

优惠政策摆“乌龙” 消费者“同人不同命”

投诉人：向先生

投诉时间：2020 年 7 月

七月正值毕业季，与同学们相约外出吃饭、游玩、旅行，已成为许多应届毕业生的“青春环游记”。各游乐经营单位为了更好地推广自己，在此期间，降价、补贴等各种优惠政策层出不穷。然而，因为商家在优惠政策

策设置上的一个小小乌龙，导致消费者“同人不同命”。

7 月 10 日，向先生在海昌海洋公园官网平台购买门票，官方系统上有个“暑假大放价”优惠活动：即日起至 2020 年 7 月 31 日考生可凭借本人身份证及 2020 年中、高考准考证原件尽享 180 元半价畅玩。但向先生的孩子是学校“直升高中”生源，不用参

加中考，没有准考证号。自家孩子同样身为应届考生，却享受不到优惠，让向先生十分郁闷。

向先生表示，他多次与对方客服交涉，但始终未得到合理的处理方案。为了不影响到孩子与同学入园的日程，当时就以原价购买了预约门票。事后，向先生向浦东新区消保委投诉，寻求帮助。

◆ 记者连线 ◆

接到向先生的投诉后，浦东新区消保委工作人员第一时间与其取得联系，了解了相关情况，并针对案件中“直升高中”生源在网上查询了相关内容。

据了解，上海目前有 3 所公办重点高中是采用本校初中毕业生达到本校区内招生“直升高中”规定，可以不用参加上海市的统一中考，直接由学校方将名额及合格招生录取学员姓名报市教育局即可，向先生的孩子就是其中的一员。

就此情况，浦东新区消保委工作人员与

海昌海洋公园门票客服部负责人联系协调。负责人称公司对上海中考的招录方案不太了解，只是采用全国统一的对外优惠政策，鉴于这种特殊情况，将尽快上报公司上层。

经反复沟通，经营方对该起投诉进行了回复：对于上海中考招录的不同情况，经研究，公司秉承“平等、公平、诚实信用”原则，对应届毕业生实行相同政策。对于“直升高中”的学员，已在网上预定门票按全票价购买的，可当天入园时在各游客服务中心报备后退还未优惠部分的钱款（需提供身份

证号和学生证号）。

经营方表示，该补救措施的相关信息后续会在公园进出口进行公示，同时，公司门票客服部负责人已亲自致电向先生，对其不愉快的购票经历表示歉意。双方最终达成共识，向先生对经营方的处理方案表示认可和满意。

优惠政策本是好事，消费者获得实惠，经营者做好口碑，本就是双赢的局面。希望广大商家在制定优惠政策时更周到细致人性化，以免“好事变坏事”。

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，制定与发布优惠政策系企业的自主行为，如企业对外发布优惠政策的，则应当保证符合条件的消费者均能享受到优惠。

“就向先生孩子的遭遇而言，问题在于优惠政策所适用对象的资格条件，其实是由优惠政策的瑕疵缺陷所引起。”金玮律师表示，如企业已事先明示并告知优惠活动的适用对象应“凭借本人身份证及 2020 年中、高考准考证原件”方能“尽享 180 元半价畅玩”优惠待遇的，基于向先生孩子属于“直升”而确实未能提供准考证，因此企业未能依据优惠政策予以优惠的做法“无可厚非”，

很难说是构成对消费者权益的侵害，但从常情常理而言，向先生孩子作为应届考生应可享受优惠政策，只是企业在执行该优惠政策时过于僵化，而未考虑到部分应届考生的特殊情况。

同时，金玮律师也指出，如企业发布优惠政策之后，却未依据其承诺的优惠政策向符合条件的消费者予以兑现的，则构成欺诈，应依法承担相应的法律责任。

此外，金玮律师也提醒相关企业，在制定与发布优惠政策时应考虑周全，特别是应对优惠政策所适用对象的资格条件予以细化并明确，避免引起消费者的误解，同时企业



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

在执行优惠政策时也应保证符合条件的消费者均能享受到优惠，而非“口惠而实不至”。

记者 金勇

一周 打假

武汉破获制贩假火车票案

近日，武汉铁路公安处摧毁一个以嫌疑人佟某为首制售假火车票窝点，抓获嫌疑人 4 名，查获成品、半成品假火车票等 1 万余张，打印碳带 1 条，制假工具 1 套（电脑、打印机、压票机各 1 台）等一批制假设备，收缴赃款 14000 余元。

今年 7 月初，武汉铁路警方在武昌火车站站区开展刑事打击整治时，发现车站周边有几名喊客人员长期向旅客兜售火车票，便悄悄开展排摸。发现对方所售车票均为假票，不少细节处十分逼真。

8 月 13 日，民警将正在交易的犯罪嫌

疑人佟某及下线嫌疑人杨某、张某 3 人成功抓获。

目前，嫌疑人佟某已被武汉铁路警方刑事拘留，案件正在进一步办理之中。

霸州破获特大伪造印章案

近日，河北省霸州市公安局专案组成功捣毁一伪造公司、企业、事业单位、人民团体印章罪的犯罪团伙，并抓捕了 10 名犯罪嫌疑人。

今年 5 月，霸州市公安局开发区分局站前路派出所值班室接到了一通群众匿名举报电话：开发区宋庄村一门店内存有伪造的公章。接报后民警迅速赶到现场，当

场查获疑似伪造的公章 2 枚，并将门店负责人高某传唤至站前路派出所接受调查。高某到案后交代是通过网络淘宝某店购买所得。

为了打掉这个制售假印章、假证件的源头，霸州市公安局成立专案组，对此案展开攻坚。经过专案组成员缜密的侦查取证，发现各条线索均指向同一个淘宝店铺。

今年 9 月，专案民警前往广州将制假窝点一举捣毁，当场查获刻章机 8 台，制章原料 12 吨以及已经刻制完成还未来得及发往全国各地买家手中的成品印章 1000 余枚。同时，现场抓获包括李某在内正在伪造印章的犯罪嫌疑人 10 名。

主笔 闲话



如何管控中小学生携带手机进校园，这是移动互联网时代各国学校都要面对的共同课题。到底是该严格管控，还是放任自流，各有各的观点和说法。本期“域外之音”介绍的就是国外怎样应对这一“难题”。

不要说自律性本来就相对较差的中小學生，大多数的成年人如今都成了“低头一族”，无法抵挡手机的诱惑。不管是在

带手机上学，到底该怎么管

家里还是公共场所，人们随时随地都把时间消耗在手机上，资讯、游戏、社交、工作、消费，手机的使用率超过了其他所有的介质。在这种情况下，如果孩子带着智能手机上学，很难保证他们在学校里拒绝网络诱惑，仅仅是把手机运用在一些学习所必要的操作中。因此，与其说是管理孩子对智能手机的使用，其实更重要的是限制他们使用手机上形形色色的软件。

“一刀切”禁用手机未必就是好事，也有可能导致手机等电子产品对孩子的逆

向诱惑，反而得不偿失。因此，家长和学校如何去规定孩子使用手机的界线就显得尤为重要，同时对孩子使用手机的时间和场所也应进行一定的限制，既要发挥智能手机便捷、高效的优点，又必须防止孩子沉溺其中，不能自拔。

然而，这对于家长和学校来说都不是件容易的事，在没有找到一种更好的平衡方式之前，禁止孩子带智能手机上学，应该是相对而言比较好的权宜之计。

金勇