



今日金评

“职业吃货”第一案落槌 牟利性打假必须遏制

决周某赔偿淘宝网经济损失1元及合理支出(律师费)1万元。这是淘宝网近期起诉的一批“职业吃货”索赔案中的一例,也是最早作出判决的案件。(12月9日《法制日报》)

像支持职业索赔一样,一些网友对“职业吃货”也是持支持态度,认为“职业吃货”针对的是假货,在一定程度上有益于规范商家行为,只要商家不售假,“吃货”就不会抓住把柄,商家也不用害怕“吃货”。此言差矣。实际上,“吃货”为了获利,只是在暗中开展所谓的“打假”,抓住所谓的“把柄”,借机威逼商家,达到只退款不退货甚至得到高额赔偿的目的,这恐怕是打着维护自身权益的旗帜,实施敲诈勒索的行为。我们真正需要的打假,是将假货公诸于众,甚至有必要上升到诉讼层面,让更多消费者受益。

更何况,为获取更多非法利益,“职业吃货”不仅盯上问题商家,也会盯上正规商家,搞得一些正规商家很恼火,何况“职业吃货”往往是一个团队作战,甚至是几个团队联合作战。基于应付这种事情要浪费大量时间精力,也基于多一事不如少一事,即便是正规商家,遇到“职业吃货”的集中投

诉,也大概率会选择赔偿了事。

可以说,乱象丛生的“职业吃货”于打假并无多大益处。不仅如此,“吃货”使卖家损失了货物、货款,伤害了卖家与消费者之间的信任,给卖家造成经济和商誉上的严重负面影响,让电商平台为处置一些不实投诉多支出了人力物力资源,破坏了电商平台苦心建设并维护的诚信、公平、健康的购物生态环境,违反了我国合同法规定的诚实信用原则。因此,“职业吃货”之类的牟利性打假必须遏制。

前不久,国家市场监督管理总局发布《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》,已经对“恶意索赔”进行了限制。电商平台也应加强改进监管方式,修补制度漏洞,以免被“职业吃货”钻了空子。比如,商家被消费者投诉了,平台直接扣除保证金,此举就不太合理;人工客服应及时跟进、分清是非,查看双方提供的证据,判断哪方更有道理,不能完全按照平台流程,任由系统自行处理。还要根据用户历史行为进行分析和分层,将“职业吃货”用大数据识别出来,确认后予以封禁。商家也要提升法律意识和风险意识,诚信守法经营,提高自身对“吃货”的抵抗力。

何勇海



漫画 朱慧卿

在网购、外卖等互联网平台疯狂下单,收货后却立即申请“仅退款”而拒不退货,继而以职业投诉等方式威逼商家妥协,这是典型的“职业吃货”行为。近日,杭州互联网法院作出判决,认定被告周某的恶意退款行为明显不符合常人的购物习惯,系滥用淘宝会员权利,损害平台正常运营秩序,判

七嘴八舌

日前,杭州飞往三亚的海航HU7638航班上,有乘客收到噩耗得知亲人去世,飞机滑行中紧急返回。有网友认为,只要其他乘客没意见就没问题,服务很人性化;也有网友质疑航班返回不合理,耽误了飞机上其他乘客的行程。(12月9日澎湃新闻)

乘客遇噩耗飞机紧急返回体现人性化

飞机已经开始滑行,机上有乘客却接到家人离世的噩耗,在这种情况下,乘客要求临时下飞机,以便见离世家人“最后一面”,这是人之常情。站在航空公司的角度来说,如果选择返回,一方面可能会招致其他乘客的不满;另一方面,按照航班的工作流程,需要重新对客舱和行李舱进行安检,增加了航空公司的成本。最关键的是,如果航空公司拒绝乘客下机的要求,继续起飞,也并不违反相关的法律规定。

但是这样一来,从人性化服务的角度出发,航空公司的做法确实有些不近人情,对于有亲人离世的乘客来说,也可能会留下一辈子的遗憾和精神负担。在这种时候,当事航空公司宁愿“得罪”更多的乘客,宁愿承担飞机返回给自身带来的各项成本而坚持满足乘客下机的要求,无疑体现了人性化服务的原则,是值得肯定的。

当然了,在航空系统内部人士看来,当事航班之所以能够返回,也是因为飞机正处在

滑行阶段,返回造成的影响和带来的成本都比较小,如果飞机已经起飞了,或者说飞行到半途,那么遇到这种情况返回的可能性就比较低,这种时候我们也不能指责航空公司不近人情,不人性化。

其实不只有遇到乘客听闻亲人离世噩耗这种情况,遇到乘客突发疾病、飞机故障等问题都有可能造成飞机返回。一般情况下,如果乘客有紧急情况,需要和机组乘务人员反映情况,机长会和乘客以及航空管制人员协商处理。这时候,就需要航空公司、航空管制部门等就事论事,根据当时当地的情况做出选择,同时也需要机上的其他乘客给予最大限度的理解与配合。

其实说到底,遇到这样的情况,并没有标准的处理程序,只能在法律和道德范畴内灵活机动地进行处理。而那些指责航空公司为了一个乘客的诉求耽误所有人行程的网友,也不妨学会换位思考,如果是自己遇到当时的情况,又会希望航空公司怎么做? 苑广阔

“人性化返航”不宜复制

众所周知,为非危急事务返航十分罕见。一则这趟航班乘客并不多,大概只坐了一半,二则重新起飞后,“机长超级厉害”,高速飞行乘客弥补了一些时间损失,所以这次人性化返航没有造成太大影响,既化解了老年乘客悼念亲人的燃眉之急,又不耽误其他旅客行程,看上去两全其美,成为完美呈现以人为本的服务理念和仁爱之心的特例。

然而,样本除了带给我们感动之外,还应该给我们警醒,拨开温暖的面纱,我们还要看到这次返航的巨大社会成本:最直接的就是对其他乘客的行程影响。据报道,爆料乘客用百米冲刺才赶上了后面的高铁,避免了车票浪费,那么是否有其他乘客因此旅程受阻、遭遇损失,我们无法得知。

再就是晚点率。因为重新返航,航班比原定的时间晚点了。虽然获得了其他旅客的同意,然而数十名乘客、多个部门为两个人返航,其社会成本未免太大。

更不容小觑的是,“人性化返航”隐隐释

放出的危险信号,即飞行规则是可以随意改变的,可以根据当事人的情状、管理部门的“一转念”而转变。这其实不是一个良性示范。众所周知,航空飞行属于特殊运输,有着诸多禁忌,比如起飞和着陆时禁止使用一切电子设备,空中管制、机场安检都有特别严格的要求,对天气状况的要求也远高于地面。一系列明确、严厉的管理制度,才是飞行安全的根本保证。一旦轻易打破,后果不堪设想。

孟子曰:不以规矩,不能成方圆。规则是社会有序运转、人与人和谐共处的基本元素,遵守飞行规则当是飞行安全不可缺失的前提。规则面前人人平等,才是维护社会秩序、保证公平正义的基石。人性化关怀不能以牺牲他人利益和规则为代价。因此,“人性化返航”不宜大肆渲染,更不宜盲目复制,而如何在个人利益与公共利益、规则与人性化之间找到最大公约数,是每个乘客、每个部门都应该思考的问题。 斯涵涵

百姓话语

美颜证件照 得了面子丢了里子

宁宁是一名应届毕业生,写求职简历当然少不了证件照,但她觉得真实的证件照比较丑。于是跟风拍了“最美证件照”。但拿到照片后,宁宁觉得每个人都长得差不多,她有点茫然自己花费百元拍美颜证件照的意义,因为她也不知道不是在求职中真的有用。(12月9日《北京青年报》)

曾经有个新闻,让人哭笑不得。一名女子无证醉驾被交警拦下,在民警拍照取证时,她还不忘记提醒交警:“要开美颜!”在这个“无美颜,不拍照”的年代,美颜、滤镜已经全面侵入人们尤其是年轻人的日常生活。醉驾被查的尴尬时刻尚且如此,遑论找工作这样的正式场合。

在简历中贴照片,一方面体现了应聘者对用人单位的尊重,对工作机会的重视,同时也可以展示应聘者个人风采,给面试官留下第一印象。这本是一件很平常的事情,但在现实生活中,总有一些人由于对自身形象缺乏自信,希望通过后期处理进行修饰。于是,一些商家就投其所好,推出“最美证件照”业务,提供包括化妆、服装、拍照、修图在内的一整套服务,收费自然不菲。

把原本简单的问题复杂化,其结果不仅是增加了求职成本,更可能造成适得其反。按理说,每个人的长相不同,个体的体貌特征差异往往可以让人印象深刻。然而,美颜证件照都是流水线作业,一样的妆容,一样的修图标准,导致拍出来的效果都差不多。不少用人单位坦言,所谓的“最美证件照”,或许在本人看来比真实证件照好看,但对于审美疲劳的面试官来说,这样的美颜照片缺乏辨识度,难以留下特殊印象。

更重要的是,美颜、修图技术看似让求职者得了面子,却往往会因此丢了里子。“丑媳妇总得见公婆”,再靓丽的美颜证件照都有“见光死”的时候。

事实上,面试不是选美,对于用人单位来说,有照片的简历固然可以受到青睐,但单位更看重的是个人能力,以及和工作岗位的匹配度。即使颜值再高,倘若不能为企业创造价值,只是一个中看不中用的花瓶,也绝非企业需要的人才。过度追求美颜证件照,属于舍本逐末,误入歧途。 张涛



三江快评
有态度
有温度
有力度

投稿邮箱:

jlnbaopinlun2012@126.com