

记者点击

无理由退货要有底线运用

潘抒捷

“六一”儿童节刚过去不久,广州一名网店老板发布视频称,店里节前卖出不少演出服装,节后却遭遇大量“七天无理由退货”,退回来的衣服都被穿过,有的还疑似有口红印,打开包裹时闻到很浓的汗臭味。

无独有偶。山西某大学举办一场集体活动,一些大学生在一家网店集体下单,并在活动结束后统一退货。店家也把此事发到社交平台并质疑学校:“这就是你们教出来的当代大学生吗?”另外,还有粉丝购买婚纱去看偶像的演唱会,事后同样“用完即退”。

如今,网络购物随着移动互联网、电子支付和物流快递迅速发展而越来越便捷,成为许多消费者的“心头好”。不过,网购毕竟不同于实体店,属于双方不见面的远程消费。这一特性导致或大或小的信息不对称问题。比如,出于商业利益考量,部分商家在图文或视频推介商品时,多少会有美化优化乃至虚构夸大之举。消费者隔着屏幕,无法亲手触碰意向商品,“隔空挑选”就有可能买到与宣传不符的商品。

设立“七天无理由退货”,旨在保护知情权、选择权和公平交易权等权利。显然,有了这个规则,消费者不满意时能轻松退货,就可以放下顾虑大胆下单。对于商家来说,只要不影响二次销售,积极退换货不仅能带给消费者良好的购物体验,还能积累店铺的口碑。从平台的角度来看,此举还可以倒逼那些有想法的店家规范经营行为,把心思放在提升产品和服务质量之上。

当然,“七天无理由退货”要想运转良好,前提是规则不被滥用。信任是网购的交易基础——卖家相信买家的动机和理由,才有及时高效的退货服务。一旦有人耍小聪明利用规则漏洞,钻空子购买并蓄意退货,那么最终受损的一定会是所有人的利益。梳理新闻,这几件事发生在不同的地区,覆盖不同的群体,一定程度上说明“七天无理由退货”被滥用了。消费者退来吊牌被剪、穿后未洗的服装,对于几个商家而言都是极大的负担。

“七天无理由退货”并非“七天免费试用期”。有关法律法规明确规定,消费者退货的商品应当完好。而完好的标准包括商标标识没有被剪、受污、受损,同时查验和确认商品品质与功能时,不能超过需要使用商品导致其价值贬损。但实际上,平台在遇到纠纷时,往往立场偏向于消费者——买家退货时不用具体说明情况,所付款项就可第一时间退还;卖家往往要等拿到退货商品后,再借助平台渠道进行维权,举证也比较困难。

无理由退货应该有底线运用。消费者要恪守诚实守信原则,杜绝任性滥用权利,避免损害卖家的权益,增加社会信用成本。无理由退货不是无条件退货。平台方要完善常态化双向维权渠道,做到不偏不倚,让商家同样有申诉的机会,打造良好的网络购物环境,促进电商行业健康发展。

推动网络问诊健康规范发展

包霁

随着互联网医疗的发展,在线上寻求健康咨询问诊成为越来越多人选择。然而,记者调查发现,互联网健康咨询问诊服务快速发展的同时,存在部分回复内容过于随意、回复内容包含虚假信息、冒用他人身份提供健康咨询、打着“健康科普”的名义进行广告宣传等现象。此外,医生误诊、先药后方、AI开处方药、泄露患者个人信息等问题也屡见不鲜。

网络问诊,不仅能帮助患者减轻排队候诊之苦,有效分流患者,也能减少交叉感染,缓解线下医疗资源压力,可视作今后医疗发展的一个方向。早在2000年,我国就开始出现“互联网+医疗健康”的平台,以丁香园、好大夫、春雨医生为代表的互联网医疗平台,吸引大量医生加入,提供包括在线问诊在内的系列服务。但任何事情都像硬币一样有两面性,网络问诊带来便利的同时,也遭遇着问诊之惑和监管之惑,引发投诉不断,网络问诊的安全性、规范性引发广泛关注。

网络问诊中,一些收费的健康咨询乱象丛生。比如,冒用知名医生的身份进行网络咨询;回复内容过于随意,敷衍应付;收费不规范,违规开处方药。同时,一些三甲医院开设了互联网医院,实现了就医药医保实时结算,便利了老百姓,但也存在冒用他人医保卡、过度使用医保卡等问题。这些问题的存在,不仅扰乱了医疗秩序,也影响了患者诊治,耽误患者病情,侵害了患者的权益。种种乱象反映了互联网诊疗的局限性,有的或由于互联网医疗平台的形态、功能不同,其责任认定和监管也有所不同。但最主要的,恐怕还是监管乏力。

事实上,近年来,针对互联网医疗的规范在陆续出台。相关部门相继出台了《互联网诊疗管理办法(试行)》《互联网医院管理办法(试行)》《远程医疗服务管理规范(试行)》等规范性文件。去年6月,国家卫健委、国家中医药管理局联合制定的《互联网诊疗监管细则(试行)》,针对互联网诊疗中处方审核、隐私保护、诊疗质控等社会关注点作出详细规定。

让网络问诊更规范、更靠谱,必须加强监管、合理引导,才能趋利避害,使之更好造福人民。

对网络问诊进行有效监管,是一个庞大的系统工程,需要多个部门、医疗机构、互联网企业和患者多方合作,共同营造一个健康的发展环境。一方面,相关部门要把严网络问诊机构资质关,网络问诊机构和医生要依法依规自律,恪守职业道德,主动接受社会监督,让网络问诊在“阳光”下规范运营。另一方面,相关部门要加强顶层设计,进一步建立健全网络诊疗的检验、检查和物流配送体系,并通过监管部门和用户服务质量评估及考评等,倒逼其依法依规问诊。

人民群众蕴藏着无穷的力量。应充分发挥群众监督的作用,公布合法合规的互联网医疗机构名单和举报电话,尽快开放互联网医疗机构资质查询系统,引导群众到正规的互联网医疗平台就医问诊。多措并举,多方合力,共同推动网络问诊健康规范发展。

媒体新论

培养儿童能力,勿忘安全第一

近日,监管部门发现儿童厨房“真煮”厨具品不符合相关标准要求,部分磁力泥产品存在误食和渗入皮肤风险。随着物质生活水平的提高,家长们为了培养孩子的能力,越来越舍得为孩子花钱,商家也不断推出新产品。安全无小事,孩子的安危关系到家庭的幸福。对于涉及儿童的用品,商家要特别注意安全合规,做到防患于未然。家长更要认识到:培养孩子的安全观念同样是成长教育必不可少的一部分。因此,应做好必要的示范、指导和保护工作,引导孩子合理安全使用玩具。

——人民网

让残疾考生追梦故事照亮助残之路

卞军凯

屏山时评

今年高考的大幕已经落下,我省101名残疾考生在相关单位和考点的协助下,以坚强的毅力和远超常人的付出,完成了三天时间的考试,书写了一张张闪亮的青春答卷。高考语文学科新课标I卷的作文主题是“故事的力量”,这些残疾考生克服困难、顽强赴考的经历,本身就是一个个非常具有感染力的励志故事。

三天追梦之旅,既需要个人的拼劲和家庭的支持,也体现了全社会对残疾人群体更加贴心的关爱。比如,为了让全省盲考生顺利考试,安排了单人考场和懂盲文的

监考老师;对肢体残疾的考生,提前进行安检、安排搭乘电梯……以特别的方式、特殊的待遇,实现“应考尽考、一个不落”,让他们获得了与普通考生一起参加高考的权利,与健全人站在了同一起跑线上。使残疾人能够和普通考生一样考试、生活、工作,这是对残疾人最大的关爱与尊重。

一滴水能够折射出太阳的光芒,在温暖人心的助考故事背后,蕴含着八闽大地残疾人事业稳步发展的厚重底色。“十三五”期间,我省共投入24.13亿元专项资金用于提升特殊教育整体水平,残疾儿童少年义务教育入学率超过99%,残疾学生就学资助全覆盖,残疾人受教育水平得到显著提升。正因如此,才有了101名残疾考生勇赴考场的动人故事。

走进考场的残疾考生,都是为了追求心中梦想,是残疾人群体自食其力、实现人生价值的勇敢呐喊。这份勇气,是社会各界的关爱给予的。就业是最大的民生,对残疾人群体尤为重要。近三年,我省新增残疾人就业7万多人,残疾人就业、培训完成率居全国前列,彰显出政府部门、爱心企业等汇聚合力取得了助残事业的丰硕成果。

同时,我们也应当认识到,残疾人群体在新时代也会产生新的诉求、催生新的需求,给关爱残疾人工作带来前所未有的挑战。如果躺在功劳簿上不进取,停留在旧思维上不创新,毫无疑问将面临“逆水行舟,不进则退”的局面。因此,助残工作必须与时俱进,始终以残疾人需求为出发点,重点做好教育、就业等方面的助残工作,尤其是

为年轻残疾人群体谋划好未来之路,使他们能够拥有与健全人平等的考试资格、工作机会和生活权利。

“我们都在努力奔跑,我们都是追梦人。”习近平总书记这句振奋人心的话语,引发亿万人心灵共鸣。考场上身残志坚的追梦故事,值得大众欣赏、点赞。更为重要的是,全社会应该为他们的梦想种子创造更加肥沃的土壤,让残疾人群体的梦想同样能够生根发芽、茁壮成长、开花结果,帮助每个残疾人都活出精彩人生。

上月,各地迎来第33个全国助残日,主题是“完善残疾人社会保障制度和关爱服务体系,促进残疾人事业全面发展”。以残疾考生的追梦故事为火炬,围绕这一主题踔厉奋发,我们的助残事业必能取得新的成就。

世相图点

严管坑害未成年人的“一元小彩票”

近期,江苏省无锡市惠山区人民检察院在办理多起未成年人盗窃、聚众斗殴等刑事案件中,发现部分涉案未成年人沉迷购买“一元小彩票”。小彩票具有博彩性质,未成年人缺乏辨识力和自制力,对新鲜事物比较好奇,很难摆脱“小彩票”的诱惑。执法部门要严管“一元小彩票”,追根溯源,揪出非法印制“小彩票”的制造商和销售商。学校和家长也要加强价值观教育,引导孩子远离赌博活动。

江德斌/文 王成喜/图



弘扬传统文化从孩子开始

黄云峰

6月9日,2023福州市中医药文化进校园项目启动仪式在福州教育学院附属第一小学举行。今年3月,福建省卫生健康委员会、福建省教育厅公布了第二批全省中医药文化进校园试点学校名单,共有7所福州学校入选。根据计划,试点学校将在教学中融合中医药文化教育,开展科学实验、观摩体验等活动,培养学生对中医药文化的兴趣。

中医药文化是中华民族传统文化的瑰宝。近年来,我国中医药文化得到了飞跃发展,成就令人振奋。比如,屠呦呦团队受到中医药文化的启发,提取的青蒿素不仅挽救了数以百万的生命,也让国际社会认识

到了中医药的独特魅力。但与西医相比,中医的弱势地位还比较明显。公众对中医的认识还存在不少误区。一些无脑中医吹牛甚至宣称中医包治百病,极大地损害了中医在公众心目中的形象。

推进中医药文化健康发展,需要科学宣传中医药文化,涵养公众健康素养。福州市启动中医药文化进校园项目,有助于帮助孩子尽早接触和了解中医药文化,具有积极意义。期待相关部门在后续的工作中持续努力,推动更多中医专家参与进来,通过举办中医药文化课堂、组织学生实地参观等活动,提升中医药文化的科普效率,用实际行动把这项工作做好。

家修收费岂能“全凭一张嘴”

叶金福

空调加氟,五六十元最后变成千元;花了1600元,抽油烟机还是没修好;疏通下水道,倒一瓶药水数百元……据媒体报道,家修行业一些从业者利用消费者对专业知识的不了解,小病大修、坐地起价,怎么修、花多少钱,“全凭自己一张嘴”,让消费者吃了不少哑巴亏。不少人呼吁:家修乱象,该认真管管了。

统计显示,家修乱象是当前消费投诉的热点。为了规范家修市场,2012年实施的《家政服务服务业管理办法》就明确规定:家政维修经营者应在经营场所显著位置悬挂营业执照,明示服务项目和配件的收费标准、质量规范、质保期限以及投诉电话。现实

表明,治理家修乱象仅有管理办法还不够,还需多方发力。

平台是第一道关口。互联网家政维修平台具有事先审核的义务,平台审核流于形式,放任没有资质的维修工坑蒙拐骗,就应当承担损害赔偿责任。政府监管部门作为市场监管主体,应承担起监管的主体责任。一方面,对违法违规现象加大查处力度。另一方面,从完善体制机制入手,出台根治收费乱象的规定。同时,充分发挥行业协会的作用,逐步完善行业标准,营造行业健康发展环境,让有责任心的企业脱颖而出。各方同向发力,一定能为消费者营造优质的家政维修服务消费环境。

一线观察

用好公诉工具治理网暴

然玉

近日,三部门就惩治网暴向社会征求意见,征求意见稿指出:准确把握侮辱罪、诽谤罪的公诉条件。根据刑法相关规定,实施侮辱、诽谤犯罪,严重危害社会秩序和国家利益的,应当提起公诉。对于网络侮辱、诽谤是否严重危害社会秩序,应当综合侵害对象、动机目的、行为方式、信息传播范围、危害后果等因素作出判定。

三部门就惩治网暴向社会征求意见,具有重要的现实意义。就系统根治网络暴力而言,意见出台后,有望取得立竿见影的效果。在移动互联网勃兴、社交媒介流行之后,网暴现象愈演愈烈。在网络暴力渐有泛

滥成灾之势的关键节点,新规所带来的现实治理效能以及对行为心理预期的引导,非常及时必要。

网络暴力之所以屡禁不绝,根源就在于整个博弈架构力量失衡,存在严重的结构性缺陷。笼统而言,就是“现实危害大而违法成本低”。而具体到微观个案场景内,受害者往往形单影只、势单力孤,其所面对的却是成千上万“喷子”“键盘侠”“黑粉”的恶意,双方的攻防对抗根本不在一个量级。“匿名性”和“法不责众”的技术性困境客观存在,加害者将之当成“保护壳”,乃至有恃无恐。要改变

这种非对称的对抗格局,迫切需要游戏规则的重构。

《最高人民法院、最高人民检察院、公安部关于依法惩治网络暴力违法犯罪的指导意见(征求意见稿)》,就是这样一份足以改变游戏规则的新规。我们知道,“指导意见”作为规范性文件,并不直接调整公民的权利义务,也没有在上位法的范畴之外改变法律的规定。其真正的作用,其实是解决了一系列“法律适用”的问题。

这份指导意见的意义,主要在两个方面。一是明确了一些典型网暴情形与侮辱罪、诽谤罪、侵犯公民个人信息罪、寻衅

滋事罪等的对应关系,为司法实践中的定罪量刑提供了指引;二是强化了公诉介入,并以此撬动公安机关依法及时立案,这从根本上改变了过去网暴受害者通常只能诉诸民事救济的窘境……由此,围绕网络暴力,受害人和加害者的私人恩怨在相当程度上转化,变为司法部门与“违法犯罪者”的交锋,力量对比基本盘为之大变。

打击网络暴力,合乎全社会的共同意志。期待相关部门以新规落地为契机,真正兑现捍卫公序良俗、守护公民权利、捍卫人心安宁的承诺。

一个山区县红茶产业的大格局

戎章榕

走进光泽县1000多平方米城市会客厅,这是集展示、体验、接待于一体的饮茶空间。吸引人的不只是氤氲的茶香、厚重的茶历史、丰富的茶文化,还有20多个国家生产的红茶产品小样。光泽作为偏远的闽北山区县,致力于发展红茶,能够收集齐世界六大红茶产区的茶小样,为之叫好,这一创意中彰显了小县大格局!

生态青绿,光泽正红。光泽县森林覆盖率高达81.77%,良好的生态环境孕育了丰富的茶树资源、悠久的茶文化。光泽县域内曾挖掘出唐代窑址的擂茶钵、宋代窑址的饮茶茶盏,明代《八闽通志·食货》那武府中也明确记载“茶,光泽、泰宁二县为多”,

足见光泽县产茶、制茶历史的深厚积淀。近年来,光泽县依托自然禀赋和文化资源,全面探索光泽茶产业的升级蜕变之路。其发展思路可圈可点。

强品牌。品牌建设是乡村振兴的重要着力点,是优质农产品创新发展的重要引擎。在原有“光泽红茶”基础上,以“同心杯”研修营为载体,对台合作从茶文化入手,共同开发了“干抗1662”的品牌。1662年,郑成功从荷兰人手中收复了台湾,自此台湾成为闽北茶叶输往欧洲的重要通道;这一年5月21日,葡萄牙凯萨琳公主嫁入英国皇室,她带去的嫁妆中有两箱闽北的烟熏红茶,从此带动红茶成为欧洲贵族的时尚饮品。

立标准。自2022年5月启动《光泽红茶干抗正山小种》等五项团体标准的制定工作,并于同年9月发布系列标准。这不只是填补了光泽红茶相关标准的空白,而且对全方位指导光泽红茶生产、加工、销售、冲泡、品鉴,打造区域公用品牌,提升光泽红茶知名度,具有很大的推动作用。

扩规模。以创建“全国农业科技现代化先行县”为契机,进一步加快推进现代茶产业园建设,截至2022年,光泽县茶园总面积达5.38万亩,全年茶叶产量增至约1800吨。在扩大种植面积的同时,注重品质提升,全县有8个茶产品分别获得无公害、绿色食品、有机茶认证,茶叶质量安全稳步提升。

增效益。高山野茶品质来自特有的“半天雾、满山云”地理气候条件,当地茶农以往只是满足一年两个多月采制茶期。县里确立“一片叶”为主导的“1+N”生态食品产业,积极拓展发展思路,抓住武夷山国家公园和建设国家森林公园的两大机遇,开发茶旅融合新业态,将干抗传统的烟熏制茶工艺、种质资源保护地、观光工厂、森林步道及红茶文化等有机融合为一体,打开国家公园西大门,打造一条具有挑战性、神秘性和可研学的秘境之旅,延伸了茶叶的产业链,增加了茶业的附加值。

成大业者首重格局。光泽放眼世界,抓住全球跨境电商发展的契机,苦练内功,积极走出去,红茶产业未来可期。