责任编辑 博雅
版式设计 李媛
版式校对 张旭

【周末图评】

不要让评价造假毁了在线旅游信誉

□陈音江

因为一篇评价数据造假的爆料文章，马蜂窝旅行网最近被推上了风口浪尖。这篇文章引用乎睿数据团队的报告，直指马蜂窝存在大量评价数据造假情况等。马蜂窝回应，称文章内容歪曲事实，并对其构成名誉侵权。

爆料文章引发的争议自有法院裁决。但该事件的确让在线旅游行业评价数据造假的黑幕完全暴露在公众面前。事实上，经常有OTA企业针对消费者不相信广告宣传，却看重“用户评价”的心理，冒充游客发布虚假旅行攻略，通过这些虚假文章，诱导消费者选择消费。有的商家甚至通过刷单炒信等不正当手段，骗取消费者信任。

信息不对称一直是消费者权益容易受到损害的重要原因，尤其是在网络科技迅猛发展的情况下，产品网络化、虚拟化、科技化程度越来越高，这一矛盾越发突出。正因为此，《消费者权益保护法》明确规定，经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。知情权是消费者最基本的权利，所以该法条在“信息”前面加了个“等”字，说明经营者需要提供的信息不止列出来的四条，只要是与正确判断、选择、使用有关的信息，消费者都有权知悉，经营者都应当提供，且必须确保提供信息的真实、全面，不能让消费者造成误解。

也就是说，无论是虚假宣传，还是虚假评价及其他UGC数据，只要误导消费者做出了非真实意思表示的选择，就构成侵犯消费者的知情权和选择权，消费者有权撤销旅游合同，并要求经营者赔偿相关损失。如果构成欺诈的，经营者除了应承担民事赔偿责任，还应当依法承担行政责任；构成犯罪的，还要被依法追究刑事责任。

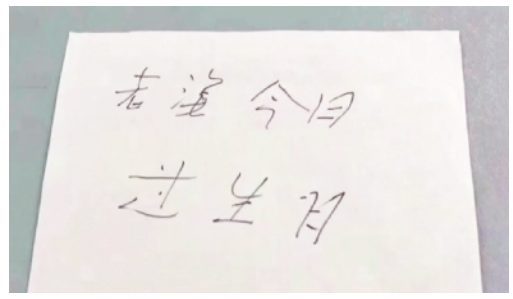
任何惩罚和赔偿都不是目的。一个良性的在线旅游市场必定是一个诚信的市场，需要建立双方的信任。在线旅游在为消费者带来便利的同时，也还存在一些不尽人意的痛点和问题。一方面旅游过程涉及多个经营主体和多个具体环节，各个经营主体之间缺乏有效的约束和联系，各个环节都存在一定的不确定因素，只要某个经营主体或环节出现问题，消费者的权益就可能受到损害；另一方面在线旅游的远程、虚拟交易特点，注定消费者只能依靠平台上的图片及文字描述做出消费选择。这些虚拟、无形及信息不对称的特点为经营者的虚假宣传提供了可能。

显然，诚信经营的关键在于企业自律，平台和有关商家是诚信经营第一责任人。其次，除了企业自律，监管部门也要加强监督管理，及时向社会公开日常监督检查结果、违法行为查处等情况，并根据信用档案记录情况进行分类监管。此外，消费者也要主动行使监督权，积极参与到协同共治当中，一旦发现损害合法权益、违背商业道德的消费问题，要及时向有关部门举报。

（作者系中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长）

【图闻点评】

■本期点评 博雅



老人ICU昏迷30个小时醒来写下7个字

近日江苏宿迁的孙大爷突发心衰，被紧急送进ICU病房后，昏迷了30个小时终于苏醒，发现自己插着管，不能说话，就找护士要来了纸和笔，写下了这七个字：“老婆今天过生日。”

据孙大爷的儿子介绍，10月22日那天是自己母亲的生日，但当天凌晨父亲却突发心衰，被紧急送进了ICU治疗，直到23日早上才醒过来，但孙大爷还以为是22日。孙大爷表示，当时就是想提醒儿子，组织一帮人去吃个饭，为妻子庆祝生日。这一幕感动了当时在场的许多人。

点评：这就是我想要的浪漫，无需看春花秋月云飘散……

香山又到赏红时 游客狂拽树叶为哪般

近日，北京香山公园内游客络绎不绝，游客袁先生反馈发现人群里有不少游客正在拽枫树枝、摘枫叶，有的家长还抱起孩子，让孩子把枫叶摘下来。袁先生认为，这样的行为显得不文明和不道德，“大家一人摘一片香山不就秃了？”

点评：请你告诉孩子：叶子是大树的头发，揪拽它会痛的。

“时光博物馆”三里屯开馆 带你穿越改革开放40年

10月26日，“时光博物馆”在北京三里屯正式开馆，5大主题展馆、9项创意互动深度解构40年来人们衣食住行等生活方式的变迁，“时光杂货铺”里，货架上的搪瓷杯，饼干盒吸引着目光……带领人们“穿越”历史，重温美好时光。

点评：快去三里屯来一场回忆之旅吧，去看看那个没有P图的过去岁月。

“法国蜘蛛侠”徒手爬高楼 刚登顶就被警察带走

近日，号称“法国蜘蛛侠”的罗伯特徒手爬高登顶英国伦敦最高楼后，警员以“扰乱公共秩序罪”将他拘捕。据报道，他在没有任何绳索和安全装置的情况下，徒手爬高约202米。罗伯特已56岁，至今登顶过全球150多座摩天高楼，曾多次因爬楼被拘捕。

点评：这个“惯犯”有点意思，不过，你的安全和别人的安全都不能忽视啊。

不明身份老人昏迷无人敢动 90后社区书记：“我来承担”

近日，徐州一名老人突然倒地昏迷。社区工作人员主动提出“我来承担，我跟你去”，请急救人员先救人。垫付了抢救费用后，他又帮助老人找家人。90后姚慈圣是社区副书记，退伍后就一直在社区工作。

点评：人人皆为路人，帮助别人就是帮助以后的自己。让我们永远善良下去。

本版邮箱：zhoumolvyou@126.com