

# 擦亮眼 识穿这些网购套路

——新华社记者带你追踪网上购物消费投诉查处

## 如何辨假货 部门来支招

珠江时报讯(记者/刘伟鹏 通讯员/郭瑾)昨日,里水镇市场监督管理所举行“3·15”国际消费者权益保护日现场宣传咨询活动,给广大市民群众送上辨假识假“干货”。

“食盐安全关系到家家户户的饮食健康问题,了解食盐的一些小知识十分有用。”活动现场,南海盐业公司代表为街坊讲解食盐辨别及相关小知识。他介绍,要辨别食盐的真伪,首先通过食盐的包装袋辨别,真食盐的包装背后的镭射标识是清晰端正的,包装两侧是没有折痕的。此外,还可以利用手机扫描食盐包装的识别代码,查询该食盐的产地和真假。

里水镇市场监督管理所工作人员还准备了一辆电动自行车,详细、生动地为大众介绍辨别方式。他提到,正规的电动自行车应有整车编码、铭牌及CCC标识、产品合格证等,车速达到15km/h时会发出提示音,最高车速不能超过25km/h,蓄电池电压不超48V,并且必须具有脚踏骑行功能。

活动还邀请了里水镇人社分局、里水镇普法办、里水镇应急办、里水镇消费维权联络站等单位代表,共设有12个宣传摊位,为市民群众宣传法律知识、解疑释惑。

“读懂《民法典》,对生活的方方面面都很有帮助”“辨别真假香烟,原来既要认真看,也要仔细摸”……市民纷纷表示这次活动“干货”十足,收获满满。

“守护好安全,营造安心安全的消费环境,才能更好地畅通消费。”里水镇市场监督管理所常务副所长潘继谦表示,接下来,里水镇市场监督管理所将继续加强人员培训,提高队伍综合素质,打造一支作风过硬、技能熟练、服务消费者的消费维权队伍,为良好消费环境保驾护航。

## 消防人员进企业 开展检查教“打假”

珠江时报讯(记者/彭美慈 通讯员/施振涛)3月15日下午,佛山市消防救援支队南海区大队(下称南海区消防大队)联合南海区市场监督管理局,开展联合检查行动和消防宣传活动,走进企业普及消防产品常识、辨识方法。

当日,检查组来到位于西樵的佛山市小飞象托育服务有限公司,按照消防安全相关法律法规,仔细查看了该机构的单位营业执照,重点抽查了机构内的消防水带、消防栓箱、应急照明灯具、过滤式消防自救呼吸器等消防产品,对其外观、性能、市场准入情况逐项进行检查。

同时,检查组向机构负责人说明了消防产品的重要性,详细讲解如何辨别假冒伪劣消防产品,尤其是辨别灭火器、应急灯等消防产品的真伪,并提醒如发现假冒伪劣消防产品,可拨打12345或96119举报,鼓励广大群众积极参与到“打假”行动中。

“此次联合检查行动以‘3·15’消费者权益日为契机,宣传与检查‘双管齐下’,进一步加强使用领域消防产品质量监督管理工作,联合开展打击侵害消费者权益的违法违规行为。”南海区消防大队工程师黄毅明表示,本次检查行动还结合“暖企行动”要求,主动对接市场监督管理部门,主动服务南海企业,依法依规开展现场检查判定、抽样送检,针对发现的不合格消防产品要依法查处,及时通报区市场监管局。

下一步,南海区消防大队还将联合相关部门积极开展消防产品科普宣传活动,借助媒体宣传平台,围绕社会大众普遍关注的常用消防产品,普及消防产品常识、辨识方法及警示教育,围绕“3·15”消费者权益日主题切实加大宣传和报道力度。

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。

### 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。拼多多客服已经道歉,发了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,法律规定的“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?商家的理由显然是狡辩,和法律规定不符合。

(新华社)

市场监管总局加快推进全国网络交易监管平台建设

# 今年将制订网络交易平台责任清单

市场监管总局今年将制订网络交易平台责任清单,加快推进全国网络交易监管平台建设。这是记者近日从市场监管总局获悉的。

市场监管总局网监司副司长韦犁介绍,为集中清理整治网络市场突出问题,维护网络市场良好环境,今年市场监管总局将采取更有力的监管手段,部署开展一系列行动:

制订网络交易平台责任清单,厘清平台责任边界,加强对平台企业履行主体责任的监管,进一步压实平台责任。探索对平台企业履行主体责任情况开展评估。

制订实施《网络交易监督管理办法》。在研究把握网络



交易发展新趋势新动态,广泛听取广大消费者、电商平台企业、平台内经营者、行业组织、专家学者和相关部门意见的基础上,完善电子商务法配套制度措施,细化规范网络交易行为、维护公平竞争网络交易秩

序、压实平台主体责任、保障消费者权益等一系列具体制度规则,为监管执法提供更加细密、更加有力的法制支撑。

加快推进全国网络交易监管平台建设。市场监管总局将开展网络交易监测信息分发系

统建设,启动全国网络交易监管平台建设,实时汇集全国网络交易监测信息,实现监管部门和平台企业间、网店所在地和平台所在地的协查,加强跨地域协同监管。

坚持问题导向,加大网络交易突出问题的执法力度,查处一批大案要案和典型案件,并及时向社会公布,发挥“以案释法”的作用,形成强有力的震慑。加强对网售“特供”“专供”商品的常态化监测监管,突出重点开展网络交易专项整治。

围绕“双品网购节”“双11”等重要集中促销时间节点和关系民生的重要商品和服务领域,适时开展行政指导工作,

督促网络交易平台落实法定责任,规范经营行为。

去年10月至12月,市场监管总局联合网络市场监管部际联席会议各成员单位部署开展“网剑行动”,成效显著。专项行动期间,各地市场监管部门网上检查网站、网店437.64万个次,实地检查网站、网店经营者25.17万个次,删除违法商品信息23.39万条,责令整改网站2.31万个次,提请关闭网站2774次,责令停止平台服务的网店6665个次,抽查核实平台内经营者主体信息11.69万个次,查处违法案件19976件,罚没款5.43亿元。

(新华社)