

# 反“网络霸王条款”需要互联网思维

在移动互联网、人工智能、大数据等新技术飞速发展的当下,新模式、新业态、新产业接踵而至。与此同时,新的消费纠纷不断涌现。点餐时需要下载客户端、在线预订没享受到服务却遭商家不退款、APP不给授权就不提供服务……这类“网络霸王条款”让很多消费者措手不及、心塞不已。

如今,越来越多的消费者和商家都向网上转移,与网络有关的消费侵权行为自然越来越多,再加上相关法律法规和行政监管还没有完全适应互联网时代的新模式、新业态、新产业,就会出现越来越多商家通过“网络霸王条款”等去实现利益最大

化,而消费者则变成了新型“霸王条款”的受害者。

虽然新型“霸王条款”与传统“霸王条款”本质是一样的,都是商家单方面制定消费规则、任意扩大经营者权限,排除、剥夺消费者权利等,看上去也在现有法律法规约束范围之内,但是,新型“霸王条款”更有互联网特点,侵权方式也更为隐蔽,这就增加了监管的难度以及消费者维权的成本。

眼下亟须完善《消费者权益保护法》《合同法》等法律法规,使法律能更好地适应互联网发展。市场监管的重点也应从线下向线上转移。由于网络时代商家的侵权

方式不同,监管者也要尽快适应新模式、新业态、新产业背景下的侵权方式。

应当看到,互联网技术发展虽然为商家侵犯消费者权益提供了便利和机会,但如果监管者善于利用互联网、大数据等新技术反“网络霸王条款”,就能弥补监管力量不足。在监管层面,还可以考虑分类、分级设立消费侵权黑名单。比如在线旅游预订、餐饮类APP等,都应该纳入白黑名单管理,不管是“霸王条款”还是其他侵权行为被消费者投诉,一旦达到规定标准都应该列入黑名单,有关方面应当随时在相关网站上公布黑名单,或者向行业消费者定期推

送黑名单。

尽管互联网时代商家侵权方式更多样更隐蔽,但消费者无处不在,如果能善用消费者力量,就可以对商家网络侵权行为形成有效打击,比如强制每个消费类APP都设置一键投诉,投诉内容实现共享——监管者、消费者都能看到。

虽然包括“网络霸王条款”在内的商家侵权行为,借助互联网可以有“七十二变”,但只要监管者变成“聪明的猎人”,还是可以治理的。当然,这需要更多消费者主动参与反侵权行为,同时要做好与网络消费侵权现象打“持久战”的准备。(冯海宁)

## 马上评论



## “猪肉保供”纳入考核 体现民生优先

电话会议,要求各地严格按照省负总责和“菜篮子”市长负责制要求,坚决完成生猪稳产保供目标任务,明确要求各地生猪自给率达到70%以上,并将其纳入“菜篮子”市长负责制考核,是民生优先的具体体现。

给市长定“养猪任务”,有人可能认为,市长应该是统领全局,管大事的。而现在上面却给他们压“养猪任务”而且完成情况要与他们的考核结合起来,这可能让一些人无法理解。其实,这恰恰是以人为本,民生优先的体现。养猪利润很低,而且对生态环境等都有影响,许多地方都不把其当一回事,有的为了环境等,超范围进行禁养,反正,猪肉不够,完全可以从中西部地区进行调运。然而,由于受非洲猪瘟的影响,现在不得跨省调运猪肉,那些养猪少的省份就会有很大缺口,特别是随着中秋、国庆、元旦、春节等节日的来临,如果不加大养猪的力度,当地民众就会出现“缺少肉吃”的局面。

猪肉是民众最基本的肉类消费品,一旦猪肉供应量减少,不但可能会使肉价飙升,而且会影响各种与肉有关联的食品的价格飞

涨。猪肉供应如果真的紧张,也会使个别不法人员心存侥幸,通过走私、跨地区运输等手段贩运没有经过严格检疫的猪肉,以获取非法利益,这就会大大增加各种风险。

“民以食为天”。如何确保民众有肉吃,国家把此事放在当前工作的“首要位置”,是民生优先的具体行动。这种做法充分顾及民众的切身利益。国家给市长下达“养猪任务”,是一个让民众称道的做法。

细微之处见精神,“菜篮子”是最大的民生、最大的政治。各级党委、政府对“菜篮子”重要性的认识程度,直接决定着关系民众生活、社会稳定的程度。小小“菜篮子”,装着市民的支出,装着农民的收入,装着社会和谐,装着党心民心。安全的食品、稳定的菜价、富足的保障、繁荣的市场、正常的流通,无不是与国家、社会、民众息息相关,无不是与党的形象、政府公信、人民生活紧密相连。各地应该根据国家的要求,时刻关注老百姓的“菜篮子”,就会让民众真切地感受到党和政府对民众的关爱,就会对党和政府更加信任。

(胡建兵)

“猪肉是我国大多数居民最主要肉食品,保障供应事关民生,事关大局。”8月30日,中共中央政治局委员、国务院副总理胡春华在全国稳定生猪生产保障市场供应电视电话会议上强调,各地要严格按照省负总责和“菜篮子”市长负责制要求,坚决完成生猪稳产保供目标任务。

受非洲猪瘟等因素影响,今年全国许多地方生猪市场供应出现较大缺口。为此,国务院召开全国稳定生猪生产保障市场供应电视

## 实名制分时预约 景区此举值得推广

据报道,自9月3日起,杭州千岛湖景区将实行实名制分时预约入园。据悉,此举主要是为提升游客的旅游体验,升级服务。实名制预约入园会使游览秩序更规范,分时预约能为团体游客在预定船只、入园时提供更多便利。

近年来,除了杭州千岛湖之外,贵州黄果树瀑布、梵净山,苏州拙政园、狮子林等景区,也已推行实名制分时预约购票制度。以前游客到景区游玩,可以说走就走。不过,随着国内越来越多景区推出实名制购票、分时预约制度,人们多年养成的旅游习惯也需逐渐改变。可以说,这是顺应旅游形势发展的一种变化,同时也是旅游业管理水平提升的体现。

先说实名制购票制度。过去游客在景区内的不文明行为,即便被景区内监控视频拍下或者是被其他游客和工作人员发现,也很难确定当事人。实行实名制购票以后,再有类似不文明行为发生,景区就可按图索骥,对当事人作出处理。所以说,实名制购票有利于倡导文明旅游,也有利于景区旅游资源、基础设施保护。

再说分时预约制度,也就是游客在预约购票时就确定进入景区的时间段,不同的游客按照不同的时间段进入景区游览。这种制度设计可以对景区游客起到分流作用。这样做既可以提升游客的旅游体验,也可以有效避免拥挤、踩踏等意外事件发生。

伴随着“全民旅游时代”到来,很多景区景点都在硬件设施、旅游项目上升级换代,以最大限度满足游客的旅游需求。但是,只改变硬件设施、开发旅游项目还不够,服务水平、管理水平也同样需要提升。实名制预约购票制度就是在这方面的一种积极探索和尝试。

(天歌)

## 环保客房推新招 助力实现多方共赢

据报道,最近,杭州萧山区有一家宾馆就出了垃圾分类新招,推出了一款环保客房。

这个环保客房和普通客房的区别就在于里面没有酒店六小件,房间里配有分类垃圾袋,提倡客人垃圾分类。另外,住客可以通过垃圾分类知识答题,拍个视频发朋友圈或者抖音打卡来获得一套价值75元的旅行洗漱套装,甚至在入住时可以享受酒店协议价折扣。

举手之劳,既能尽到公民责任,还能拿折扣得实惠,何乐而不为?这是一个非常健康绿色环保而温馨的点子。某种程度上说,垃圾分类考验的是社会治理能力,垃圾分类与每个人每天的生活习惯公民意识密切相关,也与公共政策的执行能力,约束能力密不可分。一个各行其是、没有办法达成共识、拧成一股绳的社会很难在垃圾分类这件事情上取得实质性进展。大家必须踩着同一个节奏,同向而行,相互支持,才能有序推进。

萧山的这家宾馆能有这样的主动意识难能可贵,垃圾分类能不能成功,很大程度上得看市民的厨房,看商业机构的作为,如果大家都能垃圾分类做好做到位,那么这事多半就成了。

宾馆是资源消耗大户,特别是用水和用电,最理想的状况莫过于房客尽可能自给自足,房客自带洗漱用品,可以减少一次性生活用品的消耗量。大家都珍惜用水,都把空调温度打高一度,睡觉前关闭电器,像自己的家一样避免浪费,将大大降低宾馆的运行成本,宾馆就会是最大的受益者。垃圾分类也是节约资源的一种方式,值得认真对待,这些节约资源的举措只要坚持下去,一定会取得效果,一定会得到客人的理解认同和配合。

(高路)

## 双层床的质量 不能再用品事故检验

又是一年开学季。近年来,校园内双层床导致的坠床事故频发,动辄致人伤残、死亡。比如,2017年,浙江与广西各有一名大学生从上铺摔下死亡。这些事故给涉事学生和他们的家庭造成了极大的痛苦,也一再将校园双层床的安全隐患暴露在公众视线里。

那么,这种隐患可不可以避免,或者说减少呢?肯定的答案比否定的答案更残忍:这当中的很多事故,其实本可避免。意外不是巧合,而是人祸的集合。

媒体最近报道了一位从上铺摔下的女生,腰椎压缩性骨折、马尾神经压迫,五级伤残,学业中断。事后,家长将学校告上法庭,法院一审认定,“涉事双层床没有安装扶手,存在一定程度的安全隐患”。此外,脚踏板间距也不符合国标。

事实上,对于双层床,国家标准不仅细致,而且十分明确。比如,上铺护栏缺口不能大于60cm;连续两脚踏板上表面间距为250mm±50mm;安全栏板顶边与床铺面上表面距离不小于300mm……

然而,标准是具体的,匮乏的是执行。有记者随机测量了三所大学宿舍内的双层床,结果发现,上铺护栏高度均未达到标准要求,有的30厘米以上,其中最矮的还不到15厘米。而在一些电商平台检索双层床,再对照国标,很容易就能发现大量不合格产品。

面对频繁滋生事故的双层床,不能再让国标“虚置”,要使其“法力”作用在产品出炉前和之后的各个环节。不妨趁眼下的开学季,各地学校积极走进学生宿舍查验,将不合格双层床清理出去;各地市场监管部门开展对生产厂家和网购平台的排查,避免有安全隐患的双层床流入校园。国标只是一个安全底线,如果连底线都守不住,何谈保障学生最基本的安全?

(与归)

## 观察 南北

### 科学辟谣平台启动 辟谣也需“国家队”



据报道,由中国科协、国家卫健委等多部门打造的“科学辟谣平台”,8月30日正式启动。各大网络平台将疑似谣言汇聚到该平台后,这些信息会被用人工智能和人工相结合的方式识别,识别结果再返回原网络阻断谣言。据介绍,该平台已有516位专家入驻,涵盖食品安全、营养健康、航空航天等14个领域。

近年来,我国互联网经济发展迅猛,但随之也出现了一些问题,网络谣言时有出现。塑料大米、棉花肉松、喝牛奶能致癌等食品谣言频现;有的政策还没出台,各种小道消息满天飞;有的故意传播污染、地震、疾病等不实消息。

散布谣言者抓住人们“宁可信其有不可信其无”的心理,散布危言耸听的网络谣言。这些谣言误导了公共舆论,扰乱了社会秩序,影响了人们的正常生活。不仅会造成人心恐慌,有的还会给行业 and 产业发展带来巨大损失,甚至也使国家的一些好政策遭到误解,严重影响政府公信力,民众对此深恶痛绝。

以往,对于一些谣言,大多各地各说各话,各自为战。一些地方在出现谣言后,有关部门虽然在第一时间出来辟谣,但辟谣并不符合事实,或者用一些含糊其词、模棱两可的话来辟谣,以致谣言越辟越乱,引起舆论反弹。

现在,有了“科学辟谣平台”,有众多来自各个行业、各有专长的专家助阵,可以通过权威发布、权威回应、权威求证等方式,使民众获取权威的辟谣信息,实现指尖即时查证,确保辟谣信息真正做到权威、及时、准确,从而起到大数据精准识谣、联盟权威辟谣、多终端立体传播、关口前移防范的作用,必将对网络谣言形成强有力的阻击。

当然,要杜绝谣言,还需要全链条治理。只有相关各方联合行动,在谣言的源头铲除谣言产生的土壤,及时辟谣、依法惩处造谣者等各个环节都做到位,才能让“科学辟谣平台”轻车上阵,更有效地发挥作用,让谣言无处遁形,不攻自破。

(胡建兵)