

“假”宽带背后的“真”问题



□漫画:朱慧卿

社会热点

□张遇哲

据媒体报道,近日公开的《中国宽带用户调查》称,中国绝大部分互联网用户在使用“假宽带”,网民使用的实际宽带下载速率低于运营商提供的名义宽带速率。来自互联网数据中心的这个调查结果,让 1 亿多宽带用户很是伤心。

一直以来,“宽带不宽”备受公众的诟病。2008 年,人民网的一份调查中,超过九成网友表示对宽带服务不满意。对“上网费偏高,各地悬殊大”与“速度太慢,带宽有瓶颈”两项的怨言尤为集中。如果说“内地实际网费为香港 469 倍”这样的资费差异,尚可解释为具体情况不同,那么“假宽带”的问题则涉嫌欺骗消费者。调查显示,超过半数用户上网平均速度达不到标定速度。

《消费者权益保护法》明确规定,消费者享有公平交易的权利,经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限。对于运营商来说,按照宽带的标准收费,却提供“假宽带”的服务,让广大消费者稀里糊涂地当了“冤大头”,显然违背了行业道德和法律规定。

然而,“假宽带”现象早就存在,尽管已经有少数消费者愤然诉诸法庭,但很少有运营商因此受到

处罚。笔者认为原因大致有三:

举证难的维权瓶颈。影响网速的原因多种多样,对于广大消费者来说,“假宽带”维权的确存在着取证难、证据保全难等特殊困难,即使明知权益受到侵害,也常常只能自认倒霉。今年初,山东潍坊一位用户因为网速问题向 12315 投诉,但工商人员也无法认定到底是通信公司的问题,还是用户自己的问题,只能协调双方自行解决。

监管软的市场环境。运营商之所以敢于长期提供“假宽带”服务,是监管乏力。“雷声大雨点小”的监管,怎能让运营商对消费者权益产生敬畏?

保障弱的法律漏洞。假宽带表面上看是网络运营商在弄虚作假,实则击中了虚拟服务管理的法律漏洞。在现行法律中,对于网络畅通保障的具体标准,以及给消费者造成损失后如何认定与索赔等尚无明文规定。因此,无论是行政执法,还是法律诉讼,都因为法规空白、技术手段缺失等原因,难以以为“宽带是否够宽”、“收费是否合理”、“服务是否标准”讨个明确的说法。

从长远看,解决“假宽带”问题,需要彻底打破电信行业的垄断,形成充分竞争,让消费者“用脚投票”,倒逼行业自律。而就眼下而言,应该赋予消费者“举证倒置”的权利,打破监管部门和违规运营商“猫鼠一家”的怪圈,完善宽带服务和赔偿的法律保障。这些都应尽快提到日程上来。

社会热点

□曹林

12 月 25 日,广州海珠区一名 30 多岁的妇女晕倒在人行道上,围观者甚众却未有人上前搀扶救助。当有路人报警时,一名乘坐蓝色保时捷的少女随同同车男子,把晕倒妇女抬到跑车上,将其送往医院救治,少女自己则打车离开。这名救人少女已被网友称为“最美小女孩”。

停车救人,只能算是街头小事,之所以成为网友热议的新闻,可能有两个新闻点:一是“救人反被诬为撞人”的彭宇案之后,很多人都抱怨“不敢做好人”,而该女子竟无视这种风险大胆救人,于是成为新闻人物。更重要的新闻点在于“保时捷”:在我们的新闻记忆中,保时捷这样的豪车和车里的富二代,常与负面新闻紧密相连,这个符号常与霸道缺德、为富不仁、残酷冷血、高调炫富、惹是生非联系在一起——而这个保时捷少女不仅不像人们刻板印象中的那样,是一

场交通事故的肇事者,竟然停车救人,新闻价值在这种反差中产生。

看到不少网友充满感动地说:原以为开保时捷的都是撞人的,没想到他们也会救人。人们在“保时捷少女停车救路人”的新闻下抒发着各种温情和感动。

这虽然是一条弘扬救人美德的正面新闻,但我并不喜欢这篇报道的基调——相信那位被赞颂为“最美小女孩”的“保时捷少女”,一样不喜欢这样的新闻,而会从报道对“保时捷”这个符号的过度强调中,感受到舆论那种根深蒂固的偏见。正如不喜欢很多媒体在一些交通事故中刻意将事故与车主的身份和车型联系起来,过分强调保时捷、宝马、奥迪之类的阶层标签,同样不喜欢在这样值得称颂的“好人好事”中去强调车的标签——实际上这两者并无区别,都带着浓厚的标签化色彩。无论是好事,还是坏事,那种将一个群体与一个刻板的标签联系起来的新闻思维,本就是错误的。

这种标签化非常令人反感。其实,

没有哪一个群体、哪一种车型天然地与某种坏事联系在一起,就拿媒体喜欢热炒的“保时捷车主飙车撞人”来说,这样刻意强调身份的新闻渲染是很可怕的,强烈地刺激着公众本就很敏感的神经,营造了一种可怕的贫富对抗、强弱对立场景。这其实是媒体对身份的选择性强调营造的一种幻觉。从数据来分析,豪车并不比普通车制造的交通事故更多,豪车车主并不比普通车主更喜欢醉驾。交通事故是违反交通规则者与公共安全的矛盾,而不是穷人与富人的矛盾。可很多时候,过度强调保时捷标签的报道,撕裂了本就对立的社会情感。

“保时捷少女救人”的新闻,正产生于这种带有偏见的背景。这样的新闻,虽然是想破除偏见,其实不过是在强化这种标签。正如撞人不是保时捷的专利和原罪一样,同样,救人也一样,救人与车型并无关系。这种情况下,不仅是开保时捷的,很多人都会本能地伸出援手。救人的,是一个有血有肉有道德的人,而跟他(她)开什么车没有关系。

请撕掉“保时捷”的标签,让救人的保时捷少女回归一个普通的人。坏事时,不必贴标签;好事时,同样不必贴与事件无关的标签。

无标签,不新闻,现在一些媒体报道的时候,特别喜欢给新闻当事人贴

一些与事实无关的标签;这种迎合舆论民粹反智的标签,会让新闻更有价值,更有冲突性和吸引眼球,却误导了舆论、消费了情绪、扭曲了事实,结果只能是一地鸡毛的舆论口水,而没有负责的反思和理性的评论。

广告

广告