

火车票“套路代购”当刹

如果平台一味贪图小便宜,无异于砸自己的招牌。互联网行业向来竞争激烈,坑蒙消费者无视用户感受的,迟早会被抛弃。

敬一山

随着春运临近,抢购火车票的话题也在逐渐升温。网上购票、手机支付等快捷服务成为越来越多人的选择,然而便捷的背后却藏有消费陷阱。最近有大量消费者爆料,在一些第三方平台购买火车票时,总是遇到火车票捆绑销售并且默认勾选的情况。

比如,在同程艺龙火车票购票页面,一张54.5元的京津城际二等座高铁票,自动

显示要支付77.5元,因为默认用户勾选了高速出票服务;用户当然可以手动取消,但刚取消这20多元,付款的时候又变成66.5元,原来系统又默认勾选了所谓优质用户的特惠服务。用户就算再次发现这个坑,想要手动操作取消附加服务时,系统会显示行程重复,又自动跳转到了原订单。看完这个过程,真是让人哭笑不得。为了多收用户一点钱,这些平台可谓挖空心思、锲而不舍。这不是个案,舆论也有过多轮批评吐槽,但类似的手法在多个APP上仍普

遍存在。

一个想谋求长远发展的互联网平台,不应该总是钻营这种下三滥的挣钱伎俩。就拿代买火车票来说,用户需求比较高的时间段无非就是春节假日期间。因为大家急于出行的刚性,只要能买到票,哪怕多付一点钱也不会太计较。如果消费者在偶尔的使用中,发现这个平台规范、高效,那以后还有可能使用其他功能。相反,如果平台一味贪图这点小便宜,那无异于砸自己的招牌。目前被媒体曝光出来的几个平台,商业信誉受损已是客观事实。

一个新型的互联网企业,平时还要花重金去公关推广,但是目标消费者使用时,企业却不珍惜通过服务推广自己的机会,挖空心思地坑蒙拐骗,这样的企业无疑是短视又愚蠢的,长此以往,无异于是自掘坟

墓。因为随着用户维权意识的觉醒,相关法律环境的规范,类似套路的风险肯定会越来越大。

马上就要实施的《电子商务法》明确规定,今后搭售商品或者服务,应当以显著方式提示,不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。如果违法,情节严重的可以并处二十万元以上五十万元以下的罚款。互联网企业还是应该早点规范自己的行为,否则损失的不仅是口碑,还有可能是实实在在的利益。

互联网行业向来竞争激烈,没有哪个企业可以一直安享垄断地位为所欲为。坑蒙消费者无视用户感受的,迟早会被抛弃。奉劝各互联网售票平台,搭售这种已经人人喊打的套路,今年春运还是别玩为好。



销户难

想把手机号销户,却发现要到号码归属地才能办理;把身份证原件和委托授权书寄送给亲友代办,却会影响个人出行……如今,不少群众反映,“手机号异地销户难”问题迟迟难以解决。对此,工信部要求三家基础电信企业2019年1月1日起在全国正式提供手机号异地销户服务。这正是:销户遇到难题,办理只在属地。告别千里辗转,改革为民谋利。

曹一 图 洛汐 文

贫困县学生倒掉免费奶该反思什么

在我们看不到的地方,还有多少营养餐被“辜负”?这绝不是孩子们的错,而是我们并没有真正从他们的立场出发,来将心比心地做好营养餐这份事业。

然玉

近日,一段“贫困县学生把牛奶倒水沟”的视频在网上热传。事情发生在湖南邵阳隆回县一小学,校方表示,被倒掉的奶是政府免费发的营养餐,天气冷学生喝不完;学校规定牛奶不能带回家中,学生担心时间长了牛奶会变质、过期,所以才将牛奶倒掉。

贫困县的背景设定,让这一幕“弃倒牛奶”显得更加触目惊心。一群小学生集体倒掉牛奶,这或许很难归咎于孩童的懵懂无知,而更应该视作学校管理失误、引导不当的恶果。校方回应中,诸如“天冷喝不完”“牛奶不能带回家”之类的说辞,尽管解释了“为何牛奶会被倒掉”,却也留下了更多疑问。

其实细想开去,学校所给出的几条理由完全不成立。既然知道“天冷喝不完”,为何不想办法给牛奶加热?为何一定要强迫学生不把牛奶带回家?更合理的做法,是学校充分告知学生和家長有关牛奶保存、食用的注意事项,并允许他们在“喝不完”的前提下灵活处理。这样,既能做到物尽其用避免浪费,还能真正体现家校联动,最大程度维护孩子们的利益。

从某种意义上说,此事并非孤例,其他一些学校所谓“营养餐”被丢弃、被糟蹋的案例也不在少数。究其原因,很大程度上是因为许多学校的营养餐都是单一的“牛奶+面包”,很少有热菜热饭提供。日复一日,学生们当然容易吃腻,尤其在冬天,冷牛奶、冷面包更是难以下咽。

而即便是“牛奶+面包”的供餐模式,在现实操作中也是状况不断。其中比较集中的问题就在于“招标”不透明,某些地方并不是进行全市场的择优采购,而是优先选择本地厂家作为供货商。由此导致的结果是,大量不知名的小品牌、杂牌子充斥供应链,甚至还衍生了以“乳饮料”充当“纯牛奶”的乱象。邵阳发生的这起案例中,被倒掉的实际是所谓“草莓味学生牛奶”,而其生产者就是隆回县本地的一家乳企。

最近一两年,关于营养餐供餐模式的反思从未停止。一些地方已经先行先试,推动“冷餐向热餐”转变。而贫困县学生倒掉免费奶这样的个案再次表明,营养餐“冷餐升级热餐”刻不容缓。如果说,那些被倒掉的牛奶是大庭广众下的浪费,那么在我们看不到的地方,还有多少营养餐被“辜负”?这绝不是孩子们的错,而是我们并没有真正从他们的立场出发,来将心比心地做好营养餐这份事业。

电话标记岂能“任性乱标”

不管恶意标记电话号码是谁所为,这种行为无疑损害了手机用户以及有关机构的合法权益。因此,手机用户一旦发现自己号码被任性标记,可依据相关法律来维护自身的权益。

冯海宁

来电显示是一种基础的电信服务,智能手机还会显示特殊的标注,比如有的号码就被标注了广告、骚扰,甚至是诈骗电话的备注,这在一定程度上方便了用户选择接听。然而,贵州的江小姐最近遭遇一件奇怪的事情,公安机关的咨询电话在她的手机上竟然显示标注是诈骗电话。

“电话标记”也是一把“双刃剑”。最初主要是为用户拒绝骚扰电话提供便利,但如今“变味”了,不少正常使用的用户手机号码或者公共服务号码被人标记为广告、骚扰甚至是诈骗电话,这显然带来了很多问题——用户正常拨打电话会让对方误以为是骚扰而被拒绝,公共服务号码无法发挥正常功能等。

譬如,多地公安热线被标为“骚扰”“诈骗”,对此,公众如果不敢拨打和接

听,就会影响公众与公安机关正常沟通,也不利于公安机关正常执行公务。再如,某献血热线被标记为“诈骗电话”,既影响献血者献血,也影响用血者用血,还对血液中心工作造成不良影响。因此,电话标记变成“任性乱标”须引起重视。

究竟是谁把正常电话号码标记为不实信息,以及恶意标记的目的是什么?恐怕很多人想知道答案。从记者调查情况来看,并不容易找到标记的源头,比如血液中心献血热线被标记为“快递送餐”,记者付费后查询到系某移动平台标记,然而该平台又说是用户标记的,似乎难以找到真正标记者。

笔者以为,尽管不排除个别人搞恶作剧或错误操作,但多数“任性乱标”可能有不良目的。比如公共服务号码被标记不实信息,可能是某些人对相关机构不满意,通过恶意标记来泄愤。很多个人手机号码被任性标记,既有可能是

熟人背后所为,也可能是某些电话号码取消机构暗地里所为,即通过恶意标记获取利益。

不管恶意标记电话号码是谁所为,这种行为无疑损害了手机用户以及有关机构的合法权益。因此,手机用户一旦发现自己号码被任性标记,可依据相关法律来维护自身的权益。比如侵权责任法第36条规定,网络用户、网络服务提供者利用网络侵害他人民事权益的,应当承担侵权责任。

从监管的视角来说,有必要对电话号码标记软件进行规范化管理。比如,用户对他人电话号码进行标记时,平台方面要有核实机制;多少手机号码对一个号码进行标记才能显示,要有统一标准;要给被错误标记的用户提供权利救济渠道,及时取消错误标记,还应该提供可追查错误标记源头的服务等。

鉴于电话号码被错误标记的情况越来越多,一些公安热线、献血热线被错误标记后不良影响很大,因此,有必要进行一次全面整治,包括:公安机关应该介入调查,看看任性标记背后有哪些问题;电信部门应该通过技术手段识别错误标记;立法部门要完善相关法律法规……