

# 数字青年

## 围脖一周

陈璐 刘向阳

中消协:流量清零是典型霸王条款

手机“流量清零”成为目前消费者备受关注的热点话题。有消费者诉诸法律却败诉。针对这一问题,中消协副会长刘俊海指出,“流量清零”是典型的霸王条款。“只要你用我的产品,用完不完都必须交费”。刘俊海呼吁,企业应把精力放在提供更为优质的产品和服务上,而不是凭借不公平格式条款牟取不当利益。

对于“流量清零”一类市场机制无法自行矫正的霸王条款,不仅需要消费者的主动维权,更需要越来越多的政府部门敢于执法、严于执法,才能逐步清除霸王条款滋生的土壤。

腾讯与新东方联手在线教育?

有消息称,腾讯与新东方成立在线教育公司,并由腾讯将派驻CEO。目前相关事宜已进入执行阶段。此前,游戏业务起家的欢聚时代正式宣布进军在线教育,分拆出独立品牌100教育,域名“100.com”,此举被外界认为将严重冲击新东方的相关培训业务。俞敏洪称:“我认同在线教育对于传统面授是一种挑战,但我更认为这是对传统教育的互补而不是取代。另外,做教育要把教育精神和互联网精神结合才能真正做好”。

2013年至今,百度和阿里巴巴分别推出百度教育和淘宝同学,腾讯推出QQ教育和腾讯大学,网易、新浪、360、金山等互联网企业亦推出自己的在线教育产品。在线教育正在进入巨头割据时代。

马云眼中的大数据

马云说:“数据时代的核心不是分析数据,而是分享数据。数据是越用越值钱,这个不是一瓶水,你们喝他的水,我喝过以后,不能给别人喝了,数据是我用过以后,你用一下,再增加增值,你用过,他用过再增值,也就是越用越增值,越用越值钱,分享的越多,它越值钱。我觉得这是我们对数据的理解。”

有趣的是,在阿里巴巴技术论坛上,马云调侃说:“百度李彦宏懂技术,马化腾懂技术,就马云什么都不懂。”

被智能家电忽视的群体

目前,智能家电已经成为潮流与市场主流,但这却给老人们带来了难题,出现了“儿子不在家老两口没电视看”等情况。《中国老年人家电需求调研报告》就显示:27%的老年人不满意电视遥控器按键太多太复杂,电视功能太多,且界面繁琐不理解也不会操作。

笔者的解决方案是,为家中老人提供图文并茂的操作说明,以备不时之需。

斯诺登:美可监听并记录他国所有电话

据《华盛顿邮报》报道,根据斯诺登提供的绝密文件显示,美国国家安全局有能力对某一国家的所有电话进行监听和录音,录音最长可以保留1个月。《华盛顿邮报》同时表示,应美国官员的要求,他们不会披露该项目针对的目标国家。

看来,斯诺登掌握的机密,特别是让美国政府难堪的机密还真不少。

余额宝限额1万

继暂停网络虚拟信用卡、二维码支付之后,有消息称央行拟对支付机构网络支付业务进行更强力监管。据了解,央行已向第三方支付企业下发了《支付机构网络支付业务管理办法》和《支付机构网络支付业务管理暂行办法》征求意见稿。其中最“杀伤力”的内容,是对个人支付账户的转账、消费额度设限,流转版本中拟规定个人支付账户转账单笔金额不得超过1000元,同一客户所有支付账户转账年累计金额不得超过1万元。有人认为这与近期互联网金融火爆,带给银行的震撼有关。银联予以否认,称央行完全是从保障消费者权益、防范支付风险出发而考虑的。

互联网金融过热让人忽略了风险,央行出现保证用户权益实有必要,但从限制购买金额入手却不像是为了保护用户,而是为了限制这块自己没做,已经被别人占有的市场所为。

国内首家B2B网络蚕丝馆试馆

本报讯(杨海涛)近日,国内首家B2B网络蚕丝馆——阿里巴巴湖州蚕丝馆正式开馆,该馆由浙江桐乡市地方政府与阿里巴巴中国产业带共同打造。这标志着由政府推动、企业主导、带动湖桑蚕业品牌发展的电子商务平台建设又迈出了实质一步。

据悉,该馆分为代理加盟、加工定制、现货批发、礼品定制等板块,不同企业入驻不同板块,产品以蚕丝被、真丝套件为主。所有入驻企业必须与蚕丝馆签订签署供货合同、30日新品试用协议、四年翻新协议、质保协议四份合同。同时,蚕丝馆的产品具有2000万元保险额度,一旦订价方发现购买的产品有假,将由保险公司理赔。

## 数字青年风云榜

“下单时,喊你‘亲’;退货时,却对你爱答不理。”相信这样的经历许多网民并不陌生。3月15日起实施的《网络交易管理办法》明确赋予了消费者网购“后悔权”。“恕不退货”、“只换不退”或将成历史。

《网络交易管理办法》规定,消费者在网购时,除了定做商品、鲜活易腐商品、音像制品软件等数字化商品和报纸期刊等4类商品外,消费者有权自收到货7日内无理由退货,退回商品的运费由消费者承担。

由于网络交易的特殊性,近年来,网购纠纷案件呈逐年上升趋势。近日发布的《消费领域维权成本大调查报告》显示,在网购侵权行为中,实物与网络描述不符的占42%;承诺7天无条件退

货,待消费者收到商品后卖家反悔的占24%。

事实上,在《办法》出台前,包括京东商城、淘宝、天猫等电商平台都曾推出过退换货的消保政策,但这也仅是行业自律行为。很多商家打出“七日内退货”的招牌,只不过是吸引顾客的噱头。消费者想要维护自身利益,还需看商家“脸色”。例如,京东商城电脑类商品只有满足性能故障、缺少附件、商品实物与网站不符等条件才能退换货;苏宁易购在退换货细则中也设置了很多“硬杠杠”。

《网络交易管理办法》出台后,消费者的网购“后悔权”将在法律层面获得支持。不过,消费者请先别急着“点赞”。新法在实施过程中未必尽如人意,

# 网购遇到水货 买家状告京东

本报记者 陈璐

2014年3月,消费者林先生一纸诉状把京东商城告上了法庭。林先生在京东上购买的苹果手机频繁出现死机现象,而京东不允退货,并表示“无法处理”。经过苹果官方售后维修店鉴定,林先生在京东商城购买的苹果手机不仅手机内部缺少部分螺丝,而且手机的购买地点为香港。

“香港售出的手机在大陆卖不就是水货吗?这违背了京东‘绝无水货’的承诺,是欺诈消费者行为。”林先生向中国青年报记者表达了自己的看法。

在有关部门调解未果的情况下,林先生把北京京东世纪信息技术有限公司的法定代表人刘强东状告上了法院。北京市朝阳区人民法院已经受理此案件。

京东上的手机销售地点却是香港

2013年7月26日,消费者林先生在京东商城“夺宝岛”购买了一部iPhone 4S 16G黑色手机,发票显示价格为3252元。

收到手机之后,林先生在使用过程中发现手机频繁出现死机现象。他立刻致电京东客服沟通情况,京东客服要求他提供商品的购货单号、发票等,并要求他拿出专业的鉴定结果,以证明确实是手机的问题。

为此,林先生把手机拿到位于北京三

里屯的苹果官方零售店鉴定。根据苹果出具的鉴定结果显示,设备内部缺少部分螺丝,设备背部有3C标识,且购买地点为香港。

林先生这才明白,自己网购的手机原来是“水货”。这与京东夺宝岛“消费者帮助中心”中明确承诺的“夺宝岛绝不销售水货、假货,请您放心选购”明显不一致。

“水货”的概念在百度百科上的解释为,“水货手机是相对于国内行货手机而言的,并不是假货,而是泛指那些在国外生产和销售,经过各种途径流入国内手机市场的,没有缴纳国家规定税费的走私手机。简单地说,水货手机就是没有通过正常渠道报关和缴纳税项的手机”。

更让林先生感到气愤的是,当他拿着官方鉴定结果向京东客服申诉时,京东相关负责人表示已经了解情况,但只能申请500积分赔偿,依然不能退货,“无法处理”。

在交涉5个月之后,不得已,林先生只得进入法律程序保护自己的消费者权益。

今年3月12日,北京市朝阳区人民法院立案受理此案件。

电商侵犯了消费者的知情权

北京市华泰律师事务所律师刘建国告诉中国青年报记者,如果消费者所诉情况

善于钻营的商家们早已有了“应对之策”,消费者想要退货没那么容易。

《网络交易管理办法》中规定,除了上述4类商品不适用“七日内无理由退货”政策外,还对“根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品”进行了“兜底”。以母婴类商品为例,京东商城将此类商品归类于“特殊商品”,一经售出非质量问题概不退换。亚马逊、当当网则把母婴商品再划分了类别:非食品类母婴商品,如保持出售时原状且配件齐全,可无理由办理退货;母婴食品无质量问题不退换。此外,在各电商的珠宝首饰、食品和保健品等商品中也存在同样的情况。

中国互联网协会信用评价中心法律顾问赵占领认为,对于消费者而言,“七

天无理由退货”可避免冲动消费。但该制度仍然不够完善,“不宜退货”缺少判断的标准,在执行中会带来争议。其次,在各大电商平台上“无理由退货”的标识还不够醒目。哪些商品适用该条款,哪些商品不适用?很多网站并没有给出明确的提示,仅仅是在退换货政策中予以说明,消费者往往是购买后才知道自己商品不能退货。另一个容易引起争议的地方是,《办法》中提到“退货的商品应当完好”。可在实际操作中,“拆包”是必经的过程。对于包装损坏的商品是否属于“商品完好”的范畴,《办法》也没给出明确的解释。而对于商家来说,他们担心的是,《办法》出台后,“恶意购买”行为会因此激增,他们将为此埋单。

推荐理由:

很多人聊起网购的退换货经历,往往是“一把辛酸泪”。网络商家出于自身成本考虑,会在退换货过程中人为设置很多门槛,再加之网络交易体系不健全,在遇到网购纠纷时,消费者往往只能是“打落了牙齿往肚里咽”。新出台的《网络交易管理办法》将以往电商各自为政的消保政策统一到上升到法律层面,无疑对明确双方责任,净化网络交易环境起到了很好的作用。但我们也应看到,在新法的某些权利和义务界定比较笼统和模糊,实际操作难度比较大,监管部门应尽快出台相关配套细则,消费者的权益才能得到切实保障。

(杨程)



# 大数据热门应用有哪些

本报记者 陶涛

2014年两会期间,央视加大了对大数据分析在新闻报道中的应用力度,在每天的“新闻联播”中专门设置一个专题栏目《两会解码——两会大数据》,由主持人向观众详细解读当天通过大数据分析得出的最热门话题。大数据也因此成为热门话题。

在维克托·迈尔·舍恩伯格及蒂姆·库克耶编写的《大数据时代》一书中解释,大数据是指不用随机分析法(抽样调查)这样的捷径,而采用所有数据的方法。随着云时代的来临,大数据也吸引了越来越多的关注。“大数据”是继云计算、物联网之后IT产业又一次颠覆性的技术变革,消费者的网络“足迹”是互联网基因,网络中的足迹、点击、浏览、留言直接反映消费者的性格、偏好、意愿等,互联网交互大数据就是研究每个用户碎片行为的过程。大数据对于经济决策、企业决策、组织和业务流程,对个人生活方式等都将产生巨大的影响。

大数据为创业者提供机会

正在筹备创办一家投资管理公司的创业者叶春告诉记者,他也在寻找大数据的创业机会,“我现在就需要利用大数据的信息,在金融研究及人才选择方面制定标准”。

刘尧(化名)在河北戴河经营着家庭旅馆,作为一座旅游城市,戴河河的旅游有明显的淡旺季之分,刘尧利用百度指数可以清楚地看到“以戴河海量网民搜索数量。百度指数是北戴河海水网搜索数据

为基础的数据分享平台。刘尧根据数据分析,就可以估算出想来北戴河旅游的大约有多少人,这样就可以实时掌握溢价能力。

在互联网创业者中,有一个群体被称为中小站长。中小站长就相当于实体经济中的个体户,他们会自己分析网民在网上有什么样的需求,建立各种各样的网站。现在的中小站长,除了在网上建立一些小站以外,还在手机上开发App,通过App和网页赚广告的钱。他们通过百度指数这样的大数据平台去挖掘网民到底有什么需求,这些需求在网上怎么能得到更好地体现。

作为中小站长,他们没有很多的钱去做大规模研究,或者是请一个市场调研公司帮他们做市场调查,他们会自己挖掘市场的机会点到底在哪里。一个创业者发现,在美食类电视节目《舌尖上的中国》推出以后,很多人在搜索《舌尖上的中国》提供的菜谱,他发现这是一个非常大的市场机会,于是自己马上建了一个网站,提供相关的菜谱,实现了成功创业。

企业利用大数据做好营销

“百事可乐选择吴莫愁做代言,也是通过大数据分析得出的结果。”百度商业分析部高级产品经理杨敏向中国青年报记者介绍说,“我现在就需要利用大数据的信息,在金融研究及人才选择方面制定标准”。

刘尧(化名)在河北戴河经营着家庭旅馆,作为一座旅游城市,戴河河的旅游有明显的淡旺季之分,刘尧利用百度指数可以清楚地看到“以戴河海量网民搜索数量。百度指数是北戴河海水网搜索数据

属实,即京东确实没有告诉消费者所出售的手机是水货,那么京东商城侵犯了消费者的知情权。因为《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定,“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”。在第十九条规定了“经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息,不得作引人误解的虚假宣传”,故违反该条规定者将承担相应的责任。

林先生更为疑惑的是,在苹果专卖店给出的鉴定结果中,“设备背部有3C标识”证明手机为大陆行货,而内部鉴定却是香港,他的猜测是,“难道这是翻新机?”

林先生认为,根据《中华人民共和国合同法》第一百一十三条和《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十条、四十八条、五十条之规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍。他应当得到相应的赔偿。

此外,京东商城法定代表人刘强东在此前的访谈中曾作出承诺,如果在京东商城购买到水货、假货,可以得到10倍的奖励。林先生认为自己也应当得到刘强东所承诺的赔偿。

所以,林先生的诉讼请求为:要求被

招聘会四地联动保就业

3月16日,在宁夏银川市国际会展中心,一位求职者通过网络视频与兰州会场的参展企业进行面试问答。

当日,宁夏银川市举办“2014春风行动·高校毕业生与职业技能人才区域合作交流大会”。新华社记者 李然摄

招聘会四地联动保就业

在跟港交所扯皮了半年之后,阿里巴巴终于放弃了香港方案,转投美国资本市场的怀抱。虽然还没有向美国证监会提交IPO申请文件,但业界估计阿里巴巴将超过Facebook上市时的估值,从而成为世界上最大的互联网上市项目。不过这些似乎都跟中国无关,中国投资者因种种限制并不能大规模投资美股市场,即便阿里巴巴承诺将参与回归国内资本市场,最终这一问题还要取决于国内资本市场改革的力度以及时间表。

那么,阿里巴巴上市会怎样影响中国呢?

首先,会直接影响到京东商城的上市融资情况。1月30日,京东率先向美国证监会提交IPO申请,将最多融资15亿美元,为了做大市值,京东不惜引入昔日对手腾讯的战略投资。同样的主营业务,在同样的资本市场,肯定会互相冲突。资本市场再有钱,也是有限的,京东的估值和上市情况将受到负面影响。

其次,将影响国内电商的生态圈,让双方获得双赢的结果。杨敏介绍,在成功代言百事广告的2013年,吴莫愁跻身“年度华语女歌手吸金榜”第一位,同时,“吴莫愁代言百事”的相关检索量快速攀升,从而带动了百事品牌关注度的增长。

在汽车行业,一些汽车生产企业开始利用大数据,了解公众对车型的喜好。2013年之前,网民对紧凑型车的需求远远高于SUV,但是从2013年起,网民对SUV的关注增长非常快,基本关注度跟紧凑型车型达到一致。看到这个数据,一汽在2013年的时候就推出了新的车型。因为大数据是实时的,传统汽车厂商再也不需要花费很长的时间和很多的精力获得市场信息,在指数上基本可以获得实时的数据来作决策。

大数据提高社会管理水平

作为在北京的有车一族,沈博经常会堵在上下班的路上,说起他对大数据的关注,他表示,最希望能依靠大数据的分析调度,解决交通拥堵问题。

这种把大数据应用于社会管理中已经有政府部门在尝试。杨敏介绍,“在2013年,我们遇到大数据分析,发现华山的搜索量迅速增加,于是提前一个月预测到了华山客流量会爆棚的情况,但当时没有把信息有效传递给华山景区管理部门,后来华山因客流量过大出现事故”。

除了旅游业,大数据对于疾病预防和控制也可以起到很好的参考价值。2013年,中科院与百度合作,深入分析过去百度5年的相关历史数据,提前获得中国艾滋病流行状况和分布,与权威部门发布的数据高度吻合。

# 阿里巴巴上市 怎样影响中国

## 博客观察

王超

一旦社会有什么流行,大批的商品就在淘宝上出现,也因之形成了淘宝上一直备受指责的假货仿品问题,多次遭到整顿。虽然美国将淘宝剔除出市场黑名单,但以后一有风吹草动,依然会波及大量小卖家。国内的一些中小卖家及早做好准备转型,毕竟那不是长久之计。

阿里巴巴高调赴美上市,将加速中国的资本市场改革。根植在中国经济基础之上的中国高科技公司,理应让中国股民分享其红利。在高科技圈里,一流的企业第一选择都是走出国门,除了原始股东的要求之外,国外资本市场的低门槛、开放性也是重要原因。按照创业板原有的规则,这些企业即便选择内地上市,第一关就过不了。

证监会主席肖刚最近撰文表示,改革创业板制度,适当降低财务标准的准入门槛,建立再融资机制;允许尚未盈利但符合一定条件的互联网和科技创新企业在创业板发行上市。允许有未来但暂时亏损的公司上市,还要放开净资产标准,允许拥有高科技人才但并没有太多固定资产的创新创业公司上市。再进一步的改革,就是放开审批制,推进核准制或者注册制,只要满足条件的公司一律放行。

若是阿里巴巴的赴美上市最终能够震动到决策层的决心,最终推动中国资本市场大刀阔斧地改革,让这些根植中国土地的公司与国人分享红利,这将是阿里上市带给中国最好的影响。

一年31万笔罚款记录 数据透露老百姓 另类支出

本报记者 李新玲

今年两会期间,全国政协常委周汉民上交提案,建议通过多种手段,大力整治“乱罚款”行为。那么老百姓日常生活中遇到的有哪些罚款?罚款金额一般是多少?近日,国内记账理财App“招财”对外公布了其用户2013年的罚款记录数据。数据表明,老百姓在车辆交通出行方面遇到的罚款金额数最大,在各自单位遇到的罚款数目最多。

“招财”目前拥有6000万海内外用户,其公布的数据显示,2013年有17.7万的“财主”(控财用户的昵称)通过招财App记录了超过31万笔的罚款。这些罚款记录中,既有和交通出行相关的,也有和单位(公司)相关的,还有和投资、医疗教育等相关的。

在各类别的罚款记录中,与交通出行相关的罚款最多,记录笔数超过28.5万笔,记录的罚款金额超过1.7亿元。不过,这一

数字与周汉民委员介绍的2012年全国交通罚款近3000亿元相比,只是一个零头。

记录了4500名“财主”2013年在“招财”上超过自己在单位(公司)被罚款的经历。他们被罚款的理由名目繁多,包括迟到罚款、业绩罚款、请假罚款,还有差错罚款、工作失误罚款、团队罚款等,罚款金额小到5元大到近万元不等。

个人会被单位(公司)罚款,单位(公司)会被职能部门罚款。2013年,有100余名“财主”记录了近300笔职能部门部门的罚款,涉及部门包括消防、城管、工商、海关、税务、文化、质检等,这些职能部门最高罚款额为29万元,最低为20元。有趣的是,有300多名“财主”在过去一年有借书逾期归还被罚款的记录,罚款金额从0.3元到200元不等。除了借书逾期会被罚款,借银行的钱逾期归还,财主们也不轻松;有近500名“财主”因为信用卡还款逾期、车贷房贷还款逾期被银行收取罚息,涉及总金额近20万元。