

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然同意的选项。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

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，多地公安热线被标注为“骚扰”“诈骗”，对此，公众如果不敢拨打和接

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……

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，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长有关牛奶保存、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、冷面包更是难以咽下。

而即便是“牛奶+面包”的用餐模式，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。