# 市监局开展"6·18"网络监测行动

#### 监测90余万家网络主体,发现涉嫌不合规线索117条

□见习记者 陈友敏

**本报讯** 今年的 "6·18" 促销季比以往来得更早一点. 从5月24日开始至6月20日结束。 交易规则更显复杂, 预付、打 折、满减、秒杀、拼购……各 种促销方式层出不穷。记者昨 日从上海市市场监管局获悉, 为集中整治网络市场突出问题, 保护消费者合法权益,维护公 平有序的市场环境, 市市场监 管局部署开展了针对 "6.18" 促 销季的网络专项监测,总计监测 本市网络主体 902181 家,发现 涉嫌不合规线索 117条,其中涉 及违法广告占82.05%,不正当 竞争占13.68%,商品经营资质 信息异常占 4.27%。

监测发现化妆品类产品在销售宣传时存在较多问题,例如普通化妆品却使用"皮肤解毒剂、抗炎舒敏""全面抗炎""美白法斑"等医疗用语宣传,涉嫌违反了《化妆品卫生监督条例》《化妆品标识管理办法》《中华人民共和国广告法》相关规定。

同时,本轮促销季监测对 开展直播的重点商品进行了深 入监测,发现绝大多数店铺的 直播都能按照法律法规的要求 介绍商品,但仍有极少数主播 在直播时主观蓄意通过宣传 "正在开展限时限量促销活动、 活动即将结束、即将恢复原价" 等虚假促销的方式诱导消费者下单,以达到提升交易量的目的。

目前,市市场监管局已及 时把监测线索下发各区市场监 管局,并指导开展调查核实, 依法处置。

市市场监管局提示广大消 费者,在购物时尽量选择自己 熟知的诚信度高的网购平台, 注意查看网站上所公示的各种 亮证亮照标识。尽量选择正规 的官方旗舰店,通过货比三家 搞清商品真实信息, 注意识别 正规的网上促销打折行为和欺 诈行为,不要盲目追求低价, 因小失大。在实际交易中注意 掌握店家的促销规则及隐藏的 霸王条款,避免商家利用格式 条款等方式,作出排除或者限 制消费者权利、减轻或者免除 经营者责任、加重消费者责任 等对消费者不公平、不合理的 规定。消费者还应注意识别-些"临时上线"的某些网络购 物渠道,注意防范缺乏第三方 支付平台做保障的购物平台, 一定要拒绝微信朋友圈中私下 转账的个人间交易,这类交易 存在较大消费安全隐患,而且 消费者权益难以得到保障。无 论通过何种方式购物,消费者 应注意保留交易中聊天记录、 购物页面、促销宣传、支付凭 证、快递单等,以便出现纠纷 时及时有效维权。

"6·18"大促来袭 市消保委发布消费提示:

### 敦促商家平台促销莫忘诚信履责

□见习记者 陈友敏

本报讯 一年一度的 "6·18" 电商大促即将开幕。为提升消费者购物体验,保护消费者合法权益,市消保委昨日发布消费提示,敦促各大商家平台促销莫忘诚信履责。

市消保委指出,商家、平台应当 遵循自愿、公平、诚实信用的原则, 设置公平合理的交易条件和权责对等 的合同条款,保障消费者的公平交易 权。尤其不得以"商家可单方面取消 订单""赠品不退不换"等格式条款 来免除或减轻自身责任,限制消费者 的权利,应当严格按照《民法典》 《电子商务法》《网络商品和服务集 中促销活动管理规定》等法律法规规定,切实保障消费者的合法权益。

此外,商家、平台应事先向消费 者详细告知活动规则,尤其要显著提 示涉及消费者权益重大事项的条款, 保障消费者的知情权。对于抢购时 间、参与资格、发售数量、叠加优 惠、发货时效等消费者重点关注的事 项,商家、平台更要落实培训,确保 后台人员对此"了然于心"。

市消保委表示,大数据时代,复杂算法下的价格组合,也容易产生"杀熟"等问题。商家、平台应简化促销规则,在页面上显著标注折扣力度及实际到手价格,以便消费者比价选择、明白消费,实实在在享受到让

利。

商家、平台还应向消费者提供真实、全面、准确的商品和服务信息,不得作虚假或引人误解的宣传。商家、平台在赚取经济利益的同时,应依法收集、合理使用消费者个人信息、并采取技术措施确保信息安全;在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况下,应立即采取补救措施。同时,不得过度搜集个人信息、更不能利用掌握的信息来损害消费者的合法权益。

为确保促销活动顺利开展,尤其是"6·18"当日电商平台系统承载能力与实际交易量相匹配,商家、平台应全面评估运营能力,避免出现订单无法提交、页面瘫痪等问题。

## 杨浦:法院为老年人开通"胜诉退费绿色通道"

□记者 夏天

本报讯 日前人梅的天气异常闷热,上海市杨浦区人民法院(以下简称上海杨浦法院)法官步履匆匆行走在上海旧式里弄的一条石砖路上,法官此行是为居住在此的78岁高龄的唐老先生送上胜诉诉讼费的退费。据悉,为全面解决"胜诉退费难"问

题,进一步推动"我为群众办实事" 实践活动持续走深走实,6月以来, 上海杨浦法院已在立案大厅开设"胜 诉退费绿色通道",为60岁以上老年 人和残疾人等特殊群体提供方便。

据介绍,去年疫情期间,唐老先生向上海杨浦法院递交诉状,起诉被告胡某要求其归还 12000 元借款。经过庭审、判决,唐老先生胜诉,本案案

件受理费应由被告胡某承担,唐老先生预交的诉讼费用应及时退还。但年近80的唐老先生因各种原因不便出门,"胜诉退费"搁置了。上海杨浦法院考虑到唐老先生年龄较大,子女工作繁忙且居住较远,独自办理退费可能存在诸多不便,遂上门退费。老先生称赞上海杨浦法院干警将"法律服务"送到家的便民举措很暖心。

# 接诉即办"每月一题",有效治理预付卡退费难

以往, 消费者的预 付款大都由商家直接管 理使用,缺乏有效的监 督制约模式, 商家的经 营或诚信出现问题后. 任性随意使用预付款往 往成为商家首选。由银 行对预付费资金进行全 额监管或按比例冻结, 实现了第三方对预付费 资金托管监管, 有助于 制约商家的资金支配 权, 屏蔽商家携资金跑 路、赖账等选项, 为规 范资金使用、维护消费 者权益提供制度保障。

今年, "预付式消

预付卡退费难,不只是简单的 题,治理姿态更加主动,治理力度 跑

也进一步加大。

这实质上进入了一种更高层级 的治理体系,是"我为群众办实 事"主题之下,公共管理部门亮出 的又一实招。

实际上,在"每月一题"的统 摄之下,北京各有关部门、地区治 理预付卡退费难,已经在行动,且 效果正在显现。

譬如,当前,《北京市单用途 预付卡管理条例》已开始公开征求 意见,一旦这一立法正式落地实 施,治理预付卡退费难就有了明确 的法律依据,执法将更加清晰有 力。

在朝阳, 为防止商家恶意卷款

跑路,朝阳区市场监管局开发了"朝阳预存宝"微信小程序,当消费者付款时,资金会自动转入银行资金存管账户,有效避免了个别经营者卷款而逃的行为。

丰台则建起了全市市场监管系统首家"接诉即办"大数据指挥平台,餐馆倒闭后,消费者的退卡诉求会立刻被平台"捕捉"到,这种风险预警处置机制,为消费者钱包构筑了坚固的"防火墙"。

将预付卡退费难纳入"每月一题"重点解决督办专项,不仅促进了"防跑路"技术的进步,还将各执法部门有效联动起来,以协同治理合力有效打击预付卡退费难。

据了解,自预付卡退费难进入

"每月一题"专项督办事项以来, 北京市十几个部门组成工作专班, 强化问题导向,跨部门、跨层次、 跨系统进行行业治理,形成了对预 付卡退费难的治理闭环,有效维护 了消费者的利益。

治理民生难疾,就得用非常手段。说到底,北京接诉即办"每月一题"的良好实践,是现代城市治理理念的一次创新,其惠及的不仅是公众利益,也是对城市治理思路的拓宽。

这也表明:民生改善与城市治理水平提高一直就是相辅相成、相互促进的, "我为群众办实事", "我"也将在此过程中不断蜕变更新,愈加成熟。

#### 预付式消费就该用监管责任治"未病"

"向前一步、未诉先办"的"每月一题"治理姿态更加主动

解决预付式消费维权的"老大难"问题,是民众"急难愁盼"的一个重点。北京市多区瞄准预付式消费中的堵点、难点、痛点,从创新机制入手,积极探索事前干预措施,取得了初步效果,积累了有益经验,为《北京市单用途预付卡管理条例》的制定夯实了实践基础,让消费者增添有效破解预付式消费维权难的信心和希望。

消费纠纷问题, 也是实实在在的民

生痛点。这一痛点需要有关部门及

时、深度介入, 用有效的治理查漏

"每月一题"重点解决督办事项,

就是有关部门维护消费者权益的切

实举动,这凸显了北京治理预付卡

北京推行接诉即办基础上的创新性

举措。与"民有所呼,我有所应"

题"强调"向前一步、未诉先办",

它聚焦的是那些市民诉求量大、涉

及面广又长期解决不了的普遍性难

的闻风而动式治理相比.

将"预付式消费退费难"纳入

所谓"每月一题"。其实是在

补缺,维护消费者权益。

退费难的决心。

预付式消费维权难的最大难点 在预付费资金管理。北京朝阳、丰台 等区探索由银行对预付费资金进行 全额监管或按比例冻结,实现了第 三方对预付费资金托管监管,有助 于制约商家的资金支配权,屏蔽商家携资金跑路、赖账等选项,有助于确保预付资金安全,为规范资金使用、维护消费者权益提供制度保障。

重点商业综合体试点推行预付 费保证金制度,旨在让商家提前承 担退费保证责任。当消费者遇到犯 额预付费纠纷或预付费"小余额"退 费纠纷等问题,经营者故意拖延处 理或者无理拒绝赔付时,可由综合 体管理方依据相关合同进行先行赔 价。这一制度是银行托管预付费资金 能度的有益补充,给预付费资金 的安全性加了一个砝码,给消费者 提供了快捷解决预付费纠纷的可行 方案。而预付式消费保险制度用"公益+市场"的手段,针对商家违约、 跑路等问题建立了风险对冲机制, 给消费者增加了一层权益保障。

由于商家信息不透明,不少消费者进行预付式消费时,可能会跟着感觉走,或者随意、盲目做出选择。这就让消费者实现权益充满了不确定性。有了预付费经营主体信息公示制度,消费者对企业名称、经营场所租期、"加盟""连锁""直营"经营模式、投诉电话等信息一目了然,还可扫描"二维码"快速了解企业信用信息。据此,消费者的知情权、自主选择权可望得到充分保障,

在选择预付式消费时,能更谨慎、合理、精明,提前排除一些风险隐患。

上述制度都属于事前干预措施,为破解预付式消费监管、维权难施,为破解预付式消费监管、维权难时,既有助于创优预付式消费环境,保护消费者权益,也有助于维护商家信誉,推动费就该,也健康发展。对预付式消费就该用业健康发展。对预付式消费就该出险管责任治"未病"——相较治"已病",治"未病"难度小、成本低、风险对、效率高、效果好,各地各有关部门应该增强治预付式消费"未病"意识,把主要发力点放到治"未病"上。综合新京报、北京青年报等

-™寺 (谚路 整理)