

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：

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

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

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。

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。

消费者回应：“这个营销的‘坑’在于平台眼花缭乱规则令人搞不清。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。

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。

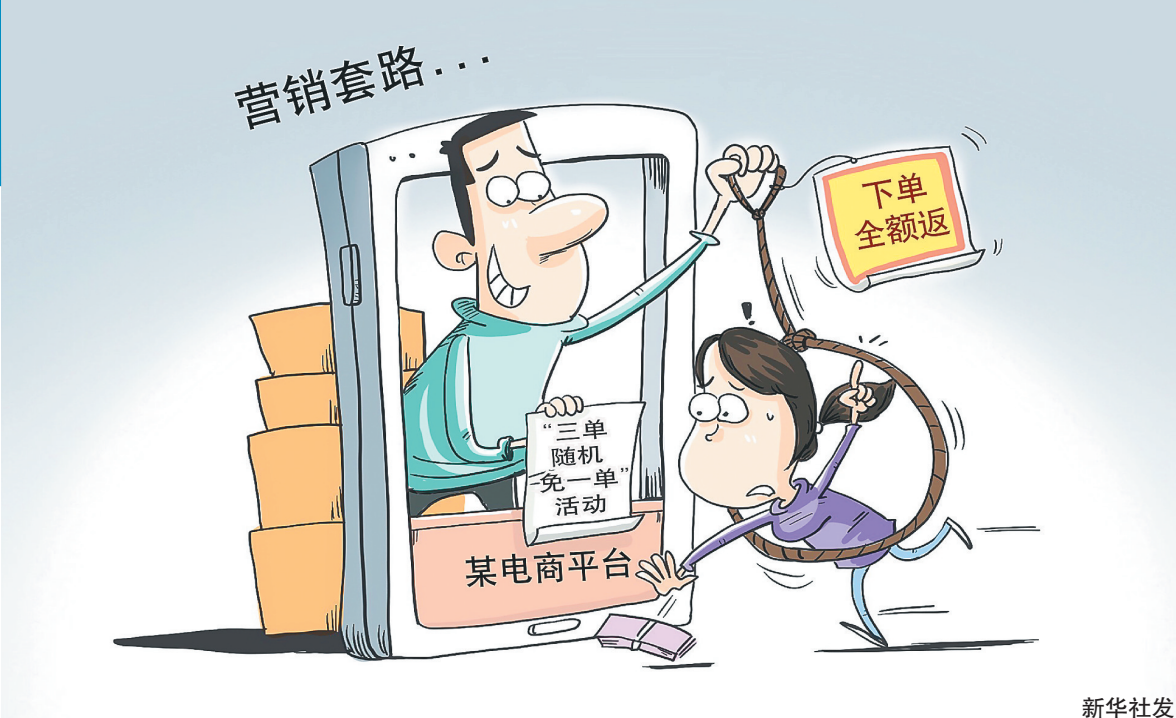
执法过程：杭州市余杭区市场监管局网络调解中心调解员与淘宝平台客服进行核实。淘宝客服称，今年1月，用户以首月0.1元的价格，购买了淘宝省钱卡连续包月套餐。该套餐次月起恢复原价5.8元，

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

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”。

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。



新华社发

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，

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

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

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。

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。

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

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。

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

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。

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。

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

广告·热线：66810888

主流媒体 权威发布

地址：海口市金盘路30号 电话：0898-66810888 周六、周日照常办理业务

欢迎在海南日报 刊登广告

海南【重庆城】投资商家招募令

儋州重庆建房地产开发有限公司现就海南【重庆城项目49号楼商业】招募投资商家，欢迎投资商家来电咨询及报名。海南·重庆城，位于海南省西部儋州市白马井滨海新区第一组团，海南省目前正在重点发展滨海新区，项目毗邻恒大海花岛，与洋浦自贸港仅一桥之隔，交通便利，目前已形成独具重庆特色的超过3万方滨海商业综合体。一、项目概况：49号楼商业共3层，建面3172.74㎡，交房条件为清水房交付。二、招商标的：海南重庆城项目49号楼商业。三、招商细则：1.意向投资商家与我司对投资购买方案商议确定后，由意向商家支付我司房款，我司负责开发建设49号楼。2.付款方式：投资方以一次性或分期付款的方式支付购房款。3.交付日期：本项目建设周期预计为11个月，从开工建设至项目竣工验收交付使用。备注：具体图纸和招商详情欢迎来电咨询。海南联系人：黄杰 13908346223；重庆联系人：陈文艺 17782316269。项目地点：海南儋州滨海新区滨海大道【重庆城项目】儋州重庆建房地产开发有限公司

五指山市自然资源和规划局关于撤销并收回通国用[1996]字第685号土地证决定书

海南通源经济开发投资有限公司：1996年，我市给你司颁发通国用[1996]字第685号土地证，面积2293000平方米。因在颁发该证时没有办理土地征用出让手续及缴纳土地价款，且该土地证已超出《协议书》约定的6个月有效期，根据国务院办公厅《关于规范国有土地使用权出让收支管理的通知》（国办发[2006]100号）第一条第三款的规定，我局决定撤销并收回你司的通国用[1996]字第685号土地证。如对本处理决定不服，可自收到本决定书之日起60日内向五指山市人民政府申请复议，或6个月内向人民法院提起行政诉讼。

海南省高级人民法院公告 (2021)琼破1号之一

本院根据海航集团有限公司管理人、海航航空集团有限公司管理人、大新华航空集团有限公司管理人、海航资本集团有限公司管理人、海航基础控股集团有限公司管理人、海航商业控股有限公司管理人、海航实业集团有限公司管理人的申请，于2021年3月13日依法裁定对海航集团有限公司等321家公司进行实质合并重整，并于同日指定海航集团有限公司担任海航集团等321家公司实质合并重整案管理人。有关海航集团有限公司等321家公司财产的保全措施应当解除，执行程序应当中止，债权人可以向管理人申报债权。海航集团有限公司等321家公司的债权人应于2021年5月20日前向管理人【通讯地址：海南省海口市美兰区西沙路25号海航创业园；邮政编码：570102；因所涉公司众多，具体公司名单及管理人联系电话我院已同步在最高人民法院全国企业破产重整案件信息网（http://pccz.court.gov.cn/pcajxxw/pcgg/ggqx?id=BF35579E9D5A412A5479D9B36ABA73D6）和海南省高级人民法院天涯法律网（http://hicourt.gov.cn）上发布】申报债权，书面说明债权数额、有无财产担保及是否属于连带债权等情况，并提供相关证据材料，具体申报方式和细节由管理人另行通知。未在前述期限内申报债权的，可以在重整计划草案提交债权人会议讨论前补充申报，

但要承担为审查和确认补充申报债权所产生的费用。债权人未依法申报债权的，在重整计划执行期间不得行使权利，在重整计划执行完毕后可以按照重整计划规定的同类债权的清偿条件行使权利。海航集团有限公司等321家公司的债务人或者财产持有人应当向管理人清偿债务或交付财产。本院将在各方配合和支持下，依法开展工作，支持企业正常生产经营，保护各方合法权益。

海航集团有限公司等321家公司实质合并重整案第一次债权人会议将于2021年6月4日上午9:00在最高人民法院全国企业破产重整案件信息网（http://pccz.court.gov.cn）采取网络方式召开，具体会议细节由管理人另行通知。依法申报债权的债权人为债权人会议的成员，有权参加债权人会议。参加会议的债权人系法人或其他组织的，应提交营业执照、法定代表人或负责人身份证明书，如委托代理人出席会议，应提交特别授权委托书、委托代理人的身份证件或律师执业证，委托代理人是律师的还应提交律师事务所的指派函。债权人系自然人的，应提交个人身份证明，如委托代理人出席会议，应提交特别授权委托书、委托代理人的身份证件或律师执业证，委托代理人是律师的还应提交律师事务所的指派函。特此公告

二〇二一年三月十三日

2021第18届 海南国际汽车展览会

启用全新展馆 展览面积近7万㎡

购车优惠信息

wey: 坦克300 17.58万起售；VV系列车展综合优惠4万元。
宝马: 特惠车型7折起，低至14.xx万元。
理想: 限时金融0息，最低首付4.92万。
保时捷: macan车展特惠6万礼包；全系送2万礼包；taycan免购置税。
捷豹路虎: 500元意向金抵用1万购车现金；车展专享1.88万礼包。
吉利: 首付1.2万起全包提车；2021博越亚运版9.18万起，首付2.5万起全包提车。
起亚: 车展限量车型特惠10万、超低首付、月供最低870元、购车5年0利息。
东风本田: XRV综合优惠2.6万；ENVIX综合优惠3万；CIVIC 优惠1万；CRV 综合优惠1.5万；CRV PHEV综合优惠3万；INSPIRE 综合优惠2.6万；MNV综合优惠3万。
领克: 领克01插电式混动首付1.5万元开回家，领克06首付2万开回家。
中兴皮卡: 6.98万起，车展优惠1.5万起。

滴滴出行·大会唯一指定出行平台 康师傅喝开水·大会唯一指定用水

主办单位：中国汽车工业协会 海南共好国际会展集团股份有限公司
支持单位：海口市商务局 海南省汽车流通行业协会 海南省新能源汽车促进中心
承办单位：海南洋浦共好国际展览有限公司
协办单位：东方环球（海南）国际会展中心运营管理有限公司

时间：3月18-21日 地点：海南国际会展中心

文昌市自然资源和规划局关于进行《<文昌市冯坡镇凤尾村村庄规划(2019-2030年)>阶段性文昌市总体规划(空间类2015-2030)局部调整方案》规划方案公示启事

根据有关法律法规和文昌市城市规划委员会办公会审议通过，我局拟按程序调整《文昌市总体规划(空间类2015-2030)》<文昌市冯坡镇凤尾村村庄规划(2019-2030年)>阶段性“地块规划地类。为广泛征求社会各界人士意见和建议，现按程序进行公示。1.公示时间:30天(2021年3月16日至2021年4月14日)。2.公示地点:文昌市政府网站,海南日报、现场公示。3.公示意见反馈方式:(1)电子邮件请发送到:wcwzrj@163.com;(2)书面意见请寄到文昌市文城镇清澜开发区白金路2号文昌市自然资源和规划局规划编制室,邮政编码:571339;(3)意见和建议在公示期限内提出,逾期未反馈,将视为无意见。4.咨询电话:0898-63332128,联系人:林望。文昌市自然资源和规划局 2021年3月16日

琼海市自然资源和规划局关于琼海市嘉积城区污水处理厂扩建工程地块规划条件确定的公示

琼海市嘉积城区污水处理厂扩建工程地块规划条件确定的技术论证报告已编制完成,用地位于现状嘉积城区污水处理厂南侧,用地面积为23065㎡。规划控制指标拟确定为:用地规划性质排水用地,容积率≤0.3,建筑密度≤20%,建筑高度≤20米,绿地率≥30%。为了广泛征求相关权益人和公众意见,现按程序进行批前公示。1.公示时间:30个工作日(3月16日至4月26日)。2.公示地点:琼海市自然资源和规划局(http://qionghai.hainan.gov.cn/zfxgkgzl/bm/gtj/gkml/)、海南日报和用地现场。3.公示意见反馈方式:(1)电子邮件请发送到 qsh-gwhyh@126.com;(2)书面意见请寄到琼海市自然资源和规划局518室;地址:琼海市嘉积镇金海路233号;邮编:571400。(3)意见应在公示期限内提出,逾期未反馈,将视为无意见。为确保意见或建议真实有效,便于我局反馈情况,请提供真实姓名和联系方式。4.咨询电话:0898-62942789,联系人:黄女士。琼海市自然资源和规划局 2021年3月15日

