

## 2019面试热点之十七：哭诉维权

原创 专注面试工作室 公务员面试通关资料 2019-05-21

### 哭诉维权

【模拟题】西安奔驰女车主因购车质量问题与销售方交涉无果，坐在车盖上哭诉维权，经舆论关注，最终促成问题解决。其后，兰州、长沙等地，相继发生车主坐车盖维权的类似案例。对于“哭诉维权”，请谈谈你的看法。

【专注面试工作室解析】

（点页面下方“[阅读原文](#)”收听语音版）

各位考官，哭诉维权的新闻虽已告一段落，但事件反映出的深层次问题依然值得深思。这起个案充分暴露了我国消费者维权难、市场监管乏力的普遍问题，值得我们继续思考。

近年来，随着消费升级趋势不断持续，围绕消费者权益保护的矛盾也日益突出。消费者作为市场交易的弱势一方，往往面临着维权成本高昂、投诉渠道不畅、行政执法不严的尴尬局面。题干中的消费者一再选择“哭诉维权”的非常规维权模式，恰恰显示了广大消费者对通过制度维权缺乏信心。如果任由所谓的“哭诉维权”一再现身说法，无疑会进一步挫伤消费者制度维权的信心，纵容“不闹不解决”的无奈心态。

我认为，要让消费者真正挺直腰杆，摆脱“哭诉维权”的窘境，需要多管齐下：

第一，引入竞争机制，加强行业治理。汽车销售行业的种种乱象，主要源于行业治理混乱。已被诟病多年的授权专营模式，使市场缺乏有效竞争。建议有关部门进一步推进汽车销售市场改革，引入竞争机制。同时进一步完善行业规范，提高企业违法成本，提高经营透明度，逐步捋顺混乱的市场机制。

第二，完善立法执法，激活消费者制度维权信心。政府立法机关要做好立法者和裁判员的角色，将权利和责任规定得更加明确细致，让消费者的合法权益得到法律条文的全覆盖保护，让违法成本难以承受。市场监管部门在执法监督时要摒弃“和事佬”的做法，及时介入、执法有力，保持市场监管的高压态势。同时，不断完善消费纠纷解决规则，切实降低消费者维权负担，加强普法宣传，不断重拾消费者对制度维权的信心。

第三，相关行业协会和销售商也应从此次事件中吸取教训，要坚持行业自律，坚持消费者利益先行，做到明码标价，杜绝各种不规范经营行为，抛弃短视的牟利模式，将精力用在提高服务质量、积累消费者口碑上，这样才能实现企业和行业的可持续发展。

总之，此次事件不应该是消费者维权道路上的又一次谈资，更应该是我们不断优化市场治理能力的契机，只有不断推进法律法规明确化、经营消费透明化、监管处罚高压化，才能真正去除消费者“哭诉维权”的尴尬。

（回复201801,201802.....看往期热点）

专注面试工作室联考面试高峰期，除广东外，后续将陆续在陕西、山西等省各开设一个江哥亲授地面通关班，招生咨询微信号

jgmianshi