

热议

从特斯拉事件看纠纷解决机制是如何失灵的

文 | 缪因知

特斯拉刹车失灵风波的背后是对一个技术产品的质疑,其答案应该回归技术路线。

近日,全球电动车头部企业特斯拉遭遇消费者“车顶维权”。一名车主在上海特斯拉车展中爬上车顶,高呼“刹车失灵”。4月20日晚,特斯拉就此事致歉,称尊重并坚定服从政府各相关部门的决定,尊重消费者,遵守法律法规,坚决坚定地积极配合政府各相关部门的所有调查。特斯拉已成立专门处理小组,尽全力满足车主诉求,争取让车主满意。而在此前,特斯拉质疑该车主的动机,坚称产品质量没问题。

面对这样一起吸引眼球的消费纠纷,各方应保持何种姿势?

一方面,包括特斯拉在内的所有企业都应该容忍来自消费者的批评,包括未必正确的批评,甚至是竞争对手策划的攻击。商家和消费者之间的信息不对称是市

场中的基本关系,市场本身又是依靠竞争来推进的。来自消费者甚至竞争对手的攻击,是商家应当承担的正常成本。商家不仅应当接受消费者真实的批评,也应当接受消费者做出的不那么真实准确的、情绪化的,甚至夹杂着利益的批评。

毕竟,商家具有保障消费者的人身和财产安全的法律义务,又占有了更多的关于产品的信息,在舆论场上又占据优势,完全可以通过摆事实、讲道理、做检测等方式来发出强有力的声音,回应、化解消费者的批评。

换言之,面对来自消费者的批评,商家应当“但问事实,不问动机”。哪怕有的高曝光“维权”行动可能背景不那么纯粹,也不应该是商家所要关心的。商家关注的焦点应当是用“证据”而不是“结论”来说明商品的质量。因为

比起一个消费者的“真面目”,一种商品的“真相”才是其他广大“围观”消费者和潜在消费者所关心的。在商业社会、市场经济中,商家不管是恶言恶语反唇相讥,还是像有些国内企业那样以“损害商誉”为由动用当地公检法力量羁押批评者,都不是妥当的做法。

另一方面,尽管我们理解作为普通人的消费者在认为商品存在缺陷时会产生愤怒、不满,特别是耗费巨资购置的产品给自身造成生命威胁的时候。但是,消费者维权仍然要通过正式的或法律的途径。该走的检测程序仍然要走,向监管部门和媒体投诉、申请调查,向法院起诉,虽然步骤相对漫长,不那么“提气”,但仍然是值得采取的稳健方式。如本次案例,由于我国对社会公共场所秩序有着严格的管制,有的维权行

为本身还会给消费者带来法律风险。

还有,广大看客也应理性地保持观察距离。虽然“车顶维权”手法新奇,对当事人代价不菲,但它跟车主是否真冤,并无必然关系。这仍然是一个应该实事求是的问题。特斯拉在别处遭遇的产品质量纠纷,不一定是本案的车辆有毛病的证据。反过来,即便本案的车辆并未刹车失灵,也不一定意味着车主就心怀恶意。我们需要有技术能力的主体更近距离地审视这起事件。

总之,特斯拉刹车失灵风波的背后是对一个技术产品的质疑,其答案应该回归技术路线。当得出结论的信息并没有充分披露时,公众无需给出“吃瓜”水准的表态。与此同时,也需要公正的权威部门对问题做出“硬核”答复,以平息疑虑。

每周论

私房钱的秘密

山东一女子晒出孩子在衣柜的酒桶里发现爸爸藏的一桶私房钱,女子和孩子将钱分类叠好,从5元到100元不等,总共11600元,将面额更小的钱又放回桶中。从视频中可以看出,这是男子10多年积攒下来的,女子也没生气,只是有几句调侃。算下来,一年只存了不到1000元,更没有花。这期我们就来聊聊私房钱的话题。你也有私房钱吗?



大部分私房钱不能叫私房钱

□关耳

私房钱是什么?就是保留共同财产的家庭中,某一成员私藏下来的钱。私房钱这个词给人一种很out的感觉。今天是移动支付的时代,哪怕是60多岁的人,手机里也是有支付宝或者微信支付。这种情况下,私房钱存在的沃土逐渐消失了,移动支付必须绑定本人银行卡、身份证,但使用移动支付的每一笔消费都能在手机中看到,现在连发工资都没有现金了,怎么存私房钱呢?去银行取钱,有记录;转到朋友那里再取,也有记录。怎样转、怎样取,反正都有银行记录、消费记录。这种情况下,还要存私房钱,用途就很难说了。

私房钱如果用于喝点小酒、买个衣服,那么配偶一般都知道,也不会反对。如果用于补贴子女,那么配偶大概率是知道的。如果用于赡养老人,在现在这种不再缺衣少食的时代,不超过限度,也不会有配偶真计较。这些情况都不是的话,私房钱大概率是用在不可告人的目的吧?黄赌毒?这才是配偶担心的,也是在吃穿不愁的年代藏私房钱的真正目的吧。

藏点私房钱不影响是暖男

□橙子

私房钱被发现,网友评论很精彩:“鸡蛋不能放在同一个篮子里。”“好可怜啊,爸爸心在滴血。”

从网友的欢乐中不难看出,这位爸爸还是博得了同情。我认为这位老公在家中是个有爱的暖男。这位爸爸之所以能把一元钱都看在眼里,说明家中的财政大权掌握在妻子手里。这说明他给了妻子足够的

信任 and 安全感。这在我们普通的中国家庭中相当普遍,也更有利于保证家庭的和谐稳定。看看现实生活中,多少家庭是因为夫妻之间搞AA制,感受不到家的温暖而分道扬镳的。

男人存少量的私房钱,有时候是男人的一种乐趣。就像女人迷恋化妆品、包包,男人也会有自己的爱好,比如,与朋友一起喝个小酒。或者,给自己的家人,包括妻子、孩子、

父母买个礼物。所以,男人存私房钱,只要不是数额巨大,聪明的妻子不妨睁一只眼闭一只眼,装作没看见不揭穿,任他偷偷地藏,你偷偷地用,也不失为夫妻间的一种小乐趣。

婚姻中,两个人一起过日子,金钱方面难免会出现一些小分歧。对于少量的私房钱,只要用得好,也能成为夫妻关系的调和剂,更不影响他是一枚暖男的事实。

存点私房钱,安全感满满

□文立

存点私房钱,既能多些安全感,还能减少家庭矛盾,为啥不能存?即使被发现,像山东这位女士一样,叫来孩子一起帮忙数钱,再带着孩子出去潇洒一下,也算为生活加点甜。

结婚不仅是两个人的事儿,更是两个家庭的事儿。如果老公在你买奢侈品、援助兄姐、娘家有难等时候,都能无条件拿钱支持你,那存私房钱就没有意义了。如果答案是否定的,还

是存点比较好。

有点私房钱,家庭矛盾会少点。很多家庭都是女方掌握财政大权,男人存私房钱比较普遍,用途无外乎出去喝酒、支援家人、偷给孩子。这三种每个都可能引起家庭矛盾。有了私房钱就简单了,天知地知媳妇不知,一切问题迎刃而解。

我就是爸爸“小金库”的受益人。上寄宿高中时,为了与家人联系方便,爸妈给我配了个手机。每个月除了跟父母联系,我免不了与各种同学打电

话,有时候电话费一个月得要百十元。我妈给我的话费标准一个月30元,剩下的就靠我爸的“小金库”。如果让我妈知道真相,我免不了被唠叨,我爸也得夹在中间受气。爸爸的私房钱让我家风平浪静。

有了私房钱也会有安全感。现代社会的安全感,大部分来自于经济基础。存点私房钱,既不怕对方出轨还转移财产,也不怕孩子上辅导班捉襟见肘,更不怕爸妈要住院对方抠抠唆唆,安全感满满。