

网上购物套路消费者,你中招了吗?

——追踪网上购物消费投诉查处

去年全国网上零售额约11.76万亿元,网上购物已经成为百姓消费的重要渠道。同时,网上消费不是法外之地,网上购物套路消费者?有双警惕的眼睛盯着各大电商平台。新华社记者近日根据市场监管部门提供的投诉线索,跟随市场监管执法人员,前往拼多多、快手、京东、淘宝、微信、抖音平台,围绕消费者投诉,进行调查。以下为采访实录:

■新华社记者

拼多多 下单全额返,营销套路“坑”在哪儿?

消费者投诉:项女士去年12月28日在拼多多平台上参加“下单全额返”活动,却没有免单。她质疑商家玩弄文字游戏和虚假宣传,埋“坑”欺骗消费者。

查处过程:记者跟随上海市长宁区市场监管局工作人员到拼多多进行调查。经调集拼多多后台页面截图证据显示,在页面点击“规则”后可看到:用户在全额返页面下单成功并确认收货后,即可获得全额现金券,上限为40元。消费者被告

知参与了“三单随机免一单”活动,系平台客服沟通时提供了错误信息。

执法队说:经核查,交易行为符合活动规则,责成拼多多整顿客服,提高服务能力。关于平台活动是否存在虚假宣传等,市场监管部门继续调查。

消费者回应:“这个营销的‘坑’在于平台眼花缭乱的规则令人搞不清。拼多多客服已经向我道歉,发我40元优惠券。”

专家点评:返现、砍价、抢红包……近年来,电商平台的各类营销活动层出不穷。北京工商大学法学院教授吕来明指出,经营者要保障消费者的知情权,提供清晰、醒目标识,不能引人误解。政府部门要对经营者的促销行为加大规范力度。

快手 直播秒杀渔具,咋成了“三无渔线”?

消费者投诉:去年6月16日,粉丝过百万的主播“老麻雀钓鱼”在快手上直播带货八小时,推出价值几百元的渔具以3.9元秒杀,共30万份。陈先生秒杀了该商品,收到的却是“三无”产品渔线,只值几毛钱。

查处过程:记者跟随北京市市场监管综合执法总队八支队执法人员来到快手。执法人员调取了快手资质、该主播的相关信息、直播八小时的录像等证据。快手方面表示,已经收到许多关于该事件的投诉,之前配合北京市海淀区市场监管部门处理过相关事宜。

执法队说:快手平台已对涉案主播给予永久关闭小黄车的处罚,不能再直播带货。监管部门已将线索移送主播和商家(湖南佬麻雀户外用品有限公司)的属地湖南省临湘市处理。临湘市市场监管部门去年12月立案,对当事人肖勇进行了询问笔录,对渔线小包装没有生产

厂名等信息的问题,下达了《责令改正通知书》。

消费者回应:快手平台永久关闭这个小黄车,但主播会不会换号继续直播带货?

专家点评:中消协律师团律师高警兵认为,监管部门应加大对平台、经营者、主播的审核、监管力度;建立考评机制对主播加强管理和约束;建立全国统一的直播带货违法举报平台,对于欺诈和误导消费者的直播带货行为纳入社会诚信考核体系,将主播拉入黑名单,永久禁入,增强监管震慑力。

京东 本是消毒用品,却能“一次性断根鼻窦炎”?

消费者投诉:甘先生去年12月28日在京东商城“百代医传官方旗舰店”购买了“干草神医抑菌膏”,网页有“一次性断根鼻窦炎”的宣传。收到商品后,发现说明书上没有治疗鼻炎的功能,申请退货,多次与卖家、京东客服协商未果。

执法过程:记者跟随北京市市场监管综合执法总队八支队执法人员来到京东,执法人员查看开展网络经营的相关资质、调取下单交易快照、与客服沟通等证据。证据显示:该商品为“消毒用品”。此前京东已经下架该商品,并于今年2月26日执法人员调查当天,将该店所有商品下架。

执法队说:经查“百代医传官方旗舰店”经营主体为江西康鼎生物科技有限公司,卖的商品为消毒用品,并非药品,涉嫌虚假宣传,拟调查核实,依法处理。

消费者回应:在京东商城App上已经找不到该店铺,商家不能再忽悠消费者了。

专家点评:北京市律师协会消费者权益法律专业委员会主任芦云认为,商家用消字号商品去冒充药品,平台有责任,平台是对商品的第

一把关者。

淘宝 稀里糊涂被扣款,“坑”在哪儿?

消费者投诉:王先生在不知情的情况下,捆绑淘宝省钱卡免密支付,稀里糊涂被扣款。

执法过程:杭州市余杭区市场监管局网络调解中心调解员与淘宝平台客服进行核实。淘宝客服称,今年1月,用户以首月0.1元的价格,购买了淘宝省钱卡连续包月套餐。该套餐次月起恢复原价5.8元,自动扣款。

执法队说:执法调查发现了月卡开通过程中提示不明显的问题,已要求淘宝要“显著提示”。淘宝表示,平台正在对原有淘宝省钱卡连续包月提示做升级,预计下周上线。

消费者回应:“这个‘坑’在于连续包月的提示不明显,我没看到。市场监管部门介入后,平台给我退款了。没有多少钱,走投诉是为了要个公平说法,我会关注淘宝整改。”

专家点评:北京工商大学法学院教授吕来明指出,免密支付平台要在显著地方提示。消费者不再需要时,经营者应该提供便捷的解除绑定通道。一些平台开通免密支付很容易,但解除绑定功能就很难找到,政府部门要责令整改。

微信 购物不发货还“联系不上”,怎么办?

消费者投诉:河北省石家庄市杨女士去年12月通过微信朋友圈扫码添加了某商家微信,花1700元购买了两台暖风机。商家不发货也不退款,接着就联系不到商家了。

执法过程:河北省邢台市任泽区市场监管局执法人员查到,该商

家为河北省邢台市任泽区某机械厂。记者跟随执法人员进入企业,查看订单信息和发货单等凭证。商家解释,物流发货单据填错了。

执法队说:邢台市任泽区市场监管局对商家进行了批评教育,要求坚决杜绝此类事件的发生,商家已将货款全额退还给杨女士。

消费者回应:市场监管部门帮我拿回了退款,维护了我的权益。

专家点评:北京市律师协会消费者权益法律专业委员会主任芦云指出,微信是社交平台,不是电商平台。但微商是纳入电子商务法范围的。这个案例中,要核实微信平台有没有参与到经营活动中,如果参与了,平台要承担责任。

抖音 一箱面包“不支持七天无理由退货”,货没收到怎么办?

消费者投诉:蒋先生2月18日在抖音购买一箱面包,直到23日没有收到货,申请退款,商家拒绝,抖音平台介入,告诉他“食品不支持七天无理由退货”。

执法过程:记者跟随北京市市场监管综合执法总队八支队执法人员来到抖音,执法人员调集抖音后台证据显示:该店铺为抖音自营小店;订单交易快照显示,在醒目位置提醒“不支持七天无理由退货”。

执法队说:该商品订单快照醒目目标示“不支持七天无理由退货”,消费者执意退货,抖音平台调解后,商家做了退款处理。

专家点评:对外经济贸易大学法学院教授苏号朋认为,消法规定的“七天无理由退货”是指消费者收到商品后的7天之内。消费者连货物都没有收到,怎么会有所谓的“无理由退货”问题?商家理由显然是狡辩,和法律规定不符合。(记者赵文君、谢希瑶、周圆、王昆、程思琪、屈凌燕、白田田、冯维健)

(新华社北京3月15日电)

新华时评

金额不大 为害不小

■新华社记者 王立彬

网上购物投诉,大多涉及金额不大,但特别能添堵。此次新华社“民生直通车”栏目披露的案例,大都是十来块钱、几十来块钱的事儿,对个人财务影响有限,但涉及相关网购数量大、总额大,不仅破坏网上消费环境,还侵蚀着诚实守信的社会环境,须强化治理。

不要小看块儿八毛、十来元的订单。单小、量大、频次高,是网上购物一个特点。涓涓细流汇成江海,2020年我国人均收寄快递包裹约58个,全国网上零售额约11.76万亿元,全球第一大网购市场就是这样零食饮料、针头线脑,一张张订单“堆”出来的。

体验差、投诉多,不仅给个人添堵,也给国内经济大循环添堵。消费是我国经济增长的“压舱石”,网上消费是其中最有潜力的生力军。由于网上购物交易方式技术性强,“默认”“免密”等手段隐蔽,容易被网上欺诈钻空子,边缘地带、灰色地带过宽,很容易演变为网上诈骗,成为国内经济大循环齿轮里的“沙子”。

从法律上看,大多数网上购物投诉属于民事经济纠纷,单个投诉涉及金额小,难以触及立案标准。由于取证难、周期长、维权不易,很多消费者经常“自认倒霉”。尽管虚假宣传、暗示诱导、信息陷阱等涉嫌欺诈行为,小额、多次,也可以累计立案,但要求消费者集体行动,难度大、成本高。下药要对症,强化政府监管与平台治理,是上游管理治本之策。

案例显示,涉嫌网络诈骗的不少不法行为,容易被划进“重大误解”范畴,按消费者对有关信息“产生误解”处理。网络平台更愿意把争端作为个案,往公共关系问题上推,以事后“危机公关”,要商家“消财免灾”。大事化小、小事化了的方式,也纵容了此类事件高发多发。

勿以善小而不为,勿以恶小而为之。社会主义市场经济是信用经济、法治经济,诚信是社会主义核心价值观的重要内容,是民法典的基本原则。我们必须更多运用法治手段,治理突出的网络诚信缺失问题,让虚假陈述者付出代价、制假售假者受到惩处、使诈骗者落入法网。强化政府监管,前置平台治理,惩戒不良商家,监管者、平台方、商家要以人民为中心,三位一体发力,提高网络购物体验,净化网络生活空间。

(新华社北京3月15日电)



3月15日,随着气温的升高,浙江省杭州市富阳区富春街道拔山村万亩茶园进入采摘旺季。为了解决茶农人手不足及销售渠道不畅等问题,富春街道的党团员志愿者组成春茶“帮帮团”,开展春季助农活动。志愿者们利用业余时间轮流上岗,帮助农户采摘茶叶并组成直播团助力销售茶叶。

杭州市富阳区拔山村是浙江省的著名茶村,以种植龙井茶系为主,2020年拔山村茶叶销售额突破1亿元。图为志愿者帮助茶农采摘春茶。

新华社记者 徐昱 摄

银保监会等四部门 做好过渡期脱贫人口小额信贷工作

据新华社北京3月15日电(记者李延霞)记者15日从中国银保监会获悉,银保监会、财政部、人民银行、国家乡村振兴局联合发布通知,要求深入扎实做好过渡期脱贫人口小额信贷工作,切实满足脱贫人口信贷需求。

《关于深入扎实做好过渡期脱贫人

口小额信贷工作的通知》明确,脱贫人口小额信贷支持对象是建档立卡脱贫户,贷款金额原则上5万元(含)以下,贷款期限3年期(含)以内,实施免担保免抵押,财政资金适当贴息,鼓励以贷款市场报价利率(LPR)放款,现有风险补偿机制保持基本稳定。

通知要求,脱贫人口小额信贷坚持户借、户用、户还,精准用于贷款户发展生产和开展经营,不能用于结婚、建房、理财、购置家庭用品等非生产性支出,也不能以入股分红、转贷、指标交换等方式交由企业或其他组织使用。

开年数据显示中国经济保持恢复性增长

据新华社北京3月15日电(陈炜伟刘文昕)国家统计局15日发布的数据显示,1至2月份国民经济保持恢复性增长。国家统计局新闻发言人刘爱华说,受去年同期基数较低等因素影响,主要指标同比增速较高,扣除基数影响,主要指标增势平稳,宏观指标处于合理区间。

从生产来看,1至2月份,全国规模

以上工业增加值同比增长35.1%,比2019年1至2月份增长16.9%,两年平均增长8.1%,为近年来同期较高水平。1至2月份,全国服务业生产指数同比增长31.1%,比2019年1至2月份增长14.1%,两年平均增长6.8%。

从需求来看,1至2月份,社会消费品零售总额同比增长33.8%,比2019年

1至2月份增长6.4%,两年平均增长3.2%。1至2月份,全国固定资产投资同比增长35%,比2019年1至2月份增长3.5%,两年平均增速为1.7%。

数据还显示,1至2月份,全国城镇新增就业148万人。1月份,全国城镇调查失业率为5.4%。2月份,全国城镇调查失业率为5.5%,比上年同期回落0.7个百分点。

做好新冠疫情常态化防控 农贸市场顾客要注意



1 按要求佩戴口罩



2 主动接受体温检测



3 保持一米社交距离



4 优先采用扫码付费



5 离开市场后应及时进行手卫生

中宣部宣教局、国家卫生健康委宣传司 指导

中国健康教育中心 制作