

公民  
发言

之所以说一些手机用户遭遇的扣费属于“恶意扣费”，主要在于这些扣费行为并未取得消费者同意，而是设置扣费陷阱，变相强制交易。

□史洪举

## 运营商不该帮凶“恶意扣费”

无意中点击了手机上的“斗地主”游戏软件，立即被扣费10元，著名民法专家何先生认为游戏软件系“恶意扣费软件”，将中国移动通信集团北京有限公司诉至法院，要求北京移动退还10元资费，赔偿因立案、开庭等支付的交通费20元，以及因移动公司原因导致的诉讼费用损失25元，共计55元。一审败诉后，何先生提起上诉。9月11日，这起电信服务合同纠纷上诉案在北京市第二中级人民法院开庭审理。(9月20日《检察日报》)

可以说，很多手机用户可能都遭遇过这样的事，因好奇或无意间点击手机中的有关软件，就被莫名其妙地扣除了话费，即所谓的“恶意扣费”。笔者认为，虽然何先生与运营商之间的官司尚未有最终结果，但在维护消费者权益，确保消费者手机话费不被“恶意”扣除方面，运营商有着不可推卸的责任，其理当完善交易规则，而不该充当“恶意扣费”的始作俑者或者帮凶。

公平交易既是最重要的市场法则，也是消费者的主要权利。除此之外，消费者还享有真情知悉权和自主选择权。这主要指消费者在交易时可以自主选择商品和服务，可以决定是否购买某种商品和服务，有权拒绝强制交易。而之所以说一些手机用户遭遇的扣费属于“恶意扣费”，主要在于这些扣费行为并未取得消费者同意，而是设置扣费陷阱，变相强制交易。梳理报道可知，很多手机用户仅是查看相关软件，或点击相关未明示要收费的“按钮”，并没有购买相关商品或服务的真实意思表示，就被扣除了话费。

与这些“恶意扣费”行为相对的是，目前很多电商平台在完善交易规则，维护消费者权益方面就做得很好。其交易流程主要是，当消费者选购好相应商品或服务并提交订单后，支付款项时需要输入支付密码，甚至还需要输入所绑定手机收到的二次验证码。在此过程中，消费者有足够时间来考虑是否冲动消费，进而决定是否购买该商品。可以说，消费者的真情知悉权、自主选择权、公平交易权均得到了有效维护。

反观依托于通信运营商的“恶意扣费”，消费者点击相关软件后，甚至还没来得及查看有关商品信息，就会被扣除话费。这与“摸了”或“看了”商品就得购买的强迫交易，没有本质区别，甚至属于“碰瓷经营”。要知道，查看某些游戏、点击某些软件，并不代表消费者有真实的购买意愿，运营商凭什么直接替消费者做主并一气呵成地扣除话费？而且，虽然不少消费者已经给手机充值了大量话费，但话费如何开支应由消费做主，运营商除依照电信条例或合同约定扣除话费外，无权随意支配话费。这与银行卡的道理是相似的，钱虽然存在银行，但消费者可以凭密码或其他方式支取、消费或转账，银行无权动用。

手机用户遭遇“恶意扣费”不是一两天的事情，早就有媒体曝光此类现象。对此，监管部门当积极作为，追究相关商家的强迫交易行为和运营商的帮凶行为。同时不妨制订相应强制标准，如要求运营商清理违规第三方商家，要求商家以显著方式公示商品价格，并设置二次验证程序，当消费者自主决定购买时方可完成扣费。这样才能有效清理“恶意扣费”现象，避免消费者再糊里糊涂地“被消费”。

燕赵  
观点

尊重个体意愿，在关爱与平等、短期与长远之间找到最佳平衡点，同时注重细节、讲究方法、不断完善，才能让残疾儿童充分体会到社会的温暖和进步，也让“橙色书包”等公益计划从内到外散发扶弱助残、平等友爱的人性之光。

□斯涵涵

## “橙色书包”要秉持平等关爱之原则

“橙色书包”由中国听力医学发展基金会于2016年3月在北京启动，其官网显示，该活动宗旨为“进一步唤起全社会对听障儿童出行安全的关注，减少因听力障碍造成的儿童交通意外伤害”。工作人员称，已向全国10000名儿童送出“橙色书包”。然而，网络走红之后，“橙色书包”却在部分网友及儿童权益保护专家里，引发质疑。(9月20日《澎湃新闻》)

连续几天，“橙色书包”占据多个网络媒体头条和社交媒体，关于“橙色书包”的讨论，也以刷屏之势在蔓延。“橙色书包”究竟对听障儿童好不好，能起到多大的作用，双方各执己见，争论不休。

力挺一方认为，“橙色书包”具有唤起全社会对听障儿童出行安全的关注，减少因听力障碍造成的儿童交通意外伤害的作用，因为人们看到“橙色书包”就要注意礼让。但也正是这一点，让反对者认为，如此标签化，会让听障儿童受到区别对待，从而造成其心理负担，甚至更容易遭到不法分子侵害。支持方又驳斥“标

签”其实是个伪命题，既然有特殊教育学校、盲道、爱心座位，为何不能用“橙色书包”表达对听障儿童的特别关爱呢？

以笔者看来，双方各有道理，谁也说服不了谁，但要验证“橙色书包”的效用，我们不妨坚持几个基本原则：

首先是自愿原则。听力损失的孩子过马路时处于更危险的状态，相对于其他因素而言，生命是第一位的，这是送出“橙色书包”的初衷。然而，人对于自我的认知都有“扬长避短”的心理，即便同样是残疾儿童，残损部位不同，其心理的承受能力也不同，不能用盲道、爱心座椅来与“橙色书包”简单类比。有听障儿童的家长反映，自己和孩子都不希望暴露缺陷，这个意见需要倾听。因此在实行此计划时，建议对孩子及监护人认真阐明其内容，由他们自己选择要还是不要，继而来检测计划的可行性。千万不能想当然，把自以为是的爱强加到孩子身上，变无形的伤害。

其次是因地制宜原则。“橙色书包”非常醒目，在一些大城市，人们文明程度较

高，监控设备完善，会起到特殊的提醒意义。但在农村，车辆和人流都大为减少，监控覆盖率也较低，这样扩大听障儿童的身份辨识，不但可能会让他们遭遇嘲笑和“可怜”，甚至可能因暴露了他们的缺陷，而令犯罪分子有可乘之机，增加这部分儿童受到侵犯或被拐卖的可能。

近年来，我国残疾人事业得到长足发展，“橙色书包”呼吁全社会关爱听障儿童，是一个创新，也是一个进步。而引发的激烈争议，说明当下对关爱残疾人事业提出了更高要求，因此，如何理解“出行安全”与“过度关怀”，“橙色书包”究竟是不是“打着听障的标记走在马路上”，有关部门还是要多方听取意见，尤其要倾听听障儿童的心声。

尊重个体意愿，在关爱与平等、短期与长远之间找到最佳平衡点，同时注重细节、讲究方法、不断完善，才能让残疾儿童充分体会到社会的温暖和进步，也让“橙色书包”等公益计划从内到外散发扶弱助残、平等友爱的人性之光。

| 热点画说 |

## 面对马拉松热潮：既要建设文化，也要扩大供给

□乔杉



近日，一张北京马拉松图片引发了关注。在合影中，三名选手佩戴着同样的号码布。“复制号码布”折射蹭跑替跑等乱象，有业内人士坦言，北京马拉松就像一面镜子，火热之下，也映射了在中国刚刚起步的马拉松文化。(中新网9月20日)

就在10年前，中国的马拉松组织者还难以找到足够参赛者，如今，大城市须抽签才能参赛。我们确实摁下了马拉松的“快进键”，在一片热潮中，出现蹭跑替跑等一些乱象，并不是什么意外。别因为乱象的存在，否定了马拉松的主流。

对于蹭跑替跑，很多跑者深恶痛绝，认为是“对花钱参赛者的不公平，是一种盗窃，应该被鄙视”。还有人认为深层次原因缘于马拉松文化的缺失，解决问题需要从弘扬马拉松文化入手。

“中国马拉松很热，但马拉松文化很冷”，是一个尴尬的事实。马拉松发展到今天，应该到了强调文化的时候了。但是，文化建设具有渐进性和艰巨性，不可能毕其功于一役。事实上，把问题简单归结为文化，往往意味着无解。

不排除现实中存在着贪小便宜的人，但把“复制号码布”现象简单称为是贪小

便宜，并没有多少说服力。更大的问题其实还在于名额的限制：很多人报不上名。出现蹭跑替跑等乱象，根子还在于发展的马拉松需求与有效供给存在矛盾。解决这个矛盾，不妨从两个方面入手。

一是扩量。2016年中国田协注册的路跑赛事328场，2017年这个数字会增加到500场。更重要的是，我们已经迎来了全民健身的大时代，爱上马拉松的人越来越多——这也是马拉松比赛办一场火一场的根本原因。有足够的比赛，能起到分流选手的作用。

二是转型。参加城市马拉松的选手，情况各不相同，目的各不相同。那些只有能力参加短程比赛，甚至只是为了狂欢的选手，也应该得到尊重。在世界上，波士顿、东京、纽约等著名马拉松赛都增设了迷你赛事，与全半程马拉松错开比赛时间，惠及更多跑步爱好者。可是，国内马拉松却迈向了精英化的方向。国内马拉松，能不能更多体现全民性？

马拉松乱象不仅仅是文化的问题，不能把板子全打在“文化”身上。从问题导向出发，着眼于扩大供给，这是破解马拉松乱象一个更加可行的思路。

## 隐私保护比鼓励举报更重要

□石靖

江西一名高一学生刘文展给国家信访局写信，举报学校违规补课收费，被校方“谈话”。此后，他保持着“几乎每周一次”的频率继续举报。新学期开学前，其班主任给刘母发了一条劝退信息。(9月20日《中国青年报》)

从发出第一封举报信后被“谈话”那天起，刘文展一直不明白，学校是怎么知道举报信是他写的。他认为是县教育局泄露了举报人信息。

现在讲究实名举报制度，而举报人的隐私应该得到无条件的保护，这既是一种道德规范，更是一项法律要求。人们有时候有意见、有批评，但敢怒不敢言，很大程度上是出于对信息泄露后遭报复的恐惧心理，所以宁愿缄口不言或者剑走偏锋，也不愿意向公权机构进行举报。尽管很多部门设立了巨额的“举报奖”，但大家心里还是抵触，唯恐引祸上身。

举报本是一种充满正义的行为，是对社会不良现象的控诉，然而，举报人信息被暴露给被举报人，这是对正义力量的亵渎。举报人信息被泄露、被打报复的案例屡见不鲜，也反映出当前信访举报工作的一些问题和漏洞。

为避免上述这种情况，有关部门必须继续完善举报人保护制度，更应当抓住典型案例，确立法制权威。比如，当举报人遭到打击报复时，必须及时干预，对泄露举报人隐私信息的责任部门和个人，一追到底，严惩不贷。只有切实保护举报人的隐私和权益，公众的民主权利才能真正得到落实。