

# 预装软件的底线是尊重消费者

苏剑一



## 今日论语

近日,由上海市消费者权益保护委员会提起的一起公益诉讼案,正式被法院受理。这次公益诉讼的被告是广东欧珀(OPPO)移动通信有限公司和天津三星通信技术有限公司,这些厂家的手机预装了多款不可卸载的软件,它们即使在待机状态下也会“偷跑”流量。

此案的意义非凡之处在于,它是2014年新《消费者权益保护法》明确消协组织具备提起公益诉讼的主体资格以来,国内首例被受理的消费维权公益诉讼案。公益诉讼制度建立一年多后终于被正式激活适用,有助于更好地维护消费者

的合法权益。

手机预装“流氓软件”的问题有多严重,上海消保委用一组测试给出了答案:在送检的20部用于试验的样品中,最少的预装了27款软件,最多的预装了71款软件;这些软件占用了近一半的手机存储空间,大部分无法卸载;如果用户通过Root程序强行卸载这些预装软件,手机厂商将不再提供保修服务。

短信、相机等预装程序是确保手机正常运行的必备应用程序。但是,强行预装大量“流氓软件”且不允许用户卸载,无疑是对消费者权益的粗暴侵犯。有必要说明的是,手机用户其实也是预装软件的受益者——如今智能手机的售价能一降再降,正是因为预装软件抵消

了硬件成本。但是,手机厂商必须遵循尊重消费者权益的底线。这种尊重,起码应体现在三个方面:其一,有选择权,让用户决定预装哪些软件;其二,有知情权,不允许“偷跑”流量;其三,有自主权,可根据需要卸载某些预装软件。

从国外的经验来看,手机预装软件的现象同样存在,但韩国等国规定所有预装软件必须能被用户自主卸载。中国工信部在几年前也发过通知,明确要求“不得安装未向用户明示并经用户同意,擅自调用终端通信功能,造成流量耗费、费用损失、信息泄露的软件”。但由于执行不力,预装软件乱象在中国没有得到有效遏制。

据初步估计,目前国内预置软

件市场规模已超30亿元,或许这正是手机厂商不惜践踏消费者权益的重要原因。事实上,真正明智的手机厂商和软件企业,都不应该绑架消费者——手机预装太多“流氓软件”,势必影响用户体验,损伤品牌价值;软件开发者砸钱得到一堆“僵尸用户”,除了数字好看之外没有任何意义。

不能将整治预装软件乱象的期待,全部寄托于手机厂商和软件企业的“恍然大悟”。真正靠谱的治理路径是,希望各级消协组织能像上海消保委那样,善于以法律武器帮消费者维权,让沉睡的法律法规苏醒,倒逼手机行业改变过去不合理的游戏规则,让尊重消费者选择权和自主权成为不能触碰的底线。



## 新民随笔

# 迎接“夏令热线”

晏秋秋

广受读者诸君欢迎的本报“夏令热线”,本周重开。未来一个月,预计将有10万多个电话,蜂拥而入12319城建热线。

今年的“夏令热线”,市领导十分重视,将延续多年传统接听市民来电。上海市建设交通系统也大力支持,早早备好几十套应急预案,解决夏令期间百姓“急难愁”问题。

媒体间的合作,一如既往。本报与上海广播电视台合作的“与区县长面对面”访谈活动,今年依旧将在广播电台现场直播。17位区县长,还将一一“面试”。去年接电之后,17位区县长连连点头,“效果很好”,“了解居民需求”。几名今年转任区委书记等新职的领导还表态:“我去和区长沟通一下,请他代表本区,继续接电,高度重视‘夏令热线’工作!”

去年,“夏令热线”的一大亮点,是与市文明办、市房管局合作开展的“文明大讨论”,并总结出《文明居住十不规范》。一年来,这一“十不规范”不断发扬,广为人知。今年的“夏令热线”,将继续围绕文明居住的这些规范,展开讨论,并力求形成一系列配套措施。

与以往相比,今年“夏令热线”将更多关注,用“互联网+”手段,创新城市管理的主要案例。其中,本报将与上海市建设交通系统合作,在部分区县下属街道的网格化中心,新设“夏令热线”分会场。这样的“城市微循环”,将反馈、处置前移,既有效利用了资源,也将加快了处置速度。

当然,我们还将通过独立的“第三方测评”,来得出市民对“夏令热线”的满意度。这样的测评,贯穿城市基层问题处理的所有环节,尽可能减少“盲点”。

其实,延续20多年的“夏令热线”,是联系政府与百姓的桥梁,也是上海这座城市管理的一大创新。还是那句话,上海这座城市,要靠大家管,大家治,才能成为大家的上海。

## 新民新语

# 谁是“南大”

曹刚

南昌大学官网最近发布学校章程,自己简称“南大”,引来许多南京大学校友强烈抗议,一些激动的网友指责南昌大学“傍大款”。

言重了。“啃得鸡”“麦德堡”等山寨版洋快餐,是赤裸裸的剽窃和“傍名牌”。“南大”之争不一样,因为人家本来就叫南昌大学。为了顺口和方便,简称时选第一个字,无可厚非。一名南昌大学校友透露,早在十多年前,校内外许多师生就以“南大”相称,并非最近才想起来改名“抱大腿”。其实在江西,南昌大学也是名校,和南京大学同属211工程重点大学。

南京大学校方回应,已向教育部、江西省教育厅表示了广大师生的严重关切。看起来,从校方到校友,都不太淡定,许多人有一种被打劫的感觉,好像金字招牌岌岌可危。殊不知,匆忙表达关切,可能陷入争执的漩涡。

大学太把名字当回事,一来有失身份和气度,二来容易分心,消耗无谓精力。即便据理力争夺回胜果,无非是告诉大家,中国只能有一所“南大”,意义何在?是有助于提升教学质量和科研水平?还是能培养更多胸怀天下的栋梁之才?反而可能滋生狭隘傲娇的情绪:“我们才是名校‘南大’,你们想来沾光?想也别想!配不上。”

真杠上了,没有赢家。学校简称,一个代号而已,南京大学大可一笑了之,不必回应。

如果自称“南大”的,换成美国南加利福尼亚大学,抗议声会不会骤减?那里诞生过5个诺贝尔奖得主,电影学院排名全美第一,培养了斯皮尔伯格、卢卡斯、伊斯特伍德等众多奥斯卡最佳导演。

名校的底气,不应来自高分或盛名。考进名校,只能证明高考这一仗打得漂亮,任何人不会因此就功力大增,永远胜人一筹。

如今的大学,培养了不少聪明、圆滑、骄傲、精致的利己主义者;更有责任引导年轻人胸怀天下,追求真理。其中的一个真理就是:我们应该有比追名逐利更高的自我期许,别把宝贵的时间浪费在虚名之争上。

## 云眠漫笔

这个时代,人常有种唯恐被时代抛弃的焦虑。

世界变得太快,政治、经济、科技乃至伦理道德,概莫如此。以至于你苦心经营半生练就的江湖本领和江湖地位,可能会突然间被釜底抽薪。而应付新的环境和形势所需的技能,你又远不如原来指望你顶背的后生。

有些被时代抛弃的本领,让人很欣慰,譬如在荒唐时代靠善于说假话、大话、鬼话混得风生水起的人,改革开放后要靠真本事打拼了,境遇一落千丈。但也有些被时代抛弃的本领,则令人唏嘘,譬如过去报社的排字工,又快又准的手艺活,电脑排版来了,成了屠龙之技。

百年来的中国,始终处于唯恐被时代、被世界抛弃的焦虑中。这种焦虑从正面看,它激发国人反省、奋进;从负面看则容易令国人暴躁,走极端。

在焦虑中,我们往往急于否定自己,摧枯拉朽地去销毁“落后”,以图跟上时代。譬如我们急吼吼地拆除老城区,拆除老房子。最近,名列“第三批全国文物普查不可移动文物名录”的石库门里弄光明邨也被拆了。

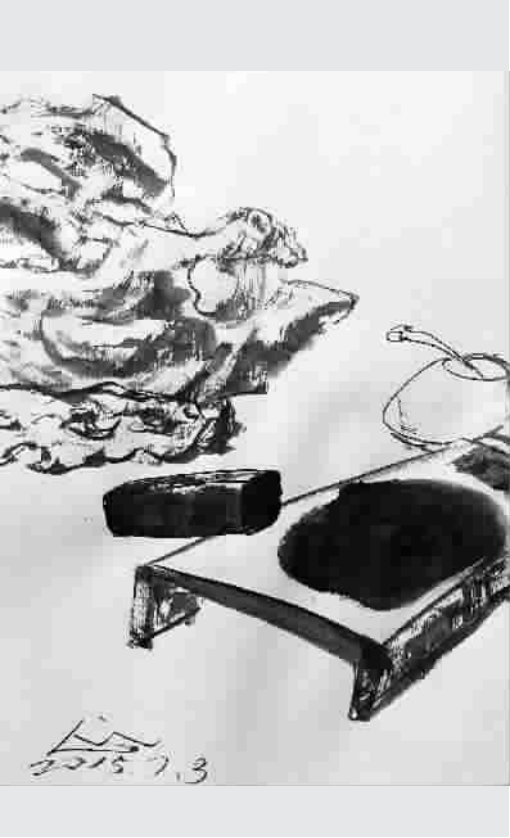
曾有位收藏了几十年砚台的朋友,面对电脑网络时代的兴起,突然失去了信心,觉得今后的中国人不会再使用砚台,也不会再喜欢砚台。于是前些年他决定趁行情好抛掉所有藏品。不料近年来古砚台行情节节攀升,他看不懂了,难道用电脑写字的人也会同时喜欢砚台?

前些天股票跌了,焦虑者众。其实股票涨的时候也有人焦虑,我就曾听到一些老股民感叹自己跟不上形势了,现在的年轻人太厉害,魄力大,能挣大钱。转眼间,魄力大的人焦虑了。

这个世界从古到今一直在变,人总归要被“抛弃”的,所以焦虑也没用,不如有点定力。想明白什么事是自己能为的,什么是不能为的。专心去做己所能为者,安心面对己所不能者。不要将有限的人生付与了无限的焦虑。

# 砚台的焦虑

林明杰 文 / 画



# 维护资本市场稳定有条件有能力有信心

## 权威声音

6月中旬以来,沪深股市出现了一轮较大幅度的调整。伴随指数下跌,市场上的恐慌和焦虑情绪已引起社会各方高度关注。

资本市场平稳健康发展,事关经济社会发展全局,事关数千万投资者切身利益。应当说,股市涨涨跌跌本属正常现象。尤其是去年7月以来,A股市场已经累积了较大涨幅,本身也有调整整固的内在要求。然而,就此次调整的态势看,指数下行速率之快,个股下跌幅度之猛,在A股历史上都较为少见。大起大落不利于市场平稳健康发展,促使A股市场重新回归理性轨道,已成为当前市场发展的迫切任务。

维护资本市场稳定健康发展,我们有充分条件。就宏观经济运行

而言,上半年总体平稳,结构调整步伐加快,新产品、新业态、新商业模式大量涌现,中国经济完全可以长期保持中高速增长,迈向中高端,这为资本市场发展提供了坚实的基本面;就市场本身而言,也已进入发展改革的“快车道”。大力发展多层次资本市场是一项战略任务,支持境内外长期资金入市,培育和壮大机构投资者,适时启动深港通、完善沪港通,积极稳妥推进股票发行注册制改革,加强上市公司监管,鼓励证券期货经营机构创新发展等,都将进一步夯实市场发展基础。综言之,当前,改革开放红利继续释放的趋势没有改变,宏观经济企稳向好的势头没有改变,市场流动性总体充裕的基本面没有改变,居民大类资产配置格局没有改变,资本市场持续改革开放的进程没有改变。

维护资本市场稳定健康发展,

我们有足够能力。最近一段时间以来,中国人民银行运用降息降准、连续逆回购等多种货币政策工具,促进市场流动性保持在合理水平;养老保险基金投资管理办法公开征求意见;中国证监会及相关机构密集打出“组合拳”,包括允许融资融券合约展期、优化融资融券客户担保物违约处置标准和方式、大幅调降A股交易费率、中国证券金融公司大幅增资扩股、严打市场违法违规行为及大幅减少新股发行等。随着政策举措效应的逐步释放,将对市场稳定形成强有力的支撑。A股市场已走过20多年的发展历程,在应对市场极端情况方面,我们已积累了不少经验,也有很多政策储备,通过各方协调配合、形成合力,完全有能力促使市场摆脱一时之“危”。

对于资本市场稳定健康发展,我们也要有坚定信心。信心比金子还宝贵。投

资者对未来的预期如何,对于市场运行往往会带来重大影响。前一段时间,投资者对于杠杆因素产生恐慌情绪,但根据目前已公布的数据,证券公司融资融券业务运行正常、风险可控,场外配资的风险也已有相当程度的释放。市场经过近期大幅调整之后,内在稳定力量也在增强。对于广大投资者而言,此时需要的是信心而不是恐慌。在 market 上涨时,非理性追涨很危险;在 market 大幅调整后,非理性杀跌同样不可取。

风雨之后见彩虹。回首中国资本市场的发展之路,并非一条坦途。我们走过弯路,有过波折。市场正是在每一次总结教训、汲取经验中成长的。此次大幅波动对于市场是又一次洗礼,市场参与各方应认真反思,共同总结,共同努力,建设长期稳定健康发展的资本市场。(亦明 刊今日人民日报)