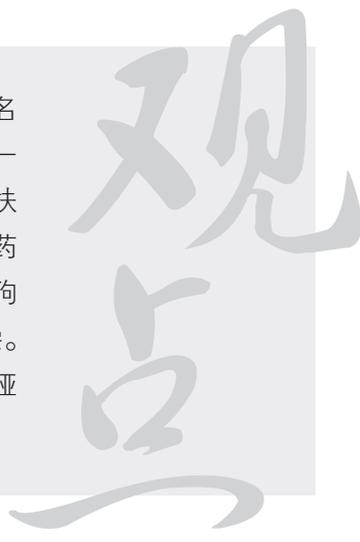


垫付医药费被拉黑，“农夫与蛇”不容重演

近日，网友反映，吉林雾凇岛，一名重庆女游客游玩时滑倒，身后不远处，一位经营狗爬犁的东北大爷好心把她扶起，并拨打120，还垫付了3700元医药费。结果女游客反咬一口，说是大爷的狗爬犁撞倒了她，开口就索要5万元赔偿。民警调出监控，还了大爷清白，女游客哑口无言。



还原真相不应是“终点”

吉林省吉林市市民李忠武为摔倒游客垫付医药费，没想到对方伤好后并未偿还医药费，而是直接一声不吭离开吉林。此外，受伤女游客非但没有感谢李大爷，还将大爷拉黑，更令人气愤的是，该女子的丈夫从重庆赶来后还曾联系李大爷，说女子骨折，需要手术，向他索要5万元赔偿。事后当地警方调取了附近的监控，发现女子摔倒时，离李大爷的狗爬犁约有1.5米远的距离，应是女子后退着拍照时不慎摔倒。女子的丈夫对此结果没有异议，谈及为何不偿还医药费时，他解释，当时没有钱还。吉林市文旅局了解此事后，为李大爷补偿了3700元，并感谢李大爷为了维护吉林市文旅形象义无反顾地垫付了医药费，“也希望您别气馁，继续在文旅一线服务游客，让更多的游客感受到吉林市的温暖。”此事到这里似乎有了一个圆满的结果，但笔者以为，警方证其清白，还原真相不应是“终点”。吉林市文旅局拿公款补偿李大爷的做法看似充满温情，但却有点师出无名。毕竟造成李大爷损失的不是吉

林市文旅局，凭什么由文旅局买单？李大爷维护本地文旅形象有功，文旅局可以另外给李大爷奖励，这个说得通，但替这名女子还上3700元医药费，就有点莫名其妙了。俗话说“冤有头，债有主”，是谁的锅谁背，既然警方已经调阅了监控，该女子的丈夫也没有异议，那李大爷垫付的医药费就应该由受伤女子买单。这笔钱既不应该由李大爷出，更不应该由文旅局出。笔者以为，既然事实清楚，吉林大爷李忠武在自身没有任何责任的情况下，主动为这名重庆女游客垫付了药费，当地警方和文旅局就应当联系重庆警方和文旅局，让女游客返还李大爷垫付的药费，并公开向李大爷道歉。如果女游客拒不归还李大爷垫付的药费，李大爷可以将女游客及其讹人的丈夫告上法庭，用法律武器维护自己的合法权益。而重庆警方和文旅局最好的做法就是找到涉事女子，督促对方立即返还医药费，并向李大爷表示由衷的谢意和歉意，并依法依规对其进行严肃处理。

不必迁怒地方文旅搞地域黑

本来，受伤女子可以让这件事情有个较好的收尾，爽快地返还医药费并感谢大爷，还可能成就一段佳话，但不辞而别以及拉黑微信，只会给人一种自知理亏赶紧溜、逃避责任赶紧跑的观感。在警方已经介入的前提下，这种做法既不高明，也不光明。事实上，此前已出现过多起类似事件，甚至一度产生“扶不扶”的争论，所以看到类似事情，网友的情绪一触即燃。这何尝不是希望通过典型案例给那些有歪心思、打歪主意的人以有力反击，通过自己的力量，形成强大的舆论声势，遏制某些不良风气？血性当有，但情绪不能过头。至于一些网友跑到女子所在地的官方文旅账号下留言，能理解这种争取公义之心，但还是想劝一句：千万不要迁怒他人，不要地域黑，更不要引发骂

战。正如一些网友所问的，跟当地文旅有什么关系？吉林市文旅局一工作人员也表示，“此事所引发的‘地域黑’不是我们发布的初衷”。毕竟，这是个人行为、个别事件，板子应该打在具体的人身上，而不是打着正义的旗号随意放大、肆意泄愤，这只会让自己的情绪误伤无辜的第三方。目前，吉林市文旅局给李大爷送去了3700元钱，李大爷在经济上的损失有人代偿了，那精神上的损失呢？希望看到新闻后，女子及家人能真诚地向李大爷道个歉，并及时还上该还的医药费。舆论正热，为时未晚。当然，网友也不必揪着此人此事不放，不妨给他们空间，让个案在个体之间解决，而不必在网络上施以网暴攻击。综合自成都商报、红网等 (谕路 整理)

民航“加价选座”的“惯例”不能惯

□ 王琦

近期，一些航空公司以所谓“行业惯例”为由，在选座这一基本服务中引入加价机制，将靠窗、靠过道或前排等座位锁定，要求消费者支付额外费用。这一做法引起了消费者的不满和质疑。中国消费者协会1月13日针对舆论热议的民航选座额外收费问题发声，指出，民航“加价选座”不应成为“行业惯例”。航空公司提供的选座服务，本质上是乘客购票后应享受的基本服务之一。乘客购买机票，即与航空公司达成了运输服务合同，这其中自然包含了选择座位的权利。将原本属于基本服务范畴的选座变成额外收费项目，无疑是对消费者权益的侵害。中消协指出，“加价选座”限制了消费者的选择权，这一点直击要害。更为严重的是，加价选座还侵害了消费者的知情权。在购买机票时，乘客有权知道所购服务的全部内容。如果航空公司在售票时并未明确告知某些座位需要额外付费，而是在乘客选座时才突然提出这一要求，这显然是对消费者知情权的不尊重。消费者在购买服务时，应当能够清楚地了解到自己所支付的费用包含了哪些服务内容，而不是在事后才发现有额外的“隐形消费”。此外，“加价选座”也违背了公平交易的原则。公平交易是市场经济的基本原则之一，它要求交易双方在平等自

愿的基础上达成交易，任何一方都不应利用自身优势地位损害对方的利益。航空公司利用其对座位的控制权，对部分座位进行加价销售，显然违背了这一原则。这种行为不仅损害了消费者的利益，也破坏了市场的公平竞争环境。中消协的担忧并非空穴来风。如果“加价选座”的行为不加以遏制，它就有可能演变成一种普遍的行业惯例。一旦这种情况发生，将会对整个消费市场产生不良影响。其他商品或服务也可能效仿这种做法，在定价之外另行加价销售，这无疑会扰乱市场秩序，损害广大消费者的利益。随着春运的临近，航空运输将迎来高峰期。在这个时候，中消协建议相关主管部门主动作为，强化行业引导，规范经营行为，这是非常及时和必要的。主管部门应当加强对航空公司的监管，确保其提供的服务符合法律法规的要求，维护消费者的合法权益。同时，航空公司自身也应该深刻反思加价选座等行为的合理性与合法性，回归到为消费者提供优质服务的初心上来。虽然追求利润是企业的天性，但提供优质的服务，尊重消费者的选择权和知情权，是企业长久发展的基石。如果为了短期利益而损害了消费者的信任，那么最终受损的将是企业自身的品牌形象和市场份额。

对“虚假房”更该前端排雷而非事后维权

□ 李英锋

一家四口假期出游，提前在线上预订酒店，却订到房型根本不存在的“虚假房”。日前，消费者起诉平台和旅行社索赔案的一审判决公布，法院判旅行社赔偿1倍订房款项3000多元。住宿是出游的重要“后勤”环节，消费者奔着预订好的酒店乘兴而去，却被根本就不存在或不能入住的“虚假房”扫了兴，打乱了整个旅游计划。有的消费者被动选择其他酒店，可能费用更高，可能提供的服务并不充足、集中、连贯，消费者平添奔波劳累，旅游体验被明显拉低。有的消费者可能因此改变、压缩甚至取消出游计划。“错”有头，债有主。消费者订到“虚假房”，不论问题出在哪个环节，必然要有人承担责任。如果酒店故意隐瞒信息，或虚假夸大宣传，虚构根本不存在的或无法兑现的客房服务，就构成消费欺诈，侵犯了消费者的知情权、选择权和公平交易权。对此，酒店应承担“退一赔三”责任，市场监管部门还可依法处罚酒店。如果问题出在中间服务环节，在线旅游平台或旅行社没有做好中间服务，在线旅游平台或旅行社就应承担过错赔偿责任。但事后维权毕竟比较麻烦，程序繁琐，耗时费力，有难度。不能总是等着

消费者订到“虚假房”后再维权，而是应该在前端对“虚假房”进行排雷，帮消费者化解风险。市场监管部门、消协等应瞄准“虚假房”问题多发的区域、环节或时间节点，向酒店、在线旅游平台、旅行社发布规范守信经营提示，并辅以合规指引、合规约谈等措施，划清法律底线和诚信底线，拉出有关“虚假房”营销服务的“负面清单”，告诫引导经营者合法、真实、准确宣传，信守承诺，积极履行合同约定义务，不断提升服务质量，保障好消费者权益。对于存有虚假夸大宣传、消费欺诈、利用霸王条款侵犯消费者权益等问题恶意制造“虚假房”的经营者依法查处、曝光，并将违法失信问题记入征信系统，让经营者付出必要的法律代价、失信代价，释放治理的惩戒、震慑效应。同时，教育消费者增强对“虚假房”的警惕防范意识，了解“虚假房”侵权套路。酒店协会等行业协会也有必要加强对酒店、旅行社等主体的行业管理，进一步完善营销服务规则 and 标准，从源头杜绝虚假夸大宣传行为，把酒店预订额度框定到合法合理的范围内，并优化酒店超额预订的替代解决方案，为消费者提供维权最优选项。