



一封公开信何以感动货车司机

河南畅通货运物流明确非红码不劝返

□ 本报记者 赵红旗

“我有种说不出的感动!”5月9日,老张在微信朋友圈里转发了《致货车司机的公开信》。

老张家在河南平顶山农村,是靠开货车跑运输发家致富的。这两年因受新冠肺炎疫情影响,生意惨淡,但他坚信,坚持一下就能挺过去。可没想到,今年春节过后,疫情反弹,货车出行受到的限制越来越多,他的同行经常发来滞留半路的信息。

《法治日报》记者从他的手机截屏上看到,这封公开信来自河南省交通运输厅官网,信的落款为河南省物流保通保畅工作领导小组办公室,发布时间为5月8日14时53分。

这封信不仅在老张等货车司机群体里引起反响,还在社会各界引发热议。一些受访者坦言:“近期,全国疫情呈现点多、面广、频发的特点,已经波及多个省市,多地实施高速公路管控封闭以控制疫情,在这种情况下,这封公开信彰显了河南的担当以及精准防控疫情的信心和能力。”

货车司机承担重任 符合条件顺利通行

“车上拉的都是生活类的货物,又拿着核酸检测阴性证明,怎么不让下高速?损失算谁的?”老张刚开始不相信“不让下高速”的传言。

直到前不久,他在某高速下站口受阻时,才后悔不该揽这趟活儿。后来,在返回途中,他打了数个电话询问,就近找个高速下站口,终于凭着“两码一证”下了站。他无奈地说:“虽然下了站,不过这一折腾,高速公路通行费和油费增加了不少,基本上是白干这趟活儿。”

“现在控活儿,我先问能不能下站,希望能顺顺利利地下站,这在疫情前根本不是事,现在却成了压在我们心头的事。”老张说,同行在朋友圈里经常发一些各地的下站管控情况,因各地防疫政策不一致,如果不了解清楚,就可能让他们陷入封控状态。

“防疫事关重大,必须要严格遵守防疫规定,但符合条件的也要顺利通行。”这成为货车司机和物流企业的共识。

“河南道路运输行业疫情防控任务艰巨。”河南省交通运输厅相关负责人坦言,河南交通区位优势明显,是全国承东启西、连南贯北的重要交通枢纽,物流业发达,而物流业连通着产业链和供应链,可以为经济提质增效提供更强大动力。截至目前,河南共有48万家物流企业,有道路货物驾驶员95.7万人,从业人员位居全国第二,货车车辆位居全国第三。

“为了更好更快地控制消灭疫情,各地区都采取了严格的管控措施,这既减少了疫情的传播,也给货车通行带来了阻碍和不便,有的手续烦琐致使长时间等待或拥堵,有的直接将货车劝返,还有的在货车驾驶室上贴封条,给大家带来了许多烦恼,甚至造成经济损失。在此,要对你们说一声:很抱歉!请谅解。”公开信对货车司机遇到的难题表示理解。

“当前,新冠肺炎疫情形势依然严峻复杂,货运物流保通保畅任务艰巨繁重,货车司机作为一个特殊群体……你们既是货运物流的承担者,又是产业链供应链稳定的贡献者,还是疫情防控的逆行者。可以说,没有你们就没有千家万户的幸福生活;没有你们,就没有经济社会的有序运转。你们不仅是家庭的顶梁柱,也是社会的顶梁柱。在此,要对你们说一声:谢谢!”老张说,他读到这一段时,心里暖暖的。

公开承诺接受监督 坚决纠正各类问题

“我们担心的问题,在公开信里全部提到了,希望能够落到实处。”多位受访的司机说。

公开信明确指出,为了畅通物流,国家和省里下了很大决心,下了很大功夫,采取了许多有力措施,坚决纠正“层层加码”和“一刀切”问题。

“我省明确规定,全省所有防疫检查点都对全国核酸检测结果互认通用,只要您核酸检测阴性证明在48小时内,就不必再做;而且核酸检测对货车司机均是免费的,无论您来自哪里,在通过防疫检查点时,只要符合‘两码一证’要求,即:持48小时内核酸检测阴性证明、健康码绿码、通信行程卡绿色(包括带*)、体温检测正常的,即可直接通行。”公开信明确强调。

针对货车司机经常遇到的核酸检测结果时间超限、报备手续不全等问题,公开信也予以明确。

核酸检测结果超过48小时的,按照“即采即走即追”原则,进行“核酸检测+抗原检测”,抗原检测阴性的,即可直接通行,不必等待核酸检测结果。

全国统一式样的通行证是疫情期间物资保供凭证,可优先快速通行,可以随时通过收发货企业在“豫事办”App上申办。如果从外省来,为了提高通过防疫检查点的效率,建议通过“支付宝”“豫事办”“人豫报备”系统填报相关信息;如果忘了,也可以在防疫检查点临时补录。只要健康码不是红码,即便没有进行“人豫报备”,没有申办通行证,任何防疫检查点都不得劝返,也不得强制隔离,补录补办即可。

公开信还透露,河南省正在研究支持和鼓励各类货车通行高速公路的优惠政策。

“以上政策措施,既是向您告知,也是对您的承诺。河南省无论哪个地区、哪个防疫检查点,如果违背以上政策措施,给您造成困扰的,或者您遇到其他通行方面的困难和问题的,请您随时拨打交通运输服务监督热线12328,全省12328热线都是24小时值守服务,它一头连着您,一头连着省里相关部门,即诉即接即办,会让您满意的。”公开信承诺。

牢牢坚守法治原则 依法科学精准防疫

“在此,还要对你们说一声:老家河南欢迎您!”公开信的这句话打动了不少人。这封充满深情的公开信被很多物流人转发。

“抗疫,河南是认真的;管控,河南是温情的;保通,河南是榜样!”某物流企业负责人在朋友圈转发该公开信时评价说。

“这是为广大物流企业和货运司机解决目前最大困难和问题的及时雨。我们将以最大的努力、最专业的技能,在积极遵守国家相关防疫政策的前提下,确保物流和商流的畅通,为社会经济的健康有序发展作出我们物流人应有的贡献。有各级政府支持,我们一定能战胜疫情。”某运输企业负责人说。

“这封公开信饱含了党委政府对全省货车司机的关怀关切,表明了畅通货运物流的坚定态度。希望这些政策能够得到有效落实。”全国人大代表马豹子说。

“货运司机承担着抗疫期间民生、防疫等物资的运输重任,理应受到足够的尊重、理解和支持。”郑州大学法学院教授王红建在接受记者采访时说。

“公开信坚守了法治原则,为各地在法治轨道上推进疫情防控工作作出积极表率。”王红建动情地说,正如公开信所言,货车司机是疫情防控的逆行者,在经济社会的有序运转中发挥着重要作用,因此打通政策堵点,畅通货运物流,是依法科学精准防控疫情的应有之义。

王红建认为,毫不动摇地坚持“动态清零”总方针,法治即是实现这一目标的良方,必然要求各地在制定和实施疫情防控政策的过程中要准确把握实现疫情防控目标和保障群众合法权益的平衡点,这是行政法基本原则——比例原则在疫情防控中的具体实践。参与疫情防控的各级行政主体要立足控制疫情传播的目的,注意措施与目的间的合理联系,对无益于控制疫情传播甚至是增加疫情传播风险的行政行为坚决不做。

“要在多种实现疫情防控目的的手段和方案中选择对群众合法权益限制最小的手段和方案,尽可能把防控措施给经济社会和群众生活带来的不利影响降到最低。”王红建说,此外要做好利益衡量,在社会公共利益与群众个人利益出现冲突时谨慎取舍,做出“最优解”,避免舍本逐末,因小失大,避免防控措施给群众生活带来的负面影响超过控制疫情传播带来的正向价值。

“比例原则的落实,要求各级行政主体在疫情防控工作中要下足‘绣花功夫’。希望在执行政策过程中能够准确理解,严格落实,真正把好的政策贯彻到基层群众能够切实享受到的好的行动。”王红建说,在当前全国上下坚持“动态清零”的坚定决心下,公开信取得的广泛社会赞誉也反映出,凡是兼顾到保障群众合法权益的疫情防控措施,必定能得到群众的真心拥护和自觉践行。

充值会员真的有优惠或便利吗

记者调查App会员消费陷阱



□ 本报记者 韩丹东
□ 本报实习生 王意天

蹲守一个多小时,来自河南周口的李女士最终选择了放弃——前不久,某电商平台大促期间,为了抢两张优惠券,作为会员的她从早上9时50分开始,守在手机屏幕前不断刷新抢券,可直到10时50分,她仍然没有抢到。

作为一名老会员,李女士在该平台累积消费超过2万元,会员积分达到1万分,可平台“会员可用积分兑换优惠券”的承诺在她这里至今未实现。李女士不解,咨询客服后得到回复:清理手机内存,或者卸载App重新下载登录。然而,她根据客服提供的方法,试验多次后依然“没戏”。

“平台此举是否涉嫌虚假宣传?”李女士质疑道,她认为自己的会员权益被侵害了。

现实中,有同样疑虑的“会员”并不少。随着移动网络的普及,越来越多的App进入人们的生活:想购物,可通过购物类App下单物美价廉的打折商品;想追剧,只需打开影视App就可以畅看,还可以享受无广告模式……不过这些都是在开通相关App的会员后才能实现。

于是越来越多的人有了各种各样的“会员”身份,有的是为了享受折扣,有的是为了去除广告,有的是为了畅聊,还有的只是为了使用某款App。然而,《法治日报》记者近日采访发现,很多会员的使用体验并不佳,比如有些App给会员优惠附加了各种限制条件,在会员使用期间App擅自调整会员条款致使用户权益受损、自动续费以及涉嫌虚假宣传等。

随意调整会员规则 设置自动续费陷阱

来自广东深圳的梁先生和李女士一样,同是某电商平台的会员。近日,他在该平台购物时发现其账号无法领取优惠券,页面显示已领完,而同一时间段其朋友的账号却可以领取。客服解释称“以页面显示为准”。

除了优惠券问题外,上述平台的会员价也会出现差异。会员张女士与同事前不久在

该平台购买了同款漱口水,可价格却不一样。经询问客服,她们得知原来是两人最近一次激活会员的时间不同,所以参考的会员规则不同,折扣的计算方式也不同。

记者查阅该平台会员权益规则发现,最后一条为平台“可以根据本权益的实际情况对权益规则进行变动或调整,相关变动或调整将公布在权益页面上,并于公布后依法生效”。

而记者采访发现,许多消费者很少了解和注意会员权益规则变动,每次续费会员相当于默认接受新的会员条款,但在会员未到期时,会员规则却经常被平台随意改动。

江苏苏州居民王女士去年11月在某生鲜超市实体店办理了一张会员卡,办卡时店员介绍该店(位于苏州城厢区)可以为住在金鸡湖东区的王女士进行配送。可没过多久,会员规则变了:该店只在5公里内进行配送,而王女士家超出配送范围。一个月后,会员规则再次发生变化:提高配送额度,最低配送额度从299元涨到399元,配送费15元。

除了随意更改会员规则外,一些平台还存在自动续费难取消的问题。

河南平顶山居民黄女士在今年年初购买了某视频网站的会员,首月0元,次月直接扣19.9元话费。后来当黄女士想取消会员时却被客服告知需要满6个月才能取消,而且要到线下营业厅办理。

广西柳州居民伍先生的经历更令人唏嘘。他曾在2018年试用了某购物平台一个月会员,由于不常使用该平台,加之绑定的银行卡也很少用,时间一长,伍先生便忘记了会员一事。今年2月,他突然想起该事,一查,发现平台在未经本人同意的情况下,自动续费至今,共计续费5年:第一年扣掉的是普通年卡会员139元,第二年自动变成了该平台与某视频网站联名卡178元,此后延续至今。

伍先生联系平台客服要求退款,对方表示前几年的签约费用已经过了处理期,只能退2022年该平台与某视频网站联名卡会员费用。

宣称会员免费聊天 实则诱导用户充值

采访中,记者发现,不少婚恋交友App

也因为会员问题遭到诟病,其中尤以诱导用户充值居多。

30岁的河北邯郸居民李先生前不久下载了一款交友软件,很快便有不少“女性”找他聊天,但由于没有激活账号,李先生无法回复。于是,他花39元将账号激活,可刚聊了几句,他就被提醒“充值会员才能畅聊”。为了找到心仪之人,李先生又花69元充值了会员,可最后他发现会员只能发起15次对话,需要继续充值才可以无限畅聊。

怀疑上当后,李先生挨个点开与其聊天的“女性”的对话框,发现每个人打招呼的内容都差不多。后来,李先生又换了一个手机号重新注册,此前的套路再次出现,甚至有一个“女性”与之前聊天的一人有相同的头像和ID。至此,李先生才发现自己可能被App诱导充值了。

随后,记者下载了一款免费聊天App,将性别设置为男性。App首先弹出了几位女性的图片,提示用户可以搭讪一下,还会有女性主动连视频,只可以免费打两分钟,继续聊天需要充值聊币,首页“聊场”功能推荐了不少女性的视频头像,每个视频头像的下方都标注1分钟需要多少聊币,根据女性颜值高低,1分钟150聊币到500聊币不等,首页醒目位置有新人充值特惠的提示,分别对应18元、38元和88元的充值。在求职区,想要聊天需要充值,查看访客记录需要充值,发送消息超过24条后想继续聊也需要充值。

之后,记者又下载了另一款交友App进行体验。记者注册了该App,将性别设置为男性,一打开就有很多带真人头像的异性发出聊天视频邀约,并主动发起对话。但是记者发现,等回复达到一定次数后,系统就提示记者金币不足,要做任务或者购买金币,金币充值价格为几十元至几千元不等。如果想要在对方主页查看“走心问题”,则需开通会员,月会员55元,季会员138元,年会员368元。

此外,记者调查还发现,为了诱导用户充值,这些带真人头像的异性会主动发一些打擦边球性质的低俗内容,例如衣着暴露的照片和色情的话题等。

● 越来越多的人加入各种“会员”,但使用体验并不佳,比如有些App给会员优惠附加了各种限制条件,在会员使用期间App擅自调整会员条款致使用户权益受损、自动续费以及涉嫌虚假宣传等

● 一步一步诱导用户充值,属于消费骗局,商家可能存在欺诈行为。根据消费者权益保护法,消费者有权要求商家进行赔偿,赔偿会员充值的费用或是会员费用的3倍

● 要想杜绝平台或App利用会员侵害消费者合法权益的现象,必须提高违法成本,加大执法力度

北京师范大学教授、亚太网络法律研究中心主任刘德良说,一步一步诱导用户充值,属于消费骗局,商家可能存在欺诈行为。根据消费者权益保护法,消费者有权要求商家进行赔偿,赔偿会员充值的费用或是会员费用的3倍。

刘德良说,这些交友软件还涉嫌违反合同法,用户交纳会员费用后,用户和商家之间是一种合同约定,具有法律关系。当消费者充值之后,发现上当受骗,可以到法院起诉,主张撤销合同,并且要求相应的经济赔偿。交友软件的市场交易部分由市场监管部门进行监管,那些打擦边球的内容则由中央网信办进行监管,可参考《互联网信息服务管理办法》第十五条:互联网信息服务提供者不得制作、复制、发布、传播淫秽色情等信息。

提高商家违法成本 保护会员基本权益

“会员制意味着消费者和商家之间是一种合同约定,会员规则是格式合同条款对应的制度,卖家是一方,买家是多方,条款的制定和解释由卖家一方来解释。”刘德良说。

刘德良指出,一些商家违背诚实信用原则,通过限制对方权益或是强加给消费者义务,使商家的利益最大化,违背了合同法的公平原则。而格式合同制定时需严格遵循法律,不能免除自己的义务。一些缺乏诚信的商家,利用格式条款,钻法律的空子,侵害消费者合法权益。

在中国人民大学法学院教授刘俊海看来,商家随意更改会员规则,反映出商家缺乏契约精神,侵害了消费者的知情权、公平交易权,应当承担违约责任。

如果会员权益受损,消费者又该如何维权?

对此,刘俊海建议,消费者可以向消费者协会投诉,也可以让市场监管部门举报,协商不成的,可以向法院提起诉讼。

刘德良认为,要想杜绝平台或App利用会员侵害消费者合法权益的现象,必须提高违法成本,加大执法力度。

漫画/李晓军

感光度

丁子同题



▲ 为了让居住在临时管控区的居民吃到新鲜水果蔬菜,北京市公安局朝阳分局劲松派出所八棵杨社区民警开展“网购蔬菜包进小区便民活动”,图为社区民警为群众送蔬菜水果。
本报记者 张雪泓 摄

► 江苏省江阴市公安局连日来全警动员,坚决落实各项防疫措施。图为民警开展社区出入口查验工作。
本报记者 罗莎莎 本报通讯员 孙超 摄



▲ 河南省郑州市公安民警与值守人员在郑州绕城高速公路陇海西路收费站有序引导货车上下站。
本报记者 赵红旗 本报通讯员 郭建岭 摄

