

■ 龙之朱

# 航司调整机票退改规则别成“画大饼”

近日,南航、东航等多家航空公司调整客票退改规则,包括扩大客票免费退改范围、放宽因病退改规则等等,备受社会关注。然而,媒体调查发现,机票免费退改仍难上加难。在黑猫投诉平台上,近一个月仍有很多错购机票被收取高额退票费的相关投诉,一些具有最终解释权

的“公司规定”仍在给人添堵。机票1800元,退票费1500元;日期和乘客选错,2200元的机票只退900多元……这都是发生在航司调整客票退改规则以后的事情。可见,航司表态说扩大免费退改范围,离让游客尽享免费退改善意依然存在距离。

为什么一定要收取高额退改签费用?航司方面有很多说辞,譬如乘客频繁更改或取消机票,影响航班座位的稳定性,也会产生相应的运营成本;还有就是减少因座位

空置带来浪费等等。客观而言,这些说法并非完全没有道理,毕竟,市场的逻辑在于利润,航司以收取手续费的方法覆盖运营成本可以理解。特别是对于一些低价机票来说,频繁退改确实会给航司带来一定损失。

然而,从来如此未必就一定正当。近年来公众的热议和各大航司退改规则的松动已经表明,此前一直收取的高额退票费未必合理。但从近一个月来的实践看,仅靠航司自己改,动力明显不大。

比如《关于调整南航客票退改规则的公告》明确:“针对购票时姓名、证件、航程、日期、舱位等信息填写错误,以及误操作导致重复购票等情况,符合一定条件下可给予免费办理错购客票退票。”但这个“一定条件”究竟为何并不明确,到头来只能是任由航司解释,而乘客

则成了“一定不符合条件”。

事实上,类似的模糊表述并非只有南航公告。2021年颁布施行的《公共航空运输旅客服务管理规定》提及乘客自愿退票时规定,“旅客自愿变更客票或者自愿退票的,承运人或者其航空销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理”,这样的规定很宏观;2018年中国民航局《关于改进民航票务服务工作的通知》中提到,航空公司要为旅客错购机票(例如姓名书写错误、重复购票等)提供免费补救措施。在界定旅客错购情形时,应当把握合理且包容原则。何为“合理且包容”?也缺乏具体细则。

凡此种种,均成为乘客与航司分歧所在。也最终导致几乎所有的争执,最后都由航司“最终解释”,而一茬茬的乘客,仍不得不支

付畸高的退票费。

可以说,机票的高额退改签费用已经成为民众出行的痛点,也成为阻碍更多人选择航空的障碍。表面上看,航司收取了不菲的退改费用,把运营风险转移给了消费者,实则损失了市场和人心。实实在在降低乃至取消机票退改费用,真正惠及普通消费者,不仅能够提升乘客消费体验,也能够帮助航司拥抱更广阔的市场。

民航属于人民,改革不能“画饼”。这就要求监管机构切实发挥作用,走出部门利益的窠臼,把格局放得更大一些,从发展壮大民用航空的层次加强监管,不断释放政策、法规的红利,惠及万千消费者。行业也要加强自律,要从做大市场找补利益,而不是总盯着消费者手中的退改费用。

(来源:光明网)



记者2月5日从民政部获悉,民政部办公厅、财政部办公厅近日印发通知,要求各地春节期间结合走访慰问,采取多种方式精心组织开展为困难群众“送温暖”活动,切实保障困难群众基本生活。

新华社发 王琪作

■ 童云斐

# 年夜饭套餐莫成套路

临近春节,多地年夜饭迎来预订高峰,商家顺势抬高消费门槛,要么设置包厢最低消费标准,要么只接受购买指定套餐。许多消费者虽有不满,但考虑到年夜饭的重要性,只能无奈接受。

春节期间部分食材价格上涨,叠加用工成本增加、人手紧张,商家适当调高菜品价格或者固定菜品种类情有可原。但部分餐厅“只能预订指定套餐”的规则,本质上是“最低消费”的又一套“马甲”,属于商家以套餐之名搞强制消费的营销策略。不仅涉嫌侵害消费者的自主选择权和公平交易权,还可能导致超量点餐,间接助长舌尖上的浪费。

实际上,年夜饭设置最低消费、推行指定套餐等现象并不新鲜,相反已成为近年来行业内的“潜规则”,但此类“行规”并不合理。早在2014年,商务部和国家发改委联合发布的《餐饮业经营管理办法(试行)》就已明文规定,禁止餐饮经营者设置最低消费。此后,多地陆续出台相关规范,加强对“最低消费”的约束和监管。

年夜饭不是一锤子买卖,做生意讲究的是细水长流。随着高性价比、情绪价值等成为当下消费新趋势,餐饮企业更应主动创新求变,推出更多“多快好省”的产品和服务,以适应市场对年夜饭愈发旺盛的需求。唯有如此,才能更好地满足消费者的多元化需求,塑造良好形象,吸引更多回头客,进而实现长远发展。

破除“最低消费”痼疾,除了依靠餐饮企业自律,还需要市场监管、物价等有关部门加强督查、严格执法,及时制止和惩治有关商家的违法违规行为,同时畅通投诉渠道,切实维护消费者权益。消费者也要学会保护自身权益,遇见不合理的霸王条款,积极向有关部门反映情况。

(来源:经济日报)

(紧接第二版)加强创建国家食品安全示范城市的落实机制。

升级优化“林芝市智慧食安”电子监管系统,持续扩大“食安封签”和“互联网+明厨亮灶”覆盖面,目前已有300余家学校食堂、机关食堂以及餐饮服务单位实现智慧监管。强化食品安全源头治理和全链条质量安全监管,对全市6067户食品生产经营企业实行风险分级管理和动态更新,确保食品安全监管无死角。2023年以来,未发生集体性及重大食品安全事故,群众食品安全满意度连续两年位列自治区第一。严格按照要求开展食品监督抽检,食品抽检快检合格率保持在98%以上,不合格食品处置率达100%。

同时,出台《林芝市食品安全事故应急预案》,实施食品安全风险监测、质量管理、食品安全事故调查处置等,市级食安部门累计组织突发重大食品安全事件桌面推演4次,应急演练4次,应急队伍迅速反应和妥善处置能力有效提升。

此外,畅通食品安全举报热线,鼓励广大群众积极举报食品安全问题,通过部门协作、企业自律、社会监督等渠道,建立起“政府主导、部门监管、企业主体、全社会参与”的共建共治格局。通过开设宣传栏、发放宣传册等形式,宣传普及食品安全法律法规、消费常识,引导广大群众养成抵制过期、“三无”产品等良好消费习惯。紧扣打造1个食品安全主题公园、4条食品安全示范街,发挥主流媒体和新媒体宣传作用,通过抖音、微信等多种渠道扩大宣传范围,向全市用户精准推送,提升群众知晓率,形成“人人知晓、人人参与、人人受益”的良好局面。2023年抖音平台累计投放食品安全视频90条,微信公众号发布图文信息78条。

■ 杨宣桐

# 禁养烈犬伤人犬主担全责,标示更醒目司法红线

关于烈性犬伤人,有了更刚硬的司法回应。

2月5日,最高人民法院发布饲养动物致人损害典型案例。据此,禁止饲养的大型犬伤人,无论受害人有无过错,犬主均应承担全部责任;孕妇被犬咬后终止妊娠,饲养人应承担相关费用;犬只追逐路人致其受惊吓摔伤,“无接触式伤害”饲养人也担责;违规养犬行为,应当否定和制止等,一系列大家比较关注的养犬问题有了更明确的法律界定。

互联网是有记忆的,悲剧更不会轻易遗忘。近年来,各地发生的烈性犬伤人事件不少,有的受害人遍体鳞伤,有的甚至因此危及生命。

去年10月,在四川成都崇州的一个小区内,一名2岁女童被一只大型黑色罗威纳犬咬伤住院,右肾挫裂伤,右侧肋骨骨折,网上公布的伤情图片,令人不忍直视。尽管事后犬只只被捕获处理,其主人罗某也被公安机关依法刑拘,但严惩狗主人、严肃追究其法律责任,已成一面倒的全民呼声。

其实,对于犬只伤人,我国不乏相关法律规定。纵容、指使所饲养

动物伤害他人,形同使用工具进行违法犯罪,依照刑法、治安管理处罚法等,应当承担刑事、行政法律责任。

在日常生活中,虽然更多的是,饲养动物致人损害、饲养人或者管理人并无主观故意的情形,但同样需要承担相应的责任。

比如,民法典侵权责任编明确规定,“饲养的动物造成他人损害的,动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任”,“禁止饲养的烈性犬等危险动物造成他人损害的,动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任”等。

不过,仅有上述法律规定,还不足以应对现实生活的丰富多变。

比如,同样是在民法典中,对饲养的动物造成他人损害的,还有这类规定,“能够证明损害是因被侵权人故意或者重大过失造成的,可以不承担或者减轻责任”,“能够证明损害是因被侵权人故意造成的,可以减轻责任”。

因此,在具体案例中,如果受害人存有“挑逗”等过错,导致被烈性犬伤害的情形,饲养人或者管理人是否会被“从轻归责”?因为犬只追逐路人致其受惊吓摔伤等情

形,又当如何定责论处?这些都考验着司法机关的智慧。

再看最高法发布的典型案例,秉持立法精神,针对现实生活中最棘手,也是最突出的情形,作出了精准而响亮的回应。

一个很重要的方面,就是重申了“无过错责任”,对于禁养的烈性犬伤人,法律将其列入特殊侵权类型,犬主无论有无过错,都必须承担全部责任。

很多人可能不明白,为何受害人也有过错,仍要饲养人、管理人担全责。

这是因为,比起一般的犬只,烈性犬有更高的人身危险性,作为饲养人或者管理人必须承担更多的警惕义务和管理责任,况且,违规饲养已是“有错在先”,如果再区分过错情形让他人分担责任,很容易从“源头”上疏于对烈性犬的管控。

审视发布的典型案例,在其他方面也有突破,比如扩大了“定损范围”,指出孕妇被犬咬后终止妊娠,因烈性犬伤所导致的“间接损害”,饲养人或者管理人也必须一揽子承担;延展了“伤害边界”,强调烈性犬追逐路人,致其受惊吓摔

伤,即便没有“接触式”伤害,也是饲养动物致伤的一种,饲养人或者管理人难辞其咎。

相比民法典规定,这些典型案例更加具体,对饲养人或者管理人的“管束责任”,要求更为严格。

不止如此,最高法发布了不少典型案例“掷地有声”,虽然并非司法解释,但经由最高司法机关“广而告之”,便具有了参考性和指导性,有利于各级司法机关“按图索骥”,作出更合理的判决。

这些年,除民法典等法律外,各地也出台了不止管理性规定。在最高法发布的典型案例中,对地方《养犬管理条例》予以“援引”,依法支持公安机关对未尽到养犬义务只登记法律义务和未履行看管义务的饲养人作出行政处罚,释放了“和谐环境倡导文明养犬,法治社会支持依法养犬”的强烈信号。

养犬是一面镜子,折射出文明社会的影子。最高法发布饲养动物致人损害典型案例,进一步明确饲养者、管理者的法律责任,有利于引导公众强化法律意识、文明意识。切实做到文明养犬、依法养犬,才能避免恶性犬伤人悲剧重演。

(来源:新京报)

## 通报典型问题

据湖南省纪委监委消息,日前,湖南省纪委监委对近期查处的6起违反中央八项规定精神典型问题进行公开通报,一批干部被严肃追责。

新华社发 朱慧卿作

