**圆桌派第四季第9集 “血拼”：买、退、换、闹**

《圆桌派》是一档下饭的聊天综艺节目，由著名媒体人、文化名嘴窦文涛携手优酷“看理想”倾力打造。不设剧本，即兴聊天，平等视角，智慧分享。

**嘉宾：窦文涛、梁文道、周轶君、马家辉**

窦文涛：好，这个轶君今天。

梁文道：都不容易。

窦文涛：都立夏了，你这是给谁打广告呢？

周轶君：真是的，我这是干嘛呢。

马家辉：我还读了夏立了，倒过来读。

周轶君：你那儿也有一商标，我刚才隐隐约约看见了。

马家辉：真的。

周轶君：咱们现在都无可避免，你都别说了，你常年给人打广告。

窦文涛：谁谁谁，我打的都是没牌子的，你知道吗？就是所以你看现在这个商品意识无处不在，我就问你是不是淘宝买的，这也是个植入。

周轶君：我告诉你在另一个店买的，也植入了。

窦文涛：不是，不是植入，真不是植入。最近呢我就发现这个淘宝净出一些特逗的一个事儿，就是刚过这个五一节之后，说这个微博话题在网上阅读量9.1个亿，9.1个亿他们聊这个事儿。

梁文道：什么事儿？

窦文涛：有一位女士，历年来在淘宝买了904件衣物，对吧？然后呢，最近在五一节之前买了18件，买完之后，因为淘宝人家服务有一个说七天之内无理由退货，可以无理由退货，好，七天之内退货，应该是符合章程的，但是后来这个店主觉得挺冤，又加了她的微信还是怎么着，然后一看她那个朋友圈，发现呢五一节她跟她这个小姐妹们出去玩儿，穿着这个衣服有照相，说你穿了，好，这就弄起纠纷来了，网上好多人还骂这个女的，说没见过这么鸡贼的。

周轶君：你怎么知道我没剪吊牌呢。

窦文涛：但是这女的说，难道不能试穿吗？难道不能试穿吗？我试穿才知道不合适，对吧？我过去买那么多，我也没有退，对吧？但是我就发现这个计中计，这个事儿闹起来了。另一个开淘宝店的，自己还设计衣服的一女的，本来挺同情这个店主，说这事义愤填膺，经常碰见这种客人，就是无理由退货，我点进去看看，她一看这个裙子怎么是我设计的？又涉及到一个那个店，那个款式她投诉说抄袭她的设计。

周轶君：天哪。

窦文涛：你说这事热闹吗？

马家辉：那这个事情结果怎么样，后期，还是可以退货吗？

窦文涛：就在争，有一些这个网友就在说了，就是说你这个恶意的这种，他们往往选择就是你要是恶意的就给你拉黑了，可是你知道现在有的女的，我发现她还，有一个顾客就说，说我们公司有个小女孩，她甚至是这样，我买了七天穿七天退回去吧，然后你给我拉黑了吧，拉黑了我借轶君的账号，又买，到最后搞得他们半个公司账号都给拉黑了，谁都不肯借给她。

梁文道：但这种事情凡是有这种无理由退货的地方，都一定会发生，不止是中国，比如说我很记得，我90年代头那时候我不是还在美国有一小段时间嘛，你知道美国的中学女生，中学生男女，他们快毕业前有个舞会叫prom。

那么那个prom，那个舞会那天呢，就平常就是T恤牛仔裤的学生们呢，会穿的特别隆重，特别漂亮，尤其是女孩子要选一套见得了场面的那种正式一点的服装，然后那套服装呢她们要去买的话，你想想看就等于你几年里面你就穿这一回，你不用去买，所以他们怎么办？我看到非常普遍的现象，就去百货公司买，买了之后穿了回去再退货。

因为美国是很多地方都是这种无理由退货的嘛，而我就打听了一下那些百货公司怎么面对这个情况，他们说他们都知道那段期间凡是来的这些小女孩一定是这么干的，九成会这么干，但你能怎么样呢？你不能怎么样。

因为他们算的就是说，如果你公司整体政策是这样的话，你不能有任何例外跟改变或者时间性的改变，或者对象性的改变，要不然你还会被告歧视，对不对？所以他们是连拉黑都不行的，那所以只好公司的做法是什么？把每年这段期间的这种事件当成是例行的损失。

窦文涛：大度。

马家辉：它背后有另外的计算的，就是因为这种事，我们在美国六七年干不小少，坦白讲。

梁文道：这样子。

马家辉：干不少，当留学生嘛。

窦文涛：你这个看着就挺新的，家辉，明天就退是吗？

马家辉：我们那个年代，我买最多是什么呢？留学生买电器用品，比方说那时候没有那么多的方便扫描器，我们要买个那扫描器那一些东西，买，就借回家扫描，扫完了，就两天、三天，那种电子用品做最多的。他们完全当然你就合法嘛，我们还好像还十天之内，还是两个礼拜之内可以退。

后来知道说他们的计算是什么呢，因为这些行规以后呢，就是你不这样做的话，一般他就觉得说你一定是自己心亏，你的商品有问题，所以你卖了就算了，假如你是好的，你不怕我们退嘛，所以假如你不这样做呢，第一个你的声誉受到损失、形象不好，形象不好生意就不好嘛；那第二点更大的考虑是什么呢？就像做保险业，保险业的计算是所有人一起算的。

梁文道：池子嘛。

马家辉：对，它可能用着一万个顾客、十万个顾客这样算，所以我一定能够赚回来，所以他们的计算是这样，为什么呢？你来买的东西我也试过，买的时候准备用了七天就退，可是我七天后忘了，到第八天才想起了，到最后了。

窦文涛：砸手里了。

梁文道：就还好有你这种客人。

马家辉：对，我本来不买的，结果我就买了；另外是什么呢，我也本来没买的，买了用了觉得真的是很好，真的是适合，那我能够负担的分期付款我就买了，所以它整个是完全统计学面行得通的。

窦文涛：你说统计学，就会有另一种统计学了，那就有的那个女网友买了一条裙子，就发现穿上之后一掏兜里一发卡、一掏兜里还有几分钱，这就退回去，然后就闹，那边店家跟她说什么，这是送给你的礼物。

周轶君：太机智了吧，这个客服。

窦文涛：这都是新闻。

梁文道：但是问题是淘宝的模式呢，跟我们刚才讲那种美国式那种百货是不一样，或者传统就因为，它不像她通常这种店，比如说小规模开店，它做不到你刚才说那个，我就是一个小店，对不对？然后我如果被人这么坑一单，我就已经很亏了。我没办法把这个损失给吸纳进去，转移到别的地方。

但你说在淘宝买东西，我最近还听说过另一件事儿，有一个还蛮有名的一个大学，开了一个系叫视觉传达系搞视觉设计，有这么一个孩子，拿了他的一个毕业作品在学校里面评得很优秀，然后因此还保送进了清华美院去读设计、去读研了；他还说他做什么、他做那种模型，那种像奇幻电影，奇幻动画里面那种怪兽什么那样的模型，做的很细致很漂亮，然后最后被人揭发，这个模型他在淘宝买的，然后就拿这个进清华。

窦文涛：所以淘宝出艺术。

梁文道：出艺术。

窦文涛：这人民群众的创造力是无穷的。

梁文道：对，没错。

马家辉：写我那伟大的小说的时候，谈到黑社会这个那个，我需要买个关公嘛，我要把那个关公像放在我前面。

梁文道：这个在淘宝买关公。

马家辉：这个我倒是挑过了，真的我喜欢的东西，我挑过一家还说卖文物的，然后银色的很漂亮的，写的说是民国时候的老东西这样卖，我还记得980多人民币吧，买了，结果寄来你们猜到吗？就是后来我去上海、广州、深圳所有地方路边摊，85元的就有的那个东西，原来它就本来就是那种很普通的材料，它就又涂了一层银色，银色的东西，所以我的关公就放在我桌子上。

没几下我摸一摸，摸一摸，怎么那个胡子本来是银色的变成金色，可是我前一个月也是写第二个小说比较累，那又忍不住又买了。

窦文涛：这次需要张飞了是吗？

马家辉：这次我买对了，我告诉你，我花了88元加入了淘宝，找了一个东西，加入了夸夸群，夸我，那每天传15个讯息来夸我，你知道什么叫夸夸群吗？我加入了这些服务，他们有一个群队，每天都会传，比方说我88块，他每天都要传15个讯息，不同的人来夸我，马博士你比文涛帅。

周轶君：有这种群吗？

梁文道：你不知道吗？很流行的。

马家辉：马博士，你放心，君君，小君君是爱你的，很好玩的，你要先说我希望什么，人家称我文笔好。

窦文涛：那人家为什么要夸你呢？

周轶君：他付钱了嘛。

梁文道：收了钱。

马家辉：服务。

周轶君：你这种你还用付钱去买这些东西。

马家辉；要要要。

周轶君：你可以不花钱，那多少人排队想夸你。

马家辉：不行。

周轶君：你看我这句话值多少钱。

窦文涛：我免费夸你这么多年，你一分钱还没给我，还跟我要钱。

马家辉：那个，对，那个人家每天15个讯息，那你想象不到，我本来刚开始其实是好玩，觉得好玩，夸夸群，互相夸，有免费的夸夸群，可是免费的东西一定不好，不准确。我付了钱，我说一定要夸我什么身体所有器官，他们又夸，夸了半天，然后完全满足了我，那每天15个之后，我真的那个成就感高很多，小说写得特别快。

窦文涛：我跟你说，他讲的还真不是玩笑，就是说这个买东西是感性的力量，你现在越来越发现了吧，就是说有时候我真觉得多么大的这个产业，人们不相信科学，好多我不具体讲了，就是女性同胞们用的很多东西，那个都发新闻了，比如说某种东西就能年轻，那不就是骗子吗？那不就是骗子吗？那不就国家都说了。

周轶君：不叫骗子，这叫故事。

窦文涛：她想到的是那个结果，我漂亮了，我漂亮了，那是模特漂亮了，那不是你变年轻了。

周轶君：广告的基本原理就是，让你觉得你能跟那个一样。

窦文涛：这就是我不能理解的，你骗不了我的，我是理性的，但为什么有些人就是。

周轶君：好像你买的东西也挺贵的。

窦文涛：贵物有所值，要不然再植入一个，不是，我觉得这个感性的这个力量，人真是容易自欺欺人的，自欺欺人的，就是你比如说网上卖的很多，我就觉得要叫我说。

周轶君：虽然我没有看完，就是最后一集权游，但是不是有一句话就流传很广吗，说什么，它有一句台词叫做世界上最具有号召力的事情莫过于一个好的故事。

梁文道：是的。

周轶君：然后后来我就给它加了一句，我现在发现不是很多人打电玩嘛，就是一个更有号召力的故事，是你还能加入这个故事，其实你广告也一样，你不但听了一个好故事，能变成这样那样，而且你能加入它。

窦文涛：你知道就是所以我觉得很有意思，最近他们都在说那个有个叫李佳琦的小男孩，你知道吗？就带货，卖口红火到爆，就是说就是所以为什么广告的形式在改变。

现在比如说像赞助一个就是那种硬广告，都在解构要叫我看，现在的这个广告，你比如说有人说，比如说口红，我过去找个大明星，花多少钱让她做个广告，可我现在同样的这个钱甚至远远不够的这么多钱，我一下分发给这么多美妆博主，他是实实在在的一下就给你卖一万多，一下给你卖，就是而且我想为什么他们都要买呢？

后来我看了看，就这小哥他这套，我很早年之前在台湾电视上经常见这种语气，就说我的天哪，是吗，什么小助理披头散发要抢到最后50份，哇这么便宜，什么什么，还有个叫什么蓝，王子才能配得上的这个颜色，他有很多语词。

周轶君：因为词语能在你脑电波产生一种东西的。

窦文涛：这都形成一种，要不说是一种亚文化吗，网上你看前一阵都传出来一个小孩儿就模仿这一套，你可以看看这个。

周轶君：我买过的另一个就是唇膏是，其实比如说它有40个颜色，每一个颜色它用了一个男明星的名字，就是说如果你得不到那个男明星，你至少可以用他的名字每天去kiss你，我不告诉你我买了哪一支。

梁文道：我的天哪。

周轶君：真的有这样的。

窦文涛：我有一天问我们那个化妆师，我说那为什么就这样就卖得特别好，他说你看就是关键是这个口红，口红一般也不贵，而且口红呢你能买多失败呢？

梁文道：对，所以才有个名词叫口红产业。

窦文涛：倒也不是说买的人是被他怎么忽悠，就是你看他说成这样，就是200块钱，那我买，反正我也要买口红，他说而且呢口红不像别的，没有技术难度，它不像别的化妆，对吧？

周轶君：不挑人。

窦文涛：口红任何人只要自己一擦，马上对你整个面色改善非常大。

周轶君：你又在做广告了。

窦文涛：我又植入了是吗。

周轶君：据说经济不好，口红就卖得好。

梁文道：是，没错。

窦文涛：我要当窦佳琦，行吗，我要当窦佳琦，比主持节目挣钱多了。

梁文道：所以你知道我有一次在杭州做活动，参加一个事情，然后那天在同样的一个活动场地，那是一个杭州的国展馆，它的会展中心，然后旁边他们举办一个非常盛大活动，比我去的那个活动要盛大太多了，一进门我就知道是怎么回事，一进那个我们坐那个车子一进去，就看到旁边一群的女孩子站在门外，那我一看我就说，你看这些是网红，然后跟我一起的，你怎么知道是网红，这不这一看就知道这是网红脸嘛，这一群都是网红嘛。

然后跟着再走进去看到一个巨大的海报，那个海报就是几个网红占据海报中央，然后每个人都这么叉着腰，然后呢跟着下面写一个字眼，那个字眼那句话我觉得印象太深了，请看我的小蛮腰，然后跟着再下面一句话，这是我们的时代，然后呢我就惊呆了，说好吧，这就是你们的时代。

然后上去就全都这样的，后来我才知道那天的是什么活动，然后那个会就是把他们全国的这些带货网红召集起来办大会，然后是个誓师大会，是个振作人心、奋发人心、鼓励士气的大会，把他们头50名就是卖东西最强悍的召上来，这是他们的时代，他们来讲他们的经验很惊人，就一个这样的网红一年带货带到几亿的，就带到几亿的都是这种级别的，所以你说干嘛要给钱赞助什么广告什么呢，就直接给他们不就得了。

窦文涛：你说这也真，据说前两天也是有个经纪人带网红的，跟我讲，他都蔚为奇观，你知道就是那种我说这个网红不是带货的，就是网上做直播，不是有这种网红那个直播平台有打赏的嘛，然后呢他跟我讲，我不知道是不是真的，不了解这个行业。

他说实际上那些打赏的钱并不是全给网红，这个平台方，平台方要控制这些，也不叫控制了，平台方要服务这些个打赏的人，比如说每年他说每年办一个活动，他说我干这行这么多年，他说你能想到吗？就一年打赏上千万。

就是看着这个网络直播打赏上千万，然后这个平台就组织这些个打赏上千万的人来搞活动，给他们最尊贵的待遇，整个会场，一个大圆桌就他们坐在中间，那个服务，就头等舱机票、五星级酒店，他说那个平台还炒了个人，就是说这么一个小助理吧，有一个打赏的这个富家公子吧大概是，早来了一天，你说这种金主早来了一天，你肯定就给人开房嘛，结果这个就教条了，说你早来了一天，我们这儿这个房间都没怎么着，那少爷一生气走了，结果这家伙他这个上司一听，你把他放走了，他上司亲自坐飞机到人家那个人那儿赔礼道歉，然后请你一定要来我们这儿，什么什么头等舱，什么什么六星级酒店。

梁文道：这是澳门赌场，接待这个花钱最多的那种贵宾赌客的招儿。

窦文涛：对，我觉得很真是，家辉你愿意吗，就是你哪怕再有钱，就一个1000万，当然他可能不是打给同一个的，就也许他一年下来花在这上面的钱几千万。

马家辉：我真的觉得这也没什么坏事的，各取所需嘛，你喜欢看什么，要不要打赏，你的性格，你的能力，我反而是看到里面正面的东西，非常针对性的、目标性的提供那个服务，像以前的广告方法，比方说找一个好像明星偶像，扩散出去，他卖东西，他跟你不一定是点对点的，他不一定很多方面，特别在主要方面不一定跟你是有同样的需要的，同样的心理的。可是现在有了这个网络平台，让每个人都有机会会被看见，我们看看这。

窦文涛：这算叫P2P吗，点对点吗？

马家辉：你看那个小孩，李佳琪对不对，我就想很对，假如你卖一些小孩的用品，不管是文具还是食品，我当然我是小孩，我当然就是相信小孩，同样的需要、同样的角度，所以我觉得说，假如你刚刚说什么网红大会这个那个，而且还坐飞机去追回那个顾客，我觉得这样才好了，应该把这种精神点对点，网红卖口红的对卖口红，因为我也是使用口红的人。

像香港有一个，不是卖车，卖汽油的广告，我就蛮欣赏那一句广告语的，它讲了一堆对于车的，什么加什么油什么好，然后最后一句说为什么我知道呢？因为我也开车，ok 我是开车的人嘛，你也开车，所以我懂。

那所以我说我看到这种服务态度，假如能够把它扩散出来，用在餐饮业，用在各种的特别服务行业也好，商品行业也好，这个社会文明才会进步，而不是老实开个店或者说卖个货，你愿者上钓，来就来、不来就不来，我觉得用这种网红产业这种服务态度才是对的。

梁文道：不过我倒觉得像这些网红，我们不要轻易羡慕，就觉得动不动就赚那么多，那么受欢迎，号召力那么大，他们的生涯寿命其实是相对短的。

窦文涛：对对对，更新非常快。

梁文道：所以就是为什么这些网红，他必须要非常短的时间内累积到大量的粉丝，因为这个东西这些粉丝变心太快了，真的是。

窦文涛：粉丝变心。

梁文道：真的是。

窦文涛：去年还给我一千万，今年只给一千。

梁文道：对，真的会这样，所以网红的淘汰率非常高，包括带货网红也一直都是个迷思，其实这个东西不只是国内，比如说国外也有，youtube上面的有很多youtuber，他们那个替换率非常高。

他们如果真的要卖东西或者什么话，你会发现比如说，有一阵子我记得很多人讲，举个例走，时装最明显了，每年不是有很多时装周吗？比如说巴黎、米兰什么伦敦的，那时装周在曾经是要请一些有价值有地位的大的媒体的老总去看，比如说什么时尚杂志、VOGUE这些、或者这些女魔头吗？穿prada的恶魔，然后就去了，然后众星拱月地拱着她来看这个时装，就等着她回去写几句好话。

那后来呢大家发现，我干脆直接找这些KOL,这些网红，请他们来，他们那个力量更大，但是你会发现后来出现一个规律，就年年去的人都不一样这批人，而那些女魔头呢就这么多年都还在这儿。

窦文涛：而且你说这个，我有一个我想请你们评一评，就是说是我觉得是我不好吧，就是比如说这些带货的，包括就像说李佳琦的这种，我的天哪这种语气，我最后发现是因为我人生观灰暗，没有，我绝对，就是这样卖东西的，我是绝对不会跟他买的。

但是我必须说这一定是我的一个偏见，我这个偏见导源于什么呢？就是那个这个狂喊乱叫的高喉咙大嗓门儿的，在一个购物平台上这样的，当然我肯定是错的，但是就这种偏见妨碍我，你反而你好好跟我好好说话，你凡是这种这个就是表演这么夸张的，这反而让我生出了这个偏见，就是我绝对不会在这儿买东西。

周轶君：不是，这叫必有一款适合你嘛，他不是你那一款，肯定还有人是适合你，能给你植入好多能给你推销的。

梁文道：没错。

周轶君：你那个买衣服的店员我认识，每次跟我说完，我也买一堆没想要的东西，肯定有的。

梁文道：因为这个事情其实是看，他的卖的东西的价位跟他针对的对象，你刚才这么讲，可见你的生活特别高级。

窦文涛：没有，没有。

梁文道：真的，为什么呢？因为凡是会这么喊的，他就是卖个橡皮擦，卖个尺。

窦文涛：真不是，我跟你说你把这带货的想低了，现在他还带世界名牌。

梁文道：我知道。

窦文涛：是很多大品牌的口红化妆品。

梁文道：对。

窦文涛：有的非常贵。

梁文道：但是他通常很少见到他们卖几十万的表，用很夸张的方法来卖。

窦文涛：你不能因为你给表代言，你就开始聊这个。

梁文道：没有，没有。

窦文涛：又植入。

梁文道：今天不是大家聊得不叫植入嘛，然后你看。

窦文涛：真不要脸。

梁文道：我们做看理想APP就从来不植入，是讲品格的品牌。

马家辉：我没东西可以植入，有点懊恼。

梁文道：书都给你植入半天了，你还想怎么样。

马家辉：我一讲名字他要剪掉，没得植入。

梁文道：对，你最近是不是拍纪录片。

窦文涛：再这样，给你们移植器官。

梁文道：我说回来，我想讲的是什么呢，像这种因为还有另一种反向广告的操作，反向广告是什么呢？就我们刚才看到那个是李佳琦式的，非常夸张的这样的带货。

但是也有一种广告，它那个广告是不想让人看到的广告，或者拒绝客人的广告，他针对的是另一种课程，我举一个最简单的例子，你在国内我们现在看到很多那种美食博客，旅游博客常常讲去哪吃，去哪喝，然后大家说有东京什么时候是不是名店，说一年都排不上队，这个订位多少多少，然后现在这个已经不行了。

现在大家要标榜的要去什么呢？我去了一家店，这家店别说一年定不上位，你根本不可能定位，因为人家只招待熟客，你不是熟客带去的你进不去，然后跟你说那家店多好多好，然后后来这种东西多了之后，我发现了日本尤其流行，日本现在呢，以前这种餐馆，我们刚才说的神话级餐厅通常是开了几十年的，开了很长一段时间，然后被越捧越高。

现在不是这么搞了，现在是一来开一家餐厅，第一天开始就不接受订位，你说一第一天不接受定位，那你客人哪来呢？他会这样子，他开一个网站，这个网站设计得很好，把他的菜什么的讲得天花乱坠的，然后下面只能说对不起，我们不接受订位，我们不公开地址，我们没有电话。然后大家就在想这店怎么去，就越想办法，然后后来听到一些有办法的人说，尤其难订，然后它就爆满，这叫反向操作。

周轶君：我知道了要给你卖东西。

梁文道：这种就是给你的。

周轶君：特别简单，卖给他就说，我们这个外面看不见的商标，看不见logo。

窦文涛：不是，就是说我觉得我肯定是错的，我肯定是错的，但是呢，就因为这也像个本能，就是所有这个高喉咙、大嗓门儿的、大喊大叫的，我就本能的我就觉得不可信，你知道吗？就是这不管包括我看电视节目，其实很多电视节目非常好看的，广大都特爱看，就是我个人有这么一个你只能说怪癖。我就觉得有理不在身高，就是人一喊，我马上我就觉得这就不可信，就怀疑。

可是呢，像我这样的人，最近也慢慢悟到了一个道理，我准备改变我自己，你知道吗？我就说这个感性的力量，你不可忽视。

梁文道：当然了。

窦文涛：包括在消费者权益保护当中，你们记不记得前一阵这个西安奔驰女车主，坐在那个车门上那个视频，当然她火起来有互联网时代的很多原因，但是至少原因之一是人家“爆”了对吗？就是这样的一种行为艺术这样的一种方式，它天然的符合互联网的网性，就是人们会点击，多少次消费者维权，你注意到没有？我不是说人家是这个动机、主观动机，但是我们看客观结果，看客观结果就是闹得凶，闹得动静大，闹得媒体都关注了，是不是这个问题似乎就解决起来就快一些。

周轶君：对，她而且得坐在那个车盖上，而且她本身你看有个标签，一直叫女研究员嘛，就是你想象中女研究生吧，应该是一个什么斯文的形象，现在好人家给你坐在车盖上，一定是被逼急了，还要哭嘛这样。

梁文道：无路可退了。

周轶君：你看，我经常跟我女儿说，我说不要哭，哭没有用，但是我觉得她长大以后一定会发现我这句话是错的。

窦文涛：你绝对错了。

周轶君：就是。

窦文涛：你绝对错了，你那女儿给我教育得了，我跟你说，这哭，要发挥优势。

周轶君：我自己的一个亲身体验，我在香港我有一次，我就我在家里装了一只空调，刚装完没有冷气，那明显是他装的就是错了，因为他检查过里面就是机器没有问题，但是装的时候，就是他哪接错了，好，我就去找那个店，因为他，你知道，在香港你装冷气那个人他不是专业的有个公司，他们会找的，什么搭棚的那些人，那我去找卖给我空调的这个人，然后他不理我，不理我，我去那个消协，就香港也有消协，消协还给他发了一封信，但是你知道问题就在这里，消协一般是没有牙齿的，他没有办法帮你。

马家辉：消协。

梁文道；消费者权益委员会的。

周轶君：对，它消协是没有法律能力的，就是它要给他发信，他也可以不理的，他还不理，我就急了，我就去他店里，我那时候我还大肚子，我想我是个孕妇总能争取点同情吧。

窦文涛：这优势。

周轶君：我就去了店里了，问题就在于我脸皮薄嘛，我没有，不敢哭、不敢闹嘛，我就跟人家老板。

窦文涛：你要不敢哭不敢闹也没关系，往地上一坐，这大肚子这家伙。

周轶君：可是这也是在香港，我就觉得我还是。

梁文道：人家出来也是个有脸面。

周轶君：不是，我还是做不出来，我在那儿跟他讲，不关我事，人家就不理我，然后我还去人家店里，别人在买他东西嘛，我还跟人家说不要买他东西，人家看看我也不理我，我回家想了好久都想不出办法，很苦嘛，最后只好真的找律师发三次律师函就发给他，最后终于是给我认错了，给我重装了，等律师再发给我他的费用，我的律师费可以再买三次空调，但是我就我没办法拉开面子，就是能够哭出来，能够泼出来，我的代价就很高。

窦文涛：好，我就接着你，咱们就说香港，我也有一回，当然咱们应该提倡像轶君这样，事实为依据，法律为准绳，尽量理性，不要搞那些，但是呢。

周轶君：我好想不理性。

窦文涛：我亲身经历的，香港这么一件事，我买了个韩国的一个大电视，好买回来没一个月黑了，就是永远也打不开，好，找人来修，修在香港都挺有程序，一修，说你这个修不好，但我们给你换，换一部，好，换，那什么时候换？下个礼拜一给你打电话，结果呢没打电话，没打电话我打电话过去吧，我打电话过去就说我们是要换，那换就得换一模一样的。

但是呢现在没有货，香港没有货，我们要等这个轮船从韩国再运来，我说那多长时间呢？他说大概一两个星期，一两个星期之后给你电话，一两个星期之后没有给我电话，我又打电话，然后那个轮船海上要走很久。

梁文道：我以为他说遇到事故了。

窦文涛：再等一两个星期吧，好，又一两个星期，你知道最后整整拖了我两个月，香港的它这个机构，这个韩国电视的这个机构拖了我俩月，然后呢到最后我再打电话说法就变了，说这款他们不生产了，说那怎么办，说这样，再等一段时间，等他们新生产出来了，韩国生产出来了我们再给你，我说那大概多长时间，给我许诺。

你知道最后我就彻底的翻儿了，彻底的翻儿了，最后我享受到了人崩溃的快感，文道，广州话，小弟我的广州话，你知道当时我觉得那个人哪，就跟表演真听真看真感觉以后你那个雄辩滔滔，我相信我把这个香港的客服说得都落泪，说得都崩溃，我就真是体会到，因为。

周轶君：下次维权找你去。

窦文涛：不是，主要是那几天有个生意也没谈成，我心情不好，你知道吗？我就发现当人的情绪是真实的时候，你知道它那个力量，我就说你知不知道一个家庭，两个月没有电视看，是什么感觉，你知道吗？

梁文道：这个家庭要分崩离析了。

窦文涛：我说先生，如果是你，好像我这么样，一个星期打电话让我等两个星期，一个星期打电话让我等两个星期，现在已经两个月了，我又看电视的权利，我是一个人来的。

梁文道：我还有没有人权。

窦文涛：我说尤其呢，那么大一部电视，日日在我的客厅，日日在我面前，你是什么感觉啊，你知不知道，你对我家庭生活造成多大影响，哇，我说完之后。

周轶君：喜剧之王。

梁文道：这个真的是要拍下来。

窦文涛：那个那小哥们儿，那边小哥们儿半天，我估计香港人没见过这个，我们这家伙咱这雄风对吧？

周轶君：然后呢？

窦文涛：一分钟都没说出话来。

马家辉：睡了。

窦文涛：先生，我全部明白你的意思了，我完全理解你的处境，他说的很真诚我觉得，他说我完全理解你的处境，你不要放电话，你等我一会儿，我找我上司，那上司过来了之后跟我说，我们是这样，这个电视还不是我们最好的型号，现在我们已经有比这个，更新一代的更高的这个型号同样尺寸，但是价钱比这个还贵，对吧？

马家辉：要补钱。

窦文涛：我们决定给你换。

马家辉：免费吗？

窦文涛：就那个没有了嘛，那个确实是那个没有了，免费，当然免费，就我们给你换这个更好的，我说你莫同我吹泡泡了，你说几时，明天。

马家辉：维权成功。

窦文涛：明天中午12点，来了，你说这个激情的力量谁能挡，你知道吗？

周轶君：我要是当时能够坐地上，坐地撒泼说一通这个，我绝对网红了。

梁文道：所以为什么我就看到，有时候我们看新闻，比如说就在机场的那种霸占这个登机的廊桥，不肯下来的种种的闹，我们就觉得很匪夷所思，是不是真的很多时候闹，就是有办法。

窦文涛：不是。

梁文道：你那个不算闹。

窦文涛：我体会到，装的不行，装的你没有那个能量，你得是真逼急了，真逼急了，当然咱们从这个事儿也可以反思，闹到这样不堪、这样不体面，我自己也很惭愧，对吧？我也觉得是很不对的。

马家辉：那是你的运气。

窦文涛：不应该这样，但不提倡这样，但是怎么样能够大家都挺体面的把这事儿解决。

梁文道：我觉得目前暂时很难，闹有时候是真有用，就是说你不闹的话，人家就是不理你，假如我们说所有的事情都很按规矩来，所有的事情有程序的话，也许你闹的机会不多，因为你想想看闹是什么东西，闹其实是一个非常规的一个动作，然后才能够得到一些你要的权益或者什么也好。

但这种非常规到什么程度，我举个简单的例子，我记得几年前我们公司一个同事去买机票，去订机票，然后后来呢去订机票，那时候还是不是那么互联网化，直接到旅行社，然后那个机票后来出问题，然后出问题之后呢，就要求那边退款，然后那边不肯退。

然后因为整件事是旅行社职员的人为错误，然后我们那个同事就气势汹汹，当天在他那个人员现场闹了三小时，然后结果后来你知道这事要怎么解决吗？我觉得那员工太惨了，就那个经理出来说有这种事，那我们一定负责，我们一定负责，然后说您这张票多少钱，比如说一千多，一千多，好，立刻那时候还没有什么支付宝这些东西，他叫那个负责的员工你把钱包掏出来，直接在他钱包这个上司拿钱，全部钱数，还不够一千多，然后我这边先垫，你明天给我，这样子来解决。

也就是说这说明什么呢，就表示整个公司流程程序，是完全没有这种准备，完全设计不完善，乃至于当有顾客投诉的时候，这个前线人员是没有办法利用公司已有的体制来回应，所以他只能够坚决拒绝你要求退款这件事，然后等到这个上司，等到你闹了，闹的那么严重，影响闹大了，那么这个上市也出来了，上市觉得必须解决，但这个上市是同样没有已有的准备制度来解决，他的办法就是你自己掏钱。

周轶君：拿权威，对，你说的这个其实有点像你刚才讲的那个，就是那个网红的那个会议，为什么那个人不能够提前给人家订一间房呢？他肯定还是忠于职守，他觉得我给你订一间房，我的老板可能会不高兴，因为这个预算谁出呢？他可能还是想的是我在做我份内的事儿。

梁文道：对。

周轶君：好多时候他处于这个职位的人，他只能想这么一点局限的事儿，他没有办法作为一个就是说独立来解决整个事情，没有变通。

梁文道：也没有要求他这样子嘛。

窦文涛：我不知道，因为我觉得这是不对的，就如果大家都觉得非得这样才能解决问题，但是我想，家辉你在国外也流行，全世界都这样吗？

马家辉：我先说回香港，我有个非常相似的例子，所以我刚听得非常的郁闷，当时我真的应该找你来。

周轶君：你在淘宝开个新业务，专门帮人闹。

马家辉：替人维权。

周轶君：对对对。

马家辉：没有，因为我也不是没闹，可是我的粤语还讲得比不上你，所以没有用，我用的策略跟你蛮像的。

窦文涛：你想怎样。

马家辉：我用的策略跟你蛮像的，我是买一张按摩椅，去试用过，他也是答应我三个礼拜内有，结果没有，然后每一次打跟你好像，搞不好同一家公司，你是买什么，电视，我是按摩椅，那种什么按摩什么，然后一次又一次，每一次都说对，还在海运当中。

窦文涛：是吧，香港就爱这个轮船。

马家辉：气得我爆炸，然后呢，而且有时候你要不要闹有一个关键，除了你个人有没有修养以外，就是对方的态度，你知道吗，我那个对方的态度，他不是不礼貌，他是太礼貌，完全好像一个电话录音这样回答。

不管我怎么样说，不对劲，这样不行，答应了这个那个，讲完了，他都再把他台词，而且用那种好像人工声音的，明明是个人你知道吗，然后一直讲一遍，对不起，先生，我们公司的规定是就讲一遍，好像机器声音，我就火了，就这种态度，然后我就直接说，我说小妹妹，你明明是人哪，怎么你要假装机器讲话呢，然后我也开始发飙，而且骂这种事情是这样的，你刚开始有一点点不高兴开始骂，你越骂越凶，越凶越骂，越骂自己越凶这样。

窦文涛：对，最后把你平生的压力全部释放。

马家辉：爆发，大爆发，我是何等文雅的人，对不对？也跟你一样用粤语来骂。

窦文涛：你还能用什么语。

马家辉：而且我的策略也一样，也是动之以情，说你知道吗？这个按摩椅不是买给我的，买给我妈，明明我买来做脚底按摩，你知道我妈几岁吗？我妈98了，我是她生日，因为我怕你听成生育，98岁，我妈生日礼物，生日能够过时才送吗？你家里没有老人吗？假如你家有老人，有个98岁老人你会有什么感觉？也是讲得我自己都快哭了。

窦文涛：老人辛苦了一辈子，九十岁想躺躺按摩椅你都不给。

梁文道：九十八年来。

马家辉：你知道1937年日本人进攻，讲了。

梁文道：抗日。

马家辉：对。

梁文道：你讲过抗日吗？

马家辉：我的天哪，真的讲得自己想哭了，后来什么呢，她当然也是假装机器的声音嘛，对不起，因为我们公司，又是再讲，没有用，后来我就去投诉，消委会，香港消费者委员会，然后还是没有用，到最后就是，我真的那一阵子连睡觉，都躺着梦到我的按摩椅，你知道吗，所以我听到你的个案。

周轶君：你还是没成功。

马家辉：没有成功，到最后好不容易等了两个半月，很好玩，她才打给我，马先生恭喜您，按摩椅来了，我就一听当然很高兴，可是我要压抑下来，还要调侃她，同一个服务员嘛，我说现在送给我也没用，我妈死了，我想让她难过一下的。

窦文涛：她上吊的心都有。

马家辉：然后我说我妈死了，你知道吗，小妹妹什么的，她不晓得怎么反应，我听她声音很好玩，想笑又不可以笑。

梁文道：因为真的很好笑。

马家辉：我明明说。

梁文道：对不起。

马家辉：送给我妈生日，我妈死了椅子才来。

窦文涛：你碰见了个无情的。

梁文道：熬过来抗日，过了98年就欠这张椅子。

马家辉：好好玩，所以那个没有用，所以你厉害。

窦文涛：对，香港也有理性的例子，我前两天也看到过一个，就是还是一个内地的游客在香港买了一个化妆品，我觉得香港这个消委会，他他自己亲身经历，他就说他找那个店里的，店里也是不管，拖，然后他就找香港消委会，香港消委会还真给他回复，而且就是三条就是什么，第一条你到什么地方跟他们发邮件，然后他们回复；然后第二条如果他们不回复，我们消委会有人可以跟你一起去找他们；如果这一条再解决不了，第三你可以沿用什么法律向它提起诉讼，而消委会还可以提供必要的法律援助支持。

马家辉：那个消委会做很多事，除了这个呢，还会定期对各种商品做调查，然后公布调查结果，可是前一阵子香港，五月份发生了一个事情蛮惨的，我觉得蛮惨。

我们作为消费者当然有保障，他干吗呢？调查那个香港在很多店铺卖的那个鱼生，三文鱼那些，鱼生，然后就说有什么三文鱼百分之多少的是有虫，含菌，有虫，那保温处理得不够好，对于我们消费者当然好，对不对，就不敢吃，小心吃。

窦文涛：可是反过来说，你像咱们一开始说的这个网购平台上发生的这种，你说你承诺七天什么无理由退货，它反过来说，他有些消费者也鸡贼，你说有没有，因为我听他们讲这个客服，经常也给逼得精神崩溃的，就是说因为他每天他等于是垃圾桶，全是像我这样的，你知不知道两个月没电视看了。

马家辉：知不知道我妈死了。

窦文涛：对啊，一般情况下，本来你这个商家，你就是哪怕赔点损失，就应该尽心尽意的帮这个消费者把问题解决了，你最后闹大了你也是那么解决的，那么为什么一开头不这么解决？

梁文道：我觉得这个事情真的是一分钱。

窦文涛：还是说到最后闹大了那么解决，从真的公平的角度上讲，有点不公平。

梁文道：当然，我觉得所有这种情况是有问题的，就是因为凡是一个事情要去到闹的地步才能够得到解决，就像我刚才举那个例子，其实说明你平常的这方面的制度应对准备有问题，这个制度只是公司制度或者各行各业自己的制度，对这种情况的预估太低。

但是呢，另一方面我觉得回头要讲，我觉得这个事情也是要看你的消费等级，很现实的，中国比较惨的是你买个奔驰，它的这个服务都可能会出问题，我觉得这一回它那个奔驰那个事件，让人最跌眼镜的是这个地方，因为那个不是个普通车，那是奔驰，我们会觉得奔驰不应该让事情发展到这个程度才对。

因为理论上讲，就如果你消费够高的话，你得到那种服务或者那种店愿意在这种事情上面的亏损的预算空间都很大。就像你刚才讲那个打赏一千万的，又比如说像我刚才举例子，像澳门赌场那种，比如说接待一个贵客，全程就私人飞机飞过去，总统套不用多说，就澳门机场去酒店那一短短距离给你来一个劳斯莱斯。

然后车上有个人给你按摩什么的，然后他当然到最后可能你还会赢这个赌场一把，但是这个赌场无论如何他觉得这个事情必须做到，因为你消费那么高，然后我花多少钱都值得。

比如说我也试过住在一些酒店，出了些什么事儿，比如说干洗把一件衣服给弄不见了或怎么样，那它恨不得就是，我有没有讲过我住过一间酒店，就有一回在他酒店吃了东西拉肚子了，然后我没有想过要闹任何事，我就是打电话下去，你们有没有那种药，比如说我刚刚拉肚子了，怎么回事。

窦文涛：多善良。

梁文道：然后呢，他就说怎么了，我说好像刚刚吃东西，你在哪吃的，我说在酒店，然后那边接下来太严重了，那天晚上其实我没好睡，我说你们别这样，就酒店先来了一个老外总经理，而且看得出他是家里回来的，不在店，先是在店的经理也来了。

然后那个总经理跑回来，怎么能够这样，然后说我们现在送你去看医生，我说不用，我想到在北京半夜去看大夫就头疼，然后说我要药，他们说就只要药吗，然后跟着呢，我们去找，然后过来一会儿来了十种药，然后他们说跟我分析，十种药怎么样怎么样，你想哪一种好，然后跟着再说，北京太干了，然后来了两部加湿器，再过来一会儿，又来了一群人，我说这回又干吗，抬了一箱水，这个加湿器呢别人用普通水，我们矿泉水倒进去加湿，搞了我三四个小时，我宁愿我继续肚子痛，你都别这样。

窦文涛：这都是为了核心的那件事。

梁文道：对，但是问题就是说，我觉得这个就是你在什么样的地方消费，你付出多少钱，它为了要解决你任何不满，通常的预算的代价就会越高越高。

所以我觉得奔驰那个事件其实正好是一个极端的冲突，就一个是女研究生，另一边是奔驰，假如这件事我们换成不是个女研究生，就随便说吧。

马家辉：像大叔吧。

梁文道：一个大叔吧，五十多岁的大叔，60岁的大叔还没。

马家辉；五十多岁的大叔，说老点，然后跟着来一个不晓得哪来的，比如说印度什么牌的汽车，谁偷偷进口的这么弄一弄，你这么闹的话我们就觉得这就不是一个新闻了，对不对，因为你东西贵嘛。

周轶君：对，对这个4S店我也，它可能还不是直接面对那个奔驰嘛，不是4S店里面的人还赚她什么服务费，又说不能够转账，不能够什么，都是通过那个微信。

窦文涛：这也是她后来投诉的，就是金融服务费。

周轶君：对，就所以她不是直接面对品牌，我觉得后面还有好多其他事儿。

马家辉：对，而且在香港，你碰到各种的消费问题要投诉，我们这么闹是一种策略，我后来发现有其他的策略也有效的，第一种是。

窦文涛：教教我省劲儿的办法。

马家辉：第一种是什么？讲英文，你突然换了一个平台，跟他讲英文，很奇怪，香港就是那比较歧视的、比较崇洋吧，好，他就愣了，可能他一般都不太会，用妥当的英文来回应你，你知道吗，所以他就让给你了，只好说OK，对不起先生，然后当然不一定百分百有效。

我有一次也是这样讲英文，结果对方英文讲得比我好，好太多了，那我只有说，对不起，OK。

窦文涛：不投诉了。

马家辉：不投诉，还赔钱。那另外一招呢，这几年我觉得有效是真实的，因为去香港一些买店买东西，有时候餐厅也好，服务不好了，我有时候会我会故意这样说的，我说怎么香港会沦落到这个地步，也是很动人的很悲情地跟他讲。

窦文涛：有这种胸怀天下的人的感觉。

马家辉：然后摇摇头，我觉得对方他坦白讲，他服务态度不好，可能有他的困境，比方说客人很多，一天要服务好多人，或者说真的碰到很多无理取闹的客人，对不对？他有时候忘记了。然后说觉得我们没有要求嘛，觉得就拿东西，端了一杯东西就丢了就走了，我们是期待他这样子放下来，这样才叫服务这样，然后通常我一讲说怎么香港会变这样子，我说香港沦落到这样。

梁文道：他诉诸于一种香港人的尊严是什么？

马家辉：没错，他真的会愣了一下，然后转头过来了，服务态度就好了，变好了，真的，我就直接说，然后有时候加多加一两句，就说我们不应该是这样的，香港不应该是这样，很有效我告诉你。

梁文道：但我跟你讲，这个也是看地方，我们不要忘了香港还有另一面，香港另一面什么呢？你刚刚说杯子给你一杯饮料该是这么来，怎么会呢？你不要忘了香港最多大陆游客来的几家名店，那种茶餐厅名店杯子是这么来的。

梁文道：是，你没见过吗？就侍应的手是插进去，然后你跟他说。

周轶君：我有一次跟他说，我说不要这个手这样那，然后他说，然后他跟我说不烫。

梁文道：对，你还知道吗，就是有游客第一次来看到这个饮料奶茶是这么来的，手指头泡进去洗他手指,再到你嘴里，跟他讲，他说怎么样，不乐意过主啊，他是意思就是说过主就是说不高兴去别家店。

有什么呢，因为香港还有另一面，就香港式的服务，大家都以为很多游客来香港都觉得应该得到好服务吧，其实不是。

窦文涛：感觉现代化嘛。

梁文道：不，香港的另一面就是其实真的是有很多服务很糟，并且这种服务招糟是大家心甘情愿被他服务糟的店，比如说有些店，香港很多名店，尤其那种吃牛吃面、喝粥的店，好几家这种店都是出了名服务态度糟，然后大家还要去，就是他家东西真好吃，乃至于久而久之，甚至这个东西会成为一种神话。

我见过几个有名的美食家，一些老前辈就写说这家店服务态度极恶劣，但是他能那么恶劣，就说明他家东西真好，所以这就变成一个神话了。

窦文涛：有时候在你们专栏作家的笔下，也写出一种受虐的快感，骂得我真舒服。

梁文道：这个就让我想起，是不是伦敦唐人。

马家辉：旺记。

梁文道：你知不知道，那年去伦敦，你有没有去旺记。

窦文涛：中餐厅。

梁文道：唐人街，那驰名天下的餐馆。

马家辉：云吞面，粥，什么都有。

梁文道：叉烧饭也有，那个唐人街很多老外都去，而且很多伦敦人觉得一生起码得去一回的餐厅，他那个盘子上来，飞盘一样，恨不得要你去叼，然后呢态度极为恶劣，然后但是门庭若市，那为什么呢？后来我就看到很多老外在写，就是为了要去见识这个。

周轶君：就是到底是有多恶劣，对对对。

梁文道：对，它成了它的服务。

窦文涛：成了一种小文化，

梁文道:没错，所以而且这也是香港人开的，也就是说香港其实是有这一面的，不要以为他真的就是得对你服务多好。

周轶君：所以就是说如果以后有人在香港得到差的服务，就不要抱怨了。

梁文道：我们日常也是这样，这不是，我看到很多有些游客说什么被香港人歧视，我觉得有时候我们谁去都是这样。

窦文涛：没谁他们客气过是吗，所以你说这个服务和这个被服务，文道，我记得过去这个许老师经常说，之前的一种经济学理论认为市场上的人都是理性的，比如说你一定要买便宜的，对吧？你不会故意找别扭，不会故意找骂你的店去吃，这叫理性。但是后来又出现一个经济学的理论，就发现了生活中充满了非理性的现象。

周轶君：那流量是什么呢？流量是不是一个非理性的一种循环呢？我现在觉得就是你今天在中国你做任何事情，你跟别人谈，第一件事情人家跟你讲流量对不对，就是好像你今天活成一个人，就是你要么是能够我们讲那些带货的人，就是你是能吸这个流量的人，要么你就是个贡献流量的人。

现在社会上就这两种人嘛，大家都在这个流量的圈子里面，然后那东西你要不要，其实你也不是很清楚，然后你就会扑上去，我前两天刚从日本回来的时候，就在马哥机场免税店，我是帮人带东西，我真的我最近是什么？我没有任何东西，就是我想买的，我看到乌泱泱的那个队伍排着，我想这些你们都真的需要这些东西吗？然后真的我就说，肯定他们买的都是那几个非常红的款你真的需要吗？

马家辉：他们跟你一样替别人买。

周轶君：好吧。

窦文涛：你也是带货女王。

马家辉：对啊，代购。

梁文道：大家都是同样的目的来的。

周轶君：但是我的意思就是说这个流量的这个圈，这个怪圈把你弄的就是一种非理性消费，你关注的是那几个东西，可能你根本就不需要。

窦文涛：就是非理性，所以为什么我老讲理性和非理性呢，非理性是带来流量的一个招儿，非理性有可能是你发自内心的，但也有可能是被别人忽悠起来的。

梁文道：塑造出来的。

窦文涛：好，咱们回到理性，回到理性。

END