

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

今日关注

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:

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。经调查拼多多后台页面截图显示,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’在于平台眼花缭乱规则让人搞不清。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局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“千草神医抑菌膏”,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

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局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。没有多花钱,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局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?商家理由是狡辩,和法律规定不符合。

新华社北京3月15日电

规天下

国家卫生健康委提示 沙尘天气外出 宜佩戴N95及以上防护口罩

新华社北京3月15日电(记者 陈席元)国家卫生健康委疾病预防控制局15日发布沙尘天气下的健康防护提示,建议沙尘天气时居民尽量留在室内,外出宜佩戴N95及以上防护口罩。

国家卫生健康委提示,沙尘天气时应及时关闭好门窗,必要时可以用胶条密封,采用湿墩布拖地、湿抹布擦拭等湿式清理灰尘的方法,保持室内清洁干净,可使用加湿器、洒水等方法保持空气湿度适宜,有条件的室内开启空气净化器。

如需要外出,应注意个人防护,宜佩戴N95及以上防护口罩;可佩戴防风眼镜,如风沙进入眼睛,切忌用手揉搓,应尽快用流动清水冲洗或滴眼药水,仍有不适,应及时就医;可佩戴帽子、纱巾等防尘用具,用纱巾包围头部,外出

回来应立即洗手、洗脸,用清水漱口,清理鼻腔,有条件的应该洗浴,并及时更换衣服。因职业需要在室外活动的人群,如交警、环卫工人、建筑工人等,应做好个人防护措施。

国家卫生健康委提醒,沙尘天气下,污染物可通过眼、鼻、喉等黏膜组织及皮肤,直接对人体产生不同程度的刺激症状或过敏反应,沙尘颗粒还可通过呼吸道进入人体,引起多种呼吸系统疾患。老年人、儿童、孕妇、患有呼吸系统疾病及心血管疾病的人群是敏感人群,应尽量避免外出,如果发生慢性咳嗽伴痰液或气短、发作性喘息及胸痛,均需尽快就医。

此外,沙尘天气时空气干燥,应多喝水、多吃富含维生素的蔬果,保持呼吸道通畅以及湿润,缓解咽喉的不适症状。

东海航空公布17人处罚决定 涉事机长和乘务员终身停飞

新华社深圳3月15日电(记者 王丰)15日,东海航空有限公司通过其官方微信公众号发布《关于对2月20日DZ6297南通—西安航班事件相关人员的处理决定》,对当班机长张大庸和当班3#乘务员杨佳霖,给予公司终身停飞处理,并对其涉及违法行为依法依规处理。

决定称,东海航空2·20事件造成了极其恶劣的社会影响,张大庸和杨佳霖严重违反民航法规、行业规章及公司规章制度。此外,东海航空还对4名公司领导 and 11名中层管理人员,给予免职、在公司内部进行通报批评等不同程度的处罚。

其中,公司常务副总裁刘建华,负有公司主要管理责任,免去常务副总裁职务,扣发人民币20000元;飞行部副总经理(主持工作)周小波,负有部门管理责任,免去副总经理(主持工作)职务,扣发人民币8000元。

据此前报道,3月6日,有网友反映:东海航空DZ6297南通—西安航班上,机长与乘务长发生争执,在飞行过程中相互殴打,导致双方均有受伤。7日东海航空通报:涉事人员第一时间停止工作,公司对不良影响道歉,正全面开展安全整顿。

樱花满园赏春光



这是3月15日拍摄的贵安新区樱花观光园(无人机照片)。近日,贵州省贵安新区红枫湖畔的樱花观光园内万亩樱花竞相盛开,吸引不少游客前来观赏。

新华社发

《求是》杂志发表 习近平总书记重要文章

(上接01版)关键核心技术是要不来、买不来、讨不来的。只有把关键核心技术掌握在自己手中,才能从根本上保障国家经济安全、国防安全和其他安全。

文章指出,要全面深化科技体制改革,提升创新体系效能,着力激发创新活力。破除一切制约科技创新的思想障碍和制度藩篱,坚持科技创新和制度创新“双轮驱动”,优化和强化技术创新体系顶层设计。要深度参

与全球科技治理,贡献中国智慧,着力推动构建人类命运共同体。

文章指出,要牢固确立人才引领发展的战略地位,全面聚集人才,着力夯实创新发展人才基础。创新之道,唯在得人。要创新人才评价机制,加快形成有利于人才成长的培养机制、使用机制、激励机制、竞争机制,形成天下英才聚神州、万类霜天竞自由的创新局面。

施工公告
因长城路与岱阳大街路口改造,岱阳大街方向需进行全封闭施工,长城路方向道路变窄且向西改路,过往车辆请按绕行路线提示规划出行路线。封闭时间:2021年3月15日至2021年9月9日,由此造成出行不便,敬请谅解!
泰安市公安局
泰安市城市发展有限公司
山东泰山路桥工程公司
2021年3月15日

声明
高荣莲(身份证号:370902195604143343)因保管不善将《拆迁房屋实物补偿协议》、《被拆迁人安置结算明细表》丢失,房屋位于北上高新家园小区61号楼1单元2层201号和12号楼4单元5层502号,特此声明。

(上接01版)督促平台企业承担商品质量、食品安全保障等责任,维护好用户数据权益及隐私权,明确平台企业劳动保护责任。要加强关键核心技术攻关,支持和引导平台企业加大研发投入,加强基础研究,夯实底层技术根基,扶持中小科技企业创新。要加强网络基础设施建设。

会议强调,我国力争2030年前实现碳达峰,2060年前实现碳中和,是党中央经过深思熟虑作出的重大战略决策,事关中华民族永续发展和构建人类命运共同体。要坚定不移贯彻新发展理念,坚持系统观念,处理好发展和减排、整体和局部、短期和中长期的关系,以经济社会发展全面绿色转型为引领,以能源绿色低碳发展

为关键,加快形成节约资源和保护环境的产业结构、生产方式、生活方式、空间格局,坚定不移走生态优先、绿色低碳的高质量发展道路。要坚持全国统筹,强化顶层设计,发挥制度优势,压实各方责任,根据各地实际分类施策。要把节约能源资源放在首位,实行全面节约战略,倡导简约适度、绿色低碳生活方式。要坚持政府和市场两手发力,强化科技和制度创新,深化能源和相关领域改革,形成有效的激励约束机制。要加强国际交流合作,有效统筹国内国际能源资源。要加强风险识别和管控,处理好减污降碳和能源安全、产业链供应链安全、粮食安全、群众正常生活的关系。

会议指出,“十四五”是碳达峰的关键期、窗口期,要重点做好以下几项工作。要构建清洁低碳安全高效的能

源体系,控制化石能源总量,着力提高利用效能,实施可再生能源替代行动,深化电力体制改革,构建以新能源为主体的新型电力系统。要实施重点行业领域减污降碳行动,工业领域要推进绿色制造,建筑领域要提升节能标准,交通领域要加快形成绿色低碳运输方式。要推动绿色低碳技术实现重大突破,抓紧部署低碳前沿技术研究,加快推广应用减污降碳技术,建立完善绿色低碳技术评估、交易体系和科技创新服务平台。要完善绿色低碳政策和市场体系,完善能源“双控”制度,完善有利于绿色低碳发展的财税、价格、金融、土地、政府采购等政策,加快推进碳排放权交易,积极发展绿色金融。要倡导绿色低碳生活,反对奢侈浪费,鼓励绿色出行,营造绿色低碳生

活新时尚。要提升生态碳汇能力,强化国土空间规划和用途管控,有效发挥森林、草原、湿地、海洋、土壤、冻土的固碳作用,提升生态系统碳汇增量。要加强应对气候变化国际合作,推进国际规则标准制定,建设绿色丝绸之路。

会议强调,实现碳达峰、碳中和是一场硬仗,也是对我们党治国理政能力的一场大考。要加强党中央集中统一领导,完善监督考核机制。各级党委和政府要扛起责任,做到有目标、有措施、有检查。领导干部要加强碳排放相关知识的学习,增强抓好绿色低碳发展的本领。

中央财经委员会委员出席会议,中央和国家机关有关部门负责同志列席会议。

2021

Taishan International Auto Show

泰山国际车展

4月9日—11日 泰山国际会展中心

钜惠豪礼

潮流品位

引领未来

签到礼、订车礼、抽奖礼送不停,订车即送万元豪华大礼包,并有机会抽取动感单车、空气净化器等奖。

相约泰山国际车展 共创美好生活

主办单位:泰安日报社 泰安传媒集团