

## 新消费时代需要怎样的“3·15”

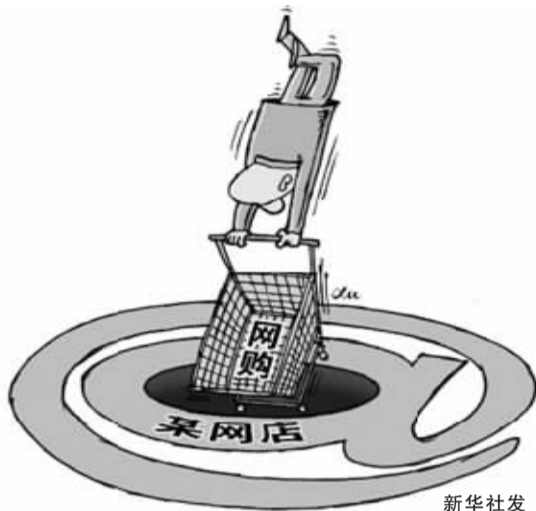
甬上辣评

今天，2016年3月15日，国际消费者权益日。就在日前，中消协发布了2016年消费维权主题：“新消费 我做主”。若以时间而论，新修订的消费者权益保护法至今已施行了整整两年。

然而，我们仍不得不以复杂的心态写下这个日期。一方面，“3·15”的维权高效是可以想象的，在这天，不仅会有央视“3·15”晚会的专项打假行动，会有职能部门集中的投诉处理和消费提醒，甚至连企业与商家也会极力表达出“消费者至上”的经营理念；另一方面，如同公众早所指出的，我们整体所面对的，可能仍是一个不那么让人放心的消费市场。譬如，今年央视“3·15”晚会启动后，网络购物相关的投诉已占到全部投诉量的四分之一，成为数量最大的热点投诉。

不妨如此来说，“3·15”这个日子愈是热闹，就愈加反衬出常态维权的必须。“3·15”的设置，并不能带来消费环境的快速改变，它只具有短期的消费者权益救济力。新消费者权益保护法的施行，赋予了消费者更多维权的底气，但依旧不够，因为即便消费者拥有现行的制度与法律支持，但对于一些领域的维权仍然难以开展，比如数量巨大的网络购物投诉。

我们凯旋在“3·15”，也往往失意在消费者权益日。追问反差何来，自然是常态高效的消费者权益保护机制尚有欠缺。毫无疑问，我们已生活在一个“新消费时代”，各种新型的消费方式、消费渠道、消费领域纷至沓来。不可避免的是，公民的消费观亦在迅速提升，我们希望拥有一个法定且



新华社发

强大的权益保障机制。但与此形成鲜明对比的，是市场的不甚健康，日常监管的时常委力。

新消费时代，我们需要一个什么样的“3·15”？商家总是太强大，消费者总是太弱小，要逆转这样的关系，关键仍在于最大限度地激活消费者权益。要激活，就要将消费者的维权能力更多转换为商家的侵权责任、监管者的失职责任，并形成清晰与刚性的制度安排。

“你可以什么都不是，却不能不成为经济社会中的消费者。”什么时候，我们才能褪除纠结于“3·15”之上的爱恨？无论如何，认识到“3·15”的不逮之处，继而长效地激活消费者权益，依旧是这个节日最大的意义。

王聃

## ● 热点聚焦

## 盗印教材，不能因为存在而合理

近日，全国“扫黄打非”办公室联合五部门下发通知，要求全国40个重点城市严厉打击高校及其周边复印店的盗版复印活动。记者近日走访多所大学周边复印店，发现大多数店家仍在公开承接复印教材业务，甚至有店家电脑里囤有上百份电子版教材，“班级”团购生意搞得风风火火。

(3月14日《北京青年报》)

教材盗版复印，实则一直存在。只不过，随着此类现象愈演愈烈，随着相关出版社持续维权，才引发广泛关注。此番适时予以专项整治，既是为了制裁具体的侵权行径，更是为了重申知识产权保护的法律立场。

从执法实践来看，打击教材盗印，显然还存在着种种难题。比如说定性难，如何区分是“合理使用”或是“盗版侵权”，就深深困扰着相关管理部门；再比如说，举证难、索赔难，著作权人和出版社的损失无法精确量化，导致后续难以对“打印店”索取赔偿……此外，尤其纠结的一点在于，学生个体很少能被认定为是“侵权者”；然而从客观上看，当众多学生不约而同使用复印教材，又的确构成了对著作权人的利益侵害。

## ● 一语中的

## 懒政“蜗牛奖”，这个可以有！

泰州市委市政府新设立“蜗牛奖”，明确将给那些推进重点项目不得力、履行行政职能不到位、解决群众关切问题不及时的责任人发放。有人说这种唤醒“职业羞耻心”的做法可以激励“职业荣誉感”，也有人认为，“羞耻”式的颁奖会造成破罐破摔或急功近利的不良后果。

(3月14日《央视》)

拖拉推诿、该办不办，“办事比蜗牛还慢”——这是群众对懒政不作为共性的感受。贪腐固然依法严惩，慵懒也是另一种腐败。

比之于等着民众送各式不作为的锦旗，自设“蜗牛奖”，显然是个主动作为的好创意。就像有“奥斯卡”就有“金酸梅”一样，即便官方不对权力作为进行道义评判，在民间舆论场，尤其是自媒体时代，依然会有各式口碑为官场风习“设立榜单”。

泰州的“蜗牛奖”，起码有三重积极意义：一是挤压慵懒政懒政的生存空间。官方按照标准考评下去，政绩上的末位效应自然就会凸显出来，以此倒逼“占着位置不干事”的慵懒现象。二是彰显地方公共治理的决心和勇气。锦上添花易，刮骨疗伤难。所谓忠言逆耳，何况还是自己敲打自己。

现实执法过程中，只有在复印店现场查获“复印教材”，或者获取明确的“盗印盈利”的证据，才能坐实侵权的事实。但，若要做到如此无疑困难重重，这客观上导致执法威慑力严重不足！再加之，“买一本复印教材比新书省一多半的钱”，更是使得复印教材的生意供需两旺。

那么，高校教材定价到底高不高？相较于政府定价的中小学教材，相较于动辄打折促销的畅销读物，大学教材的价格当然高出不少。可是也应该看到，这种相对的“高价”同样有其道理。首先，专业性极强的教材销售面较窄、预期销量有限，单本定价自然不会低；再者，由于多数课程往往是指定教材，这种唯一性注定了不存在替代品，导致其售价有底气处于高位；除此以外，即便单从智力付出和著述难度来看，教材写作者也有理由获得合理的回报。

“教材太贵”或是问题，但不能成为盗印的理由。遗憾的是，因为教材盗印存在已久，其在许多人心中渐趋“合理化”。但愿这一次的专项整治，能够转化为一种长效的治理路径，并唤醒人们内心深处对于著作版权的真正敬畏。

然玉



## 人机大战，我们可以看什么？

13日，“阿尔法围棋”与李世石对决第四局比赛在韩国首尔四季酒店落子。在第四局比赛中，李世石执白中盘胜“阿尔法围棋”，将这场人机大战的比分改写成1:3。“阿尔法围棋”已先拿下五局中的三局。

(3月14日《东南商报》)

李世石挽回一局，对于围棋界来说或许意义重大，但对于普通人来说，区别不大：他毕竟输了。这当然不代表人工智能是无所不能的，也绝不代表人工智能可以全方位地挑战人类智能。但是，这事毕竟反映出人工智能的发达。

专家说，人工智能不会威胁人类，人类不必忧虑。这个，我信！但抛开宏观叙述，对于个体而言，却不能这么乐观：你确信人工智能威胁不了你吗？

补锅匠、篾匠、打铁匠……随着社会变革和技术进步，我们曾经熟悉的一些职业，已经或即将消失，我们对此习以为常。然而，每一个行业的背后，是一个个具体而生动的人，可以想象，世事变幻对他们生活的影响何其剧烈。世道裂变，谁能保证下一个被革新的不会是自己所处的行业，谁又能确定自己不会成为巨流涌动里一朵渺小小裁的浪花？

专家说，“阿尔法围棋”告捷，是人类的胜利。这个，我也信！不过具体到个人，就未必了。在科技高歌猛进中，今天你所乐享的温室，明天或许会成为你奋力挣脱的泥沼；你所信赖的庇护安逸生活的堡垒，未必有你想象的那么坚固。当那一天到来，我们该怎么自处？

居高虑缺，持满忧盈，这也是人类区别于机器并比机器高明所在。李世石赢了，被一些人誉为“为人类尊严挽回一局”，当我们面对职业巨变，又该怎么挽回自己的尊严？

这个问题貌似不够正能量，那么说点儿正能量的：作为普通人，机会不会从天而降，我想大致有两种应对办法吧：要么你具备尝试另一种选择的能力；要么就坚持自己的选择，努力成为不可替代或难以替代的那个人——无论哪家单位，最后总得留一个拔机器插头的人吧？

吴志明

## ● 社会观察

## 月嫂标准化是限制也是保护

3月15日起，《家政服务母婴生活护理服务质量规范》在福州正式落地。今后福州月嫂按星级定薪酬，另外福州母婴护理行业在全国同行业首推“五个统一”办法，即统一体检、统一上保险、统一培训、统一上岗证及签统一合同。

(3月14日《福州晚报》)

伴随着社会变迁，聘请家政服务人员逐渐从一种特殊性需要向普遍性需要转变。在供求关系失衡的格局下，月嫂不仅身价高，而且“一位难求”。然而，家政服务行业的“野蛮生长”，不可避免会带来一些弊病。

“月嫂标准化”表面上是一种限制，在本质上却是一种保护。“五个统一”不仅有助于保护消费者的合法权益，也是家政劳动者权益保护的伸展；对月嫂按照星级定薪酬，既是为了满足差异化的市场需求，也有助于发挥激励机制的作用，提升月嫂的积极性和主动性。说到底，促进家政行业的专业化、规范化，尽管在短期内会让家政服务人员经历转型升级的“阵痛”，在长期上却有助于实现消费者和劳动者的互利共赢。

长期以来，家政服务被视为一个没有准入门槛、没有技术含量的行业。现如今，公众对家政服务的品质要求越来越高，家政服务必然要从粗放管理向精细化管理转变；月嫂显然不能拿着高工资，却扮演着劳动技能低下、职业伦理缺失的角色。

月嫂所提供的家政服务的质量，从某种意义上直接影响着消费者家庭生活的质量和幸福感。“月嫂标准化”只是家政行业专业化、规范化建设一个好的开始，只有不断提升家政服务的质量，消费者和劳动者才能过上更有品质的生活。

杨朝清