

## 今日观点

## 让“契约式消费”营造更放心的消费环境

□张智全

营造一个能让消费者放心的消费环境，既有赖于提供消费服务的商家诚信经营，更有赖于消费者权益保护制度的优化设计。“契约式消费”之所以值得期待，其根本是因为在契约精神的指引下，给商家套牢了不能肆意坑害消费者的“紧箍”，倒逼商家主动遵守和消费者约定的消费规则。

3月11日，深圳市消委会、深圳市品质消费研究院针对“预付式消费安全”问题举办专题研讨会。会上，深圳市健身协会、美容行业协会等13大行业协会联合立信等企业宣布，将共同制定国内

首个《预付式消费安全》团体标准。其中，以约惠为代表的“契约式消费”等新业态模式备受关注，或将纳入标准中。(3月15日《工人日报》)

很明显，深圳市消委会力推“契约式消费”模式，主要初衷是为了破解“预付式消费”模式损害消费者权益的顽疾。近年来，“预付式消费”频频引发纠纷。一些不良商家以虚假宣传诱导消费者预付充值出现问题后，不仅拒绝退费，还故意提供质量差的服务，或不提供售后服务，甚至卷款跑路，致使原本让消费者和商家双赢的“预付式消费”沦为坑害消费者的工具。针对此类问题，深圳市消委会倡导“契约式消费”模式，不仅对根治“预付式消费”损害消费者权益的种种顽疾具有现实针对

性，也是保护消费者权益、营造放心消费环境的一种制度创新，无疑值得期待。

所谓“契约式消费”是指消费者与商家事前约定，在一定时间内消费达到一定次数后，每次消费时消费者都可以享受单次优惠价，而不需要预付充值。消费者若要取消约定退出这种消费模式，也有较为自由的选择空间，只需退还优惠差额即可，不再担心商家卷款跑路后而使自己血本无归。

与“预付式消费”相比，“契约式消费”模式这种以消费者权益保护为核心的制度设计，可以最大程度地压缩商家“翻手为云覆手为雨”任性损害消费者权益的空间，等于把是否选择与商家合作的主动权还给了消费者，必然

会让消费者在面对不良商家的“宰客”伎俩时，有底气敢于向对方说“不”。尤其是不让消费者先行预付充值的制度安排，减少了消费者担心被商家“套路”的后顾之忧，更有助于消费者放心进行消费。

营造一个能让消费者放心的消费环境，既有赖于提供消费服务的商家诚信经营，更有赖于消费者权益保护制度的优化设计。“契约式消费”之所以值得期待，其根本是因为在契约精神的指引下，为商家套牢了不能肆意坑害消费者的“紧箍”，能倒逼商家主动遵守和消费者约定的消费规则，有助于在源头上让商家主动打消利用“预付式消费”坑害消费者而大捞特捞的歪念。

虽然这种消费模式因没有

“预付式消费”模式下的可现现金流和稳定客源，在一定期限内有可能让商家减少客源，并有可能致其经营的规模化水平难以有效提升，但从长远来看，“契约式消费”更能让商家告别占用消费者预付款的经营模式，迫其以诚信守约的理念提升竞争力，从而有效促进其更高质量的经营和发展。因此，商家更应在这方面算好短期和长远的“大账”，以主动配合的积极姿态，身体力行地推广“契约式消费”。

归根结底，“契约式消费”既有利于苦于“预付式消费”久矣的消费者摆脱被“套路”和维权无门的尴尬，也有利于培育商家诚信经营的商业伦理，对营造放心消费环境具有“一子落、全盘活”的积极意义。

## 每日图评

## 扫码消费要成为“安全消费”

深圳市消费者委员会15日启动扫码消费问题监督工作。深圳市消委会在当天的新闻发布会上称，商家通过消费者扫码消费获取个人信息的行为涉嫌侵害消费者的自主选择权和知情权等。据深圳市消委会的调查显示，有97.02%的商家采用了扫码消费，其中95.64%的商家在扫码后仍须关注或授权才可进行消费。(3月15日中新网)

扫码消费当下已经成为消费常态。虽说只要用手机软件轻轻一扫就可以完成诸多操作，给我们的日常生活带来不少便利，但其潜在的隐患也不容小觑。以扫

码点餐为例，顾客明明只想点个菜，却被要求关注公众号，有的还要求验证手机号码、授权个人地理位置，更过分的还会让顾客填写姓名、性别、出生年月等个人信息，不然就不能点菜。

事实上，消费者在扫码后仍须关注或授权商家才可进行消费的现象，不仅会给消费者带来诸多不便，更是侵害消费者权益之举。如，就涉嫌反《消费者权益保护法》中规定的“经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则”。而强制消费者关注公众号、授权或读取信息则涉嫌侵害消费者的



自主选择权等。

让扫码消费更安全，企业的守法自觉当是重中之重。诚如有专家表示，现在商家通过扫码点餐搜集信息的做法是一种过度索权的行。而要规避此类问题，商

家应当切实尊重消费者的合法权益。退一步来讲，即便扫码消费便捷，也不能忽视消费者的自主选择权。更何况，唯有尊重消费者，才能赢得好口碑，商家更不该为消费者消费设障添堵。□杨玉龙

## 长话短说

## 免费“套餐A”彰显城市有爱

去年底，朝阳区一家小吃店贴出告示，免费为遇到困难的人提供“套餐A”。近日记者走访发现，北京多家餐馆纷纷效仿这一善举，以不同方式为困难人群提供免费餐食。专家认为，越来越多的“套餐A”现象出现，传递的是慈善、尊严与信任。(3月16日《北京晚报》)

据报道，北京各家餐馆提供的免费“套餐A”各有不同，有的包含一份米饭、一份菜和一份汤，有的包含南瓜粥、大酱汤、米饭和特色小菜，有的甚至就是一碗面条。虽然不值几个钱，但对于那些暂时有困难的人而言，不仅能“暖胃”，更能“暖心”。可以说，这份免费“套餐A”不仅仅是一份米饭、一份菜、一份汤和一碗面，更是一份满满的大爱和力量。

众所周知，出门在外，谁都无法保证不会遇上有困难的时候，此时此刻，哪怕是好心人给一顿饭填饱肚子、给十元钱坐车，亦或是提供一夜住宿，等等，这对于有困难的人而言，都会是一种温暖。

“只要人人献出一点爱，世界将会变得更加美好。”其实，对于很多人而言，伸出援助之手是一件举手之劳的事，但对于那些需要帮助的人来说，你的援助之手、举手之劳，却能给你带来“光亮”“希望”和“温暖”，这何尝不是一种爱和善的传递呢？在我们的身边，正是有那么多无私奉献爱的人，我们的世界才会变得更加美好。可见，小爱心蕴含大情怀，微帮助足以暖社会。胃暖了，心就暖了，整个城市也更暖了。

免费“套餐A”彰显城市有爱。但愿有更多有困难的人都能遇上这样的免费“套餐A”小餐馆，也希望有更多的爱心人士加入到“爱”和“善”的传递当中，去帮助那些暂时有困难的人，从而让我们的世界在我们的爱和善的传递中变得更加美好。□叶金福

## 网评锐语

## 人脸识别技术应从严管理

木须虫：央视“3·15”晚会上第一个案例直击人脸识别。记者走进上海饰佳科勒卫浴专卖店以及其他三家科勒卫浴专卖店，发现这里到处都安装着摄像头。这种摄像头并不普通，其具有人脸识别功能，可以在不知情的情况下对进店顾客的人脸进行识别。对人脸识别技术的开发应该严格限制，防止超出身份认定的边界，在人脸基础信息与比对信息的采集、存储等方面从严约束，将刷脸应用限定在合理受限的范围内。

## 世象漫说



## 有感而发

## “全科检测”

不花钱、不抽血，只要握住一个金属棒或将两个夹子夹在手腕上，几十秒就能检测出二三十个大项、总计300多个小项的健康指标。时下，一种号称“全科检测”的健康智能检测设备，在各地药店免费给消费者检测健康指标。“新华视点”记者在国大药房、百姓药房、北京同仁堂等多个药店进行一个多月的暗访，揭示出所谓“全科检测”的虚假神话和利益链条。(3月15日新华社)

□朱慧卿

## 邀请游客“挑刺”更要坚决“拔刺”

针未尖：日前，三亚以现金奖励等方式，邀请旅游消费者“挑刺”提建议，广大市民与游客可围绕“标识标牌”“旅游产品”“旅游服务”“交通出行”“旅游设施”等方面，对三亚国际旅游服务品质提升提出意见和建议。邀请游客“挑刺”更要坚决“拔刺”。游客在旅游过程中发现并反映了问题，三亚相关部门应当迅速行动起来，有针对性地解决问题。

## 让适合职工“胃口”的培训多起来

“填鸭式”的理论传授，让职工听得似懂非懂，不得要领；要么是“灌输式”的讲解，让职工只知其然，而不知其所以然，听得乏味；要么没有实行“点餐式”培训，让一些职工学非所用……从而影响了职工学习的积极性和有效性。

笔者以为，嘉峪关电务段成立职工培训需求调查领导小组，对职工培训需求进行全面调查，形成职工“点餐”、因材施教的培训模式，就是一种好办法：一是从

只能让职工“管饱”的普通型培训，转化到能够让职工“解馋”的个性化菜单培训，吊起了他们学习的“胃口”；二是增强了培训的趣味性和实践性，提高了职工的主观能动性，使他们积极地参与到培训中来，变被动学习为主动学习；三是互动式的培训，可以边学边问边教，理论和实践相结合，循序渐进，解疑释难，让职工更容易学到新技术、新方法和新知识，很接地气。这样的做法，值得学习和借鉴！□费伟华