

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

新华社记者

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：张女士去年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“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。

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证据。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：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。在醒目位置提醒“不支持七天无理由退货”。

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）

《中华人民共和国民法典》学习读本出版发行

新华社北京3月15日电（记者 史竞男）为深入学习贯彻习近平法治思想，加强民法典学习宣传工作，中央宣传部宣传教育局、全国人大常委会法制工作委员会民法室、司法部普法与依法治理局联合组织编写了《《中华人民共和国民法典》学习读本》系列丛书，已由中国民主法制出版社出版，即日起在全国发行。

学习读本分民法典总则编、物权编、合同编、人格权编、婚姻家庭编、继承编、侵权责任编共计7卷8册。全书紧扣公民人身权和财产权保护，深入浅出阐释了民法典体系知识，有助于让民法典走到群众身边、走进群众心里，切实增强全民法治观念，提升公民法治素养，夯实依法治国社会基础。学习读本体例科学、权威准确，语言生动凝练，案例鲜活适用，是广大干部群众学习掌握民法知识的重要读物。

去年全国12315平台受理“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18.41万件，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。

直播带货诉求激增，产品质量疏于把关、使用“极限词”等引导消费者冲动消费、售后退换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。

全国新发现35岁以下吸毒人员 同比下降超三成

新华社北京3月15日电（记者 熊丰）公安部15日在京召开新闻发布会介绍，2020年全国共破获毒品案件6.4万起、抓获犯罪嫌疑人9.2万名、缴毒55吨多。全国新发现35岁以下吸毒人员同比下降31.5%。

发布会介绍，2020年我国禁毒斗争形势稳中有进、趋势向好态势继续巩固。国内规模化制毒活动大幅萎缩，毒品犯罪高发势头得到遏制。2020年，全国共破获毒品案件6.4万起、抓获犯罪嫌疑人9.2万名、缴毒55吨多，分别下降22.9%、18.6%和14.8%。查获吸毒人员42.7万人次，同比下降30.8%。34个县（市、区）毒品问题严重的状况得到了根本扭转。戒断三年未发现复吸人员近300万名。

人民群众特别是青少年禁毒意识显著提升，推动全国青少年毒品预防教育数字化平台应用，全国共23万余所学校、9889万余名学生注册学习。全国共有21.3万余所学校、8899万余名学生参与全国青少年禁毒知识竞赛，带动各界群众1.5亿人次关注。国家统计局调查结果表明，全国禁毒工作群众满意度平均达到96.96%。

山东将评选杰出企业家

据新华社济南3月15日电（记者 陈国峰）近日，山东省委组织部、统战部、工业和信息化厅等部门联合印发《山东省优秀企业家表彰奖励办法》，对评选出的杰出企业家，授予“山东省杰出企业家”称号，记一等功，每名奖励500万元。

山东对杰出企业家评选提出一系列标准条件，比如具有一定国际影响力或为国内知名企业，具有独到的经营思想和管理模式，具有全球化视野和杰出领导力；组织实施对全省或行业产业结构调整有重大影响的项目；加强品牌建设，主导产品市场占有率为国际前5名或国内前3名。

除了杰出企业家，评选为行业领军企业家的，将被授予“山东省行业领军企业家”称号，记一等功，每名奖励100万元；评选为优秀企业家的，将被授予“山东省优秀企业家”称号，每名奖励50万元。对授予称号的企业家，山东将提供健康体检便捷通道和医疗保健服务，统一颁发“山东儒商卡”。



我国北方多地 出现沙尘天气

3月15日，在宁夏银川市兴庆区文化街，市民在沙尘中骑行。当日，我国北方多地出现沙尘天气。（新华社记者 杨植森 摄）

新冠病毒疫苗要不要打？产量如何？

——多部门回应最新接种情况

新华社记者

“截至3月14日，我国共接种新冠病毒疫苗6498万人剂次。”国家卫生健康委副主任李斌表示，目前，我国正在按照重点人群、高危人群和其他人群依序推进的原则组织实施接种，稳步提高新冠病毒疫苗人群覆盖率。

为何要接种新冠病毒疫苗？疫苗产量如何？如何保障疫苗质量安全？在15日举行的国新办发布会上，多部门有关负责人做出回应。

接种疫苗是预防新冠肺炎的最好办法

“预防新冠肺炎最好的办法就是接种疫苗。”李斌在发布会上表示，虽然我国疫情形势总体平稳，但仍然存在疫情输入和局部流行的风险，接种疫苗能够有效降低感染率、重症率和死亡率，这也是我国当前防控新冠肺炎疫情最主要的策略。

他表示，接种疫苗的人群越多，拥有免疫力的人就越多，这样就能够有效控制新冠病毒在人群中的传播，既起到了保护自己与家人的作用，同时也起到保护他人的作用。

“对新冠病毒形成群体免疫屏障，与疫苗保护效力和人群接种率有关。”中国疾控中心免疫规划首席专家王华庆说，过去消

灭天花，形成人群免疫力要达到85%左右，即在人群当中有免疫力的人占整个人群的比例达到85%。

王华庆说，最终让所有符合条件的公众接种上疫苗，这是建立免疫屏障或群体免疫的基础，也需要各个方面的努力。

“当前各地接种工作以目标人群为主，主要依托所在单位组织集中接种。”国家卫生健康委疾控局局长常继乐表示，在目标人群中选的地方，各地也增设了一些临时接种点。他提示，公众可以通过线上或者电话咨询，询问当地卫生行政部门、疾控机构、接种单位。

新冠病毒疫苗生产产能如何？

工信部总工程师田玉龙说，目前已有国药中生北京公司、国药中生武汉公司、北京科兴中维公司生产的灭活疫苗和天津康希诺公司生产的腺病毒载体疫苗4款疫苗获得附条件上市批准。

“我们已经建立了生产供需的动态保障平衡机制，精准测算接种需求，分步实施，实现精准对接。”他说，随着产能不断释放，产量也会逐步加大，有信心满足各阶段的需求。

物料的供应稳定充足是确保疫苗生产

的一项重要任务。田玉龙说，工信部对物料的生产、采购、供应等都进行了重点调度，现在疫苗生产原料供应有序、稳定、充足，能够满足当前和未来一段时间大规模组织生产的需要。

疫苗生产后，安全、高效、快速送到接种点和分配点至关重要。田玉龙说，工信部和相关部门建立了高效对接机制，确保疫苗生产、运输、供应有保障。

在疫苗流通和使用安全管理方面，李斌表示，国家已建立全国疫苗电子追溯协同平台，做到疫苗全程可追溯，疫苗来源可查、去向可追。疾控机构和接种单位严把疫苗出入关，定时监测、记录新冠病毒疫苗在储存、运输过程中的温度，确保储运安全。

如何保障新冠病毒疫苗安全？

“我国已经建立了比较完整的疫苗监管体系，有比较完善的法规法律体系和疫苗的质量标准体系。”国家药监局药品监管司司长袁林说，而且实施的是与国际先进水平相接轨的药品生产质量管理规范。

袁林介绍，疫苗的生产企业是质量安全的第一责任人，必须依法全面落实主体责任，做到严格执行药品生产质量管理规范，严格按照国家批准的生产工艺和标

准来组织生产。

“对于已经附条件批准上市的四家企业，已第一时间组织对企业开展全面系统的巡查检查。”袁林表示，为进一步保障疫苗质量安全，严格要求企业按照法定义务履行出厂的所有指标检验和承担上市放行责任，及时主动收集和分析疫苗预防接种当中发生的异常反应，保证全链条的安全，质量可控。

疫苗是需要严格监管的品种，必须通过批签发检验，守住疫苗质量安全，这也是一种国际通行的生物制品或者疫苗的有效监管措施和有力手段。

袁林表示，目前包括国家级的药品检验机构在内，北京、湖北、广东等省级药品检验机构已经完全具备了新冠病毒疫苗的检验和批签发能力，预计不久还有十几个省级检验机构陆续具备疫苗检验和批签发能力。

袁林说，为积极配合我国新冠疫苗产能的不断扩大，在确保质量的前提下，检验机构的检验和企业的法定自检同步开始、同步进行、同步完成，这大大缩短了新冠病毒疫苗上市周期。

（新华社北京3月15日电）