

“失控奔驰车”不能到此为止



评论员观察

可以想象得到,因官方权威结论的缺位,网友们会怎样地“脑洞”大开。唯一可以肯定的是,无论哪一种猜测在舆论场上发酵,都无法避免误伤,可能伤及企业品牌,可能伤及个人信誉,也可能伤及相关部门的公信力。

“失控奔驰车高速狂奔”事件有了最新进展,在对事发车辆进行检测后的一个月,奔驰车主薛先生收到了检测机构北京中机车辆司法鉴定中心发来的司法鉴定意见书,认定2018年3月14日车辆在连霍高速相关路段行驶过程中不存在失控情况。

回顾这起事件,驾车行驶在连霍高速上的车主薛先生,以“车辆无法降速”为由报警,豫陕两地交警调动大量社会资源为其清理道路,上演了一幕“中国版生死时速”。事件曝光后,很快有专业人士和媒体指出疑点,指出薛某有“报假警”的嫌疑,并呼吁警方深入调查。在“事实不清”的情况下,当地警方确实体现了谨慎的执法态度,但在司法鉴定已经做出的

新情况下,是否对车主薛某追责不应回避。

早在事件发酵之初,因“失控奔驰车高速狂奔”过于离奇,且车主薛某在接受采访时屡屡闪烁其词,对其展开调查并追责的讨论就已经开始了。治安管理处罚法第二十五条规定,谎报警情处五日以上十日以下拘留或者五百元以下罚款,这也是警方对“报假警”的一般性处理。既然司法鉴定已经作出,涉事车辆不存在失控情况,几乎已经确认薛某“谎报警情”,考虑到事件影响之广,也绝不是“批评教育”可以解决的。

然而,事件并没有朝“理直”的方向发展,这更让人感觉扑朔迷离。就在司法鉴定结果出炉后不久,有媒体联系到车

主薛某,他表示尊重结果,却没有对可能承担法律责任表现出丝毫担忧。而与此同时,三门峡市高速交警支队则回应“没有从官方途径收到鉴定结果”“鉴定并没有经过交警部门”,似乎对鉴定结果并不认同。车主与警方的表态,或明或暗地指出了事件还有另外的可能性,这不由得令人感到更加疑惑。换言之,公众等待了一个月的司法鉴定结果并没有给出令人信服的答案。

可以想象得到,因官方权威结论的缺位,网友们会怎样地“脑洞”大开。如果说鉴定结果真是有效,车辆失控也是事实,或许只能用“超自然现象”来解释了。除此之外,人们也只能认为车主、警方和鉴定机构之中,一定有一方或几

方在说谎,至于谎言在掩盖什么,恐怕还会有更多异想天开的“解释”。唯一可以肯定的是,无论哪一种猜测在舆论场上发酵,都无法避免误伤,可能伤及企业品牌,可能伤及个人信誉,也可能伤及相关部门的公信力。

真是在拍中国版《生死时速》的话,开放式结局也未为不可,但这是一起涉及公权力且动用了相当多公共资源的公共事件,就绝不能留下“问号”。企业和个人确实可以放弃继续讨要说法的权利,但当地警方没有任何理由以牺牲公信力为代价息事宁人。更可怕的是,如果事件到此为止,这种“顾虑过多而不深究”的行为方式,很可能会被别有用心者利用,使公权力被玩弄于股掌之间。

“不限流量”受限,是对消费者的欺骗

一家之言

李英锋

近日,浙江温州的姜先生向媒体投诉平台反映,尽管手机仍有13GB普通流量,但因所用流量达到100GB而被暂停使用流量功能。这家运营商的浙江客服表示,无法为其恢复,只能等到次月,流量才会自动恢复正常。5月25日,多名客服人员告诉媒体,确有“实际使用流量达到100GB便停止流量功能”的规定,“全国不限(流)量产品也是到100GB(封顶)”。(5月27日中新网)

一条消费者投诉,引出了移动通信的一条潜规则——原来,所谓不限流量产品并不是绝对不限流量,而是被悄悄地设置了“隐形上限”,或者被戴上了“隐形帽子”,一旦消费者使用的流量触及“隐形上限”,就会被断网,甚至连付费

使用套餐外流量的资格也被限制剥夺。显然,这样的“潜规则”触及了法律底线,偷走了消费者的权益。

经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。依据消费者权益保护法,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。与此相对应,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。通信运营商向消费者提供服务时明确宣传相关服务产品不限流量,并未告知消费者100GB的使用上限,也未告知超出流量后的断网后果,而消费者无论是按照常理进行判断,还是按照严谨的法律准则和文字规则进行判断,均会将“不限流量”理解为“随使用”。通信运营商给不限流量产品戴“隐形帽子”,违背了诚实信用原

则,违背了法定告知义务,侵犯了消费者的知情权和相关实质权益,甚至有虚假宣传、欺诈之嫌。

如果通信运营商在“我的地盘我做主,最终解释权归我”的思维支配下,将“不限流量”硬生生地解释为“100GB封顶”,那么,“不限流量”条款就构成了霸王条款。消法第二十六条规定:经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。合同法第三十九条、四十条也有类似规定,并着重强调“提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务,并采取合理的方式提请对方注意免除

或者限制其责任的条款”。通信运营商在消费者不知情的情况下,违背消费者意愿,利用在交易中的优势主导地位,对交易条款作出单方限制性解读,限制、排除了消费者的权利,减轻了己方责任,具备了霸王条款的构成要件,属于违法格式合同。

针对不限流量产品的“隐形帽子”,消费者应该通过法律渠道积极投诉维权,通信运营商也该拿出诚意认识错误、纠正错误,依照法律和商业道德规范经营行为,要么摘掉“隐形帽子”,要么老老实实根据服务产品的功能进行宣传,履行充分准确告知义务。市场监管、电信监管、消协、法院等部门(或组织)则应畅通投诉渠道,全力支持消费者维权,为消费者撑腰并加强监管,用法律手段指导、倒逼通信运营商诚信经营,遵守法律义务,恪守法律底线,为消费者创造一个公平、诚信、安全的消费环境。

公民论坛

创新应成企业本能

秦川

京东物流近日首次公布无人仓的世界级标准,标志着由中国自主研发的无人仓智能控制系统,正在开启全球智慧物流的未来。该无人仓操控全局的智能控制系统,为京东自主研发的“智慧”大脑,仓库管理、控制、分拣和配送信息系统等均由京东开发并拥有自主知识产权。

在B2C领域,由于商品品类繁杂,配送需求多样,建设无人仓一直是世界性难题,实现突破的关键就是建设一个能够自己决策的“智能大脑”,从商品入库、存储,到包装、分拣,真正实现全流程、全系统的智能化。无人仓库一旦全面铺开,不仅可推动行业良性发展,更能惠及亿万用户。

从投用无人仓到公布无人仓标准,本质上都是科技创新,为智慧物流助力。据统计,2017年中国社会物流总费用与GDP的比率为14.6%,连续五年下降。在为之欣慰的同时,也需要看到,与发达国家相比我们的物流成本仍显偏高。降低物流成本有多重途径,比如推广智慧物流。智慧物流契合时代发展,但是如何让物流智慧起来,如何让机器人在其中扮演重要角色,不是简单的事。这涉及企业创新,涉及企业的研发投入,涉及企业的角色定位,需要加快构建以企业为主体、市场为导向、产学研相结合的技术创新体系。

真正有抱负的企业一定在创新上做文章,真正有前景的企业一定会加大研发投入。近年来,京东研发投入逐年增加,增幅越来越大,这在互联网企业中颇具代表性。如果中国企业都愿意在科技创新上发力,中国企业的竞争力必将大大增强,国家的话语权也将大大增强。智慧物流是一个巨大和复杂的社会系统工程,涉及政府、社会、企业和消费者,发展智慧物流如此,企业科研也是如此。从政策倾斜到社会动员,再到消费者响应,科技创新势不可挡。

警惕摇号变成以权谋私的遮羞布

媒体视点

5月24日晚,就在西安某楼盘准备摇号开盘的前一天,网上突然爆出一份“购房者信息”截图,从这份图表看,很多房源已内定,而内定的人涉及建设、规划、房管、土地、供电等与房地产关系密切的单位。

对于网上曝光的资料,开发商第一次回应称与事实严重不符,并保留追究法律责任的权利,但情况很快就有了变化。5月25日上午,西安市长安安区作出回应:高度重视,连夜成立调查组进行调查核实。调查组将严格依法依规依纪依规开展工作,对违法违规行为,一经查实,严肃处理,并及时公开处理结果。记者调查发现,已经有多人正接受纪委调查。长安区的态度是一个信号,意

味着这里面的问题并不简单。随着相关部门的介入,开发商的语气不再笃定,承认名单中有部分业主,表示将在近期公布核查的结果。

目前,真实情况还有待相关部门的调查,但这起事件至少暴露出了很多可能的漏洞,这些漏洞不堵,就有可能伤害到制度本身的公平。

一个是摇号软件本身的问题,很多软件公司都能在很短的时间里建立一个摇号系统,但这个摇号系统受不受人为控制,有没有后门,就不那么容易察觉了。现场的公证人员称,购房者信息一旦录入系统,进入摇号环节,就由程序自行操作,所以没有人为干预因素。可是,如果没有人为的干预,让这么多关系户摇中,根本不可能有这么凑巧的事。

从报道的细节看,摇号系

统是开发商自行购买的,并不是由政府统一采购的,这里面就存在很多做手脚的机会,西安的这起事件表明,管理部门有必要对软件本身的合规问题进行审查。

其次,摇号的过程,必须置于严格的监督之下。虽然管理部门一再强调要公开公证,但这种公开公证应该是面对所有购房者的。在25日的摇号过程中,华商报记者经过争取才得以进入摇号现场,据记者观察,现场并没有购房人员,这种流程安排本身就不合理,开发商完全可以做得更完善一点。比如,小范围公开公信力不足,能不能在全体购房者面前摇号呢?如果人数过多,不便管理,那能不能选择一些购房户作为代表呢?

第三,一旦发现不好的苗头,相关部门就应该及时介

入。此次事件中,如果不是长安区的介入,开发商很可能会坚称谣言到底,哪怕为了自己的名誉考虑,开发商也会不了了之,这就需要外力的介入。

本次事件中,如果情况属实,这意味着从事监管的人就是实际上的受益者,当这些关系户通过各种渠道绕开摇号程序,进入购房者名单,我们怎么还能指望他们在监管过程中负起责任来?

摇号为公平而生,不能成为以权谋私的遮羞布,可见要盯紧摇号过程的不仅是主管部门,还有纪检部门。西安的这起事件也给其他城市提了个醒,在巨大的利益面前,任何时候都不能放松警惕,把监管的网织得再密一些。(摘自《钱江晚报》,作者高路)

投稿信箱: qilupinglun@sina.com