个过程，不由得佩服王小小姐的“讲理”水平。无论是坐在引擎盖上的哭诉，还是谈判过程中18分钟的反驳陈述，以及最后达成的和解，王小小姐摆事实、讲道理，有理有据，有“力”又有“节”。

事件的解决方案是当事人与利之星之间达成和解，这让不少人觉得“意犹未尽”。其实，个人维权最终要解决的是个人纠纷，不能指望一位年轻女硕士成为驾着五彩祥云为所有消费者维权出头的斗士，那一方小小的引擎盖不可能托举起所有消费者的权益。

当事件的热度逐渐下降之后，现在该是亡羊补牢，为制度打补丁的时候了，要把前面曝光出来的病灶全剔除，才能避免再次出现坐引擎盖维权的荒诞。

这次事件除了曝光发动机漏油的质量问题，更严重的问题是消费者遭遇巧立名目强制收费，正常的法律救济渠道不畅通。

当事人协商一致是民法基本原理，

《消费者权益保护法》也规定消费者有公平交易权，有对没有得到同意的附加收费说“不”的权利。但4S店工作人员在签完购车合同之后，掏出手机就敢向消费者收动辄一两万元的“金融服务费”；国家关于汽车的三包规定当中明确，维修期间，4S店需要提供备用用车，也被店方一句“我们不知道”给打发了。

消费者进了4S店，就从“上帝”变成了“砧板上的鱼肉”，谁给了4S店借越法律的傲慢？像奔驰这样全球顶级汽车品牌的4S店，为什么敢对消费者明晃晃地举起宰客刀？

按理说，中国的汽车市场已经是一个开放竞争的市场，在这样的背景下，依然存在店方和消费者之间的地位不平等，足以说明“魔鬼躲在细节里”。

权利被写进了法律，更需要便捷通畅的行政渠道。无救济则无权利，如果维权成本过高，高于所能获得的权益，那么就鲜有人愿意去较这个真，这样就会让很多无良商家抓住消费者的心理弱点：不闹不理，按闹赔偿。

这次事件当中，个体维权虽然成功

了，但更重要的是改善消费者的维权环境，巩固取得的成果，深挖已被曝光的问题，避免后来者继续爬引擎盖维权。关键在于让制度规定得到刚性执行，让商家不敢挑战软柿子。

从执法责任上看，当4S店本身违反国家三包规定时，依规进行的退换货、提供备用用车，这方面的违法行为，应当明确由谁监管和执行；私收“金融服务费”的问题涉嫌偷漏税乃至违规从事金融业务，急需市场监管部门、税务部门以及金融管理部门联手整治，也需要消保委的及时介入、调解。

网友戏称，没有硕士学位都不好意思去维权。在这次事件之后，郑州、兰州也上演车主爬上引擎盖维权的事件，这不是事情应该的发展方向。此事的社会影响如此之大，结果不应该只是个体维权成功，更应推动全行业的改变。

针对相关品牌汽车频现质量问题、索要“提车费”、滥收金融服务费的市场现状，也应该进行一次法治层面的全面完善和行业性整顿。

西安奔驰维权事件槽点很多，但最能击中痛点的恐怕是事主的感慨：为什么讲道理不行，非得撒泼才能解决问题？

大洋彼岸的美国也有蛮横人、蛮横事。两年前的4月，美国联合航空公司因为机位超卖，毫不讲理地叫来机场警察把美籍越南华裔医生陶大卫(David Tao, 音译)暴力拖下飞机，导致他头破血流，之后还指责陶大卫“好斗”。这家公司前倨而后恭，不久就不得不为它撒的泼买单。除了一边倒的事实证据和舆论风暴迫使它危机公关低头道歉，也因为陶大卫将他告上了法庭(此案庭外和解，和解金额未公开)。道理的背后，是法律在撑腰。

美国市场经济高度发达，消费陷阱也五花八门。但相对来说，在很多场合，消费者维权不太需要去和商家“撒泼”。比如到商店退换货，只要符合商店退换货规定，店员不会询问退货理由。成熟的信用卡支付保障体系对此也发挥了重要作用。一些“前方有雷”的消费，比如网上买某些特价商品或填写调查问卷骗取所谓“商品样本”，沾沾自喜以为省了几十美

元，数月后发现商家每月从你信用卡上扣款，你可以直接给发卡银行打电话，许多情况下银行会把争议钱款退回你账户，还可以根据要求随时关停原卡，另寄新卡给你，这样也就不必再去和故意挖坑的商家讲什么他们心中有数的道理。

维权毕竟是一种“计划外支出”，需要额外付出时间和精力。缺乏强有力保护消费者权益的法律法规，维权无异于缘木求鱼；如果时间、精力和经济成本太高，也会让人们通过对讲道理维权望而却步；而市场经济要想健康发展，眉毛胡子样样要靠讲道理，其实也是行不通的。理想的状态应该是，多数时候不需要讲道理就能维权，需要讲道理时不必为此付出过多的时间、精力和经济成本。如果讲道理能解决问题，自然不必撒泼。

在美国俗语中，“柠檬”指购买后才发现有缺陷的汽车。美国汽车消费者保护法因而又称“柠檬法”，并且适用范围逐渐扩展到电器、电脑等多个种类商品。维持汽车市场的健康，“柠檬

法”堪称一根顶梁柱，而其中理念值得深入思考。1970年，日后的诺贝尔经济学奖得主George Akerlof发表论文《柠檬市场：质量不确定性和市场机制》，指出在买卖双方信息不对称的情况下，如果任由经销商隐瞒哄骗，使得消费者花了购买品质优良的“桃子”车价钱，到手的却是“柠檬”问题车，发觉上当后也难以维权，劣币驱逐良币的现象就会蔓延，最终可能导致市场崩溃。消费者维权难，是孕育“柠檬市场”的温床，其危害不可等闲视之。

总之，任何国家和社会，都有很多讲道理的人和很多不讲道理的人，但社会进步的标志之一，应该是讲道理的人在一天变多，不讲道理的人在一天变少。只不过，很多时候这不一定取决于所讲道理本身是否与时俱进地变得更有道理，而取决于制度体系的各种细节相互制衡，及由此塑造的社会氛围，是否可以以规则和法律“治”住那些不讲道理的人。如果不讲道理的人不得不在道理的屋檐下低头，讲道理的人也就不必寻思如何撒泼了。

# 建设崇尚“讲理”的社会

【编者按】

坐在奔驰车引擎盖上维权的女车主视频引发社会关注。事件中“大闹大解决，小闹小解决，不闹不解决”，正当维权变成“按闹分配”的现象引发人们深度思考。当合法权益受到侵犯，靠当事人牺牲尊严去“撒泼”，或者想办法把事情“闹大”，都不该是法治社会的常态。法律是底线也是红线，让那些践踏法律、罔顾规则的人付出沉痛的代价，就是对“讲理”最好的倡导

# 让讲理者“不孤”

让“讲理”成为一种社会风尚，让老实人不必“被迫撒泼”，让愿意讲道理的人时刻感到“吾道不孤”，我们才能离“社会善治”目标更近一些

本报记者 易艳刚

西安“奔驰车坐引擎盖维权”事件持续发酵，有自媒体发出“讲道理不如撒泼”的无奈喟叹，附和者众。随着当地监管部门对涉事4S店立案调查、责成其尽快退车退款，女车主得到了满意的答复。

4月16日晚，西安奔驰维权女车主与西安利之星汽车有限公司达成换车补偿等和解协议，和解协议内容包括更换同款的奔驰新车，1万余元“金融服务费”全额退款，邀请该车主参观奔驰位于德国的工厂和流水线等，了解相关流程，并为女车主补办生日等内容，女车主表示她“非常满意”。这起闹得沸沸扬扬的维权事件，总算有了一个结果。

可是，连“新车漏油要求换车”这种简单诉求都要闹得全网关注才能解决，终究让人感觉心里不是滋味。

相信很多人从小都接受过这样一种教育：凡事要讲道理，要做一个讲道理的人。但是，“坐引擎盖维权”等事件，不仅让受过良好教育的当事人感到“奇耻大辱”，也会动摇人们对“讲道理”

的信心。如果正当维权变成“按闹分配”——“大闹大解决，小闹小解决，不闹不解决”，以后谁还会心平气和地讲道理？

让愿意讲道理的老实人不吃亏，是一个良善社会的基本特征。因为人们愿意讲道理，前提是觉得纠纷中的双方对善恶是非有基本共识，觉得公序良俗和社会规则能指望得上。如今的问题在于，现实时常给讲道理的老实人一记响亮的耳光，迫使一些人对于法律能否保护个人合法权益、商业规则能否约束企业行为产生怀疑。

“讲道理”在“奔驰车坐引擎盖维权”事件中行不通，表面上看是因为西安这家最大的奔驰4S店“店大欺客”，实质上却源于矛盾化解规则的失灵。在个体消费者与企业的博弈中，原本应该对企业有所制衡的规则不再奏效，使得他们可以傲慢地应对消费者的维权诉求、选择性运用规则条款，而消费者束手无策。

要建设一个崇尚“讲理”的社会，就得在规则失灵的时候，有监管部门及时

站出来用法治为老实人撑腰。当合法权益受到侵犯，靠当事人牺牲尊严去“撒泼”，或者想办法把事情“闹大”，都不该是法治社会的常态。法律是底线也是红线，让那些践踏法律、罔顾规则的人付出沉痛的代价，就是对“讲理”最好的倡导。

在网络舆论传播渠道进一步丰富的新形势下，一些企业、职能部门对侵害消费者权益的行为视而不见或推诿扯皮的陈老毛病，必须尽快改正。

从网络舆论来看，西安这家“不讲理”的4S店，不仅给奔驰公司带来了严重的企业形象危机，还给近两年靠“网红城市”美誉吸引八方宾客的西安市抹了黑，其中的教训何其深刻！

发生在西安的“奔驰车坐引擎盖维权”风波，也值得其他企业、其他地方政府警醒。让“讲理”成为一种社会风尚，让老实人不必“被迫撒泼”，让愿意讲道理的人时刻感到“吾道不孤”，我们才能离“社会善治”目标更近一些。



漫画：曹一

# 用教育播下讲理的种子

生活中一次恶劣的示范，可能抵消教室里一百次宣讲。能讲道理能用规则就讲道理用规则，才是社会进步和文明的标志

杨三喜

本报记者 袁立华

# 营造人人讲理的氛围

表面看是权利伸张不能，正常的行政救济和司法救济之路走不通，更深层次的原因可能是当地营商环境和法治环境不够完善的大问题

尽管坐在引擎盖上不雅，但许多网友称赞道，幸亏王小小姐读书多，会“讲理”，最终“讲成了理”，不光维护了自己的权益，更起到了“蝴蝶效应”，引发全社会对汽车销售行业潜规则的关注与整顿的期待。

有人以为，类似的维权窘境，表面看是权利伸张不能，正常的行政救济和司法救济之路走不通，更深层次的原因可能是当地营商环境和法治环境不够完善的大问题。冷静想想，的确如此。不妨将这次维权事件，看作一堂营商环境课。这里所说的，营商环境不仅体现在地方政府提升服务水平上，更体现在当地各行各业诚信经营、不欺客户上。做到这一点，不仅需要他律，更要靠自律。

谈及营商环境的维护，人们第一时间想到的是可能个别地方政府存在吃拿卡要的不良作风，对服务职能的不重视、不担责、不作为。回归现实，营商环境的破坏，源头上更来自于个体和企业的目光短视，只顾眼前利益，这种不讲理的做法最终损害的还是长远利益。

类似的教训极其惨痛。前几年，山东天价大虾、东北雪乡宰客，还有云南、海南地区屡禁不绝的旅游宰客行为。回溯问题根源，就是某些商家的毫不讲理。一颗老鼠屎坏了一锅汤。一件事，足以将当地旅游产业的口碑整体拖下水。

这几年，经济发达地区和经济欠发达地区的差距逐步加大，企业都愿意往经济发达地区“扎堆”，背后也是营商环境在起作用。

记者曾看过西部某县一调研组到沿海发达地区完成的一份调研报告，其中提到的一点让记者印象深刻。调研组说，在发达地区，讲道理是商业兴隆的基础，商贩不在乎蝇头小利，旅游景点尝尝点、吃点没有关系，不会强买强卖。而在我们这边，强买强卖还不少，商户和消费者为一些小钱相互不让，脾气火爆。去年还发生过多起菜场小贩和买菜人打架事件，其中一起还只是为了一块钱，最后拔刀相向，这样的营商环境，怎么能带来经济繁荣？

良好的营商环境，绝非单纯靠地方政府“管”，更应该靠的是个体守规、企业讲理

尽责、政府依法行政来共同培育。

回想改革开放初期，东部沿海地区受到国家战略发展方向的制约，经济实力并不比东北和中西部强。经济上的后发优势，从某种角度看，离不开处处讲理的营商环境、人人讲理的社会氛围，最终形成合力，走出一条经济繁荣之路。

在有世界小商品之都美誉的义乌，“客人是龙”这句话人尽皆知。客人是带来生意的，必须要放在第一位。在一些商贸繁荣地区，不少企业家说，做生意要遵循“四六开、三七开”，客人多赚一点，我留少一点，生意在于细水长流，不在一时得失。这样的经商理念，才能留住消费者。

“讲理”正是打造优秀营商环境的必备条件。做到这一点，一方面，需要完善法律来保护讲理的人，司法机关、执法机关、媒体舆论都能为讲理者提供一个讲理的地方。另一方面，也需要企业、个人从自己做起，从每一件小事做起，提高讲理的意识，自觉维护讲理的环境。

奇葩事件之所以刷屏，原因常常不单纯在于这件事本身，而可能就是事情的某种属性，凝成一句舌尖上的话，忽然让整个社会感到疼痛。

“我是受过文化教育的人，研究生毕业，但是这件事情，让我觉得我几十年的教育受到了奇耻大辱！”这句话让人感慨尤深，心有戚戚。她用“丧魂落魄”形容维权过程，“再来一次，我不会坐上引擎盖”“我就不理解，为什么人是受过教育的文明人，社会也在进步，我还是得诉诸暴力才能解决问题？”她形容自己被逼成了“泼妇”，但她在整个维权过程中，始终保持理性和应有的教养。与工作人员对话，逻辑清晰、有理有力有节。对舆论的认识相当深刻，肯定舆论敦促问题解决的正向作用，但并不希望用这种强力的方式解决问题。

这恰恰是教育在她身上留下的最深刻的痕迹，是教育价值的体现，也维护了教育最后的尊严。

教育的功能是什么？于个体而言，是要传授知识、启迪智慧、开发潜能，于社会而言，是要传承文明，培养有教养的国

民，培养国民适应现代文明社会的思维方式和行为方式。解决问题不需要诉诸强力，能讲道理能用规则就讲道理用规则，社会总成本最低，是社会进步和文明的标志。面对全体国民的教育就是要让大家习得这种思维和行为方式。

学校教育是教育的重要一环，维权女车主强调自己研究生毕业，就是表明学校教育对自己三观的影响。但教育与生活结合才能发挥作用，社会是一所更大的学校。学校本身不能存在于真空的环境中，必然会受到社会生活的影响，一个人在学校接受教育，同时也在接受社会的熏陶，走出校园后，还要到社会中去生活。只有在日常生活中大家感到规则有用，讲道理有用，讲道理的人才会越来越多，学校教育所传递的法治、规则意识才会深入人心。否则便会出现维权女车主遭遇的三观被颠覆的情况。

如果学校教育我们不读书的人会吃亏，生活中要讲文明、守规则，解决矛盾纠纷要以理服人而不是以力服

人，以势压人。但是社会生活却用另一套规则告诉我们：吃亏的都是老实人、讲道理的人，“不闹不解决、大闹大解决”，那么我们对学校教育的信任便会坍塌，学校德育的基石便会不堪的社会现实抽空，人们对文明社会的各种理想期待也将不复存在。生活中一次恶劣的示范，可能会抵消教室里一百次宣讲。

让讲道理的人少一点“奇耻大辱”感，少一点“丧魂落魄”的时刻，维护好教育的尊严，让大家坚定对文明、对规则、对法治的信心，必须实现真正的规则之治，让人有讲道理、讲规则的地方，让法治出现在每一个需要它的生活场景中。正如女车主所期待的：“我们国家不再有女孩子需要通通过坐在引擎盖上哭来维护自己的权利，我希望我们能够优雅地解决问题。”而这需要提高社会治理的水平，要求相关部门履行监管职责，为守规则、讲道理的人壮胆撑腰；打击违法违规行，让社会主体在规则、法治的轨道上行事。