

莫让公交便民卡变成霸王卡

□张西流

11月23日，中国消费者协会在京召开情况通报会，通报了36个城市公交卡办卡退卡服务体验式调查结果。调查结果显示，公交卡“办卡容易退卡难”的问题在各城市普遍存在，充值渠道单一、退换卡网点少、退卡限制条件多、退款到账期长等问题仍困扰着消费者。中消协希望公交服务企业积极推进公交服务的规范化和标准化。（《法制晚报》）

公交卡存在霸王条款由来已久，且是一种城市通病。比如，办卡容易退卡难，充值渠道单一、退换卡网点少、退卡限制条件多、退款到账期长等问题，仍困扰着消费者。特别是，一些城市在办卡、退卡服务过程中，以押金、工本费、服务费、

折旧费等形式，向消费者收取相关费用，损害了公众利益。

然而，由于城市公交是特许经营，而乘坐公交车和地铁又是市民首选的交通工具，个体涉及的金额并不大，即便是被霸王条款侵犯了，人们也只得忍气吞声，不愿为维权而大费周章。

公交卡是市民乘坐公交车和地铁时使用的一种通用卡，旨在为市民提供出行优惠和便利。比如，乘客不用准备零钱，上车刷卡即可，而且还可享受七至八折的优惠。可见，公交卡既为市民提供了方便，又降低了出行成本，是名副其实的便民卡。然而，有些地方的公交卡在不断拓展经营范围和服务领域的过程中，也开始蜕化变质了。特别是，公交卡在与银行卡“联姻”之后，也学会了银行卡的霸道，变得唯利是图。比如，有的地方退卡不退

资，有的地方退卡收取手续费，有的地方实行“月底清零”。至于办卡收取押金更是一些地方惯用的敛财手段。

问题是，发放公交卡同发行银行卡是一个道理，均是企业的一种经营方式，但有谁见银行向客户收取银行卡押金？给公交卡设置诸多“霸王条款”，显然有违公交卡便民初衷。特别是，潜伏在公交卡上的隐形收入，有的流入了公交企业的小金库，极易滋生腐败现象。

可见，应尽早摒弃公交卡中的霸王条款，还利于民，让公交卡真正回归便民本质。特别是，对于过去收取的公交卡相关费用，各地应进行专项审计，摸清家底，找准资金用途和去向；对结余的钱款应退还给市民，无法退还的一律上缴地方财政；对于被企业挪用的资金也应全额追回，并对相关责任人进行查处。

优惠券有效期岂能说改就改

□草重

据报道，多名网友近日投诉反映，“双十一”当天，他们通过京东商城的活动链接领取了满1000减100、满1500减150等额度的小金库支付卡券，有效使用日期标注为截至2016年11月26日。但第二天，这个优惠券有效使用日期变成了11月11日24点，致使一些网友的支付券过期无法使用。京东金融客服回应称，“小编手抖导致神券有效期写错，本来有效日期就是11月11日当天。”（人民网）

针对网友的质疑，商家以一句“小编手抖导致神券有效期写错”作出回应，这样的解释自然难以服人。

首先，即便“小编手抖”确为真实无虚之事，这也是商家方面的失误和差错，而买家在被商家的优惠条件吸引、诱惑，进而作出购物决定的过程中，可以说没有任何过错。因为商家的失误和差错而给买家造成实际的损失，商家理当对此作出相应的补偿，而且如何补偿须与买家商议，求得买家的谅解和同意，不能由商家单方面取消优惠了事。

其次，从逻辑上讲，优惠券有效使用期从半个月缩短为24小时，不排除还有另一种可能——商家原本决定的优惠券有效使用期就是半个月，但很快发现这样做不合算，因此紧急缩短为24小时。商家当然知道，如此朝令夕改肯定会引起买家不满，于是抬出“小编手抖”的失误予以解释，这种解释虽然很难获得买家的谅解，但有解释总比没有解释好，能有这样一个解释就不错了。从买家的角度看，这种可能性虽然不能得到证实，但由此也更加明显地折射出了商家推卸责任的动机。

商家为促销而推出各种优惠活动，相关优惠条件一旦公开、正式向消费者明示，就构成了商家和消费者之间的合同，只要消费者按照优惠条件购买了商品和服务，商家就必须按照合同兑现自己承诺的优惠内容。即便商家发现了合同内容对自己不利，也无权单方面更改合同，更不能拒绝履行合同，否则，消费者可以向有关部门举报，或者向法院提起诉讼，以维护自己的合法权益。优惠券就是这样一份合同，有效使用期限就是已经生效的合同条款，商家哪能说改就改呢？



近日，受强冷空气影响，北方遭遇大范围降温天气。供暖方面，北京启动数台尖峰锅炉应对低温，要求供热单位定期抽样检测室温。记者梳理发现，河北、山东、辽宁、内蒙古等多个省份规定，供暖季室温应达到18℃以上，不达标时部分取暖费可退回。（中新网）

室温不达标退费，是热力部门对自身违约的责任承担，应该成为一项制度性举措。而居民更关注的是，如何将承诺落到实处，譬如室温如何检测，天数如何核算，退费标准如何实现公平公正。细节上处理不好，便容易出现“踢皮球”，使退费成为“镜中花”。

“来电拦截”不能侵犯隐私

□王琳

大多数人都有过被骚扰电话折腾得不胜其烦的经历，大家往往会选择给手机安装一款来电拦截软件，屏蔽陌生号码和骚扰电话，于是整个世界清静了。但近日三款常见的手机“来电拦截”应用却被曝收集用户通讯录，整合成公开资料库。预计全球有30亿个手机号码的用户身份泄露。（新华网）

前门把骚扰电话这只“狼”拒之手机之外，没想到后门又进来一只更凶猛的“老虎”。该如何来规避骚扰，且不去掉隐私？有媒体建议用户要擦亮双眼，在点“同意”之前看清“来电拦截”服务提供商出具的各类格式条款。这和假冒伪劣泛滥的时代，要求消费者具备一双能分辨真假的慧眼，没有本质的不同。强求消费者的辨别义务，事实上掩盖了监管部门的监管职责，以及商家的合法经营责任。

“来电拦截”应用在为用户拦截骚扰电话的同时，是否就必须得侵犯用户隐私？显然不是。收集用户通讯录整合成公开资料

库，仍是利益驱动。监管部门要真正担负起监管之责，而不是把皮球踢回给用户：你们要么忍受电话骚扰，要么忍受隐私泄露！

对商家来说，逐利是天性。对监管部门来说，监管是本职。一些“来电拦截”应用为何能大行其道，除了天性使然，最重要的原因是监管缺位。

11月7日，《中华人民共和国网络安全法》在十二届全国人大常委会第二十四次会议上获得通过，并将自明年6月1日起施行。这部法律被视为我国网络领域的基础性法律，其中明确了加强对个人的信息保护，以及对各种网络违法的打击。与“来电拦截”应用相关联，《网络安全法》明确了信息技术产品服务商的责任，如果这个产品和服务有收集用户信息的功能，应向用户明示，并且获得同意。请注意，是服务商需尊重用户的知情权和同意权。知情在前，同意在后。

社会普遍期待《网络安全法》能为网民的信息安全撑起法律保护伞。当然，这同样需要执法者能严格执行法律。法律从来不会自动被执行，监管部门的执法力度、追责力度，其实就是网民隐私权的保护力度。



11月23日，屋外寒风凛冽，刚满6岁的重庆男孩小阮（化名）独自在沙坪坝区的安置房内。惊恐之余，男孩哭着拨打了110报警，要民警来陪他。没过多久，民警真的来了。民警不但安慰小阮，而且还陪着男孩等到家人回来，让这寒冷的冬日有了“温暖”的一幕。（《重庆晨报》）

【点评】

- @车厘子：正能量，为民警点赞！
- @锐宇同学：男孩很棒，有事知道报警求助！
- @张大少侠：大人干什么去了，怎么能把孩子独自留家呢？



11月24日，湖北宜昌市第31届菊花展闭幕式结束后，市园林局工作人员提醒市民，可到指定区域免费领养菊花，拿回家继续观赏。（中新网）

【点评】

- @冷酷到底：拿走挺好的，不会造成浪费。
- @心静自然凉：我也领了几盆。
- @我的未来不是梦：值得提倡。



近日，在浙江杭州雷峰塔地宫遗址，不少前来参观的游客都往遗址内扔钱，钱币铺了一地。玻璃上标有“保护遗址 请勿抛物”的提示牌，但还是有游客不断地往里面投币。当问到怎么想到往里面扔钱？有游客称：“给自己讨个吉利。”据悉，一年下来，从地宫遗址里能清理出两万多元。（中新网）

【点评】

- @南方有嘉禾：为什么不封住呢？
- @佟雪WEN：我也扔过……