

《全国部分消协组织2020年比较试验汇总分析报告》显示——

# 线上采样商品不达标率明显高于线下

本报记者 杨召奎

3月12日,由中国法学会消费者权益保护法研究会、北京阳光消费大数据研究院主办的第四届“315”互联网消费论坛在京举行。论坛上发布的《全国部分消协组织2020年比较试验汇总分析报告》显示,线上采样商品不达标率明显高于线下商品。

“目前线上商品主要依赖电商平台销售,平台内商品不达标率高,说明平台对平台内经营者依法合规经营的监督存在不足,未能切实有效地履行平台义务与主体责任。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说。

**淘宝天猫、京东商城等采样不达标率超三成**

据统计,中国消费者协会以及北京、上海、深圳等消协组织2020年发布了22次标注样本来源的比较试验结果,涉及测试商品

样品1191件。其中,达到国家或行业有关标准的759件,达标率为63.73%;没有达到有关标准的432件,不达标率为36.27%。

统计数据显示,线下采样主要来自各地的商场、超市及有关实体市场等,而线上采样主要来自淘宝天猫、京东、拼多多、苏宁易购、唯品会、小米有品、小红书、网易严选、抖音等电商平台,线上采样商品不达标率明显高于线下商品。线上采样832件,不达标的322件,不达标率为38.70%;线下采样359件,不达标的110件,不达标率30.64%。这说明线上采样商品的不达标率明显高于线下商品。

统计数据显示,在832件线上采样商品中,达标的只有510件,仅占61.30%;不达标的322件,占比38.70%。其中,淘宝天猫采样207件,不达标73件,不达标率35.27%;京东商城采样173件,不达标56件,不达标率32.37%;小米有品采样23件,不达标8件,不达标率34.78%;小红书采样14件,不达标4件,不达标率28.57%;1号店采样10件,不达

标4件,不达标率40%。

**应让平台承担与其获利相称的责任和义务**

针对线上采样商品不达标率较高问题,中国法学会消费者权益保护法研究会会长何山表示,网络商品不达标率较高,主要是电商平台的责任太轻。网络商品的销售商家地域很广,消费者遇到问题找销售商家维权的成本很高,平台一般只要提供商家联系方式就可以规避责任。因此,应该继续加大平台的责任划分,对于明知或应知平台内销售假冒伪劣行为的,平台不仅应该承担连带责任,而且消费者可以依据消法要求惩罚性赔偿,让平台承担与其地位或获利相称的责任和义务。

陈音江表示,平台内销售商品不达标率较高,说明平台内商品质量问题相对较多,可能在规则制订或日常管理等方面存在漏洞和短板,或者存在把关不严、管理不力、责任不强等问题。

“平台需要增强法律和责任意识,诚信守法经营,采取有效措施遏制平台内的销售假冒伪劣行为,自觉维护消费者合法权益和公平竞争市场秩序。”陈音江说。

中国消费者协会律师团成员、北京中闻律师事务所律师李斌也表示,平台应当依法履行对平台内经营者主体资格和经营资质的审核义务,强化平台治理,利用技术手段对平台内经营者的经营活动进行动态监督。如果发现商品质量存在问题,应及时采取相关措施予以制止。

“有关部门应当加大日常监管和专项治理力度,及时发现和纠正各种线上销售假冒伪劣行为,并向社会公开曝光;对跨区域网络案件加大查办协调力度,加强信息互换、执法互助,形成监管合力;加强信用监管,根据平台信用等级和风险类型,实施差异化监管,对风险较高、信用较差的平台或商家加大检查频次和力度。”中国政法大学民商经济法学院教授孙颖说。



**集中销毁假冒伪劣商品**

3月14日,江苏省海安市市场监督管理局对查处的价值近百万元的假冒伪劣名酒、食

品、生活用品等进行集中销毁,打击违法经营活动,保护消费者权益。 翟慧勇 摄/人民图片

破解预付式消费充值后退费难、服务差等难题

## “契约式消费”模式受关注

**本报讯** (记者刘友婷 杨召奎)3月11日,深圳市消委会、深圳市品质消费研究院针对“预付式消费安全”问题举办专题研讨会。会上,深圳市健身协会、美容行业协会等13大行业协会联合乐信等企业宣布,将共同制定国内首个《预付式消费安全》团体标准,其中,以约惠为代表的“契约式消费”等新业态模式备受关注,或将纳入标准中。

当前,预付式消费在为商家和消费者带来实惠方便的同时,也频频引发纠纷。2020年全年,深圳市消委会收到超过28000宗消费投诉,涉及预付式消费的投诉占比达90%以上。预付式消费存在的问题包括充值后拒绝退费、充值后服务质量差、虚假宣传、不开发票不提供售后服务与失联跑路等。

深圳市品质消费研究院副院长陈列新认为,解决预付式消费难题,需要完善法规、加强执法,但要从根本上解决预付式消费难题,还需要商家转变经营方式,积极探索多元化营销手段,破除对预付式消费的路径依赖。

“预付式消费对商家最大的诱惑在于能够带来现金流,但通过创新营销方式获得增量客源,也能够间接带动现金流,并且更稳定和可持续。”陈列新说。

所谓契约式消费,就是用户与商户约定在一定时间内消费达到一定次数,每次消费时都可以享受单次优惠价,不需要预付充值,退出也较为自由,用户取消约定只需退还优惠差额。目前,在深圳,中航健身会、美格斯健身、真功夫、金逸影城等连锁品牌引入乐信旗下的产品约惠。

深圳美格斯健身工作室的运营工作人

员Annie表示,预付式消费频频出问题降低了消费者对健身行业的信任度,让中小健身房经营压力倍增,而约惠的引入能缓解消费者对大额储值的担忧,“约惠作为一个第三方,与消费者签订协议,类似于电子合同。在初始阶段消费者对我们并没有信任,约惠帮我们建立起彼此的信任和黏性。”

对于消费者而言,在可支配收入有限的情况下避免大额储值,契约式消费能有效减轻消费者的资金压力。在深圳工作的王女士表示:“之前在健身房办卡之后经常忘了去,所以比起办卡我更喜欢约惠这种消费方式,去一次付一次钱,也能享受低价,约定次数也可督促我锻炼,而且不担心商家跑路等。”

“作为一种创新消费模式,契约式消费打破了消费关系的不平等,通过引入第三方平台保障消费者权益,也能在一定程度上避免后续消费纠纷的发生。”陈列新说。

夸大商品功效,销量刷单造假,销售假冒伪劣商品……

## 直播购物乱象频现 有待进一步规范

**本报讯** (记者柳娜娜)吉林省消费者协会日前发布的《网络直播购物消费者满意度调查报告》(以下简称《报告》)显示,网络直播购物存在夸大商品功效和虚报价格、刷粉丝流量、销量刷单造假、商品货不对板、销售假冒伪劣商品等问题,亟待整治。

1月13日到3月1日,吉林省消费者协会对1500名消费者进行调查,并选择了“购物电商平台+直播”和“娱乐社交平台+直播”两类平台作为调查对象。调查显示,直播购物的多个环节中,消费者满意度最高的是支付环节,为78.3分,满意度最低的是商品质量认知环节,为70.1分。遇到消费维权问题并进行投诉的仅占27.2%,10.3%遇到过但没有进行投诉,有17.6%的消费者认为投诉也没有什么用。被认为问题最多的是假货太多和无法真实体验产品,占35.8%;其次是诱导刺激虚假宣传现象严重,占35.5%;物流配送慢占30.9%。

《报告》显示,消费者对直播电商购物满意度不高的原因主要是推介宣传不实、销售商品不真、售后服务不到位、维护权益有瓶颈。其中,在推介宣传不实方面,一是存在夸大商品功效和虚报价格、大量使用极限词等违规宣传问题;二是采用直播刷粉丝流量、销量刷单造假、“杀维”、虚假评价等手段误导消费者;销售商品不真主要是商品货不对板、假冒伪劣、捆绑兜售“三无”产品。

吉林省消协秘书长周文军表示,规范直播购物行业,要不断完善相关法律法规,进一步明确直播电商平台、经营者与主播的责任界定划分、尺度适用性等问题。同时,加强法律理论研究,界定网络主播行为属性及主体法律地位等问题。

此外,周文军还建议,界定监管职责,净化网络消费环境,强化主体责任,规范经营行为。明确政府相关职能部门监管职能,做好事前、事中、事后监管覆盖,严厉打击各种不正当竞争行为、各类诱导交易、虚假交易、规避安全监管的私下交易行为,引导消费者树立科学理性的消费观念和安全健康的消费习惯。

**关注“315” 守护消费安全**

## 让消费维权渠道更畅通投诉更管用

本报记者 杨召奎

又是一年“315”。最近这几天,消费者权益保障问题引发媒体广泛关注,一些企业和行业的乱象也被集中曝光。

消费者权益保障问题被重视是好事,但这也说明,侵犯消费者权益的现象仍大量存在,消费者维权难的困境仍有待改善。

从中国消费者协会以及各地消协组织发布的2020年消费投诉情况来看,去年消费投诉热点呈现新变化。既有因疫情引发的新热点,比如卫生防疫用品投诉短期集中爆发、机票酒店退订难等,又有直播带货、在线教育、

社区团购等新业态、新模式带来的新问题,还有久诉不绝的传统消费维权难点,比如预付式消费退款难、房屋装修套路多等。

这些问题的发生,有的是企业为了获取更大利益,不惜触犯法律法规;有的是企业打法律和政策的擦边球,“耍小聪明”;还有的是一些企业以模式创新之名行违法违规之实,使侵权行为更具“隐蔽性”……

新旧问题叠加,加上企业钻法律空子,这让消费者的维权之路更加难走。消费者维权难并非小事,会使消费者权益受损,影响他们的消费信心。

中国消费者协会此前进行的一项调查显示,消费者维权难,维权渠道不畅是主

因。由于渠道不畅、维权效率低,一些消费者觉得太麻烦、不想浪费时间,不得不放弃维权。而如果一些无良商家在消费者维权后没有得到相应的惩戒、处罚等,他们可能会更加嚣张,导致违法违规行为屡禁不绝,最终可能破坏良好的消费环境。

消费者天天在消费,维权不能指望一个“315”。这就需要有关部门建立线上线下一体化的消费维权渠道,提升消费纠纷解决效率,降低消费者维权等待时间;对于消费者投诉后经查证属实的各类违法违规行为要敢于亮剑、严格执法,让违法违规者得不偿失;研究建立及时有效的救济补偿机制,堵住不良商家“一拖二赖三不管”的漏洞;加快

推进消费投诉公示制度,解决企业“不怕投诉怕公示”的难题。总之,要让消费维权渠道更畅通、投诉更管用。

企业也应认识到,随着消费者维权意识的提高以及各类消费投诉平台的出现、媒体的介入,侵犯消费者的成本会越来越高。与其琢磨怎么钻法律空子,倒不如改善产品质量和服务水平,用实力赢得消费者的青睐。

当前,扩大消费已成对冲疫情影响的重要着力点之一。做好消费者权益保护工作,畅通消费维权渠道,让投诉更管用,不只是帮消费者挽回损失、讨回公道,更是为了消除后顾之忧、提高消费信心、改善和优化消费环境,更好地提振消费、促进消费扩容提质。



**海南自贸港重点园区路网建设忙**

3月14日,工人在海南文昌国际航天城起步区路网工程项目建设工地施工。

近日,在海南文昌国际航天城起步区路网工程项目工地,工人们加紧施工。该项目将新建7条主干道。项目完工后,将完善沿线道路交通系统和市政基础设施,推进海南自贸港重点园区——海南文昌国际航天城建设。目前,项目正在进行路基、桥梁和地下管网施工。

新华社记者 蒲晓旭 摄

## 去年我国共完成造林677万公顷

**本报讯** (记者王冬梅)全国绿化委员会办公室3月11日发布的《2020年中国国土绿化状况公报》(以下简称《公报》)显示,全国完成造林677万公顷、森林抚育837万公顷、种草改良草原283万公顷、防沙治沙209.6万公顷。

《公报》显示,在防疫条件下,大规模国土绿化行动有序推进,天保工程完成建设任务24.6万公顷,退耕还林还草、退牧还草工程分别完成建设任务82.7万公顷和168.5万公顷,三北工程完成营造林47.4万公顷,石漠化综合治理工程完成营造林24.7万公顷。城乡绿化美化统筹推进,开展国家森林城市建设的城市达441个,城市人均公园绿地面积达14.8平方米。建成绿道近8万公里,新增公路绿化里程18万公里,铁路绿化里程4933公里,95%以上村庄开展了清洁行动。草原、湿地保护修复得到加强,防沙治沙工作扎实推进。启动首批国家草原自然公园试点建设39处,覆盖11省(区)14.7万公顷草原。湿地保护率达50%以上。全国沙化土地封禁保护区面积扩大到177.17万公顷。

《公报》指出,我国积极主动参与全球生态治理。全国森林植被碳储量91.86亿吨,如期完成我国政府对外承诺的2020年森林面积、森林蓄积量“双增”目标,研究编制了《实现2030年森林蓄积量目标实施方案》,积极履行国际公约,推动与东盟、中东欧、东北亚、上合组织等林草区域合作。

追求品质,对价格敏感度更高

## 旅游消费需要读懂“她”

**本报讯** (记者李国)今年37岁的重庆姑娘张欣然结婚6年,每一次的家庭旅行几乎都在她的计划下进行。“从选定酒店、预订航班,到在目的地的行程,几乎都是我在做。”她说。同程研究院日前发布的一项在线调研数据显示,71%的居民家庭旅游度假消费决策是由妻子做出的,女性俨然已经成为影响4亿多个家庭年度旅行消费的最终决策者。

事实上,随着女性收入水平和社会地位的同步提升,“她经济”越来越受关注,女性在各个细分领域的经济影响力快速提高。在一个家庭的出游规划中,女性的主导地位日渐凸显。

和张欣然不同的是,80后的林蕾还没有成家。“在去年之前,我每年至少安排两次旅游。”她称,因为大部分时间是独自旅行,比较关注的是安全性。此外,对住宿条件也有一定要求。

值得注意的是,随着“新生代”群体的崛起,女性旅行者也正在经历一次消费主力的代际迁移。“80后”成为商旅及休闲度假的绝对消费主力以及最具价值的消费群体,“90后”则是最大的需求增量贡献群体,“00后”正成为新潮流、新消费的引领者。

同程旅行的住宿大数据显示,过去一年中,全国女性旅行者中“80后”占比27.1%，“90后”占比43.8%,二者合并占比高达70.9%。

驴妈妈过去一年的数据则显示,女性游客年龄分布趋于年轻化,也更倾向自由行,预订量占女性总预订量的68%。此外,她们对酒店住宿要求高、旅游消费意愿强、爱打卡拍照美食探店、提早做足功课,这也使得度假型酒店和景点的打包产品成为她们的最爱。

“我几乎都是订的‘早鸟票’,这样会实惠很多。”林蕾表示,当心仪的酒店推出优惠套餐时,也会考虑提前下单。

马蜂窝旅游研究中心负责人冯尧表示,随着女性的经济独立与消费需求的迅速增长,旅游产品也要满足她们的自主性、个性化、品质化需求。

同程旅行的数据显示,在飞机舱位等级偏好方面,女性旅行者选择商务舱的比例较男性低大约35.7%,选择头等舱的比例女性也略低于男性。在住宿酒店类型偏好方面,女性旅行者选择3星、4星及5星酒店的比例略高于男性,选择偏商务的经济连锁酒店的比例略低于男性。尽管相对更偏好星级酒店,但女性在旅途住宿方面的花费仅为610元/人,较男性旅行者的人均住宿花费低22%左右。

**“牙膏”充填井下绿色采煤有新突破**

**本报讯** (记者刘建林 通讯员李彦斌)近日,在山西潞安化工集团高河能源公司,采煤产生的废弃物,如煤矸石、粉煤灰以及劣质土、城市固体垃圾等,在地面加工为牙膏状高浓度浆体后,通过大型充填泵经管道输送到井下,可置换原来采不出的矿产资源。自去年相关设备投入联合试运转以来,高河能源生产效率不断提升,按照目前充填采煤量,每年可消耗矸石约110万吨。

据业内人士介绍,膏体充填开采虽然增加了开采成本,但长远看,经济效益、安全性、环保性都很显著。如在采空区形成充填体支护上覆岩层,有效保护岩层“关键层”实现“地面零沉降”;将岩层破坏限制在可控范围之内,对含水层和地表水形成有效保护,确保“水体零破坏”。