

保护消费者,“约谈”要硬起来



经过这么多年的发展,中国市场环境已经发生了很大的变化,那种处处给资本开绿灯的思维也应该扭转了。无论是招商引资还是发展对外贸易,落脚点都应放在国内民众的福祉之上,如果连消费者的合法权益都保护不好,只怕是本末倒置了。

在正式发布一个多月后,三星终于决定召回在大陆销售的全部Note7手机。国家工商总局消保局负责人在接受采访时表示,事前已多次与三星公司沟通,约谈了相关人员,并曾对其提出包括“避免差别对待不同国家消费者”在内的一系列要求。

通过这份回应,人们能够看到工商总局保护国内消费者权益的态度,相关部门在幕后也做了许多工作。但从姗姗来迟的全面召回中,人们还是感到了三星店大欺客的傲慢。显然,沟通也好,约谈也罢,相关部门的努力并没有及时有效地发挥作用,一些国外大企业对中国大陆市场的差别对待,恐怕正是与相关部门失之于软的监管有关。

从三星Note7发生爆炸事故到全面召回的整个过程,实际上是很让相关部门感到尴尬的,监管的滞后与力度的缺乏显露无遗。其实早在9月2日,三星就已经

全球召回250万部已销售的Note7,同时暂停该机在10个国家和地区的销售,但中国大陆不在召回之列,产品仍继续销售。彼时消费者已经闻到国外巨头对中国大陆市场差别对待的熟悉味道,部分消费者在维权时还被当做骗子遭到羞辱,但以“流通领域商品质量监督”为己任的工商总局消保局,几乎是失声的。

非但如此,迟到的约谈也并没有收到多少效果。在三星于10月11日全面召回中国大陆市场销售的Note7之前,海外市场已经传出该产品全部停产停售的消息,消息传到国内引起轩然大波之后,才有了这次召回。尽管如此,相关召回工作明显是“仓促应战”,不仅诸多平台的产品下架“慢了一拍”,有关召回的具体流程也并不完善。可以想见的是,如果没有企业自身对品牌形象的考虑,如果三星抱着“炸一台赔一台”的态度死扛,或许中

国大陆市场的召回也是遥不可及的。

说到召回,国内并不是没有相应的制度,法律也有规定,国外巨头有胆量差别对待中国大陆消费者,说到底还是与监管有关。有观点称,三星针对国内消费者的歧视与召回制度不完善有关,但事实恐怕并非如此。新消法中就有针对缺陷商品的召回举措,今年元旦开始实施的《缺陷消费品召回管理办法》则有更详细的规定。即便不谈法规文本,强制召回也并非没有先例,2002年质检总局公告召回美国惠氏奶粉,就开了司法实践中对缺陷产品实施强制召回的先河。

由此可见,有法律上的依据也有实践中的先例,相关部门并非没有办法约束那些差别对待中国大陆消费者的国外巨头,问题的关键就在于站在怎样的立场上行使权力,而这决定了反应速度的快慢和行动力度的强弱。

一些国外巨头之所以态度傲慢,说白了就是惯出来的,既然按照现有法律,消费者无法对侵权的企业提出惩罚性索赔,那就更需要相关部门用好手中的权力。市场环境决定了企业的态度,现在就需要有具体的事例,让国外企业感受到国内监管体系保护消费者权益的决心和力量,起到以儆效尤的作用。否则的话,单靠消费者的单打独斗,单靠舆论的声讨呐喊,几乎是徒劳的。

尤其现在,经过这么多年的发展,中国市场环境已经发生了很大的变化,那种处处给资本开绿灯的思维也应该扭转了。的确,那些实力雄厚的外国巨头,仍然在中国经济和对外贸易中发挥着很重要的作用,容易造成习惯性的监管惰性,但别忘了,无论是招商引资还是发展对外贸易,落脚点都应放在国内民众的福祉之上,如果连消费者的合法权益都保护不好,只怕是本末倒置了。

舆论场

“网住”约车

《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》下月执行,各地陆续推出实施细则。同气连枝的北上广深四大一线城市不仅在“细则”发布环节步态齐整,在“细则”的核心诉求上也表现出惊人的一致性。透过对车辆、车牌、驾驶员等诸多方面的一系列“规范”,隐约可见一张编织细密、徐徐张开的大网,正静静等待着即将过路的网约车,以及被寄予厚望的新政。

王学钧

堪称严苛的实施细则引发舆论的激烈反弹。中国网《政策开窗,地方关门》一文认为,四地“细则”加大了网约车的运营成本,抬高了网约车的准入门槛,让世界首部网约车合法化法规“沦为利益博弈与权力倾轧的炮灰”。凤凰评论《网约车最严“新规”到底想保护谁的利益》一文认为,地方相关管理部门刻意通过“细则”制造所谓“差异化竞争”,在全面减少网约车的供给,进而推高网约车价格的同时,“用‘差异’压倒‘竞争’,保护出租车公司的既有利益”。

《南都周刊》的《围猎网约车,政策驱动下的中国式死法》一文更是将严苛“细则”的推出视为一场上下合谋、配合默契的“围猎”——“成功围猎网约车这个事件,就此形成了多种意义上的分水岭。就其政策角度来说,体现了中央和地方在具体利益上越来越深的裂痕;就行政而言,显现国务院倡导的新经济政策在地方层面备受阻击的现实;从技术革命的角度,网约车生于市场,败于计划。”

相比之下,一些论者的异议表达要温和得多。人民日报海外版微信公众号“侠客岛”《北上广深,请三思》一文认为,网约车本质上属于分享经济,对网约车的严苛限制是“无视时代潮流”。“这些城市的网约

约车条文,与几个月前交通部所出台的两个文件相比,条件苛刻了许多,或有过度执行之嫌。”央视网《网约车新政该如何以争议始以共识终?》一文认为,“细则”中不少标准高于出租车的标准,“这固然可以减轻对传统行业的冲击,但这样一来网约车是否还能继续保持其经济快捷的优势要被打上问号。”《南方都市报》社论《网约车管理应秉持市场开放原则》认为四地“细则”在总体上“极度保守”,“在7月份中央明确网约车的合法身份和价值意义之后,四地交管部门却在出台限制性政策上各显‘神通’,似与分享经济精神和市场开放原则相悖,不能不让人感到遗憾。”有鉴于此,新华社评《网约车细则要留出“窗口”》一文倡议道:“即使网约车细则最终落地,也应留出修改的‘窗口’。”

也有论者对上述异议不以为然。《经济日报》评论文章《当充分理解网约车监管目的》在市场监管的意义上对相关“细则”给予肯定——“在安全问题、相关纠纷不时发生的情况下,保证消费者和驾驶员双方安全、规范整个网约车市场,就显得十分必要。”《法制日报》评论文章《网约车地方细则:用法治把好分享经济的方向盘》也持相近的观点,认为“没有健全的管理与监管机制,网约车服务可能会带来很多新的社会问题”。《人民日报》评论文章《网约车最大的敌人是自己》索性

超越性地将视角从网约车“细则”转向网约车自身——“更该警醒的,是公司自身的管理和服务。如果不能在这方面持之以恒地保持、优化、提升,那么将来打败网约车的很可能是它自己。”

基于这种视角的转变,有些论者开始反思以滴滴为代表的网约车自身的问题。《证券时报》的《网约车监管:滴滴的共享经济已经变质 名实相符最重要》一文认为,被如此严苛的监管乃滴滴咎由自取,因为滴滴“打着共享经济的旗号,所为却实实在在是‘刘四爷’那一套”。互联网专家方兴东在《21世纪经济报道》发表《共享经济的不二法门是竞争》一文,赞同许多人对滴滴的“判断”:如今滴滴的商业模式已经不是共享经济,而只是“披着共享经济马甲的新一代出租车公司”。“企业没有坚守共享经济的基本价值观和使命感,没有继续扛起行业的大旗。这是酿成后续一系列后果的最本质原因。”

当然,对网约车的批评大多是出于“恨铁不成钢”。正如有论者指出的那样,如果网约车“输”了,没有人成为真正的赢家,包括每一个消费者。也许正因如此,在日前的一次中外创客领袖座谈会上,当腾讯董事会主席马化腾建言“对于网约车不要一棒打死”时,国务院总理李克强当场回应:网约车相关政策的基本原则是明确的,会要求有关城市进行研究。

媒体视点

“刷量”大行其道 伤害了内容创造

近日,一则“微信后台更新接口,导致微信公众号刷量工具崩溃”的消息快速流传,不少微信用户发现,一些原本单篇阅读量动辄在10万以上的微信公众号,阅读量突然大幅“跳水”。据透露,刷阅读量、点赞数已成为一条较为成熟的黑色产业链。

随着互联网发展,越来越多的人利用微信、微博等网络平台发布新闻,表达观点,或进行商业推送。但当大量微信公众号被商业化之后,巨大的阅读量带来巨大的影响力,一些公众号运营者通过机器或人工刷高阅读量,吸引广告主、攫取更大利益。

公众号刷量的危害不可小觑,不仅损害了自身信誉,伤害了网民的感情,也影响了投资人和广告方的投资判断。一些公众号通过刷量混得风生水起,赚得盆满钵满,更是挤压了那些执著于生产优质内容的公众号运营者的生存空间,影响了整个创新创业的发展环境。

随着广告商越来越重视自媒体的广告投放,数据造假的也绝不止微信公众号。网站刷量营造虚假繁荣,直播平台刷量制造火爆人气……不少人公开承认刷量,并称行业大环境如此:“你不刷也有人会刷。”事实上,对每一个新兴产业和每一种新的传播业态来说,诚信都是其赖以生存的根基,如果失去了诚信,注定无法长久发展。

微信“刷量”的背后,不仅有运营者应该思考的问题,也有平台方和相关监管部门要担起的责任。没有行业规范,就没有行业有序发展。对于用恶劣手段刷阅读量的行为,应该建立严格的防范设施和处罚机制,运营平台要不断更新技术,及时堵住漏洞;监管部门一经查实刷量,严格惩罚,不能姑息纵容。

毫无疑问,真正有生命力的公众号肯定不是刷量带来的,网民看重的还是那些有原创、有特色、有价值、有优质内容的自媒体。不妨以刷量暴露的问题为契机,挤掉泡沫,努力建立一个真实、公平、公正、诚信的网络环境,扭转行业因不透明不公平产生的混乱局面。(摘自《人民日报》,作者韩小乔)

一家之言

毛建国

7月23日,北京八达岭野生动物园发生老虎伤人事故致一死一伤。10月12日,伤者赵女士讲述事发经过时称,自己下车是因为晕车,去往驾驶室时被咬伤,并非因为吵架。(10月13日《京华时报》)

对于“晕车说”,很多人选择不信,甚至有人再一次卖弄伶牙俐齿,尽情嘲笑赵女士一方。对于“晕车说”,你可以不信,但别失去怜悯心。无论如何,这一事件造成了一死一重伤,这

是必须正视的基本事实。

仅从经验上讲,在生活中确实有不少人,自己开车时很正常,一旦坐车就会晕。加之赵女士所称“由于爱人开车不熟练,并且当时正处于上坡地段,自己有点晕车”,是完全存在可能的。当然,存在可能不代表就是事实,可是不管怎样,仅仅从先见出发,就认为赵女士是在“开玩笑”,是在“倒打一耙”,这样的态度显失理性。

这里,我们关注的重点并不是孰是孰非,也不是动物园应该赔偿多少,而是这一事件的谈论视角。之所以关注这一问题,是因为我们这一次看到了很多人还是像开始一样,只

是站在自己的角度去看待事件,在很多人的谈论中,存在着冷漠和无情的倾向。村上春树有一句名言,在鸡蛋与石头之间,我永远站在鸡蛋这一边。这里强调的就是怜悯视角,而这种视角,是我们之所以为人的一个重要体现,是社会之所以还有人性的一个重要保证。

因此,讨论老虎伤人事件别失去怜悯视角。不管事件的最终走向是什么,我们都不能忽视这一事件造成的一死一重伤的基本事实。当我们再想想那个看到母亲和外婆被老虎撕咬的孩子,心里更会柔软得多。需要指出的是,今天我们强调规则重要性,强调的目的,是让

社会更加美好。所谓“严是爱”,如果规则不仅有冷峻的外表还有冷酷的内心,这种规则是十分可怕的。因此,保持对这一事件的怜悯之心,与恪守规则并不矛盾。

对于“晕车说”,你可以选择不信,但别去伤害,这也是我们想要提醒的,老虎伤人事件别造成二次伤害。退一步讲,即便事件真相真如网友想象,我们仍然需要保持一颗怜悯之心,不要尽情地释放自己的冷漠。身在一个丛林社会,这是我们让生活更加美好所能做的努力之一。

投稿信箱:qilupingjun@sina.com