泛 VIP 时代: 贵宾真的"尊贵"吗?



核心提示

去年4月,福州市民李治平因不满银行 VIP客户插队将银行告上法庭,一年多以后,福 州市仓山法院对该案作出一审判决:驳回李治 平的诉讼请求。李治平不服,已提起上诉,此 案在当地引起极大反响。

记者调查发现,VIP时代贵宾并非如人们 所想象的享受着各种各样的优惠,其背后往往 暗藏种种消费陷阱。作为一项服务产品来出 售的 VIP卡,在法律监管中仍然处于真空状 态,亟待规范。

一纸诉状, VIP 该不该取消?

2007年4月7日上午,福州市民李治平来 到中国农业银行福州仓山支行三高路分理处, 准备领取存 款。当时营 业厅里等待

受理业务的 储户很多 李治平等了 20多分钟仍 未轮到自己 办理。这时 从外面来了 一个人,不 排队直接走 到窗口办理 业务。李治 平叫了起 来:"排队! 排队! 怎么 能不排队!" 来人不予理 会。银行保 安随即走过

来解释说,这名客户是贵宾,可优先办理。李治 平才发现1号营业窗口上张贴有"VIP客户、西 联汇款优先办理"的告示。

"我感觉自己的人格尊严受到侵害,这是 一种歧视!"律师出身的李治平认为,"银行是 提供储蓄服务的经营者,储户是消费者,根据 消费者权益保护法,消费者在购买、使用商品 和接受服务时,享有其人格尊严、民族风俗习 惯得到尊重的权利。"

李治平提出,如果银行认为VIP客户更为 重要,完全可以专设一个窗口办理贵宾业务, 让贵宾插队的做法是对普通储户的一种歧视, 农行三高路分理处窗口贴出的"VIP客户、西联 汇款优先办理"的告示是对消费者不公平、不 合理的规定,应属无效告示。

同年4月20日,李治平向福州市仓山区法 院提起诉讼,请求法院认定"VIP客户、西联汇

款优先办理"为无效告示,并判令分理处向自 己赔礼道歉。

2008年5月12日,法院经审理认为,被告作 为独立自主经营的商业银行,出于正当的经营 效益目的,针对不同类型的客户提供不同的服 务方式,是市场经营的客观需要,且被告在营业 场所窗口以明示的方式公开张贴"VIP客户、西 联汇款优先办理"的告示,针对的是到被告处办 理业务的不特定公众,该告示内容并未违反法 律及行政法规的强制性规定,对该告示的法律 效力不应予以否定,李治平要求确认该告示属 无效告示的诉讼请求没有法律依据。法院同时 指出,银行的告示对李治平并未造成损害事实, 未对其造成法定权利的损害后果,要求银行赔 礼道歉无法律依据,法院不予支持。仓山法院 对该案作出一审判决:驳回李治平的诉讼请 求。李治平不服判决,已提起上诉。

VIP卡,暗藏消费陷阱和风险

VIP是Very Important Person的缩写,直 译就是"非常重要的人"、"重要人物、大人物", 人们通常译为贵宾、贵宾卡或高级会员。记者 在调查中发现,除了银行外,各行各业都发放 VIP卡。大到买房、买车,小到购买服装、化妆 品,商家都会承诺一次性消费金额多少就发放 一张VIP卡,以后就可凭这张卡享受一系列贵 宾服务。那么,拥有一张VIP卡就真的能享受 贵宾待遇了吗?

和李治平不同的是,刘刚是一家银行的 VIP客户,他认为李治平为此去打官司没必要, 他虽是 VIP 客户,并没有享受到贵宾的待 "那天我去银行办事,刚走进营业大厅就 差点吓呆了,简直是人潮汹涌啊,每个窗口都 排着一条长队。幸好我有VIP卡,找了一个写 着'VIP客户优先'的窗口,等窗口的人一离开, 我直接走了过去。就在这时,身后传来一阵愤 怒的嘘声:'你怎么插队,排到后面去。'

过头,看到十多双眼睛正毒辣辣地盯着我。我 迎住人们喷火的目光,亮了亮手里的VIP卡,理 直气壮地说:'我是VIP客户,享有优先权。''哼, 就你是! 看看我们手里拿的是什么?'有人马上 回顶了一句。我定睛一看,当即愣住了,几乎每 个人都拿着一张和我手里一模一样的卡。

市民林泉说,今年2月他收到一房地产公 司的广告短信,得知该楼盘正在募集 VIP 客 户,办理VIP购房可享受优惠,便前往询问,售 楼人员热情地对他说:"你来的真是时候,我们 正在推出VIP购房活动,只要成为VIP客户就 能在购房时享受一定优惠:购买一套优惠1.5 万元,3套送车位(价值8万元)。"

当他问及如何成为VIP客户时,售楼人员 表示只要在公司指定的银行存2万元/套的"诚 意金"即可,并解释这些钱存在客户的名下,还 是活期的,方便客户随时调用,客户只要交存折 复印件和身份证复印件就可办理VIP卡

"后来我才知道,开发商通过发放VIP卡, 向客户传达楼盘优惠的信息,从中达到锁定客 户的目的,为楼盘的销售铺好了路。与此同 时,开发商可以有效预知市场需求状况,如果 想购买这个楼盘的人很多,价格肯定会上调, 办卡者得到的那一点优惠,也会被调高的价格 所淹没。"林泉说

高艳说她第一次到一家美容店做美容,感 觉服务不错,工作人员说只要一次性付2980 元,就可以享受一年的面部护理服务,不限次 数,还有价值1500元的整套产品附送。她当即 办了张 VIP卡,但之后几次,高艳觉得服务人 员不仅指法没有第一次的娴熟,而且整套护理 程序也偷工减料。"只有当我再买新的服务套 餐时,他们才会殷勤起来。"想想VIP卡还有一 年有效期,高艳也只好忍着。

福建省消费者委员会有关负责人对记者 说,有的所谓VIP卡不过是个名头,其实就是打 折卡,服务也会打折扣。更严重的是如果商家 关门携款而逃,交了钱的VIP卡顾客只能自认 倒霉。对商家来说VIP卡好处多多,它可让商 家掌握客户资料,扩大市场,增加现金流。但对 顾客来说,办VIP卡后,贵宾优惠服务却不一定 能兑现,甚至还可能暗藏消费陷阱和风险。

VIP设置应体现公平有序

律师刘颖认为,应该承认在服务领域VIP 与人格尊严并无关系,它更多的只是作为一项 服务产品在出售。所以,从有偿服务、买卖自 由的角度来说,服务机构设立VIP窗口并无不 妥。事实也证明,许多人对VIP服务投反对票 并非反对 VIP 产品的设立及购买,而是反对具 体实施中的粗枝大叶。

刘颖说,从近年来各类关于VIP卡的纠纷 看,多数集中在房地产、通信和服务行业,"大家 可能也都注意到了,大多数VIP卡的背面在注 明了各种服务承诺后,最后一条都是'最终解释 权归本××所有',其实这是商家推卸责任,或者 为可能发生的纠纷找退路,这就使得很多消费 者在付出之后得不到应有的回报。"

刘颖说,由于目前对VIP的设置领域、范 围、权利等方面都没有硬性的法律规定,对VIP 的法律监管仍然处于真空状态。所以,VIP设 置还得靠商家的自觉行为,应诚信经营

业内人士指出,银行之所以出现排长队的 现象,主要是因为普通客户的基本需要没有得 到满足。在此情况下,银行让VIP客户挤占过 多的公共资源,固然让一小部分人享受到了优 质服务,却损害了普通客户的利益。显然,突 破困境的最适宜做法,还是创造足够多的公共 资源,让大家就像乘同一架飞机,无论是头等 舱,还是经济舱,每个人都可以以同样的速度, 抵达各自的目的地。

对于其他行业来说,也应制定一个规范有 序的VIP章程,让VIP客户真正享受到应得的 服务,让非VIP客户也消费得清清楚楚、明明 据新华社











新闻时评

编辑 杨怀锁 电话 67655282 E = mail:az:w@zynewa.com



有种垄断过于霸道

为防堵"民告官",内蒙古通辽市科尔沁区政府依靠 行政权力,连续多年聘下区内所有律师为法律顾问,无 偿为政府服务。这些受聘于政府的律师,不能再为"民 告官"提供法律援助。由于律师资源被政府垄断,老百 姓在当地要求法律援助比登天还难,受聘律师也是一肚 子苦水

律师是公民权利的代言人和保护者。当百姓的权 益受到侵害,特别是面对强势公权的侵害时,弱势的个 体往往需要具备专业法律知识的律师来帮助维护权 益。然而,在行政权力的"收编"下,不但老百姓寻求法 律援助的渠道被堵,就连司法独立的代言人——律师也 丧失了公平与正义。

科尔沁区司法局原局长曾自豪地称这一做法为 "独特做法",认为律师这样做是主动为政府分忧,可以 直接降低上访率。原来如此,为了降低上访率,才想出 了这一绝招。殊不知,以滥用职权的行政手段,来强行 降下上访率,掩盖得了和谐的表象,却掩藏不了事实的 真相。市民自学法律为自己维权,就是打破"垄断"的 抗争。

然而,以现代政府理念而言,科尔沁区政府垄断辖 内律师的做法,实在过于霸道,它完全忘了公权力应该 服务于民、现代政府应该是法治政府的根本原则,企图 以权力垄断民意,垄断法律,比起垄断国企对市场的破 坏力,这种垄断对政府职能、对构建现代服务政府的破 坏来得更为强烈。

首先,它是对民意的堵塞,是对民声的漠视。"民告 官"在当下的法治社会,是一种现代公民权利的兑现,也 是一种正常的监督渠道。它不是要揭政府的丑,也不是 要存心和某位官员过不去,而是政府和民众之间权利边 界的法律认定。作为政府来说,应当将其当做改进工 作、提高行政能力的一种有效手段,坦然接受,而不是觉 得丢了面子,消极对待,甚至曲解。以垄断律师的霸道 行径来防堵"民告官",是对民意的不尊重,是制造、导致 民意"言塞湖"的公权力失职。

其次,它还是对依法行政和司法公正的破坏。胁 迫律师不要"违规"接受"民告官"案件,向律师施压"谁 敢跟政府对着干就别想在当地混",是以行政权力绑架 司法公正的非理性狂妄。在老百姓心中,律师往往象 征着公平正义,也是维护自己权利的有力援助。然而, 当所有的律师都被垄断,都不得站在公正的立场表达 公平,所谓司法公正就难以实现,而依法行政也就成了 纸上谈兵。

当然,此事还对律师提出了一个相对严肃的质疑。 按说他们最懂得法律对公权力的监督与约束。然而,在 被"收编"后,科尔沁区内100多名律师居然都有苦难言, 忍气吞声。他们对公权力的屈服显然更值得深思

我们一方面在呼唤打破垄断,另一方面却又有种种 无形的垄断在向市场渗透,在向公共领域渗透。也许, 反垄断法先要从反行政垄断做起。 李 龙

最牛桥是悲哀的象征

2008年,本土最牛的桥是哪座 桥?毫无疑问,是四川简阳沱江一 桥。7月25日,在数万民众注视下, 填满炸药的沱江一桥实施爆破。但 见年满40岁的沱江一桥 长长的桥 身尘土飞滚,江水溅起浪花。震耳 欲聋的巨响沉寂之后,围观者却发 现:大桥岿然耸立,桥墩依然完整, 桥拱和桥面也都好好的。(7月26日 《华西都市报》)

沱江一桥是简阳城的第一座过 江桥,建于1968年,竣工使用是1970 年。地震后,该桥被宣布为"危桥", 用交通局官员的话说,"承载力已很 差,不能再服役了",于是乎,有了前 面炸桥的一幕。

380公斤炸药炸不掉一座"危

桥",怎么看都像是"黑色幽默"。 现 今新建的桥,船一撞,就垮掉了,脚 手架一拆,就散架了。一座40年前 建的桥,居然不听命于当地官员的 意志.愣是炸出个"桥刚强"来,这其 中的意味,可让人思虑再三。

沱江一桥是"危桥"吗? 这可能 是个伪命题。用老百姓的话说,"炸 药都炸不垮,哪叫危桥哦?"相当坚 固的桥,还要把它炸掉,败家都没这 么败的。炸老桥的目的,是为了建 新生桥,虽然人们知道官场有许多 潜规则,由于没有证据,还是不要揣 牛。炸药炸出的最牛桥,身影似长 度有人想从中捞好处吧。沱江一 虹卧波,最后是在人力和机械的作 桥,作为简阳40年历史的见证,已 用下消失了。但从另一个层面说, 是一笔相当丰厚的遗产。从图片上 这座桥已凝固成历史的记忆,并成 看,这座桥的造型独特、美观,它不

能保留下来,作为一座景观桥吗? 桥炸掉之前,它主要作为简阳人过 江的步行用道,即使有病险,不能修 复一下,继续发挥它的效用吗?再 用几十年,把它用成文物,用成百年 老桥,这座桥之于简阳人长久的益 处,不是显而易见的吗?

一座结实的好桥,地震没能把 它咋样,却被人折腾成了真正的危 桥。巨量财富在爆炸声中化作了轻 烟,一座桥走到了命运尽头。近些 年,本土诞生了各种各样的史上最 为一种悲哀的象征。 今 语



漫画:天气预报潜规则

在如今众多天气预报类节目中,人们往往会听到类似 "华南中部"、"江南南部"等区域名称,央视天气预报新主播 王蓝一近日在博客中揭开了天气预报中的一些"潜规 则"。(7月26日《成都晚报》)

原来气象专家们以一串模糊不清的词语,让百姓不知 所云。"潜规则"比"报不准"更可恨,为了百姓的利益,请大 胆、明朗地预报天气情况,即使出现差错,相信公众也能原 文/成 彪 图/王成喜

80 后作家最致命的问题在于躲避现实

老作家王蒙和80后作家张悦 然在湖南卫视进行了一场"对话"。 王蒙批评80后作家在"躲避历史" 而张悦然则认为老作家的作品和历 史靠得太紧,很难看到人格独立的 作品。(《京华时报》7月27日)

王、张之争无非是在对一个"伪 问题"进行假打而已。因为作品和 历史的远近,是由题材决定的,作品 的价值也不能根据其和历史的远近 而定。王蒙1956年发表《组织部新 来的年轻人》时只有22岁,这篇奠定 他本人在当代文学史地位的小说, 在当年之所以引起轰动,关键在于 干预了现实生活,"表现了强烈的反 官僚主义、主观主义的思想主题"。

王蒙先生没有指出,80后作家 的作品最致命的问题在于"躲避现 实"。在他们的作品中,看不到多少 对现实生活的反映与干预,更谈不 上批判与反思。

中国近30年来,可以说是一个 市场化、商业化和资本原始积累快 速扩张的时代,西方类似时代,是一

个涌现伟大作家和伟大作品的时 代,如法国有巴尔扎克和他的《人间 喜剧》,美国有马克·吐温和他的《镀 全时代》。

出现如此局面,王蒙老先生也 难辞其咎。王蒙发表《躲避崇高》之 后,就躲得离作家的社会责任感远 远的,其他作家也紧随其后,纷纷躲 开宏大叙事躲开公共领域,尽可能 写得神秘写得纯粹,完全不屑于关 注思想和社会,只顾"自己和自己 郭松民

从袁隆平买车看 对富的认可与仇视

近日有媒体炒作袁隆平院士的家庭"已拥有了六七 辆车",却还要"打算再买一辆新款豪华轿车"的事情。在 网上,网民们一边倒地认为他的财富和消费行为无可厚 非。而中国平安董事长马明哲获得年薪6000多万元,却 广受非议甚至猛烈抨击。近期的这两条具有鲜明对比的 社会新闻,不禁使人深入思考当代中国财富的伦理评价。

随着市场经济的发展和收入差距的拉大,"仇富说" 在社会上不胫而走,很多人担心它影响社会的和谐稳 定。事实证明,不能把富人一棍子全部打死,也不能全盘 肯定或否定"仇富说"。要用健康的心态分析中国的财富 问题,引导人们理性对待不同经济地位的人。笔者认为, 在获取财富的途径和手段上,有三种情况:

一是通过对社会的杰出贡献致富。袁隆平是其中的 杰出代表。他的收入大大高于一般人,是可以理解的,他 多买几辆车也在情理之中。网民对袁隆平买车的反应,也 体现了人们对财富问题的理性态度,应该充分肯定。

二是在制度框架内致富。当代中国,许多人能够获 得巨额财富,不仅仅在于他的个人才能,更在于他从体制 的不完善、不合理中获得巨大利益。中国平安董事长马明 哲能获得高年薪,其中包含他对社会的贡献,但同时也不 能否认某些制度安排和很多公众现有的意识有所差别。

三是违法乱纪致富。中国在社会转型过程中,一些 人贪污受贿、化公为私,违法乱纪、中饱私囊。他们见利 忘义,在社会上造成了恶劣的影响。人们对这些富人的 憎恨,是事出有因的。

以上三种情况反映了当代中国社会生活的复杂性。 对于第一种情况,社会舆论已基本达成共识。不仅对他们 的财富在伦理上加以肯定,而且对他们的社会贡献表示尊 敬。而第二种情况则比较复杂,要达成共识并非易事。什 么样的制度安排才是公正的,不仅要从理论上论证,而且 也要为人们接受,不管他是富人还是穷人。因此,在解决 这一问题时,需要理智和耐心。对第三种情况,诉诸道德 谴责和批判是重要的,但应该在法治的轨道上进行。

当然,现实社会中这三种情况并非始终泾渭分明, 特别是第二、三种情况。我们不可能指望富人的所有财 富都是在"阳光"下获得的,袁隆平等杰出人士在中国毕 竟是凤毛麟角。许多成功人士在创业挖"第一桶金"时, 游走在法律和道德的边缘,但当事业做大后,情况却发生 了变化。要不要追究这些创业者的"原罪",本来就是一 个有争议的问题,涉及历史评价和道德评价的关系。

成熟的公民社会需要培养公民成熟、健康、平和的 心态。从袁隆平买车的社会反应来看,当代中国公民的 心态开始成熟起来了,他们愿意接受市场经济带来的收 入和消费的重大差异,只要这种差异的合法性能够得到 充分的证明。一个没有差异的社会,个体就会缺乏发展 的内在动力。但这种差异究竟应该有多大,如何接受道 德和法律的约束,是社会发展中需要认真解决的问题。

周中之