

违规搭售成风,谁来为消费者撑腰

本报评论员
魏英杰



当下的消费者保护机制过于繁琐,既挫伤了消费者维权积极性,也在客观上保护了平台的利益,这样并不利于消费者力量的发展和壮大。

携程捆绑销售酒店优惠券、贵宾通道、景点门票等增值服务,经过多次曝光,估计大家都知道了。但是,很多人可能不知道,携程上面卖的保险也有猫腻,前两天被上海保监局给罚了40万元。

这么干的还不止携程,其他在线旅行服务平台也存在类似潜规则。哪怕是携程挨罚后,同程旅游网、去哪儿在机票等销售结算环节,仍然默认勾选了航空意外险、延误险等选项。说到这里,大家估计都想起来了,原来这里头也有套路啊。

许多旅客买机票的同时会买保险,所以可能没注意这一块。但是,对那些有所取舍的消费者,这就是一件让人崩溃的事情。携程倒也不是没有相关资质,而是没有明确列出承保主体和代理销售主体,也没有具体披露消费者所投保的保险产品适用哪家公司条款及相应备案号。这也是保监部门对携程作出行政处罚的原因。这实际上剥夺了消费者的知情权和选择权。

在线平台这么做,背后的原因在于:一方

面,由于各大航空公司自行开通网上购票渠道或拓展代理渠道,机票销售本身已经没有利润,甚至还得倒贴,这迫使在线平台挖空心思将流量导向能生财的增值服务;另一方面,不显示相关承保主体等信息,“有利于”在线平台垄断话语权,在利润分成中占主导地位。实际上,别看保险没多少钱,利润却非常高,而在线平台甚至从中可以分走6成以上利润。在强大的利益诱惑面前,在线平台漠视消费者权益,刻意隐瞒相关信息,也就不奇怪了。

一般这时候,我们都会把原因归咎于监管不到位。这么说道也没错。你看各大在线旅游服务平台搞捆绑销售,那么长时间内也没有引起监管部门的重视。就算消费者投诉那么多,各大平台依然我行我素,并不真正放在心上。到了监管部门出手,平台也没见受什么严厉处罚,依然闪闪躲躲,变着戏法继续给消费者挖陷阱。要说这些套路是潜规则也很勉强,因为谁都可以登录平台,也都可以发现这些消费陷阱。所以只能说,监管总是会

存在滞后,而不能及时高效地处理问题。

这也是因为消费者维权的力量不够强大所致。且不说许多人不会因为被误导购买保险而去投诉平台,就算投诉了,能不能得到满意答复还是未知数,至于能否彻底解决某个问题,很多时候还要碰运气。事实上,许多较真的消费者一想到要为几十块钱的保险,找平台投诉,打消协投诉电话,已经先行气馁了。这说明,当下的消费者保护机制过于繁琐,既挫伤了消费者维权积极性,也是在客观上保护了平台的利益。这样并不利于消费者力量的发展和壮大。

当然,这并不止是在在线旅游服务平台存在的问题,在国内许多消费领域都发生了类似现象。所以,在加强监管的同时,若能够从机制体制上鼓励消费者维权,特别是鼓励消费者针对行业违法违规现象进行集体维权,定能有效杜绝这些消费陷阱。试想,如果消费者在掌握充分证据的情况下,可以方便地对商家发起巨额索赔,而且胜券在握,这些商家还敢这么嚣张吗?

对比摆摊还债的老妪,老赖应当脸红

本报评论员
陈进红



坚守住自己内心的诚信,勇敢地承担责任,老人不仅偿还了债务还赢得了社会的尊重。

今年87岁的丽水企业家陈金英本该在家颐养天年,安心地享受幸福生活,可她却选择摆摊赚钱,忙得不亦乐乎,为的是要偿还自己欠下的一百多万外债。羽绒服生意经营不善,停工停产,别人劝她可以申请破产,后续不用还债,但被老人拒绝。老人一心想卖掉库存羽绒服还债,坚决不做老赖。“该还的债我会尽力还完,否则我心里不安。”陈金英说。

陈金英流着浙商的血液,从草根而起,她有退休后再创业的激情,有借款融资发展的自信,亦有宁不破产也要还债的担当。真的企业家,敢于直面惨淡的市场,敢于担起沉重的责任。陈金英无疑用自己的行为践行了“吾辈当矢志诚信守法”的浙商精神。上月底,世界浙商大会开幕式上,浙商代表庄严宣读浙商宣言。“人无信不立,业无信不兴。彪炳商史之浙商,视诚信为珍宝,以守法为基线,贫富不移,生死不渝。”创业和诚信精神是浙商群体最具有光芒的品质。时空流转,商

道依旧。陈金英用自己的言行做了最好的诠释。她说,“有人劝我不要还民间借贷的利息了,但人家有借条在我这里,写明了要还利息的,不还会败了我一辈子的好名声。”坚守住自己内心的诚信,勇敢地承担责任,老人不仅偿还了债务还赢得了社会的尊重。

同样是欠债还钱,不由让人联想到前一阵上了网络热搜榜的“教科书般的老赖”黄淑芬。这位女司机在将赵先生的父亲撞成植物人后,拒不赔偿,甚至还与丈夫离婚,在女儿名下买房买车。“你爸只是变成植物人,我卖房就没活路了啊!”如果卑鄙是卑鄙者的通行证,高尚是高尚者的墓志铭;如果失去了道德底线,判决书也只是一纸空文,才会有各种不断突破善良人想象力的老赖行为。

而黄淑芬只是900万分之一。就在4日,全国最高法院公布了一组数据,自2013年出台相关司法解释建立失信被执行人名单库以来,截至目前共纳入失信人920万例,全国法院共限制902万人次购买机票、353万人购买

动车高铁票。

耄耋老人用自己最质朴的行动诠释了最珍贵的“诚信”二字。对比这位老妪,900多万的老赖们不脸红吗?或许他们真的不脸红,当信用没了,也就意味着人格破产。但对于视人格为无用资产的老赖们来说,无耻行为可以变得理所应当。而这是比失信更可怕的事情。

亚当·斯密说,市场经济是信用经济,基础是道德。全民信用社会不仅仅需要技术支撑和完备的法律体系,构筑社会良性发展体系的基础更是每个人坚守的道德尺度。道德与制度相辅相成。以制度力量培养诚信自觉,营造“守信者一路畅通,失信者寸步难行”的制度环境,让人们选择诚信更有底气,对社会信用的前景更有信心。当我们是一个全民信用社会的时候,当失去信用,不仅仅是失去坐高铁坐飞机的资格,而是等于失去全社会时,那么,老赖才是真正的无路可逃。

咋说

浙大女生6年跨4专业还是厨神

2016年,邱涵本科拿到了浙大光华法学院法学学位、ITP管理学辅修学位后保研。今年10月,因为成绩优异,她在完成硕士学业之后,递交了博士转专业申请,并通过了浙大人文学院的面试,攻读人文学院休闲美学专业的博士项目。不过让邱涵成为浙大传奇的,不仅仅是六年转了四个专业,姑娘竟然还是位厨师,在一家饭店掌勺。(钱江晚报)

@金盛贵金属:上帝好像给她开了全景天窗。

@阿拉丁神灯小冬冬:试试读读工科的博士?

@孟君:开挂了的人生。

25岁女性因单身面试被刷

某游戏公司设计师赵宇曾经在面试时因

为单身的原因而被刷掉。HR认为,25岁还是单身表明其交际能力有问题,另一方面HR担心赵宇第一次交男朋友会影响工作。(天府早报)

@最后的川林:估计只想要已婚生过二胎的。

@LuminoLVV:说实话,一次男朋友没有谈过,确实可能存在“异性交流综合征”。

@各色人类研究中心:虽然恋爱顺利的人可能更擅长沟通,但对于设计师来说,更重要的是开放性,能够欣赏艺术和美,接受新的思想观念。

瓜子壳做出“清明上河图”

住在北京昌平区南口镇的刘阿姨,用瓜子壳为主材料,25年间制作了40幅左右精美贴画,其中有一幅是长达13米的清明上河图。(人民日报微博)

@一刻早教:大妈你嗑了几吨的瓜子?

@Jaynilia:艺术无处不在,高手就在民间。

@九十九度中的暮牧:做生活的有心人就会有独特的成就。

小伙辞职卖红薯 环卫工免费吃

去年冬天,江苏淮安的小李下班途中看到环卫工冒着严寒扫街,想为他们做点事。他选择辞职烤红薯,免费提供给环卫工吃。他说,每天多卖两个小时就能把损失弥补回来:“出点微薄之力吧,以后条件好的话,会更多地回报给社会。(新京报)

@姜亦琛:因为一个人温暖了一座城。

@南国清风 Patric:好温馨,路过的朋友们多买一点支持一下。

@friedaG:为什么一有这样暖心的事就会被认为是炒作?

王彬 整理