



本报地址
青岛市南京路110号

邮编
266071

传真(0532)
80889000
80889517

报纸发行(0532)
82805661

报纸广告(0532)
80889888

半岛热线
96663

半岛互动平台



半岛客户端



半岛都市报官方微信
bandaobao



半岛都市报官方微博
weibo.com/bdnews

网络消费不能“有进无退”



□萧然

内容付费平台上五花八门的产品掀起了人们线上学习的风潮。但目前不少平台拒绝退费,甚至还没有开课,只要掏钱购买了课包就不能退款,做成了“一锤子买卖”。(5月9日《北京日报》)

“知识付费”正大行其道,很多人看了某些课程的标题一动心,立马先付了费。而后认真研究,才发现课程不适合自己,想退费却退不了。有的甚至根本没还开课,居然也无法退费。在消费者早已习惯了“网购7天无理由退货”的今天,这样的情形难免让人质疑。

2014年施行的新消法明确规定,经营者

采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由,但有四种商品除外——消费者定做的,鲜活易腐的,在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品,以及交付的报纸、期刊。新消法还规定,除这四类商品外,其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适用无理由退货。

客观来看,在线内容付费产品是一种新型数字化商品。消法中列出的在线下载或消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品,主要指一旦使用就影响二次售卖的商品,不退款可以理解。但关于那些付费课程,消费者在未开课前申请退款,不会对商家造成损失,更不会影响到商家二次销售,商家理应予以退款。

然而,很多内容付费平台打起了擦边球。其声称“专栏为虚拟服务内容”,将内容付费产品定义为“服务”而非“商品”,以此来避开新消法“网购7天无理由退货”的规定。这种自说自话,着实令人愤慨。消费者要购

买的是知识,在付出了真金白银之后,却并未获得自己想要的知识。其中即便有冲动消费的因素,但更很大程度上还是因为消息不对称,在接收商品前,无法真实了解相关课程的真实情况,卖家理应承担消费者一定时间内的“后悔权”。假如拒不退款,就有“宰客”之嫌,也无怪乎被质疑为“知识骗子”。

可以说,这种“一经付费拒不退款”违背了公平交易原则,侵害了消费者权益。无形当中,也会纵容某些一味吸引眼球“标题党”横行,让知识付费经济跑偏,恶化行业生态。而且,目前存在此类问题的不仅是知识付费,还有其他网络虚拟消费领域。对此,相关部门不能置之不理。一方面,应明确网络虚拟交易对象的商品属性,不能任由商家自说自话,用“服务”取代“商品”;另一方面,对那些执意做“一锤子买卖”的不良商家依法予以处罚,决不能任由网络消费“有进无退”。令人欣慰的是,部分平台已在尝试推出退货服务。比如,知乎Live已推出了“7天无理由退款”功能。在日趋理性的当下,商家只有坚守诚信原则,才可能在消费者“用脚投票”中占得先机。

■观察家

别让便民服务停留在纸上

□新华社记者 梁建强

近日,为了参加社保年审,湖北省红安县一名90岁的老人,不得不从武汉赶到红安,而后坐在轮椅上被抬到位于三楼的审核地点,“证明自己还活着”。此事为窗口单位敲响警钟。

九旬老人,两地奔波,被抬上抬下,只因“第一次年审时必须本人到场”的规定。时值

各地深化“马上办”“网上办”“一次办”改革之际,这样的疏失尤其让我们感到持续深化“放管服”改革任务之艰巨。严格执行相关规定,与根据实际情况做出调整之间,并非没有平衡点。社保年审规定固然应严格执行,但探索如何方便群众,尤其是让高龄、重病、残疾等行动不便人群享受远程认证、上门认证等服务同样必不可少。

事发后,当地人社部门回应称,事件中

“沟通有误”,当地对特殊人群的上门认证曾有安排,“老人原所在单位人员不清楚认证流程”。政策再好,如果只停留在纸上,也不会给老百姓带来实惠。对直接面向群众的窗口单位而言,落实好建设人民满意的服务型政府的相关要求,最为重要的,莫过于把服务切实落脚于日常具体事务之中,落脚于帮助群众解决实际困难的工作之中,落脚于打通服务群众“最后一公里”的努力之中。

山东大众报业(集团)有限公司招聘启事

大众报业集团(大众日报社)于2000年9月28日正式挂牌成立。母报大众日报创刊于1939年1月1日,是我国报业史上连续出版时间最长、出版期数最多的党报。集团及所属齐鲁传媒集团、山东省互联网传媒集团拥有大众日报、齐鲁晚报、半岛都市报等18份报纸,青年记者、今参考等5份杂志,拥有山东省新闻综合门户网站大众网等网站12个,“两微一端”300多个、用户8000多万,山东手机报用户3700万。依托媒体品牌影响力,集团打造了报刊、新媒体、传媒金融、文化园区、楼宇经济“五大支柱产业”。2017年,集团总资产达到76.8亿元,净资产56.8亿元,综合实力位居全国报业集团第五。近年来,集团获得中国新闻奖43项,其中10个一等奖,被业界誉为“大众报业现象”,并涌现出“长江韬奋新闻奖”等国家级拔尖人才10多人。目前,集团形成了“一二三四”的媒体融合转型目标路径和保障支撑体系,着力打造新型主流媒体、打造主流舆论强势,走出了大众特色的媒体融合转型之路。为满足发展需要,面向社会诚聘英才。

所属单位	招聘岗位	人数	工作地点
山东省互联网传媒集团	网站编辑、记者	28	济南
	网站技术人员	21	济南
	行业营销、采编人员等	8	济南
半岛都市报	文案策划、视频策划、创意设计人员	7	青岛
	编辑、记者(包括视频记者、视频剪辑等)	20	青岛
山东法制报社	采编人员	5	济南
山东大众广告公司	财务人员	2	济南
	文案策划、视频策划(创意、拍摄、剪辑)、全媒全案营销人员	10	济南



报名时间

2018年5月7日 - 2018年5月20日
实行网上报名。

各岗位具体要求及报名事项请登录
www.dzwww.com/zhaopin

招聘条件

- 1 具有良好的团队精神、职业道德,具备较强的专业技术能力、实践能力和沟通能力,遵纪守法,身体健康,相貌端正。
- 2 除特别岗位具体要求外,应聘者应具有全日制大学本科以上学历,年龄应在26岁以下,研究生以上学历和具有相关工作经验的特殊人才年龄可放宽至28岁。
- 3 山东省互联网传媒集团岗位需“211工程”院校本科及以上学历。采编类岗位具备在省级以上主流媒体3至5年相关工作经验者优先考虑。技术类相关岗位需具备同类工作2年以上工作经验。