

## 积分兑换商品反而更贵? 消费陷阱几时休!

□廖卫芳

近日,江苏省消保委组织体验人员针对积分兑换消费进行调查,发现在一些积分商城中,积分兑换产品价格虚高,消费者使用积分兑换商品反而更贵。而且,积分兑换消费还存在可兑产品少、产品质量欠佳、七天无理由退货难等问题。(7月10日《工人日报》)

不少商家为了鼓励消费、刺激消费,纷纷推行“积分兑换”的营销模式。此举不仅让消费者达到商品促销的目的,也让消费者从中得到一定的优惠,是一种双赢的营销模式。

按说,以积分兑换的产品,也应该有质量保证、价格合理、可无理由退货。但事实上,很多消费者却遭遇积分兑换产品价格虚高、可兑产品少、产品质量欠佳、七天无理由退货难等问题。

以价格为例。比如,“540积分+39.6元”可兑换一把天堂伞,但在天堂伞官方旗舰店同规格产品仅需36.99元;“4326积分+55.74元”可兑换某品牌5公斤装长粒香米,但在其他电商平台同款大米均价在50元左右……再以质量为例,体验人员通过某平台兑换了一款垃圾桶,但收到的产品开关不灵敏。在该产品评价中,也有消费者反映桶体薄、卡扣不匹配,品控存在问题。同时,体验人员在调查中发现,部分平台积分兑换不履行七天无理由退货的规定,规定非商品质量问题不予退换。这说明,积分兑换在某种程度上已成为一种消费陷阱。

笔者以为,防范积分兑换的消费陷阱,还需多管齐下。首先,商家应秉持“诚实守信”原则,既要切实履行告知义务,又要严格遵守兑换规则,确保产品质量过硬、价格合理,切忌反“薅羊毛”。其次,平台要“严把关”。积分平台应建立完善清晰的兑换规则,设置合理的兑换价值体系,让消费者的积分使用物有所值,让消费者明明白白消费。同时应认真履行七天无理由退货的规定。

此外,监管部门要“严处罚”。监管部门应积极承担起监管的主体责任,对商家利用积分兑换进行消费欺诈行为要“零容忍”,通过开罚单、列入“黑名单”、停业整顿,甚至从业禁止等多种处罚手段,倒逼其切实遵守积分兑换规则。消费者也要学会维权,在进行积分兑换时,要注意比较商品价格,收货后还要注意查看生产日期等重要信息。一旦遭遇消费欺诈,要坚决说“不”,积极向部门投诉举报。

相信只要商家诚实守信,平台严把关,监管部门严处罚,消费者敢于说“不”,就一定能够有效防范积分兑换沦为消费陷阱,从而让“积分兑换”真正成为多种双赢的营销模式。

## “单身人士不能选C位”? 不合理行规该改了

□丁家发

“我想购买的电影场次选座时只卖出了2张票,却不允许我单独购买核心观影区的中间位置。”近日,有消费者向澎湃新闻投诉平台反映,他在CGV影城(上海宝杨宝龙店)购买单张电影票时,无法选择核心观影区域。消费者认为,CGV影城的购票选座规定不合理。影城工作人员回应称,影院的座位安排旨在优化座位利用率,提高经济效益,观众可到场后根据实际情况自行调整座位。同时提醒,现场购票无选座的限制,但票价相对较高。(7月10日澎湃新闻)

消费者网上购买电影票,都会遇到“单身人士不能选C位”的困惑,难道一个人就不能在最佳的“C位”看电影吗?如此所谓的行规,仅从影院的自身利益考虑,显然是不合理的。笔者认为,消费者买票的自主选择权不能被剥夺,这种不合理行规该改了。

事实上,在上海、北京、深圳、广州等城市,多个品牌影城都对单人观众的座位选择有限制。比如选择隔座购票或在核心观影区域购买单张票,小程序、官网或第三方购票平台会自动跳出“请连续选择座位,不可留下单独空座”“座位中间不要留空”等提示,并阻拦选座、下单。此外,多数影院要求单人观众必须隔双空座位才能完成购票,这种限制导致单人观众无法选择最理想的座位,只能接受更靠边的位置。

我国《消费者权益保护法》赋予了消费者自主选择权,其中第9条明确规定:消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。可见,影院对单人购票实施“隔双不隔单”或不可选C位限制,剥夺了消费者的自主选择权。

其实,影院也非常清楚,这种行规属于“潜规则”,上不了台面,因而不会明确在购票界面上公告这种限制。而消费者现场购票则无选座限制,原因竟是“票价相对较高”。从中我们不难看出,影院还是利字当头,只要“钱到位”,就没有限制。说到底,这种行规只顾及商业利益,而不惜损害消费者的合法权益。对此,市场监管部门不能视而不见,面对消费者的质疑和诉求,有必要加强对影院的监管,进一步规范影院的经营行为,敦促影院纠正一些不合理、不合法的行规或限制性规定,以保障广大消费者的合法权益。

# 托起理想 种下希望

□周培尧



本月初,泉州市慈善总会与泉州晚报社共同举办的“共同托起他们的理想——2024行动”启动,本报先后对德化学子苏长富、丰泽学子魏元勋在逆境中不屈不挠、勇于奋斗、考出好成绩的事迹进行报道,在社会上引起极大反响,爱心人士纷纷向他们伸出援手。目前,这两名学子均已获得结对资助。

相关新闻见报后,短时间内便让困难学子与爱心人士结对资助成功,既体现泉州城市浓厚的慈善氛围,也彰显了“共同托起他们的理想”这一助学活动的权威性与品牌号召力。小善大爱,铸就希望。爱心人士对困难学子的资助,可以确保他们获得平等接受教育的机会,也能增强困难学子的自信心与自立能力,从而为将来更好地回馈社会创造更多可能性。这种正向循环,正是助学活动的现实意义所在。

对困难学子的资助与帮扶,也是

对奋斗人生的鼓励与喝彩。这些困难学子虽面对着不同的人生困境,却都不曾被现实所打倒,结对资助成功的德化学子苏长富,在高一患上侵袭性纤维瘤,经过和病魔长达两年的抗争,仍坚强地拄着拐杖重返校园,克服身体上的病痛最终在今年高考中取得好成绩。对于这样坚韧不拔、勤勉向上的学子,有社会的大爱帮他渡过难关,便能点亮其心灯照亮未来的人生路,相信这份无私的帮助他也会珍藏于心感恩终生,并对社会始终心怀暖意。

教育是帮助困难学子走出人生困境的光明大道。“燃灯校长”张桂梅说过一句话:“人的一生最不能放弃的就是读书。”张校长凭借无私的爱心支撑起华坪女高,让许多山村女孩改变了命运,而这些山村女孩中许多人回到母校或家乡担任教师,传承张校长的教育理念。当爱与善通过自身的垂范感染到他人时,往往会形成一种正向回馈。

教育是最好的公益,公益是最好的教育。在“教育能否改变命运”成为社会热议话题的今天,对困难学子的帮扶既是对教育正向功能的一次重申,也是对社会价值观的一次再造。其实,教育的本质很简单,就是让人生活得更好,教育的功能也不复杂,就是使每个人都能成为更好的自己。当“再苦

不能苦孩子,再穷不能穷教育”成为全社会共同的使命与担当时,教育便能奠定一个社会内在的秩序,构建一个向善向上的社会生态。

平等的教育机会,成为困难学子脚下的一级阶梯。由泉州市慈善总会与泉州晚报社联合主办的“共同托起他们的理想”助学活动开展21年来,共筹得善款2402.67万余元,帮助6920名(次)学子圆了大学梦,并带动社会各界发起或参与各种形式的助学活动,在全社会形成热心公益、捐资助学的良好风气。知之者不易,行之者尤难。捐资助学这一无私的公益塑造了一种以爱联结的新型社会关系,在这种社会关系中,捐助者与受助者都达成了自我完善与自我成就,也让“人人公益,公益人人”成为社会的新风尚,实属难能可贵。

教育公平是一个基点也是一把标尺,它衡量着一个社会的温度,也标注着人的精神高度。当更多的人用行动去弥合命运与人生的鸿沟,无私的助学活动托起困难学子的人生理想,同时也为他们播种下明天的希望,亦让更多人相信:知识能改变命运,爱心可以创造未来。



## 达人探店

□周培尧

不用到处奔波,也不必询问他人,只需拿起手机刷刷视频,就能找到各种意想不到的宝藏餐厅、网红打卡地,作为互联网行业新业态,达人探店为消费者带来了更多优惠和福利,也将消费者精准引流到线下,为商家带来经济增量。对于这种新兴业态,您怎么看?

### 多赢之举 值得鼓励

①许兵:对于消费者来说,探店达人不仅仅是美食导购员,更是生活方式的引领者。他们的推荐往往能够节省消费者的时间和精力,让人们更加便捷地找到符合自己需求的商家。而对于商家来说,与探店达人的合作不仅能够提升品牌曝光度,还能够扩大客户群体、增加销售额实现双赢,这一新业态值得鼓励。

②刚柔:探店作为新兴业态,对于消费者而言,可以节约时间与精力成本,轻松获得商品资讯;对于商家来说,可以增加曝光度、吸引客流,带来利润增量;对于整个餐饮市场来说,能促进消费活力、推动经济发展。当然,探店达人也要守住行业底线,只要确保信息真实可靠,探店必将成为连接消费者与商家的新桥梁,为消费领域带来更多惊喜。

③河北白帆:探店适应了新的消费需求,消费者足不出户就能精准找到适合自己的商家。同时探店也为商家吸引了众多的客源,提升了经营效益。探店在实体店和消费者之间搭起了相互了解的桥梁,只要加强监管,探店经济必将规范、有序发展,实现多方共赢。

### 一家之言 难辨真假

④龙泉:自媒体时代的探店大多由个体发起,缺乏必要的监管和评估机制,在拍摄的专业度和内容的可信度上大打折扣,比如为了视觉效果、获得高流量,在内容上可能存在过度美化和虚假宣传的现象,在价格上可能有虚报和误导消费者的行为。此外,每个人的消费习惯不同,探店达人的拍摄内容往往是一家之言,很难做到客观公正。

⑤蜀中闲人:探店看似美好,实则问题重重。部分探店达人受利益驱使虚假宣传、隐瞒缺陷误导消费者,而且为了追求流量炒作网红店,导致一些真正有品质的店铺被忽视。更有甚者,有些店家过度依赖探店引流,却忽视自身服务与品质的提升,凡此种种不仅损害消费者权益,也不利于行业的健康长远发展。因此,对探店除自律外也应划红线规做到他律。

⑥郭景峰:探店不仅给消费者带来了便利,还能让商家实现经济增量,但是达人探店往往只是走马观花,因利益驱使可能会夸大其词,甚至掺杂虚假成分,而消费者也只能是雾里看花却难辨真伪。就此而言,只有给探店行业控上法律的缰绳加以规范,才能真正让消费者放心又安心,助力经济良性发展。

### 加强规范 助力发展

⑦仙水忍:在探店经济方兴未艾的当下,各种乱象也随之而来,其中不乏名不副实的探店行为,甚至涉嫌虚假宣传、敲诈勒索商家等违法行为,这样的做法不但打击了市场信心,也影响了商家的正常经营。显而易见,要规范探店行业需要多方形成合力,直播平台、相关监管部门等都要落实主体责任,主播也要做到诚信守法。唯有如此,探店行业方能健康有序地向上发展。

⑧余清明:大多数探店的目的就是追求利益回报,正因为探店属于有偿服务,所以一定要防止探店达人与商家串通进行虚假宣传。因此,相关部门要对探店加强监管,可以试行“红黄牌”制度,加强行业准入与退出的审核,涉嫌虚假宣传情节恶劣者,直接取消探店资格。说到底,只有从源头上做到加强监管,探店才能真正实现消费者和商家双赢的局面。

⑨鹿台一卒:要规范探店行为,需要各方聚力。经营者要始终把商品品质放在第一位,并把最真实的一面让探店达人展示给外界;市场和网络监管部门要逐步完善探店行业的准入退出机制,形成探店达人的执业规则和行业标准;作为探店达人本身,不能单纯追求眼前利益,要有职业道德和从业底线,做到诚信为本。唯有如此,探店才会真正成为活跃消费市场的助推力。

### 下期话题

近日,山东一家长发视频吐槽孩子数学试卷的评分标准:视频显示,题目给了一个病人的体温记录统计表,最后问:从以上统计图中,你还能得到什么信息?孩子就最后24小时内的体温变化不大且基本上趋于正常做出的回答是:这个病人快好了。结果被扣掉4分。据介绍,标准答案是:最后体温比较稳定。老师的扣分引起争议,很多医生对“病人”进行了会诊后表示:“孩子没错,请老师把这4分还给他。”您怎么看?下期茶座,邀您聊聊“标准答案”这个话题,您可在“温陵茶座”新浪微博留言,也可加入QQ群299935398参与讨论。



据央视新闻报道,随着幼小升小招生入学工作结束,一些家长反映,在不少育儿群里,他们都收到了幼小衔接班的广告。而为了推销幼小衔接班,有机构不惜歪曲事实制造焦虑。专家提醒,真正的幼小衔接,是心理、习惯和能力等多层面的准备,而非硬性灌输知识性内容。避免让混乱的“幼小衔接”安排打乱孩子正常的成长节奏。(中国青年报/文 视觉中国/图)

## 要骑手“减速”还需平台“限速”

□吴志明



一周内违法三次将被全行业停单,电动自行车时速被限在25公里以内……日前,广州实施外卖电动自行车安全新规,旨在有效遏制骑手交通违法行为多发现象。新规引发热议,在外卖骑手频频上演“生死时速”的当下,此举将有助于减少骑手违规行为导致的交通事故,为提升城市交通安全管理水平、保障市民出行安全提供有力支持。但也应看到,在提升骑手交通安全意识的同时,也不应忽视了平台该承担的责任,骑手不能“超速”,平台也需“减速”。

近年来,外卖行业得到迅猛发展。不可否认,外卖行业的兴起给市民生活带来极大的便利,但随之而来的交通事故也不容忽视:为了抢单超速度,一些外卖骑手超速行驶、闯红灯、逆行、边骑车边看手机、乱停乱放等违法行为不时发生,由此酿成的悲剧也时有耳闻。这些行为不仅危及骑手自身的安全,也给其他交通参与者带来了严重的安全隐患,成为城市管理的痛点和公众关注的焦点。

在此背景下,广州此次发布新规,对电动自行车进行限速,并对违法骑手实施停单惩罚,有很强的现实针对性,体现出相关部门整治交通秩序、保障公众安全的决心,将对骑手产生更强的“震慑”效果,倒逼其提高交通安全意识。

但大家也应该反思,为什么外卖骑手会不惜以身冒险?其实根源还是在平台的算法和薪酬考核方式。外卖平台为了提升市场竞争力,都在不断压缩骑手的配送时间,要求他们在更短时间内完成送货,以提升用户满意度。为了追求效率,他们忽略了现实生活中可能出现的高峰期等电梯排长龙、商家出餐慢以及恶劣天气等影响因素:为了避免超时,骑手必须争分夺秒,乃至冒险闯红灯、逆行。而算法之所以行之有效,后面是严厉的奖惩机制,如果未能按时送达,骑手将面临重罚,一旦被顾客投诉,同样会被罚款。担心被罚款,担心被差评,这些就像一根无形的鞭子,驱使着骑手们更快、更快。

其实早在2021年,市场监管总局、国家网信办等七部门曾联合发文,要求平台建立与工作强度、劳动强度相匹配的收入分配机制,不得将“最严算法”作为外卖骑手考核要求,应通过“算法取中”等方式,合理确定订单数

量、准时率等考核要素,适当放宽配送时限。这几年,各个平台在这方面也的确有了一定的改观,但由于市场竞争激烈,外卖小哥还是很难“慢”下来。

因此,光限制骑手而不改善平台规则,是治标不治本。对外卖骑手交通违法行为的治理,要树立系统思维,平台应严格落实各相关规定,加强内部管理,健全安全培训机制,同时完善自身算法系统,适当延长配送时长,给骑手更多自主报备和延时权力,完善考核制度,不要动不动罚款。同时允许骑手被差评后进行合理申诉,从源头上减少其因赶时间而发生的交通违法行为。还可设置激励机制,从正面引导骑手遵守交通规则;政府部门应加强监管,压实平台主体责任,定期开展督导检查,严重违法者,进行惩戒乃至责令退出。并且,发动相关行业协会、维权机构等主动对接,帮助骑手切实维护自身权益;社会各界也应为骑手和平台提供必要的支持和帮助,公众应多些同理心,学会换位思考,给予骑手更多的理解和尊重。只有多方联动,多措并举推进全行业管理,才能为外卖行业的规范发展保驾护航,才能让骑手的送餐之路绿灯常亮。

