

部分未经查实的投诉内容直接对外发布，屡遭投诉的电商却被列为优质商家

为消费者维权的第三方投诉平台缘何反遭“投诉”？

有电商负责人表示，个别平台可能选择性曝光商家，甚至借机牟利

本报记者 刘兵

随着网购成为消费者生活的一部分，相关消费纠纷日益增多。近年来，第三方投诉平台应运而生，越来越多的消费者选择通过第三方投诉平台投诉维权。

然而，《工人日报》记者连日调查发现，在第三方投诉平台投诉维权数量持续增加的背后，也存在不少恶意投诉、虚假投诉的情况，甚至出现借投诉牟利等现象。导致不少合法经营的商家名誉受损，经由网络发酵后，面临的社会压力较大。此外，一些屡次被投诉却得不到有效解决、涉嫌卖假货的商家却被投诉平台认定为提供优质服务的商家。为此，不少消费者和商家都表达了对一些第三方投诉平台的不满，相关内容也见诸媒体报道，引发关注。

投诉内容未转给商家直接对外发布

黑猫投诉是新浪旗下的消费者服务平台，其网站显示，截至2020年7月底，该平台累计收到消费者有效投诉236万余件，7月有效投诉近18万件。

一家电商企业的负责人邵健（化名）对记

者表示，用户向黑猫投诉反映的情况，没有直接转给他们。当他们看到的时候，不少投诉内容已被直接转为新闻，并被其他微信公众号、网络平台转发。

记者随后浏览新浪网发现，在其湖北·资讯栏目中，有一条新闻：“网友投诉大河票务网：演唱会门票无法退款”。投诉者称，年初在大河票务网站上购买了两张刘德华武汉巡回演唱会的门票，但由于疫情影响，演唱会取消。在该票务网站上发起退款，半年多都没收到钱，也联系不上客服。

此类以消费者投诉单作为新闻的，在新浪微博上也能看到。

对此，中国政法大学教授陈忠云说，用户投诉单被直接转为新闻发布是欠妥的，因为该投诉可能是恶意或者虚假的。把投诉情况查实之后，再作为新闻发布更为稳妥。如果新闻发布后，引起较大的社会反响，但最后却被确认为恶意投诉，将引起不良后果。商家在这个过程中要处理舆情危机，企业名誉也会遭受损害。一些自媒体、公众号，为博人眼球，往往喜欢转发此类新闻，并夸大其词。

记者了解到，网络投诉确实存在虚假情

况。7月13日，滴滴顺风车发布的报告显示，自去年11月20日恢复试运行以来，共收到用户关于车内纠纷的安全投诉216起，其中45%为虚假投诉。

一些商家深谙红黑榜的“套路”

黑猫投诉在每周、每月、每个季度都进行排名并公布红黑榜名单。红榜是对投诉有效处理的优质商家排名，黑榜是对不负责任商家的排名。红黑榜的排名，主要是通过“有效投诉量”“回复量+确认完成量”“响应时间”“初始分配时间”等多个维度的影响因子来划分得出的。

黑猫投诉平台称，红黑榜一方面可以为广大消费者提供数据参考，另一方面也是对提供优质服务企业的褒奖、对不负责任商家的曝光。

记者调查发现，有的企业屡屡被消费者举报投诉，而且问题得不到处理，却认定为优质商家，进入红榜，这令一些消费者颇为不满。

家住北京朝阳区的邵晶（化名）对记者表示，在某电商购物的时候商家承诺24小时内发货，但购物5天后仍不发货，最后突然给她

退款，还扣了10元。邵晶于是在黑猫平台发起投诉，没有得到任何回复。但过了一段时间，投诉的状态显示“已完成”。

记者在网络上还查到不少关于该电商不处理投诉的内容，但该电商却仍位于红榜中。

对此，北京德和衡律师事务所律师王晓明表示，有些商家深谙第三方投诉平台的“套路”。只要态度积极地回复一句模板上的话，赌定投诉的用户对投诉平台失望，不再上来跟进回复，过一段时间后投诉状态就算“已完成”，然后就能离红榜更进一步了。

有电商负责人对记者表示，虽然大部分第三方投诉平台都号称“公平、公正、不盈利”，但其平台的背景，又往往可能导致选择性地曝光商家，甚至可能出现借机牟利的情况。

王晓明认为，第三方投诉平台确实起到了一定的监督作用，也维护了不少消费者的合法权益。但各平台资质不一，又有制度上的漏洞，这亟待有关部门加以规范。第三方投诉平台若存在违法违规行为，企业经营人员及消费者可以依法举报。相关部门要在保护消费者合法权益的基础上，进一步规范第三方投诉平台的运营秩序。



湖北兴山免费漂流引客来

8月8日，安全救生员在朝天吼漂流景区矫正橡皮筏漂流航向。

近日，湖北A级景区对全国游客免门票开放，兴山县朝天吼漂流景区的免费漂流项目吸引不少游客。景区采取错峰调配，高密度增派安全救生员等措施，保障漂流体验安全舒适。

新华社记者 杜华举 摄

将产品注册与生产许可“松绑”

吉林正式实施医疗器械注册人制度

本报讯（记者柳姗姗 彭冰）近日，《吉林省医疗器械注册人制度试点工作方案》（以下简称《方案》）正式印发实施。《方案》将产品注册和生产许可相分离，注册人自身无须设置生产厂地，可以委托具有相应资质和生产能力的企业生产样品和获准注册的产品，这对优化资源配置、促进创新成果转化、降低企业成本具有重要意义。

据介绍，目前，我国现行《医疗器械监督管理条例》实行的是产品注册和生产许可相“捆绑”的管理模式。也就是说，产品上市必须同时取得产品注册和生产许可。在这种“捆绑”的管理模式下，医疗器械申请人必须先投资建厂，才有资格申请产品注册和生产许可，才可以合法生产及委托生产。然而对于科研创新企业，前期生产厂房建设投资过大，严重影响了企业创新的积极性和产品上市的速度，在一定程度上也导致了重复建设、资金浪费、设备闲置和产能过剩等问题。

医疗器械注册人制度是一项同国际接轨的先进管理模式，将产品注册与生产许可“松绑”，上市许可和生产许可相互独立，注册人不必自己投资建厂，可以将产品委托给有资质和生产能力的企业生产。

按照《方案》规定，吉林省内的科研机构、企业可以成为医疗器械申请人，申请医疗器械产品注册。申请人取得医疗器械注册证的，成为医疗器械注册人。注册人以自己名义把产品推向市场，并对产品全生命周期质量承担相应法律责任。

乌鲁木齐严打哄抬民生消费品价格违法行为

本报讯（记者吴锋思）“本轮疫情发生以来，我们迅速启动群众生活必需品价格监管机制，整合市、区两级执法力量，主要采取四项措施，确保生活必需品市场价格稳定。”乌鲁木齐市市场监督管理局副局长钟美文近日表示。

据悉，乌鲁木齐设立了消费者维权快速便捷解决通道，通过12315消费维权热线和12345市长专线即时接办百姓投诉。同时，下发了《关于集中开展对民生消费品哄抬物价违法行为严打的通知》（以下简称《通知》），整合市、区两级执法力量，严厉打击价格违法行为。

《通知》要求，严查批发市场、连锁超市的涨价行为，特别是批发市场要严查严管，发现一起查处一起，从源头上做好物价上涨防控工作；对居民小区内部及附近的蔬菜副食店，进一步加大日常监管力度，严格要求经营者执行明码标价制度，发现经营者有不执行明码标价制度等违法行为要及时立案查处。经营者要将进销差价率严格控制在35%以下，各区（县）市场监管局对出现的违法行为要及时立案查处。

据乌鲁木齐市市场监督管理局统计，从7月17日至8月5日，该局共立案374件，其中价格类案件338件。目前，已结案156件，罚没款约56万元，有力打击了哄抬物价等扰乱市场经济秩序的行为。“下一步，我们将紧盯群众投诉举报、舆情反映和社会曝光，继续加大价格执法力度，切实回应群众诉求。希望广大经营者严格遵守法律法规，自觉履行主体责任，做到诚信守法经营，维护市场价格秩序，切实承担社会责任。”钟美文表示。

监测显示，目前，该市蔬菜等40种生活必需品价格总体平稳下降。



太焦铁路河南段与山西段顺利“牵手”

近日，由中铁七局参建的太焦铁路河南段全线铺轨完成，在太行山下与山西段“牵手”成功。至此，太焦铁路轨道铺设全部完成，为下一步太焦铁路进入轨道精调及静态验收奠定了基础。

太焦铁路是国家规划建设的“八纵八横”高速铁路网及河南省规划的“米”字形铁路网的重要组成部分，计划今年建成通车。太焦铁路轨道全长358.8公里，其中山西段境内325.4公里、河南段境内33.4公里。

本报记者 廖嘉熙 本报通讯员 张军 摄

9月到服贸会“微缩5G世界”体验智联时代

本报讯（记者杜鑫）在“5G生活”区域体验智慧家电、健康监测、智慧教育等智慧服务；在“5G乐园”区域直观感受新体验、新娱乐；在“5G新消费”区域感受5G时代的新消费模式；在“5G新城市”区域体验智慧政务、智慧社区等新的城市服务；在“5G智行”区域看代客泊车、自动驾驶演示……

拟于9月上旬在京举办的2020年中国国际服务贸易交易会（以下简称服贸会）创新设置了5G通信服务专题展区。北京市

经济和信息化局电子处处长王德8月8日在新闻通气会上介绍，该展区的展览形式打破了传统模式，以应用场景为特征，以人们的生活、工作轨迹为线索，将打造实景互动展示空间，注重身临其境的5G真实体验和沉浸式参与感，使参观者在近2000平方米的“微缩5G世界”里，全方位体验5G智联时代。

2020年服贸会主题是“全球服务，互惠共享”，将采用“线上线下相结合”方式，举办全

球服务贸易峰会、高峰论坛、行业大会和专业论坛、洽谈边会活动、展览展示、成果发布、配套活动等7类活动。作为8个行业专题之一，5G通信服务专题以“5G智惠新服务 5G引领新贸易”为主题。

服贸会是中国服务业对外开放的重要窗口，同进博会、广交会一起成为中国对外开放三大展会平台。产业链将全力参与5G展区。在这里，参观者可以看到中国移动展示的云化服务下的人与AI游戏比赛、16路在

线直播、4K/8K高清直播、居家AI健身生活新场景、AR和家固话沟通新方式等；也可以看到中国联通展示的VR试衣新模式等；还能看到北汽集团展示的智能网联汽车领域的最新技术成果……

值得一提的是，截至目前，5G通信服务专题展区国际化程度已达40%，各板块国内龙头企业将联合日本、韩国、美国、泰国、印尼、奥地利等国际企业和国际运营商共同展现。

服贸会的参展者和参观者还可以到场馆外感受北京的5G发展。据王德介绍，北京正在努力加快5G等新型基础设施建设。截至7月底，北京5G基站超过2.4万个，计划年底累计超过3万个，实现五环内和北京城市副中心室外连续覆盖，五环外重点区域、典型应用场景精准覆盖。

网课平台“埋雷”，如何守护未成年人网络安全？

G 经济观察

本报记者 杨召奎

受疫情影响，今年春天多地大中小学开学推迟，教学活动改至线上，推动在线教育用户规模快速增长。学习教育类网站平台本应抓住发展机遇，专心为广大学生提供丰富的课程、题库等教学资源，制订个性化的学习方案等，方便他们在线学习。然而，有的网站平台却动起了“歪主意”，利用网课推广网游、交友信息，甚至散布色情、暴力、诈骗信息，危害广大大学生特别是未成年人身心健康。

上周，国家网信办在前期处置“学而思网校”APP基础上，又依法查处了一批影响恶劣的网站平台。其中，7家网站平台网课学习频道推导向不良信息，故意利用色

情低俗、暴力恐怖等有害内容引流，涉及百度APP“轻松学”频道、网易APP“易起上课”频道、哔哩哔哩网及其APP“校园学习”频道、爱奇艺“教育”频道等。

此外，“超星学通”APP、“纸条”APP、“小肚皮”APP等3款青少年常用学习教育类APP中也存在导向不良、色情低俗等有害信息以及游戏直播等与学习无关内容。

从以上通报内容不难看出，一些学习教育类网站平台毫无主体责任意识，为了流量和利益，置未成年人的身心健康于不顾，什么项目更赚钱，就放什么进去，根本不考虑这些东西是否适合学生。难怪一些网友指责一些网站平台借网课之名，行色情、游戏吸粉、引流之实。

除了上述学习教育类网站平台之外，360浏览器（含360安全卫士、360桌面）、搜狗浏览器（含搜狗输入法）等6家平台13款常用软件工具在青少年上网课时频繁弹出，

甚至弹窗推送低俗色情内容，严重干扰青少年上网课。

弹窗广告作为一种以弹窗的形式对用户进行强制性营销的手段，一直饱受争议。在今年全国两会上，全国政协委员、河南科技大学副校长魏世忠就对记者表示，疫情期间，孩子们以上网课为主，如果在上网课时页面出现不雅弹窗内容，不仅会影响其学习，也会对孩子们身心健康产生不良影响。

有专家指出，正处于价值观形成关键时期的未成年人普遍心智尚未成熟、社会经验不足、辨识与自控能力较弱，但模仿学习能力强。网络不良信息所宣扬的错误导向会引起未成年人的猎奇心理与模仿行为，影响未成年人的价值判断，甚至诱发未成年人误入歧途而走上违法犯罪道路。

因此，在在线教育风起云涌的今天，守护未成年人的网络安全，着实是至关重要的

一环。学习教育类网站平台理应担负起一份责任，明确底线红线，给网课留一片净土，切莫再“埋雷”了。有关部门也应对利用网课损害未成年人合法权益的不法行为采取“零容忍”的态度，加大执法处罚力度。

记者注意到，中央网信办、教育部启动了为期2个月的涉未成年人网课平台专项整治。此次整治内容包括：开设未成年人网课的各类网站平台，必须切实承担信息内容管理主体责任；加强网课页面周边生态管理，不得出现危害未成年人身心健康的内容；不得利用弹窗诱导点击不适宜未成年人的页面；不得推送与学习无关的广告信息；不得利用公益性网课谋取商业利益等。

希望通过专项整治，各大网站平台能够积极履行社会责任，成为广大未成年人获取知识、健康成长的好伙伴、好帮手。