



旅游服务转包 责任不能转包

进入7月，暑期旅游热度不断攀升。有媒体记者调查发现，一些旅行社将部分服务转包给其他机构或个人，发生意外时，却以“没有直接提供该服务”为由拒绝担责，导致消费者权益受损。

当前，随着旅游需求不断增长，旅游服务也越来越多样化。一些旅行社为了降低成本，选择将部分或全部服务转包给其他机构或个人。这种运营模式，看似减轻了旅行社的负担，实际上容易埋下风险隐患。比如转包方可能缺乏专业的服务能力和严格的管理规范，导致服务质量大打折扣、游客体验感降低。而一旦发生意外，旅行社与转包方之间往往相互推卸责任，使游客在维权过程中面临重重困难。

由层层“转包”引发的责任“转移”问题，不仅损害消费者的合法权益，而且破坏旅游市场的公平竞争环境，让人们对该行业的信任度大减。根据法律规定，游客享有知情权与自主选择权。旅游法明确规定，由于地接社、履行辅助人的原因导致违约的，由组团社承担责任；组团社承担责任后可以向地接社、履行辅助人追偿。这意味着无论旅行社是否直接提供服务，只要游客在其组织的旅行中遭受损失，旅行社均需承担相应的责任，绝不能做甩手掌柜。

在旅游已成为一种生活方式的今天，公众旺盛的旅游需求，为市场带来了信心、注入了活力，也为巩固经济企稳回升态势提供了重要支撑。但时有发生旅游乱象，严重影响了旅游业的信誉和形象。服务转包乱象只是旅游市场乱象的一个缩影。同样是在最近，一些地方还出现了不合理低价游、

强制购物、擅自变更行程等情况。这说明，有必要加大力度进一步整治旅游乱象。

旅游乱象为何屡禁不止？一方面，部分旅行社和从业人员缺乏诚信意识和职业操守，盲目追求短期利益；另一方面，旅游市场监管机制还不够完善，一些地方监管部门在执法过程中存在“宽松软”的现象，对违法违规打击不力，一定程度上纵容了不法商家的侥幸心理。

有鉴于此，首先需要相关部门加强对旅游市场的监管力度，确保法律法规得到有效执行。对于存在严重违法违规行为的旅行社和个人，要坚决予以惩处，形成有力震慑。针对旅游服务转包乱象，要进一步细化相关法律法规条款，明确界定转包行为的合法性与责任归属，确保相关规定的针对性和可操作性，并加大对违法行为的惩处力度，提高违法成本。

其次，要提高消费者的自我保护意识和能力。不少侵权事件的发生，都与消费者面对低价诱惑时的跟风或冲动心理有关。因此，要教育引导消费者在选择旅游服务时应保持理性，详细了解旅游产品的内容条款，特别是关于费用、行程安排、购物点设置等方面的信息，切勿盲目追求低价。一旦发现问题，要学会通过法律途径来维护自身权益，坚决对旅行社、导游的种种侵权行为说“不”。

最后，从长远看，推动旅游业转型升级、持续提升旅游服务质量，才是关键之策。旅游业的发展不应仅仅追求规模和数量，更应注重质量和效益。旅行社和从业人员应树立诚信经营理念，通过创新旅游产品和服务模式，不断满足消费者的品质化、多样化、个性化需求，如此才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。

旅游业一头连着经济发展，一头连着“人间烟火”。推动旅游业规范健康持续发展，是满足人民群众对美好生活向往、推动高质量发展的重要着力点。各旅游经营者都要树立主人翁意识，恪守诚信之道，切实保护游客的合法权益，维护旅游市场秩序，积极营造和谐、健康、繁荣的旅游市场环境。（陈广江）

驾校“学时造假” 催生“马路杀手”当重罚

近日，深圳梁先生反映，他报学深圳某驾校的科目二和科目三，都被教练要求坐在空车上对着摄像头刷学时。如果想增加练习时间，需要另外支付300元/小时的模拟费。社交平台上有不少消费者反映深圳驾校存在“虚假刷学时”的情况。对此，深圳市交通运输局工作人员称，“虚假刷学时”违反驾考规定，具体情况需要向相关部门反馈核实，如果涉事驾校确实存在“虚假刷学时”的情况，将会严肃处理。

从媒体调查的情况看，驾校采取低价引流的方式，吸引学员报名学车，因学费不能覆盖成本，所以就搞“虚假刷学时”，既可以降低成本，又可凑够学时，以蒙混过关。如果有学员想增加练习时间，驾校就向学员收取额外的模拟费，从而抬高学费，达到赚钱目的。可是这样一来，学员的利益受到侵害，要么因“虚假刷学时”学不到技术，要么想学车技术就得花多钱。

部分驾校为了招揽生意，不仅让学员“虚假刷学时”，还推出了“代刷”服务，为了避开深圳地区的监管，甚至推出了“外地班”套餐。驾校看似贴心服务，为学员考证费心思，实则是利益驱动所致，通过花样百出的操作，以达到“速成学车”效果，吸引更多学员报名。显然，驾校的这些做法属于违规行为，公然违反驾考规定，通过弄虚作假欺骗系统，理当依法惩处。

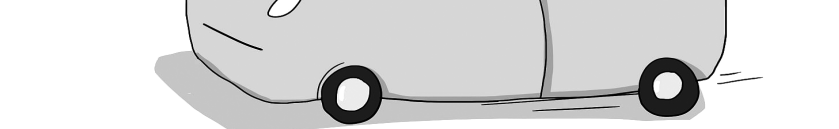
从各地网友反馈的信息看，“学时造假”具有一定的普遍性，乃是驾校行

业的潜规则，不少网友在学车时都遇到过。此前，珠海市、重庆市、昆明市等地，均曾曝出驾校因“学时造假”被警方立案调查。可见，在依法打击“学时造假”之际，也要针对行业乱象，实施规范化管理，对涉案驾校严加管控，情节严重者可勒令关闭，追究法律责任。同时，强化技术监管力量，升级学时监测系统，防止虚假作弊行为。

而且，“虚假刷学时”的危害极大，留下了很大的交通安全隐患，不容小觑。众所周知，驾驶是一项难度较大的技术，学员学车都要花费相当长的时间，除了理论学习之外，最重要的是实践操作，要通过大量的模拟练习和上车练习，才能熟练掌握驾驶技术，通过驾考拿证。可是，驾校通过“虚假刷学时”大幅压缩了实践操作，导致学员的真实练习时间过少，科目三的首考通过率降低，也无法熟练掌握驾驶技术。

如此一来，这些驾校培养出了大量的“半桶水”，即便拿到驾驶证后，很多人也会因为缺少实践练习，技术水平太差，而不敢开车上路，甚至沦为潜在的“马路杀手”，给交通安全构成威胁。

由此可见，驾校的“速成班”看似吸引力很强，能够通过“虚假刷学时”的方法，提高学车拿证效率，但是交通安全隐患极大，给社会带来很大的伤害。因此，学员莫要被驾校天花乱坠的宣传所忽悠，更不要只图便宜、省事，就贸然报名，以免害人害己。（江德斌）



开了一个还想开 根本停不下来”

专家：引导孩子开展健康娱乐活动避免集卡成瘾

小卡牌好像有大魔力。暑假期间，部分学生痴迷于集卡，他们通常是从一整盒卡牌中随机抽取卡包，每包里有5张至6张卡牌，便宜的10多元一包，“高级”的款式几十元一包。卡包不透明，玩家在拆开前无法判断卡包内的卡片角色或等级，如同抽盲盒，需要“赌运气”。

一些未成年人“集卡成瘾”，已经成为不少家长的心病。

根据2023年6月国家市场监督管理总局印发的《盲盒经营行为规范指引（试行）》（以下简称《指引》），盲盒经营者不得向未满8周岁未成年人销售盲盒。

而《法治日报》记者近日采访发现，虽然一些商家在盲盒外包装上明确标注“本产品不得向8周岁以下未成年人出售”或在商品销售区域张贴“8周岁及以上未成年人购买本产品，须征得监护人同意”，但在实际销售过程中，销售人员并未询问未成年人的实际年龄就将商品售出。

未成年人“集卡成瘾”的原因是什么？又该如何规范盲盒销售市场？围绕这些问题，记者采访了业内专家。

随机性刺激分泌多巴胺

“开了一个还想开，根本停不下来。盲盒抽卡为什么让孩子们如此上瘾？盲盒抽卡其实就是盲盒的一种，是一种随机性非常高的产品。为了集齐所有款式或者获得自己想要的某种款式，通常需要不断复购。这种随机性开盲盒会刺激大脑分泌多巴胺、内啡肽等，给人一种愉悦和满足感，进而形成上瘾倾向。”在北京从事青少年心理疏导的心理咨询师陈静说。

在接触了一些沉迷于此的未成年人



后，陈静发现，盲盒拆卡之后大概率是平平无奇的普通款，但也有小概率是隐藏款或限量款。虽然这个概率并不高，但偶尔获得一次这样的体验会让人难以忘怀。这种不确定性导致的间歇性强化，导致未成年人对隐藏款或限量款有所期待，从而投入大量精力购买盲盒，严重时可能导致成瘾障碍。

陈静发现，目前盲盒抽卡已经成为未成年人的一种社交行为，孩子们会在朋友圈或社交平台分享自己拆卡、“端盒”的经历和心得，展示自己的收藏。这种社交因素会让未成年人更愿意购买盲盒，以便参与更多社交互动。

“还有好奇心。”陈静说，未成年人总是对未知的事物充满好奇，而盲盒正是利用其“不确定性奖励”的特点，吸引个体拆盒一探究竟。比如抽到自己喜欢的卡片或者“稀有卡”，对抽卡者来说是一种正向强化，会促进个体继续采取这种行为。盲盒抽卡的随机奖励机制导致个体被强化的行为在单位时间内出现的次数较高，消退较慢，容易形成成瘾行为。

陈静告诉记者，目前还没有针对“盲盒成瘾”的判断标准，但可以根据“在购买盲盒上花费过多的时间、精力和金钱，难以控制购买盲盒的冲动”“耐受性提高，需要花费更多的金钱购买更多的盲盒才能达到期待的兴奋感”“难以减少或停止购买盲盒，一旦不买盲盒就感到寝食难安或情绪低落”“购买盲盒影响了正常的学习工作和人际交往，造成了经济压力或诱发不道德行为（如欺骗、偷窃等）”这四条来判断未成年人是否存在“盲盒成瘾”的倾向。

抽卡套路导致玩家成瘾

商家套路也是导致未成年人“集卡成瘾”的原因之一。

“盲盒抽卡的销售模式有类似于赌博的功能，仔细查看商家单方面设定的规则，可以发现其中有诱导消费者上瘾并进行循环消费的功能，这是很典型的商家诱导深度消费的一个套路。”中国政法大学民商经济法学院教授吴景明说。华东师范大学法学院教授、未成年人学校保护研究中心副主任任海涛对记者说，目前盲盒抽卡的生产商、销售商制定并使用的销售手段具有诱导性，利用未成年人的好奇心来制定抽卡规则和售卖规则，刺激未成年人不断获得奖励和满足，从而反复购买，甚至产生情感上的依赖。

任海涛认为，“集卡成瘾”对于未成年人来说有不少危害，浅层次的可能是财产损失，有的孩子会将大量零花钱用于抽卡消费；更深层次也更需要重视的是对未成年人心理上的伤害，如果未成年人沉迷于此，花大量心思去抽卡记卡，可能会影响身心发展。

“根据未成年人保护法第五十五条的规定，产品、商品危害未成年人身心健康的都应该被禁止。从立法目的来看，针对未成年人的盲盒抽卡、集卡以及类似的让未成年人上瘾的商品都应该在禁止之列。”任海涛说。

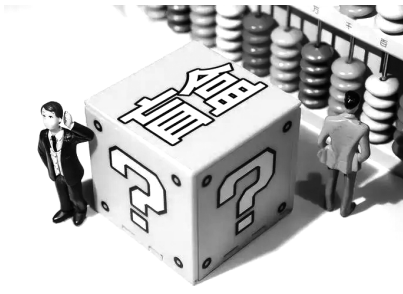
多管齐下规范盲盒市场

为规范盲盒经营行为，推动盲盒经营者加强合规治理，《指引》从四个方面予以规范：

制定负面销售清单。对于不适宜进入盲盒领域的药品、医疗器械、活体动物、易燃易爆物品等，提出不得以盲盒形式销售；对于关系人民群众健康的化妆品、食品，作出限制性表述。

明确信息披露范围。要求盲盒经营者将盲盒内物品的商品价值、抽取规则、抽取概率等关键信息以显著方式对外公示，保证消费者在购买前知晓真实情况。鼓励建立保底制度。鼓励盲盒经营者通过设定抽取时间、抽取金额上限和次数上限等方式引导理性消费，自觉承诺不囤货、不炒作、不直接进入二级市场。

完善未成年人保护机制。对盲盒销售对象的年龄作严格限制，要求不得向未满8周岁未成年人销售。要求盲盒经营者采取有效措施防止未成年人沉迷，保护未成年人身心健康。鼓励地方有关部门出台保护性措施，推动净化学校周



边消费环境。

在中国消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江看来，要真正推动《指引》落地，关键在于相关企业要积极主动按照相关要求，诚信经营，自觉落实主体责任；有关盲盒行业组织要制定相关自律准则，引导行业自律；有关行政主管部门要在各自职责范围内，依法履行监管执法职责，一旦发现违法违规或损害消费者权益的问题，要坚决依法查处，并且公开曝光。

“目前《指引》只是一个规范性的指导文件，并没有规定相应的处罚。未来需进一步完善法律法规，厘清盲盒的法律边界，推动盲盒行业规范发展。”陈音江说。

“需要强调的是，类似于抽卡的盲盒消费想要保持持久的生命力，就必须摒弃低级趣味的营销手段，而是在提升文化品位和价值方面下功夫，让消费者真正享受到抽取盲盒卡牌的积极向上的文化元素。”陈音江说，以一种娱乐或游戏的形式，诱导消费者特别是未成年人付出高额费用，却得不到与其付出相匹配的这种典型的畸形消费方式注定不会长久。

他提出，监管部门必须加强监管，继续发布一些相应的指导意见，引导经营者诚信经营，以一种柔性监管对盲盒抽卡等经营模式进行规范。此外，引导盲盒抽卡的生产者、经营者诚信经营，承担相应的社会责任，为消费者提供良好的消费体验。

“地方有关部门可以出台保护性措施，对中小学校园周围的盲盒销售进行具体规范，对校园周边区域的商家增强监督和检查频次。”陈音江说，“学校也要发挥课堂优势，老师在课堂上要帮助未成年人树立理性消费的观念，引导其进行积极健康的消费行为。家长也要尽到监管责任，引导孩子开展更加健康的休闲娱乐活动，让他们知道玩乐有度，避免沉迷。”（赵雨）

消费者无需提供凭证便可申请退款，商家收不到货款还要赔货搭运费

恶意“零元购”频现，如何防止仅退款被玩坏？

■ 阅读提示

当仅退款成为电商平台标配，一些滥用规则恶意退款的消费行为破坏了消费规则的正常运行，引发了买卖双方的博弈。平衡买卖双方利益，电商平台应当承担治理责任。

“消费者不提供凭证，随便说个理由就可以仅退款。”近日，某平台商家刘先生向记者反映，今年5月，他新开张的店铺遭遇多单仅退款。“遇到这种情况，商家不仅要搭运费，连货也赔出去了。”刘先生无奈地说。

连日来，“1400元的洗衣机因无法安装被仅退款”“网购11元衣服仅退款被判赔800元”等与仅退款有关的话题频频登上热搜，引发人们对仅退款模式的关注。

有商家表示，一些人滥用仅退款进行“零元购”，使得这一以保护消费者权益为目的而设立的规则，造成了买卖双方“双输”的局面。如何防止仅退款被玩坏、实现“多赢”初衷，是电商平台需要进一步解决的问题。

“薅羊毛”与反“薅羊毛”的博弈

“恶意申请仅退款的群体越来越广”，对广大商家造成极大困扰。”裁判文书网近期公布的一起判决中，一位被仅退款

的商家在诉讼理由中如此写到。

自仅退款成为电商平台标配以来，社交平台上流传着各种版本的买家“薅羊毛”教程和商家维权起诉教程，买卖双方激烈博弈，相关纠纷诉讼不断。

2023年10月1日，来自北京的苏先生花费499元网购了一件黑色卫衣，收到商品后他以质量原因为理由申请仅退款。商家请苏先生提供照片证明，并表示没有穿过可以申请退货退款。但苏先生并未理会，而是通过平台申请仅退款，最终成功收到退款24元。

因不满苏先生的行为，商家向法院提起诉讼，主张己方已依约交付商品，苏先生负有及时支付货款的义务。今年6月，法院判决苏先生向商家退还货款24元。

在一些判决中，消费者恶意仅退款，不仅需要退还货物或货款，还被判令支付商家维权产生的费用。今年5月，苑女士就因强制仅退款、拒绝寄回商品，被法院要求退还25元货款，同时向商家支付因维权产生的律师诉讼费1000元。

广州国鼎律师事务所律师廖建勋表示，如果消费者因为非自身原因未收到货，或者商家尚未发货，或货物有严重质量问题商家又不愿意退货退款时，可以选择仅退款。若非如此，基于诚信原则，消费者申请退款时应当退还货物。如果消费者恶意选择仅退款，违反公平原则，商家可以要求退还商品或赔偿损失。

本为“多赢”之举却遭滥用

2021年，“退款不退货”的仅退款规

则在电商平台首次推出。随后，为了提升消费者购物体验，更好保护消费者合法权益，多家平台先后宣布支持仅退款机制。今年以来，仅退款已成电商平台标配。

业内人士普遍认为，仅退款是电商平台提高售后效率，提升服务品质和消费者满意度的举措，有助于倒逼商家提高商品质量，可谓“多赢”之举。但仅退款规则在运行过程中，也给部分恶意消费者提供了牟取不正当利益的机会。当遭遇恶意仅退款时，商家将面临无端的经济损失，这破坏了消费规则的正常运行，不利于社会信用体系建设。

那么，仅退款为何会被滥用？北京大学电子商务法研究中心主任薛军分析，除了少数消费者的不诚信行为外，有的平台为留住用户，节省成本，对消费者投诉简单处理，直接从商家处扣款，而商家碍于维权过程复杂、耗时长、收益低，往往选择放弃维权，这些都会在一定程度上助长仅退款的滥用。

“维护良好的电商生态，需要平等、公正地对待商家和用户，这是电子商务法的基本要求。”薛军认为，平台不应鼓励普遍的仅退款。“如果平台一味站在用户角度，不考虑入驻商家的正当合法权益，长此以往，被‘薅羊毛’的商家为了生存，可能采取偷工减料的方式经营，导致出现劣币驱逐良币等问题。”薛军说。

平台应承担治理责任

记者了解到，为了让用户获得良好消费体验，当消费者与商家存在争议时，平台一般会满足消费者的仅退款诉求。

（陶穗）