

消保委公益诉讼是敢于碰硬更是完善职能

消协直面问题、敢于碰硬,不仅可改变消费者遇到侵权只能单打独斗、维权成本高昂的被动局面,也可实现消协职能的回归与完善,赢得社会公信和美誉。

刘效仁

1月5日,江苏省消费者权益保护委员会发布消息称,依据相关法律赋予的职责,已对百度涉嫌违法获取消费者个人信息及相关问题提起公益诉讼,南京市中院日前已正式立案。

此前,江苏省消保委对27家手机APP开发企业调查时发现,普遍存在侵犯消费者个人信息安全的问题。其中,“手机百度”“百度浏览器”两款手机APP在消费者

安装前,未告知其所获取的各种权限及目的,在未取得用户同意的情况下,获取诸如“监听电话、定位、读取短彩信、读取联系人、修改系统设置”等权限,已超出合理范围。然而在江苏消保委多次催促、公开监督下,百度仍“拒不整改”。

在一些巨头企业面前,消费者处于相对弱势的地位,对于自身合法权益被侵害的情形要么后知后觉,要么维权艰难。长期以来,消协在帮助消费者维权等方面取得不少成就,但囿于自身没有行政执法权

与处罚权,很多时候难免“力不从心”。眼下,江苏消保委强势约谈侵害消费者权益的企业并要求其整改,不仅给了消费者信心,对侵权方以震慑和警告,更对其他地方的消保委起到表率作用。

不愿低头认错整改,或许有不屑一顾的成分,也或许有更多商业利益考虑,不论出于哪种因素,侵害大众权益还想蒙混过去,显然打错了算盘。一方面,根据消费者权益保护法、网络安全法等相关规定,经营者收集、使用消费者个人信息,应明示收集、使用信息的目的、方式和范围,符合正当、合法、必要原则,并经消费者同意;不应超权限获取,更不得违法收集。

另一方面,修改后的消费者权益保护法规定,对侵害众多消费者合法权益的行为,消费者协会可以向人民法院提起诉讼。最高人民法院还专门出台司法解释,

明确消协可提起公益诉讼的五种情形。也就是说,如今的消保委,即便没有执法权和处罚权,也可以不再是“和谐委”——手执法律利器,看谁敢再越雷池一步。

事实上,除了此次江苏消保委约谈并督促相关违规企业整改、对“拒不整改”者告上法庭外,此前中消协、浙江消协也曾分别为广大消费者提起过公益诉讼。消协直面问题、敢于碰硬,不仅可改变消费者遇到侵权只能单打独斗、维权成本高昂的被动局面,也可实现消协职能的回归与完善,赢得社会公信和美誉,还将改善当下消费者与商家利益博弈的格局。

此次公益诉讼不仅以要求百度停止违法侵权为目的,更是促进整个手机APP行业高度重视和自觉保护消费者信息安全的契机。只有安全的产品,才是符合广大消费者需要、符合市场规律的产品。



“网红”餐饮店

“网红”面包店,被举报长期使用过期面粉;“网红”餐厅门店遭消费者集中投诉,结果在食品样品中检出沙门氏菌……如今,“网红”餐饮店食品安全问题越来越引发公众关注。据调查,不少餐饮店在借助网络走红后,往往快速扩张,甚至“超负荷经营”,这给质量把控带来不小挑战。

曹一 图 张凡 文

勿将阻碍高铁发车当作“小恶”而放纵

不要因为未造成严重后果而将阻拦高铁作为“小恶”而放纵,否则就会形成规则人人可以践踏,底线谁都可以突破的“破窗效应”。

史奉楚

1月5日,安徽合肥高铁站一列开往广州的列车上,一名带着孩子的女子以等老公为名,用身体阻挡车门关闭不让高铁发车,并让列车员通知检票员放行其老公。后该事件得到处理。目前,铁路警方已对该女子作出处罚。

在推进依法治国进程,树立全民规则意识的背景下,理当依法追究该女子的法律责任。这既是维护高铁等特殊交通工具运行安全和不特定乘客人身安全及其他权益的需要,又是倒逼人们尊重规则、敬畏法律的现实需求。

从三岁小孩到成年人,都知道上学不能迟到早退、上班不能迟到早退这样简单朴素的道理。作为外出乘客,更应该清楚列车、航班的发车、起飞时间,以便尽早妥

当安排。也就是说,这是一个常识:列车、航班等特殊交通工具具有固定的运行时间,除非因为天气等不可抗力,不会因为某个乘客的迟到而“晚点”,迟到的乘客应自行承担不遵守规则的后果。

而仅仅以“我老公来我就走”的理由,使用身体堵住高铁列车门,阻碍高铁发车,毫无疑问是极度自私地在破坏规则。并且,工作人员让她上车或下车,她却一手死死抓住车门,可见其不是不懂任何规则的无知者,而是明知规则依然要强行破坏的“无畏者”和撒泼者。

可以说,该女子将一己私利凌驾于公共利益和公共秩序之上的行为,不仅是单纯地破坏规则,很可能带来其他严重后果。尤其是,在轨道、航线资源有限和固

景下,人为因素导致的几分钟“晚点”,就可能产生可怕的“多米诺骨牌效应”,导致其他列车或航班大面积晚点,甚至带来安全隐患。

根据治安管理处罚法,非法拦截交通工具,影响交通工具正常行驶,最高可处10日拘留。此外,假如造成公共秩序混乱,或者有其他严重后果,还有可能构成犯罪,受到严厉制裁。多数侵害公共利益的行为均属于“行为犯”,只要当事人有相应行为,就已构成违法甚至犯罪,并不以造成严重后果为前提。

简而言之,建设法治社会进程中,必须尊重规则,用刚性追责维护规则的严肃性和权威性。相关部门不要因为未造成严重后果而将阻拦高铁作为“小恶”而放纵,否则就会形成规则人人可以践踏,底线谁都可以突破的“破窗效应”。只有提高执法人员果断制止违法行为的临场处置能力和水平,并“不以小恶而放纵”,严肃追究任何破坏规则的行为,方能树立规则的权威,让社会更有序、公众更安全。

春运客流首次不增长是提升服务的契机

有关方面不妨把“客运总量首次不增长”当成春运服务的转折点,即春运应当由“量”进入“质”的时代。

冯海宁

2018年春运从2月1日开始至3月12日结束,共计40天。九部门联合发布《关于全力做好2018年春运工作的意见》预测,2018年春运全国旅客发送量将达到29.8亿人次,与上年春运基本持平。这将是近年来首次出现春运发送量与上年春运持平的情况。

无论是节前集中返乡还是节后集中返城,每年春运对交通运输系统都是一次巨大的考验。但今年客运总量首次出现不增长,意味着交通运输系统整体压力不会像往年春运那么大——客运总量不增长,而整体交通运力依然在不断增长。

可以说,近年来春运主要是围绕“量”进行服务的,即尽最大努力把想回家过年的旅客都安全运输到目的地。今年春运客运总量不增长,如果未来几年保持这种趋势,显然不能只考虑“量”了,还要充分考虑春运服务的“质”。

对于各种运输企业而言,提升服务的“质”,不仅有营利机会,还能重塑形象。对广大旅客而言,也希望享受更好的春运服务。有关方面不妨把“客运总量首次不增长”当成春运服务的转折点,即春运应当由“量”进入“质”的时代。

需要说明的是,强调“质”不是要脱离“量”,而是在保障发送量的基础上,进一步提升服务水平、服务效率、服务满意度。多年以前,很多人为了抢一张春节回家的票费尽周折。近些年,随着交通运力和服务质量提升,情况不断好转,但仍与公众期待有一定距离。比如中消协发布的《2016春运铁路客运服务体验式调查报告》显示,“黄牛党”、拉客、禁烟区吸烟等违法违规行为依然存在。

从有关部门到各运输企业,都不能再满足于旅客发送量。一方面,在春运期间严格按照相关行业服务标准,如《民用机场服务质量标准》《铁路旅客运输服务质量标准》等,服务出行旅客;另一方面,以问题为导向,完善春运服务质量,既可以根据以往暴露的问题,也可以通过旅客调查来完善服务。期待各方以春运客运总量不增长为契机,推动“大交通”领域及时转型升级,推进春运供给侧改革。