

聚焦3·15

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

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”在快手直播间带货八小时，推出价值近百元的渔具以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。

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炎的功能，申请退货，多次与卖家、京东客服协商未果。

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。



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。

查处过程：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。

查处过程：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，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”。

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。

(新华社北京3月15日电)

2020年全国市场监管部门为消费者挽回经济损失44亿元

据新华社北京3月15日电 2020年，全国市场监管部门通过全国12315平台、电话、传真、窗口等渠道共受理消费者投诉举报咨询2130.32万件，为消费者挽回经济损失44.03亿元。

2020年，全国12315平台访问量达7247万人次，累计注册公众用户682万人，全国市场监管部门依托12315平台共处理投诉举报咨询1726.29万件，投诉举报处理时长缩短5.35天。

2020年，全国市场监管部门共受理投诉693万件，同比增长91.12%。从投诉问题来看，质量投诉排名居首；共受理举报452.05万件，同比增长42.97%，其中广告举报占比过半。投诉举报共涉及企业287.86万家，电商平台、游戏娱乐、在线教育培训、智能设备制造等新兴行业占比较高。受疫情因素影响，医疗健康、游戏娱乐、房屋租赁涉及企业数量均有所上升。

全国12315平台去年受理“直播带货”投诉同比增长357.74%

新华社北京3月15日电 (记者赵文君)2020年，全国12315平台共受理“直播”投诉举报2.55万件，为消费者挽回经济损失835.53万元。其中“直播带货”占比近8成，同比增长357.74%。

2020年，全国12315平台共受理网购投诉举报203.32万件，占平台投诉举报受理总量的28.04%，立案184.1万件，全国市场监管部门为消费者挽回经济损失3.04亿元。诉求热点主要集中在直播带货、生鲜食品、网上订餐三方面。

直播带货诉求求增，产品质量疏于把关、使用“极限词”等引导消费者冲动消费、售后退货难以保障等问题层出不穷。生鲜食品投诉举报主要问题为，品质不过关、售后服务差、下单容易取消难、久未发货、虚假促销。网上订餐主要问题为，平台准入审核不严，线下餐厅无证经营、餐食外包装破损、送餐延误等。

进度查询 短信提醒

12315平台将上线两项便民新功能

新华社北京3月15日电 记者15日从市场监管总局获悉，全国12315平台将开通“热线办理进度查询”和“工单短信提醒”两大便民功能。

“热线办理进度查询”功能，可方便消费者获取热线投诉举报的办理进度。当消费者拨打12315热线提出投诉举报后，可登录全国12315平台，输入拨打12315热线时使用的手机号或座机号，即可查询办理进度。若此投诉已处理完成，还可以对投诉办理情况及涉及企业进行评价。

“工单短信提醒”功能，可对消费者自主提交的投诉举报进行短信提醒。当消费者通过全国12315平台门户网站、App、微信公众号、小程序、支付宝小程序、百度小程序等渠道提交投诉举报后，平台将向其发送提醒短信，内容包含工单编号、消费者选择的市场监管局、12315网址等，是消费者维权途中的“短信备忘录”。

广告·热线:66810888



主流媒体 权威发布

欢迎在海南日报
刊登广告

地址:海口市金盘路30号 电话:0898-66810888

周六、周日照常办理业务

海南【重庆城】投资商家招募令

儋州重庆建工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3172.74m²，交房条件为清水房交付。二、招标标的：海南重庆城项目49号楼商业。三、招标细则：1、意向投资商家与我司对投资购房方案商议确定后，由意向商家支付我司房款，我司负责开发建造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】儋州重庆建工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

海南通澳经济开发投资有限公司：

1996年，我市给你公司颁发通国用[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个月有效期限，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公司的通国用[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

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m²



主办单位：中国汽车工业协会 海南共好国际会展中心有限公司

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

购车优惠信息

wey：坦克300 17.58万起售；VV系列车型综合优惠4万元。

宝马：特惠车型7折起，低至14.x万。

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购置税。

捷豹路虎：500元意向金抵扣1万购车现金；车展特享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。

中华皮卡：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

*活动详情以现场为准 相关贷款以银行审批为准

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)”地块规划地类。为广泛征求社会各界意见，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。

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 m²。规划控制指标拟确定为：用地规划性排水用地，容积率≤0.3，建筑密度≤20%，建筑高度≤20米，绿地率≥30%。为了广泛征求意见和公众意见，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(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。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

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、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管理人担任海航集团等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家公司的财产的保全措施应当解除，执行程序应当当中止，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日前向管理人申报债权。海航集团有限公司等321家公司的债权人会议应于2021年5月20日前向管理人申报债权。海航集团有限公司等321家公司的债权人会议应于2021年5月20日前向管理人申报债权。海航集团有限公司等321家公司的债权人会议应于2021年5