

当个体选择善良，社会亦以善意相迎

近日，武汉街头发生一起有些特殊的碰瓷事件，引发热议。据报道，一名64岁的口腔癌老人偷溜到马路上“碰瓷”，被儿子怒斥“你不要害别人”，视频在网络播放超过千万后，陌生网友1元、10元、50元地凑出了2万多元治疗费。



“不要害别人”，为何让人共情

这其实是一个让人心酸又温暖的故事。正如不少网友留言表示的，老人的行为让人既生气又心酸，“她应该是想替儿子减轻压力”。其动歪心思上街去碰瓷搞钱，当然不对，但人性又是复杂的，不能简单看待。

这起碰瓷事件背后，既有病弱身躯对生存的挣扎，又有病弱老人对于儿子的爱。多数网友并未直接批评妈妈碰瓷不对，可能就源于对其心酸家事的同情与体谅。在儿子一番教育后，她就如犯错孩子一般吞吞吐吐地认错，或许只是不想成为儿子的拖累。某种程度上，儿子教育妈妈“不要祸害别人”，是对妈妈可能坠入道德深渊的恐惧，也是对不损害他人利益的坚守，网友也因此点赞他“三观正”。

值得一提的是，围观的网友不仅没有在言语上指责妈妈，更在行为上以爱心款的方式去缓解这家人的困境。在此，患癌母亲如坠落者，正义儿子是引绳者，善意网友是拉绳者，共同映照出网络时代民间互助的微光，温

暖而敞亮。

不过，也有网友质疑这是剧本。既然觉得妈妈碰瓷搞钱丢脸，何必拍摄视频公之于众？对此，熊先生说，他之前一直劝说妈妈不要做害人的事，尽管这次受了教训，但生病的老人思想不一定能扭转过来，他决定把视频发出去，让人们看到后躲避。从其社交平台所发视频来看，不少是老人在医院治疗、养病的日常。基于此，不妨将这次视频看成一种生活记录。正如其所回应的，对遭遇碰瓷的无辜者而言，至少有些警示作用。熊先生说，事发后司机配合调查被扣押车辆，他已赔偿司机3000元。这份将心比心也是“不要害别人”在现实中的具体体现。

此事引发共情的同时，也引人思考：我们既要维护“不祸害他人”的社会底线，也需正视老人因经济压力在道德悬崖边的徘徊与试探。儿子的训斥，不只是在教育碰瓷搞钱的老人，其实也在提醒类似老人走向街头的“生存缺口”需要更多善的力量去填补。

人们愿为守住底线者分担现实重量

以往，舆论上出现“碰瓷”案例，往往都会迎来一段令人无语的剧情、一波强烈的道德谴责。但这一次，却意外地呈现了相反的面貌。先是“碰瓷者”的亲人，非但没有上演双簧，相反教育起了老人；其次是社会对这一家人的同情：网友自发地发起捐助，还有当地养老院联系要为老人提供免费服务。

从目前各方的信息看，这对母子的情况不算好，因此，如果真能“讹一笔”，或许真能缓解家庭的困难。但饶是如此，儿子依然态度鲜明，这份朴素的坚持，恰恰击中了很多人，之后的走向更是令人欣慰。

1元、10元、50元，大大小小的捐款从四面八方涌来，原本可能被舆论“围攻”的一家人，反而被陌生人温柔托住。这种自发的帮助，并非出于对“碰瓷”的纵容，而是对那句“不要害别人”的认同——人们愿意为守住底线的人分担一点现实重量。这堪称是一次道德共振：一个普通家庭在困境中的选择，与无数陌生人心里的价值判断产生了共鸣。事件呈现出与预想完全不同的面貌，也在说明一个朴素的道理：道德终究是有感召力的，所谓“德不孤，必有邻”，当个体选择了善

良，社会也会以善意相迎。

这样的案例并不罕见，此前媒体报道的温州“手绘纸币买面”事件也是一个相似案例：一位智力障碍老人长期用自画“假钞”买面，店主不仅没有驱赶，还默默照顾多年，引发关注后网友纷纷给老人予以帮扶。与此事一样，它同样是负面表象被善意底色反转——当公众看到当事人守住良知与体面，社会便自发伸出援手，形成温暖的回应。这也说明，网络舆论或许严苛，但它同样能够容纳理解和共情，释放巨大的善意。

对武汉这家人来说，前路依然有挑战。尤其是在其拒绝接受后续捐款的情况下，现实压力很难会因一场舆论反转就消失。不过，从更广的视角看，这个故事的意義早已超出了一个家庭的境遇。它让人们看到，在复杂社会处境中，个人选择依然可以影响公共情绪的走向；也让我们意识到，真正可贵的是那些即便艰难却仍守住分寸的人。

这样的价值认同，或许正是一次社会事件留给公众最重要的启示。

综合自红星新闻、新京报等

(荔言 整理)

宽带退订“层层闯关”亟待破解

□ 杨玉龙

家庭宽带已成为日常生活的标配。然而，在部分区域，宽带办理“一键搞定”，退订却“层层闯关”，引来很多消费者吐槽。

以用户的遭遇为例，宽带退订遭遇“花式”挽留：客服先提议免费移机，被拒绝后又推销低价套餐。多次劝说未果，客服才指引其通过微信服务号线上申请。虽然线上预约显示成功，但随后一天内，又接到自称客服的来电，内容如出一辙——劝阻、拖延，后承诺将有师傅联系上门拆机。而线下申请退订依旧是“层层闯关”。

诚如媒体报道，如今，“退宽带难”在社交平台与投诉网站上被反复提及，已经成为一个消费痛点。

有人在退订时被突然告知存在自己不知情的“隐形合约”，需支付高额违约金；有人尽管同意支付违约金，仍被以“只能预约下月办理”“无法提供发票”等理由继续拖延；更有异地用户，被要求必须本人返回宽带归属地线下办理……可谓是一路“刁难”。

从法律层面讲，在退订环节设置反复劝阻、指定网点、限制时间等障碍，构成变相的强制消费，侵犯了消费者的公平交易权。

运营商须增强法律意识，切实尊重消费者的权益，不能通过“隐藏关卡”给用户退订添堵。例如，应规范营销话术与合同文本，推行“合约条款款显

著告知”，确保一线人员合规操作以及用户的知情权。

宽带退订便捷并非难以实现。退订流程的重重阻碍，根源在于运营商的考核机制中，不少运营商网点将用户数量作为核心业绩指标，使得从客服到后台的工作目标异化为“阻退”而非“服务”，人为增加用户的放弃成本。故此，企业应给积极作为，可探索构建统一的业务注销服务平台，而不是为了自身利益侵害用户权益。

同时，行业主管部门应当加大监管治理力度。例如，主管部门可以牵头制定明晰的“全周期服务标准”，开展专项监督检查，并建立公开的信用评价与问责机制。督促运营商优化注销流程，提供异地注销和线上注销的便捷服务。

此外，还应该畅通监督举报机制，对群众投诉的相关问题及时介入处置，既维护好用户的合法权益，又规范市场秩序。

总而言之，宽带退订本是用户的正当权利，企业理当做好相关服务，而不是将自身的管理成本，通过繁琐流程转嫁给用户，陡增消费者的负担面。

消费者也应增强防范意识，在签约前仔细阅读条款，妥善保存合同和设备，以避免陷入“注销陷阱”。面对权益被侵害，可及时拨打运营商投诉热线，或诉诸行业监管部门投诉平台等，主张自己的权利。

“亡者开店”背后监管如何“亡羊补牢”？

□ 郭元鹏

消费者网购大衣货不对板，到法院起诉。官司胜诉了，却发现卖家是一名“亡者”。判决书成了法律意义上的“白条”，赔偿无从执行。

一场荒诞的纠纷，暴露出一个严肃的问题：在电商平台开店，身份审核到底严不严？一个已经过世8个多月的人，是怎么在平台上继续“经营”店铺的？

从法律上看，案子并不复杂。商家虚假宣传，事实清楚，法院判决赔偿合法合理。消费者走了所有该走的程序，检测、起诉、出庭……成本花了，时间搭了，最后却落得“胜诉无果”。这不仅是个人的权益落空，更是对司法的消耗。

问题显然不在消费者，也不在判决本身，而在于平台对商家身份的把关上。

电商平台如今早已不是简单的“网络集市”，而是承载着大量交易信任的公共空间。消费者选择在某个平台购物，如果平台连经营者的真实身份都无法确保，如何确保出了问题、闹了纠纷，能顺利维权？

“亡者开店”是个极端案例，但它至少暴露了一定的问题：是不是信息审

核环节存在漏洞？这样的漏洞到底该如何补救？目前来说，对于信息注册而言，底线的标准必须是“注册的人”就是“拥有的人”，不管是“他人冒用了身份”还是“经营者死亡后，账号由他人使用”，都呈现出了审核方面的漏洞。比如，在注册环节，是否应当对接公安部门的身份信息系统进行核验？在经营过程中，能否对商家信息进行定期复核，及时清理异常或失效的账号，能不能与公安系统的死亡信息对接？更重要的是，一旦因平台审核不严导致消费者权益受损，平台是否应该承担一定的连带责任？

一起“亡者开店”案，看似离奇，却重重敲响了电商平台监管的警钟，也给平台的账号管理和审核，出了一道新的思考题，接下来就看平台如何“亡羊补牢”了。如果“亡者开店”这样的事情都能出现，消费者的维权就只能变成委屈了。谁也不希望，自己好不容易打赢的官司，最后只换来一句：“对不起，对方是‘亡者’。”

最后想问一句：“亡者开店”显然是奇怪的。那么找到“亡者开店”背后真正的销售者，是不是并不难？谁卖的商品，谁邮寄的商品？