市场监管总局:

今年将制定网络交易平台责任清单

□据新华社报道

市场监管总局今年将制定网络 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

制定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。

制定实施《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 /迨

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。

"以人民为中心,保护消费者 权益无小事。平台企业要重视自己 的形象和信誉,切实履行平台主体 责任。"韦犁说,要增强广大网络 市场主体的法律认知,提高守法意 识, 自觉合规经营,

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。

新华时评

金额不大,为害不小

网上购物投诉,大多涉及金额不大,但特别能添堵。此次新华社"民生直通车"栏目披露的案例,大都是十来块钱、几十来块钱的事儿,对个人财务影响有限,但涉及相关网购数量大、总额大,不仅破坏网上消费环境,还侵蚀着诚实守信的社会环境,须强化治理。

不要小看块儿八毛、十来元的订单。单小、量大、频次高,是网上购物一个特点。涓涓细流汇成江海,2020年我国人均收寄快递包裹约58个,全国网上零售额约11.76万亿元,全球第一大网购市场就是这样零食饮料、针头线脑,一张张订单"堆"出来的。

体验差、投诉多,不仅给个 人添堵,也给国内经济大循环添 堵。消费是我国经济增长的"压 舱石",网上消费是其中最有潜力的生力军。由于网上购物交易方式技术性强,"默认""免密"等手段隐蔽,容易被网上欺诈钻空子,边缘地带、灰色地带过宽,很容易演变为网上诈骗,成为国内经济大循环齿轮里的"沙子"。

从法律上看,大多數网上购物投诉属于民事经济纠纷,单个投诉涉及金额小,难以触及长、难以触发、难以触发、难以想要""自事"。尽管虚假宣传、暗示为,尽管虚假宣传、暗示为,小领、多次,也可以累计立难以要求消费者集体行为,小但要求消费者集体行动,难度化政府监管与平台治理,是上游管理治本之策。

案例显示, 涉嫌网络欺诈的

不少不法行为,很容易被划进"重 大误解"范畴,按消费者对有关信 息"产生误解"处理。网络平台更 愿意把争端作为个案,往公共关系 问题上推,以事后"危机公关", 要商家"消财免灾"。大事化小、 小事化了的方式,也纵容了此类事 件高发多发。

2020年广东受理消费者投诉逾39.4万件

创历史新高

□据新华社报道

记者昨天从广东省消费者委员会获悉,2020年广东省各级消委会共受理消费者投诉394258件,同比增长5.54%,为消费者挽回经

根据广东省消委会对 2020 年 受理消费投诉情况的分析,售后服 务、合同和质量是消费投诉的三大 主要问题。相比 2019 年同期,三 者的投诉量均有不同程度增加。其 中,2020 年合同类投诉 78366 件, 同比增长 119.27%,占总投诉量的 据广东省消委会介绍,2020 年广东多地消委会接到关于房屋装 修合同变销售代理合同的投诉,此 类新型合同纠纷增多。一些家装企 业以低价、优惠诱导消费者签订销 售代理合同,将装修消费变成产品 代理,将消费者变成销售代理方, 以此逃避法律约束,变相增加消费 者责任和风险。

同时,受新冠肺炎疫情影响, 2020 年广东各地消委会受理医药 及医疗用品类投诉明显增多,共计 7276 件,同比增加 114.32%。据广 东省消委会介绍,此类投诉集中在 2020 年第一季度,问题主要涉及 价格、商品质量和发货等。随着生 产恢复和监管力度加大,从第二季度开始,此类投诉量大幅下降。

在 2020 年广东各地消委会受理的消费投诉中,服务类投诉248215 件,占总投诉量的 62.96%。广东省消委会认为,近年来服务类投诉比重逐年增加的主要原因是,随着我国百姓生活水平提高,服务消费在居民消费支出中的占比增多,此类消费比较个性化,且标准难统一,相关纠纷不断增多。

2020 年广东省服务类投诉量较大的前三类分别为互联网服务、生活社会服务类和教育培训服务,共占服务类投诉的74.58%。

辽宁:规范网络市场秩序 维护消费者合法权益

□据新华社报道

针对电子商务主体资格不规范、网上销售侵权假冒伪劣商品,不正当竞争、违法广告屡禁不止等问题,辽宁省市场监督管理局联合辽宁省委宣传部、辽宁省网信办、辽宁省公安厅等14部门,组织开展了2020"网剑行动"。

」2020 网到17切。 行动期间,辽宁省市场监管系 统督促网络交易平台删除违法商品信息 157条,责令整改网站 1066个次,提请关闭网站 33个次,责令平台停止服务的网店 37个次,查处各类网络违法案件 90件,网络市场环境得到进一步净化,消费者合法权益得到进一步维护。

据了解,本次行动采取业务培训、宣传引导、定向监测等方式,运用行政指导、行政约谈、行政处

罚等手段,督促电子商务经营者履行法定责任和义务,严厉打击各类网络违法行为,规范网络市场秩序。

据介绍,在接下来的 2021 "网剑行动"中,辽宁将推进线上 线下一体化监管,持续净化网络市 场交易环境,强化对利用合同格式 条款侵害消费者权益违法行为的监

创造令世界刮目相看的新奇迹

(上接 A1) 要服务构建新发展格局,打造国内大循环的中心节点、国内国际双循环的战略链接,把大国经济内需为主导、内部可循环的文章做足,把国内国际双循环能量交换的文章做足,助力我国实现高水平经济循环。推动长三角率先形成新发展格局,更好融人和服务国内大循环;优化市域空间格局,巩固对内对外开放两个扇面枢纽地位;完善经济发展格局,提升全球产业链供应链价值链枢纽地位;形成城乡融合发展格局,打造城市未来发展战略空间。

"走好今天的路,要与时俱进,不断向深化改革要动力、向扩大开放要活力、向创新突破要潜力,真正形成'一直被模仿、从未被超越'的战略优势。"李强指出,要努力把新的使命要求创造性地转化为新的生动实践,坚定不移走解放思想、深化改革之路,走面向世界、扩大开放之路,走打破常规、创新突破之路,打好浦东高水平改革开放、上海自贸试验区临港新片区、科创板、长三角一体化发展、进塘全文五张"干牌"

进博会这五张"王牌" 李强指出,要拿出更大勇气和 智慧,狠抓战略性改革、首创性改 革、基础性改革、针对性改革、优 化性改革,以全方位思想解放引领 深层次改革突破, 以深化改革激发 市场活力、激活治理效能,全面提 升城市发展的动能、势能和潜能。 深入谋划对全局具有重大牵引作用 的改革,举全市之力抓政策落地、 抓先行先试、抓重点突破,引领带动 全市面上改革突破。在没有现成经 验的领域率先自主探索新路子、树 立新标杆,形成更多可复制可推广 经验。大力推进对城市发展环境起 到基础支撑作用、需要久久为功的 改革,推动基本面系统性优化、整体 性提升。针对发展中的痛点堵点难 点问题, 进一步形成有力有效的制 度供给。对探索起步较早、成效初 步显现, 但需要深化优化的改革, 要持续用力,不断提升改革实效。

李强指出,要坚定信心决心, 推进更深层次、更宽领域、更大力 度的开放,塑造发展新优势。深化 全方位开放,在国内国际双循环中 提升核心功能。在更大范围内整合 集聚资源,强化对内对外开放联 动,努力提供高水平制度供给、高 质量产品供给、高效率资金供给, 更好服务全国发展大局。聚焦制度 型开放,在国际合作与竞争中发挥 引领作用。对标更高标准国际经贸 规则,率先推动规则、规制、管 理、标准等制度型开放,实施更大 程度压力测试,率先为全国扩大开 放探路。

李强指出,要主动打破路径依 赖、突破既定思维,做好策源、迭 代、重构的大文章, 赢得未来发展 的战略主动。敢创世界之新,集中 优势力量,努力在基础科技领域作 出大的创新,聚焦集成电路、生物 医药、人工智能等先导产业, 在关 键核心技术领域加大攻关。把握趋 势、升级赛道,立足更高层面实现 "蝶变跃升",全面推进城市数字化 转型,用数字化思维构建城市治理 新模式。要开辟发展新路径,激发 城市新动能,按照最现代、最生 态、最便利、最具活力、最具特色 的要求, 加快"五个新城"建设, 创造性做好增量文章。

李强强调,全市各级领导干部 要结合党史学习教育,牢记初心使 命,坚定理想信念,汲取前行力 量,提高政治判断力、政治领悟 力、政治执行力, 练就担当作为的 真本领和硬功夫, 更好肩负起新时 代赋予的新使命,努力成为治理城 市的行家里手。要充分把握城市发 展规律, 重视学好城市史, 了解全 球城市发展的一般规律, 把握中国 特色城市发展道路的特殊规律,端 正城市发展指导思想, 贯彻落实好 城市工作"五个统筹"的总体要 求。要认清上海城市的特殊性,准 确把握人民城市的根本属性、超大 城市的体量规模、中心城市的战略 使命。人民城市本质上就是要让人 更好融入城市、更好满足人民对美 好生活的向往、促进人的全面发 展,要把让人民宜居安居放在首 位,把最好的资源留给人民,谱写 新时代"城市,让生活更美好"的 新篇章。更好依托"一网通办" 一网统管",以系统性思维强化整 体协同,以全周期管理提升治理效 能,确保城市运行更顺畅、更高 效、更可持续。找准中心城市的定 位坐标, 打造核心功能, 在更好服 务全国大局中加快自身发展。要增 强城市工作的前瞻性,洞察未来城 市的发展活力、空间结构、成长动 力,看清人的流向决定城市走向、 人才品质决定城市品质, 中心城市 和城市群越来越成为承载发展要素 的主要空间形式,数字化越来越成 为推动城市发展的核心驱动力,在 起势之前落子布局, 在定局之前率 先成势,不断开创上海更加美好的

市委常委郑钢淼、刘学新、陈 寅、吴清、周慧琳、诸葛宇杰、胡 文容、凌希、朱芝松和市人大常委 会、市政府、市政协负责同志,市 高级法院院长、市检察院检察长等