

消费者维护权益,也许不需要抵制丰巢

观点
提要

消费者抵制丰巢没用,但对付快递公司的办法其实有很多。比如,快递员没经过你允许就把快递塞到丰巢里,你完全可以充分利用7天无理由退货制度,直接拒收。这样一来,丰巢拿不到钱,快递员不仅拿不到钱,还要再去取件、退件,甚至面临罚款风险。长此以往,快递员还敢把快递偷偷塞到丰巢吗?

继洋说事

□ 王继洋

据中新网报道,丰巢快递柜收费的余波依然汹涌,继杭州东新园小区后,上海等地多个小区也纷纷加入抵制丰巢的行列,要求进行协商谈判。而在遭到抵制后,丰巢目前并未撤回这一决定。

丰巢在4月30日正式启动超时收费制:超过12小时后,按每小时5毛钱的收费标准对用户进行收费,3元封顶。收费制启动后不久,便有小区通过停用丰巢快递柜的措施来进行抵制,结果半个月的时间过去,丰巢不为所动。其实从经济学角度来讲,丰巢之所以坚持收费,是因为可以通过这种措施减少快递柜包裹

滞留,从而提高物流效率,攫取更多利润。

那么,抵制丰巢可以维护消费者权益吗?好像很难。丰巢涨价消费者不买账,消费者不买账却觉得自己没得选,找丰巢理论,丰巢摊摊手,虽然我们和顺丰是一家,可“四通一达”可不归我们管啊。要知道现在市面上70%的包裹,是“四通一达”投递的啊!这话听起来好像没毛病。

作为一家商业公司,在物价部门没有提出异议的情况下,丰巢当然有权利涨价。就像你去购物,看到某个物品涨价了,一般也不会太恼火,不买就是了,用脚投票嘛!可丰巢涨价与商品涨价不同——快递员常常招呼也不打,就自顾自把快递扔到丰巢的柜子里。以前不收钱的时候,消费者顶多抱怨几声,下楼跑一趟去把

快递取回来;现在丰巢开始收钱了,万一12个小时里没去取,就要平白无故被收钱……

站在消费者的立场,没有丰巢的时候,快递员得送货上门。有了丰巢之后,每个快递员都可以送更多的快递,但快递员的收入没涨多少,丰巢背后的顺丰赚钱更多了。如今看来,顺丰显然想要再多赚一点。说到底,解决丰巢涨价的问题,还是要从快递公司入手。

消费者抵制丰巢没用,但对付快递公司的办法其实有很多。比如,快递员没经过你允许就把快递塞到丰巢里,你完全可以充分利用7天无理由退货制度,直接拒收。这样一来,丰巢拿不到钱,快递员不仅拿不到钱,还要再去取件、退件,甚至面临罚款风险。长此以往,快递员还敢把

快递偷偷塞到丰巢吗?

所以,消费者想要维护权益,也许不需要直接去抵制丰巢,而该把处理问题的路径放到快递员身上。如果快递员都对丰巢有了心理阴影,丰巢还有底气涨价吗?与此同时,一旦商家因为丰巢频频遭遇退货,恐怕也会去倒逼快递公司改变自己的业务线,比如在寄送价格相对便宜的“投递到快递柜”或者价格相对较高的“投递到家”。这样的话,可能既能保证消费者的选择权,又能使快递的运转更有效率。

说到底,硬碰硬的抵制,其实很难解决问题。面对装睡的丰巢,消费者要想理性地寻求解决之道,曲线救国也许才是保障权益的现实路径。

靠什么预防“夺命保姆”?

□ 彭柏

67岁保姆闷死83岁老太一事,持续引发关注。5月12日下午,江苏溧阳警方通报称,5月2日晚,保姆虞某用衣服蒙住83岁老人陈某头部,坐在胸口上,致老人死亡。目前保姆已被刑拘,案件正进一步侦办中。

与老人女儿相熟10多年的住家保姆,居然在照顾老人8天后,成了“夺命者”。这不仅让受害者家属难以接受,也让公众觉得骇人听闻。保姆的真实动机,目前仍是一个谜。但它触及了社会的底线,很容易让人产生代入感——毕竟,每个人都有变老的一天。

“保姆夺命”是极端现象,但在家政护理行业,它又不能简单当作个案来看待。

2017年的杭州保姆纵火案至今仍让人心有余悸;更早的2016年,广东审理的一起“毒保姆”杀老人案中,公安机关最终查明,除在最新案件之外,从2013年6月至2014年12月间,嫌疑人利用做保姆的便利,以下毒等方式杀害另外9位老人,其中2起未遂……此次案件中,保姆虞某在老太死亡后,淡定帮家属处理后事,并表示“我送走了很多人”,也让不少网友细思极恐。

当然,不能因为类似极端事件,就妖魔化家政行业及其从业者。但此类恶行的上演,却残酷地揭露出保姆这种“贴身服务”行业可能蕴藏的真实风险。

因此,近年来有关家政护理行业立法的呼声不少。比如,是否要对从业者有特殊的个人信息和背景筛查?是否必须有精神和心理检测?这些确实需要明确。社会也需要打破长期以来对“保姆”的偏见——它不意味着随便什么人都可以干,熟人也不等于安全。

不过,家政行业的规范,并没那么简单。在一个劳动力资源日趋紧张,但对应的服务需求又日渐增大的行业中,如何满足社会对靠谱的家政服务的需求,不是仅靠一部行业性法规就能完全解决的。

在一个家庭规模愈来愈小,传统家庭养老功能日渐萎缩,且老龄化程度仍在不断加深的社会中,相当一部分老人的晚年生活状况,与以保姆为代表的第三方看护服务质量的高低的关系,将变得愈发紧密。

耐人寻味的是,这起事件中,如果没有摄像头的存在,保姆的“毒手”可能就不会败露。有律师也建议,请保姆的家属有必要在老人房间安装监控设备。这当然很对。只是,摄像头本身就是“不信任”的产物,它或许可以帮助我们看到更多、预防更多,但同时也可能意味着“失去”更多,而照料服务中重要的信任与情感付出,恰恰是无法被“记录”的。

摄像头可以让老人的晚年生活更安全吗?这依然是疑问,但目前我们似乎别无选择。

大众报业集团十大名牌专栏 诗评画议

水滴石成数万年,粗暴一掰毁一旦。
赔钱道歉难平愤,当入旅游黑名单。

绘画 陶小莫 配诗 王继洋

近日,四川古蔺县人民法院巡回审理一起破坏石钟乳的案件。2019年10月,何某掰断两颗数万年才形成的石钟乳,长30厘米到40厘米,并将较大的一颗扔掉,较小的一颗准备带回家做观赏摆件。经法院调解,何某公开道歉并赔偿2500元。

据5月14日《楚天都市报》



“滴滴拟公示性骚扰”为何能获九成支持

观点
提要

近九成网友投票支持公示车内性骚扰者,显示了公众对网约车平台技术能力和治理能力的信心,也显示了对平台、监管执法部门等各方合作构建协同治理体系的信心。经过公众讨论及其他相关程序,平台公示网约车内性骚扰者如果正式施行,对于认定和打击公交、出租车等其他公共交通工具上的性骚扰行为,具有很强的借鉴示范意义。

□ 郭利

滴滴日前推出第十二期公众评议会,邀请社会各界共同讨论是否支持公示网约车内的性骚扰者。讨论将持续7天,5月16日结束,未来将参考评议结果决定是否公示。截至5月13日18时,有6万多人参与了投票,88%的投票者支持公示,也有超过7000人不支持,认为相关内容涉及个人隐私不应公示。

公交、地铁、出租车、网约车等交通工具上的性骚扰行为,一直是治安管理部门打击的重点和难点。性骚扰不同于强制猥亵、强奸等暴力伤害行为,一般没有达到严重违法犯罪的程度,如滴滴披露的男乘客索要女司机微信、男司机谎称“老中医”借把脉骚扰、司机在接单过程中播放不雅视频等情形,能否认定以及依据什么认定为性骚扰,尚无统一、权威的标准。此外,性骚扰事件大多涉及个人隐私,在现

实语境中十分敏感,有时受害者本人也不愿意公之于众,其他人也担心公示可能对受害者造成二次伤害。

认定性骚扰行为存在取证难、缺乏标准等尴尬,且具有较高的社会敏感度,滴滴拟公示网约车内的性骚扰者,的确面临着很大的压力——不但在话题讨论评议阶段就受到一些质疑,而且将来正式公示性骚扰者后,有关当事人也可能以各种方式表达不满。即便如此,滴滴仍顶住压力准备推出公示性骚扰者举措,并将这一事关公共利益的话题交与社会讨论,充分听取公众的意见,体现了互联网平台作为比传统企业体量更大、能力更强的治理主体,充分发挥自身优势,积极参与公共决策和社会治理的责任担当。

上述讨论推出以来,支持公示者占比一直保持在近90%的水平,支持者与反对者的众寡对比

显而易见。这一方面表明,网约车内的性骚扰行为并非极个别的偶发现象,已经引发了社会的广泛关注,这里面有司机骚扰乘客,也有乘客骚扰司机。那些投票支持公示的人,有的想必至少耳闻了此类事件,因此对各色性骚扰行为深恶痛绝,坚决支持公开曝光性骚扰丑闻,严厉震慑、打击不良行为者,支持平台、司机乘客、监管执法部门、行业等形成合力,不断强化对公共交通工具中性骚扰行为的综合治理。

另一方面,近九成的支持率也足以表明,人们对网约车平台做好公示性骚扰者这项工作的技术能力、安全保障怀有较大的信心,不太担心公示过程中出现泄露个人信息、侵犯司乘人员合法权益的情况。近年来,网约车平台为保障车内司机、乘客安全做了许多工作,如推出“加密行程录音录像”“醉酒报备”“黑名单”等新功能,加强警企合作,优

化警方调证流程,提升客服处置效率,公开、透明安全运营情况等。如果公示车内性骚扰者,以平台不断迭代升级的技术条件,完全可以通过对有关个人信息做隐匿处理等方法,达到既有效惩戒、震慑性骚扰者,又依法保护有关当事人合法权益的目的。

近九成网友投票支持公示网约车内性骚扰者,显示了公众对网约车平台技术能力和治理能力的信心,也显示了对平台、监管执法部门等各方合作构建协同治理体系的信心。经过公众讨论及其他相关程序,平台公示网约车内性骚扰者如果正式施行,对于认定和打击公交、出租车等其他公共交通工具上的性骚扰行为,具有很强的借鉴示范意义。情节严重、影响恶劣的性骚扰行为一经认定,应将当事人(司机或乘客)纳入“黑名单”,实行长期禁入甚至终身禁入等联合惩戒。