

五问安阳狗咬人事件为何发酵

新华社郑州11月20日电(记者冯大鸣 杨静)历经两个月等待,11月19日晚,安阳“狗咬人”事件终于迎来和解,犬只主人赴受伤老人家中道歉。

社区牵狗遛弯,狗突然伤人,本是一起简单的民事纠纷,为何发酵为全网关注的舆情热点?记者赴河南安阳展开实地调查,发现多个部门层层失守,矛盾纠纷多元化化解机制未落实到位,导致小事拖大。

一问: 承认狗咬人有多难?

物业提供的小区监控视频显示,狭窄的小区道路上,两条黑色高大的贵宾犬扑到老人身上,老人仓皇之中挣脱。受伤老人耿女士家属提供的照片显示,老人背部被抓伤,腰部有被咬痕迹。

耿女士儿媳王芳表示,明明被咬伤,监控都拍到了,犬只主人还不承认,反称老人是摔伤,直到社会广泛关注后才被迫承认,行为太恶劣。

记者在安阳市锦华苑社区见到了受伤老人,她已打过多针疫苗,身体仍有些虚弱,需要家人陪伴。

二问: 真的是心理辅导犬吗?

记者采访了解到,事件中的两只狗均为黑色贵宾犬,肩高64厘米,一只登记在事发时牵狗的李小迎名下,另一只登记在其女儿王某从名下。

安阳市城市管理局专项治理办公室负责人郭双军表示,虽然两只贵宾犬属于大型犬,但当事人自述该犬用于心理辅导,属于特种工作犬,可以给办理证件。“犬证登记办理时,犬只主人按要求提供了身份证、犬只免疫证、中国工作犬管理协会颁发的《犬注册登记证》,并填写了文明养犬承诺书。”

耿女士的家人表示,王某从是否需要心理辅导,这两只大型犬究竟是不是心理辅导犬、能不能办狗证,期待官方深入调查给出准确结论。

三问: 公职人员为何面对事实还要赖?

据悉,9月20日13时,狗伤人事件发生后,李小迎从家中取来碘酒等药品为耿女士擦拭,并电话通知丈夫王新刚开车带耿女士去防疫站打针。王新刚赶到现场后,与耿女士家人沟通未果,双方产生了言语冲突。随后,耿女士及家人自行去打了疫苗。

王芳表示,王新刚作为公职人员,面对铁一般的事实,拒不承认、拒绝道歉、无视民警调查种种行为,令她和家人感到失望。

据调查,王新刚系安阳市市场监管综合行政执法支队正科级食品药品稽查专员。事发后,支队领导多次找王新刚本人谈话,对其进行批评教育,要求其及时化解纠纷。

四问: 小事为何越拖越大?

受伤后,耿女士的家人采取了一系列维权措施,拨打了110报警电话,到过小区所在的中华路鑫泰社区居民委员会、城市养犬的主管部门城市管理局、安阳市公安部门、安阳市市场监管综合行政执法支队、安阳市信访局、安阳市纪委监委,并向河南电视台相关栏目求助。为了合法维权,耿女士家人还聘请了律师。

王芳告诉记者,事发后公安部门称狗咬人属于民事纠纷,犬只主人没有驱使狗故意伤害人,让去找城市管理局;城市管理局则先称大型犬不属于城管负责、也不会办证,后期却又拿出了狗证。

在两个月的时间内,耿女士家人及河南电视台相关栏目记者反复奔走多个部门之间。王芳说:“安阳市一些部门不作为,推诿扯皮,把我们推来推去,这次真切地感受到了讨个说法有多难。”

据了解,安阳市城管部门曾建议耿女士家人走法律程序,向法院起诉。北京康达(郑州)律师事务所律师李纪瑶表示,当前国家正在推行矛盾纠纷多元化化解机制,一件鸡毛蒜皮的小事向法院起诉会浪费司法资源,地方相关部门应该切实担起矛盾化解责任。

五问: 社会治理能多些主动作为吗?

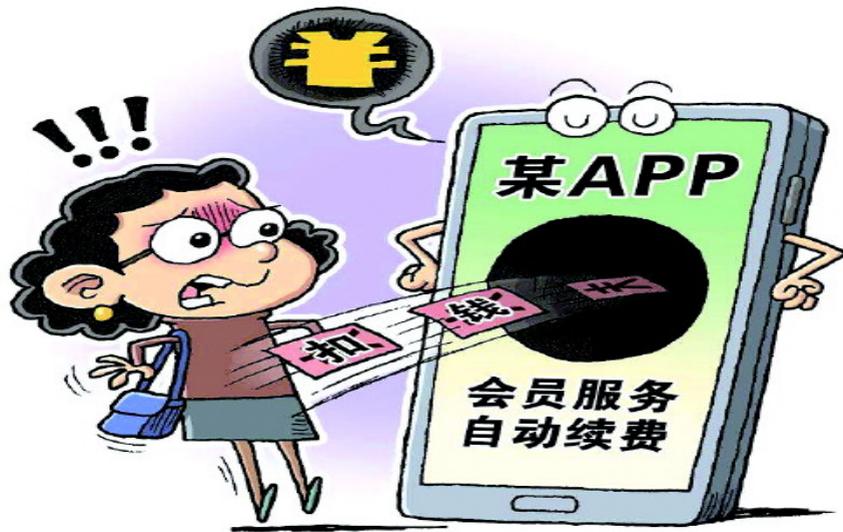
这起事件在网上引起广泛关注,记者在实地采访过程中也颇感无奈,不仅遭遇了推诿,有的部门还不接受采访,有的部门称等一等再说,有的部门则跟记者打起“太极拳”、上演“躲猫猫”。

舆情汹涌之下,安阳市市场监管局党组研究决定,从11月19日起,对王新刚予以停职,配合组织核查。11月19日晚,王新刚来到耿女士家中赔礼道歉,并表示今后不再在小区内养狗。

部分App自动续费坑人套路调查

“免费开通会员”“一分钱体验7天会员”“限时6元尊享钻石会员”……近日,山西的刘女士打开第三方支付平台账单时直言“肉疼”,此前曾短期使用的视频、剪辑修图、社交、音乐等多个App长期“悄无声息”通过第三方支付平台扣除银行卡里的钱。

和刘女士一样,不少网民发现,手机扫一扫就能轻松开通各种会员包月、包年服务套餐,但稍不注意就可能掉进商家设好的“坑”。记者调查发现,部分App“自动续费”套路深,引导消费者入“坑”,并给退订续费服务设置诸多障碍,侵犯消费者合法权益。



开通一时爽,续费套路深

今年5月1日,网络交易监督管理办法正式实施,其中规定“网络交易经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的,应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前五日,以显著方式提请消费者注意,由消费者自主选择”。

然而,现实中,因App自动续费引发的投诉纠纷并非个案。在相关消费者投诉平台上,以“自动续费”为关键词的投诉多达6万余条。记者调查发现,消费者在开通会员时,部分App套路不断:

——自动续费不选不行。记者在“轻颜相机”的会员订阅页面看到,消费者要想订阅会员,只有3个付费选项:“连续包年”“连续包季”“连续包月”。

“有的App只想使用一个月,但订阅会员的选项都会默认自动续费,又没有其他选项,感觉被强卖了。”一位网友在投诉平台写道。

——小字条款暗藏玄机。来自湖北的吴先生为了找工作方便,下载了“脉脉”App,并被“首充会员仅0.1元”的页面吸引。于是,他点击了金黄色的“0.1元立即开通”的按钮付费0.1元开通了会员。

但约4个月后,吴先生发现被该软件扣除了272元。他重新打开页面后才发现,开通按钮上方有一行含有“7天试用,到期68元/月续费”的小字。在相关投诉平台上,类似问题的投诉多达900起。

——优惠价格名不符实。记者在一款名为“聚好看”的电视App上看到,其连续包月活动价格为优惠价6元,扫码付款6元后,页面上的自动续费相关条款却显示续费每月为29元,服务到期前1天将通过微信支付发起续费。

有的用户甚至得出了“反自动续费套路”的心得:“订阅App会员一定不要冲动,一定要找个空闲、注意力集中的时候操作,这样才能把页面上各种‘坑’看得真切。”

退订不易,退款很难

“进坑”容易,“出坑”却不易。消费者在部分App上取消自动续费流程烦琐,让消费者退订如入迷宫、晕头转向,甚至退费无门。

记者下载了20款带有自动续费功能的App,仅有6款可以在App内退订服务,有14款需在第三方支付平台中找到4级或5级界面,点击相关按钮才能完成退订。此外,部分App尽管会以邮件的形式提前进行扣款提示,却未在邮件中提供退订方法。

“我为了退订一个自动续费服务,足足给客户服打了20分钟电话,经历了转接、登录、验证等六七个步骤才完成。”上海市民张先生说。

有的App绑定自动续费服务后,会在下一服务计费周期开始前几天,扣除下一计费周期的会费,而且消费者无法退款。

更有甚者,有的App已经下架,扣费却不停。家住河南的宋女士年初通过短视频平台推广链接下载了名为“swagie”的相机软件。

“下载软件后显示需付费48元才能使用,但付费进去后居然无法使用,之后我就把它卸载了。但过了7个月,我才发现软件每周都通过第三方支付平台扣款48元,前后扣了大概1400元。现在应用商店也搜不到这个软件,更联系不上客服。”宋女士透露。

依法清理整治,把主动选择权还给消费者

针对App自动续费乱象,多位专家建议,当前应依法依规对App变相强制“自动续费”问题进行治理,把主动选择权还给消费者。

中国人民大学法学院教授刘俊海表示,变相强制消费者订阅自动续费服务违反了消费者权益保护法、电商法、网络交易监督管理办法等相关法律法规,也违反了民法典中的诚实信用原则、公平原则和意思自治原则。

“建议由国家市场监管部门牵头,组织互联网企业开展自查自纠,对各消费者应用端口中的格式条款和自动续费界面进行整治优化,重点清理诱导消费者订阅自动续费会员中的乱象。”中南财经政法大学数字经济研究院执行院长盘和林说。

北京云嘉律师事务所律师赵占领说:“依照相关规定,可要求第三方支付平台在默认代扣前五天即对消费者实施显著提醒,让消费者自主选择退订或续订,并提供便捷的退订入口,探索期限内代扣‘反悔功能’,方便消费者取消支付订单。”

盘和林表示,可要求平台在订阅页面上设置投诉窗口,联通互联网企业后台和消费监管平台。可借鉴电商和游戏平台经验,鼓励互联网企业在会员服务体系中推行“按量套餐”和“包月套餐”,增加用户选择。

北京大学法学院副院长薛军建议,若互联网企业持续对消费者侵权,消费者本人、消协或检察机关可通过民事诉讼或公益诉讼的方式对互联网企业发起诉讼,或由市场监管部门出面,责令运营企业进行整改,若涉事企业屡教不改,主管部门可对企业依法进行追责。新华社上海11月18日电(记者兰天鸣 李紫薇)

22日10时34分“小雪”

晚来天欲雪,能饮一杯无?

新华社天津11月20日电(记者周润健)“立冬”刚过,“小雪”即至。《2021年中国天文年历》显示,北京时间11月22日10时34分将迎来“小雪”节气。专家表示,此时节,冷空气活动频繁,降水量逐渐增加,并不断自北向南扩展,气温明显下降,公众应注意防寒保暖,提高机体免疫功能。

历史学者、天津社科院研究员罗澍伟介绍说,每年公历11月22日或23日,太阳到达黄经240度时,为“小雪”节气开始,它是二十四节气中第二十一个节气,也是冬季的第二个节气。

所谓“小雪”,指的是“气寒而将雪”,用以代表此时节的气候特征,并不意味着会降少量的雪;有的年份一到“立冬”就迎来了冬季第一场雪,雪量有时还很大。

“小雪”期间,寒潮和强冷空气不期而至,全国大地迎来天寒地冻的日子;随着冷空气不断南下,江南水乡大范围大风降温,呈现出“荷尽已无擎雨盖,菊残犹有傲霜枝”的瑟瑟寒意。

一到“小雪”,人们开始“冬腊风腌,蓄以御冬”。北方习惯积酸菜、腌咸菜,南方多要灌香肠、做腊肉、晒鱼干。

不时飘落的雪花,是提醒人们御寒保暖的信号。罗澍伟结合民间传统和养生专家的建议说,此时节应及时添加衣物,尤其是年老体弱者更需注意。平时坚持早睡早起,多运动,冷水洗脸,温水漱口,热水浴足,以促进人体气血流通,起到抗寒、暖身、防病的作用。

由于天气日渐寒冷,可适当多食热量高的肉、鱼、乳类以及核桃、红枣、桂圆、黑芝麻、黑豆、黑木耳等富含维生素与铁质的温补益肾食品,以提高身体耐寒能力。但同时也应注意饮食平衡,常吃火锅、烧烤或煎炸食物,易使体内阳气积而化热,因此要搭配果蔬,如梨子、萝卜、莲藕、白菜、苦瓜、花生、山药、百合、蜂蜜等,以滋阴清热,润燥利肺。

“小雪”时节,常有阴冷晦暗天气,会影响人的心情。建议积极参与社会活动,多去户外走走,多晒太阳,使精神愉悦,情志畅达,以涵养心气,提高免疫力。常食菠菜、芹菜、小白菜等绿色蔬菜,或牡蛎、黄豆、桃子、柠檬、香蕉、猕猴桃等叶酸丰富的食物,对缓解抑郁亦有一定的辅助作用。