

本以为捡到便宜,却在提交订单付款后莫名其妙地被商家取消了订单

是谁给了商家随意“砍单”的权利?

本报记者 杨召奎

“大半夜花了很长时间下了单,本来以为捡到了便宜,没想到第二天鸿星尔克发公告说价格异常不发货,过了一周多后又给我‘砍单’了。”今天,湖南永州的消费者周先生向《工人日报》记者投诉称。

周先生所说的“砍单”,是指在网上购物提交订单付款之后,又被商家取消了订单。

《工人日报》记者注意到,周先生的遭遇并非个例。消费者在电商平台下单支付款项以后,被商家以商品缺货、系统出错、操作失误、订单异常以及产品质量等理由“砍单”的情况较为普遍。

对此,中国消费者协会专家委员会专家邱宝昌对记者表示,商家单方取消已经支付货款的消费者订单,是《电子商务法》明确规制的“砍单”行为,违背诚实信用原则,侵害了消费者合法权益。

中国消费者协会有关负责人也在今天接受记者采访时指出,鸿星尔克应当遵守《消费者权益保护法》《合同法》《电子商务法》中有关保护消费者合法权益的规定,依法履行合同义务。不能履行合同义务的,应依法承担违约责任。

“订单已经生成,为啥不发货?”

“6月21日凌晨,我睡不着就刷抖音,正

好看见鸿星尔克搞活动的广告,就点进去看了看。然后看到活动方案是每满21元减20元,觉得力度好大,就给家人一人买了两双运动鞋,总共14双鞋,花了200多元。但到了第二天,鸿星尔克发公告说价格异常不发货。于是,我联系鸿星尔克客服反映此事,客服就一边道歉一边用那种复制的话敷衍我。”周先生说。

周先生说,此后他与鸿星尔克方面多次沟通也未能发货。到了7月1日,他的订单直接被单方面取消了,并显示退款完成。后来,他发现有许多消费者在新浪黑猫投诉平台、微博反映类似问题。

针对消费者的投诉,记者注意到,鸿星尔克官方微博在新浪黑猫投诉平台回应称,6月21日事件为价格异常事件,涉及订单取消,店铺亦有平台官方公告。依据平台规则,判定为超生活所需购买的消费者,无赔付;正常消费者,给予赔偿50元券(满65元使用),该券有效期至7月31日。而知情人透露,此事件是因鸿星尔克运营人员错将“满21元减20元”设置为“每满21元减20元”。

不过,鸿星尔克方面的回应并未得到消费者的理解。消费者纷纷质疑:“订单已经生成,为啥不发货?谁给了鸿星尔克随意取消订单的权利?”给了优惠券之后,把低价鞋下架了,高价鞋用券后感觉比某平台还是贵。”

“既然知道有问题,为何还在已经表示无法发货的当天乃至后几天,仍然在抖音等平台推送广告?这是不是涉嫌恶意营销?”“商家自己的失误,为啥让消费者来买单呢?”

商家“砍单”有5大理由

记者注意到,此次鸿星尔克方面是以价格异常为由“砍单”的,而这样的理由并不新鲜。

北京市消费者协会秘书长杨晓军对记者表示,该协会通过分析征集到的148件“砍单”典型案例发现,这些案例都有一个共同特征,消费者下单支付款项以后,被商家以商品缺货、系统出错、操作失误、订单异常以及产品质量这5个方面的理由取消订单。

此外,北京市消费者协会曾通过问卷调查、公开征集“砍单”案例、网络购物体验对消费者遭遇“砍单”的现象进行过调查,涉及当当网、国美在线、京东商城、苏宁易购、淘宝、天猫、唯品会、亚马逊8家网站。调查结果显示,超过八成消费者有被“砍单”的经历。有的消费者在商家“砍单”之后,依然收到了该产品的打折促销信息。所以有消费者认为商家“砍单”是故意利用虚假促销活动收集消费者信息。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江则对记者表示,由于商家“砍单”后承担的责任有限,为此付出的成本较低,“砍单”正向其他互联网消费领域扩展,如

订了机票、酒店民宿后被商家单方面取消等情形。

记者注意到,今年3月,准备去江苏常州旅游的梁先生在某网站预订了两晚常州新北区的一家民宿。按照流程,梁先生付款下单,民宿店家短信回复预订成功。可两天后,民宿店家突然来电,称这家民宿暂停营业,梁先生可以选择取消订单、申请退款,或者变更订单改住其经营的另一家民宿。由于另一家民宿与梁先生的目的地相距甚远,十分不便,梁先生对这两个解决方案均不满意。

后来,在当地消协组织介入之后,双方才达成一致:梁先生就近选择同类酒店入住,住房差价由民宿方承担。

“砍单”涉嫌违法,商家应履行合同

针对“砍单”问题,邱宝昌指出,根据《电子商务法》第四十九条规定,“电子商务经营者发布的商品或者服务信息符合要约条件的,用户选择该商品或者服务并提交订单成功,合同成立。当事人另有约定的,从其约定。”“电子商务经营者不得以格式条款等方式约定消费者支付价款后合同不成立;格式条款等含有该内容的,其内容无效。”

“因此,鸿星尔克单方面取消已经支付货款的消费者订单,是《电子商务法》明确规制的‘砍单’行为,侵害了消费者合法权益。”邱宝

(本报北京7月3日电)

诚信建设万里行

上半年金融开放连连出手,你了解哪些进展?

新华社记者 刘开雄

A股纳入富时罗素全球指数、明晟指数首次吸纳创业板股票、沪伦通正式启动、中国债券纳入巴克莱指数……

2019年时已过半,大金融开放成果可圈可点,一系列变化正在悄然发生。

人民币资产成为国际中长期投资者的“标配”

4月1日起,人民币计价的中国国债和政策性银行债券被纳入彭博巴克莱全球综合指数;5月14日,明晟公司宣布将把现有A股的纳入因子从5%提高至10%;6月24日,富时罗素正式将A股纳入其全球股票指数体系。

在业界看来,国际重要金融指数争相吸纳A股和中国债券市场,这意味着人民币资产将成为全球中长期投资者必须配置的重要资产组合。这将为中国资本市场和债券市场注入“活水”。

仅在债券市场,到目前为止,今年境外投资者在我国债券市场已经净买入超过5000亿元人民币,其中5月份净买入1688亿元。

中国人民银行行长、国家外汇管理局局长潘功胜6月13日在“第十一届陆家嘴论坛”上表示,目前中国资本市场中境外投资者的比重仍然较低,未来具有较大的增长空间,境外资本进入中国资本市场的潜力大。

为了满足境外投资者对人民币资产配置的需求,今年1至4月,国家外汇管理局已批准了13家合格境外机构投资者(QFII)投资额度共计47.4亿美元,超过2018年全年批准总额度。

“推动QFII、RQFII改革,扩大投资范围,研究适度放宽甚至取消QFII额度管理。”潘功胜的表态带给人们对金融领域开放的更多期待。

企业跨境融资开辟新通道

6月17日,沪伦通正式启动。上海证券

交易所上市公司华泰证券发行沪伦通下首只全球存托凭证产品,在伦敦证券交易所挂牌交易。

沪伦通开通意味着中国资本市场双向开放再下一城,互联互通机制再次迎来新探索,实现了与欧洲市场的首次直接连接。

一方面,让中国境内上市公司有机会进入全球化资本市场进行融资,为境内上市企业融资开辟了新通道;同样,英国的上市公司能够有机会获得中国投资者的融资。另一方面,两国投资者都可以在自己“家门口”直接投资对方市场上企业,节省了大量的交易成本,推动两地市场的投资便利,拓宽了投资渠道。

中国人民银行、外汇局5月27日发布《存托凭证跨境资金管理办法》,明确跨境资金流动和汇兑管理等相关政策。这不仅为沪伦通提供了基础性制度保障,更是作为制度供给,为将来开展此类境内外资本市场互联互通创造了条件。更多的市场双向联动值得期待。

差异化金融服务将更加丰富

3月29日,野村东方国际证券有限公司获得核准设立。其中野村控股株式会社持股比例达到51%。新公司将未来业务目标定位在中国的财富管理市场。

“在中国,大家现在已经不满足于存款,而是寻求更多的投资机会,并为退休后的生活进行理财规划,所以现在有很多证券公司以及金融机构都在进入财富管理领域。”野村控股亚洲(除日本外)执行主席及中国委员会主席饭山俊康说。

金融业本质上就是竞争性服务行业,金融要把为实体经济服务作为出发点和落脚点,更好满足投资者和实体经济多样化的金融需求。

如同野村证券一样,外资金融机构更多地选择了提供差异化、个性化金融服务,提



80岁纺织厂变身文创园

7月2日,游客在云纺文创园的一家动漫商店内参观。

当日,位于昆明的云纺文化创意产业园内,经过全新定位和规划的集音乐、美术、爱情、科技、阅读、历史的六大文创主题已初具

规模,吸引民众前来参观和消费。云纺集团前身是1937年建成的云南纺织厂,目前其主营纺织品仍在生产,并成功创新开拓了云纺商业区,成为远近闻名的综合商场。

任东振/中新社

利用信息化技术对失信行为早发现、早提醒、早处置

新疆强化企业信用监管

本报讯(记者吴锋思)由于失信行为被联合惩戒,日前新疆一家电气设备公司的股东老李不但不能担任企业的法定代表人,办理银行贷款被暂停,而且长期合作的单位也不愿意续签合同。

近几年,新疆维吾尔自治区采取各种措施,强化企业信用监管。探索以信用约束为核心的事中事后监管机制,建立权威、统一、可查询的联合惩戒备忘录,对失信企业和失信被执行人实施信用监管、协同监管和联合惩戒。推进“互联网+监管”,依托国家企业信用信息公示系统(新疆),利用信息化技术对失信行为早发现、早提醒、早处置,提高信用监管的及时性、精准性、有效性。

截至目前,在国家企业信用信息公示系统(新疆)共归集政府部门行政许可信息11730.61万条,行政处罚信息11.58万条。信

息被纳入联合惩戒备忘录,在失信企业、失信被执行人办理相关业务时以弹窗的方式进行限制提醒,提示信息产生机构、限制原因、限制措施和限制时限。

据悉,对于失信被执行人,自治区从行业准入、担任重要职务、设立金融类机构、享受优惠政策等多方面进行限制,从而构建“一处失信、处处受限”的信用惩戒格局,让失信者寸步难行。此外,自治区市场监管部门还积极探索审慎包容的企业信用机制,帮助“知错能改”的企业修复信用。目前,已经有300多家符合条件的企业被移出了严重违法失信企业名单,重塑信用。

本报实习生 刘小燕

6月18日,主体已经完工的重庆武隆大河沟水库被平整的大坝静静等待7月投入运行。投入运营后,这座水库将为周边4个村6300人及当地度假区数万游客供水,直接带动周边500多个贫困户脱贫致富,沿线受益产业有望新增5000个就业岗位。

大河沟水库工程是水利部对口帮扶重庆武隆脱贫攻坚规划的11座小型水库建设项目之一。自2016年开始新一轮定点帮扶以来,水利部为武隆量身定制帮扶“八大工程”。全区新建或改建场(集)镇供水工程12处,建设蓄水池1924个,巩固提升24.23万人饮水安全,贫困村自来水入户率达100%。一系列水利工程不仅解决了当地喀斯特地貌带来的地表蓄水难题,同时带动当地产业发展,让曾经的“天坑”“漏斗”变成了致富的“金碗”。

从“靠天吃水”到用水不愁

4年前,吕生伦从没有想过可以喝到直接从水管流出的自来水。吕生伦所在的武隆明星村,深处武陵山和大娄山结合部,村民以前的生活生产用水几乎全部来自雨水。

在雨季,吕生伦需要挑着水桶外出两三公里找到水,然后挑回家储存在楼顶。旱季用水则更为困难,前两年大旱,吕生伦每次外出找水都要40分钟,还难以保证水质。

而现在,周边新建的核桃水厂一下子解决了当地两个镇1.3万人和1.8万头牲畜的饮

量身定制“八大工程”,巩固提升24.23万人饮水安全,当地产业发展有了“源头活水”

水利扶贫助武隆“天坑”变“金碗”

“种菜能手”没了用水之忧

6月18日上午,武隆双河镇木根村下起了小雨,王合兴正冒雨查看他的蔬菜种植园。2008年,作为“种菜能手”,王合兴从湖北宜昌长阳县被邀请到武隆区进行蔬菜种植示范指导,一待就是11年。但刚开始,王合兴却是“英雄无用武之地”。

“我刚来的时候这里很缺水,因为重庆的地质条件是西南地区典型的喀斯特地貌,地下有很多溶洞,蔬菜种植用水都要自己去挖,再接水管运输。”回想起刚到武隆时的情景,王合兴印象最深的就是缺水,这极大限制了他的蔬菜种植规模。

2012年,在水利部门的支持下,双河镇建设完成两个大型水库,调控水量达到8万立方米,王合兴终于有机会尝试他期待已久的高山蔬菜种植。现在,他的蔬菜种植面积已经达到4800多亩。

对于武隆区双河镇的水利建设,王合兴颇有感触:“蔬菜产业能够发展首先在于水利设施和配套交通等基础设施越来越完善,每

年4到11月的种植期,每亩用水80立方米完全可以得到保障。”

有了充足的供水保障,高山蔬菜产业发展蒸蒸日上,为周边农户特别是贫困户提供了良好的就业机会和增收的途径。一方面,周边农户通过土地流转等多种方式与种植基地合作,获得租地收入;另一方面,农户自己也可以在基地务工,一边拿工资一边学技术。为了更好地支持当地产业发展,在水利部及各成员单位的支持下,武隆组织开展了贫困村党支部书记和创业致富带头人培训。通过产业帮扶捐赠资金的支持,武隆还开展了家政、挖掘机操作与维修等技能培训,贫困群体致富能力显著增强。

山坪塘映出青山绿水

如今在武隆区,除了水库水户,还有每隔数公里就能看见的大小不一的圆形“山坪塘”,它们宛如一面面镜子,倒映着武隆山水的宝藏。而这也催生了武隆旅游产业、牲畜养殖和蔬菜种植的蓬勃发展。

近年来,在当地水利扶贫系列工程中,



五彩斑斓海盐田

7月3日拍摄的大清河盐场(无人机拍摄)。

从空中俯瞰河北省唐山市海港经济开发区大清河盐场,不同浓度的盐池呈现不同的色彩,犹如大地上的巨型调色板。

新华社记者 杨世尧摄

国家出台10项措施 加快提升通关便利化水平

新华社北京7月3日电(记者陈炜伟)近日召开的国务院常务会议决定进一步推进通关便利化,持续优化口岸营商环境。海关总署副署长胡伟3日介绍,海关总署会同10个相关部门深入研究政策,细化措施,近日联合印发关于加快提升通关便利化水平的通知,共提出10项具体措施。

胡伟当日在国务院政策例行吹风会上介绍,这10项具体措施主要着眼进一步简化单证、进一步优化流程提高通关效率、进一步提升口岸信息化水平、进一步降低口岸收费4个方面。

在简化单证方面,胡伟介绍,目前,进出口环节需要监管的证件从原来的86种减少到46种。这46种证件中,除4种证件有保密特殊需要,不能联网以外,其他42种都已实现联网核查,自动比对。到今年年底,除了有保密需要的证件外,进出口环节监管证件有望实现全面网上申报、网上办理。

在提高通关效率方面,胡伟说,2019年8月31日前,海关总署将启动实施进口概要申报、完整申报的“两步申报”通关模式改革试点;中国银保监会、海关总署将进一步扩大关税保证保险试点的保险公司范围。

在提升口岸信息化水平方面,胡伟介绍,海关总署将会同有关部门继续深化国际贸易“单一窗口”建设,加快与民航、港口、铁路等行业机构合作对接,为市场主体提供全程“一站式”通关物流信息服务;2019年底前,主要业务应用率达到100%,其他业务应用率全面提升。

在降低口岸收费方面,胡伟说,今年9月30日前,交通运输部、商务部将对主要国际班轮运输公司、国际货代公司进行引导督促,切实落实降费措施,增强进出口企业获得感;国家市场监督管理总局将开展进出口环节收费专项督查,依法查处违法违规收费行为,对涉嫌垄断的口岸经营服务单位和企业进行调查。

