

## 一些人虚构理由投诉服务方获得平台优惠补偿,然后转卖给其他消费者

# 虚假投诉竟然成了“生意”

**本报讯** (记者刘兵)近日,有网友称,在某电商平台上售价3元一张的网约车10元优惠券,是卖家通过虚假投诉网约车司机得到的。这在社交平台上引发热议。有一些消费者表示,曾购买过类似优惠券。虚假投诉能得到优惠券?竟然还成了“生意”?《工人日报》记者对此进行了调查。

北京的小陈有过类似购买网约车优惠券的经历。他告诉记者,偶然的一次机会,看到网络上所谓的“省钱攻略”帖子。商家称,需要登录小陈本人的账号,才能操作取得优惠券。半信半疑的小陈便通过短信验证码,让对方登录了他的账号。

“很快,我就看到有3张10元的优惠券发

下来了,同时还有最近的3张网约车单官方处置投诉的回应结果。这时我才知道,对方是靠借我的号投诉网约车司机,取得这3张优惠券。”小陈说。

记者了解到,部分二手交易平台的商家通过借用或盗用他人滴滴账号信息,以司机迟到、拼友迟到等理由进行虚假投诉,获得滴滴优惠券,并售卖给他人谋利。

针对此类事件,交易平台和滴滴方面均做出了回应,表示正在进一步调查核实。滴滴公司处理客户投诉的一名负责人总结出这样的“套路”:简单来说,就是先拿到买券人的账号并登录,在历史订单里随便选一单投诉,或者直接打车,车到后不上

去,然后找滴滴客服投诉司机,最后获得优惠补偿。

记者浏览一些电商平台发现,除了打车优惠券之外,外卖优惠券也有售。有消费者表示,这些外卖优惠券有的也是靠虚假投诉获得的。

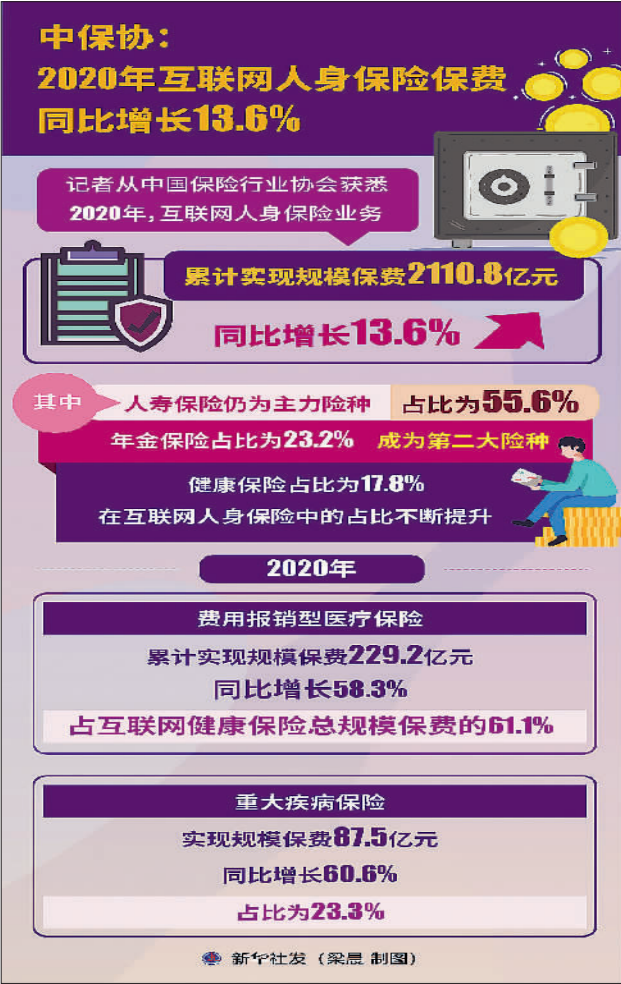
业内人士分析,互联网平台上,用户在购买、享用服务过程中遭受委屈,都可以向该服务方所在的平台进行差评或投诉。部分平台往往会先行处罚相关从业者,再进行后续调查,只求获得顾客满意。但平台规则也可能会被部分别有用心的人加以利用,依靠此道获得非法利益。

在中国政法大学教授陈忠云看来,网络

虚假投诉骗取补偿的行为涉嫌违法,而“差评师”用发差评和删除差评的方式去要求商家付费,已涉嫌敲诈勒索。

对于购买这种优惠券的消费者,北京京师律师事务所律师熊超说,如果乘客明知商家通过虚假投诉来获得优惠券,由此产生的平台损失需要卖家和买家共同承担,卖家和买家都涉嫌欺诈。如果买家事先不知情,那么平台未来如果对买家的“信用分”进行扣罚,卖家需要承担相应责任。

业内人士表示,规范投诉机制,需要相关监管部门、商家和平台形成合力,核实确认服务的具体情节,对通过虚假投诉骗取平台补偿的行为加大打击力度。



## 前两月社零总额同比增长33.8%

**新华社北京3月16日电** (记者王雨箫)记者16日从商务部了解到,今年以来,各级商务主管部门多措并举促消费,消费市场呈现恢复性增长。1至2月,全国社会消费品零售总额6.97万亿元,同比增长33.8%,比2019年同期增长6.4%。

商务部消费促进司负责人介绍,1至2月,商品零售额同比增长30.7%,比2019年同期增长7.7%。春节黄金周期间,一些电商平台绿色健康类商品销售同比增长80%以上;海南离岛免税店销售额超15亿元,比2019年春节翻了一番。

1至2月,全国实物商品网上零售额同比增长30.6%,占社零总额比重为20.7%;全国快递业务量同比增长1倍;餐饮收入同比增长68.9%,恢复至2019年同期的约96%。此外,就地休闲消费活跃,春节期间北京、上海等城市郊区住宿消费额同比增长2倍以上,1至2月电影票房比2019年同期增长超7%。

消费价格也稳中有落。1至2月,居民消费价格同比下降0.3%。生猪生产逐步恢复,储备肉有序投放,猪肉价格高位回落,2月份猪肉价格环比下降3.1%,同比下降14.9%。去年12月以来,商务部会同相关部门组织投放中央储备猪肉14万吨。

商务部消费促进司负责人表示,受疫情影响,流通企业特别是中小微企业经营困难依然较多,居民消费仍受制约,促消费工作还需加力。随着我国疫情防控形势平稳向好,各项政策措施落地见效,预计后期消费市场总体将继续呈恢复性增长态势。

## 《网络交易监督管理办法》出台 规范交易行为压实平台主体责任

**本报北京3月16日电** (记者杨召奎)市场监管总局近日制定出台《网络交易监督管理办法》(以下简称《办法》),自2021年5月1日起施行,原《网络交易管理办法》同时废止。《办法》是贯彻落实电子商务法的重要部门规章,对相关法律法规规定进行细化完善,制定了一系列规范交易行为、加强新业态监管、压实平台主体责任的具体制度规则。

《办法》对当前“社交电商”“直播带货”等网络交易活动中的经营者定位做出了明确规定。网络社交、网络直播等网络服务提供者对经营者同时提供网络经营场所、商品浏览、订单生成、在线支付等网络交易平台服务的,应当依法履行网络交易平台经营者的义务。通过上述网络交易平台开展网络交易活动的经营者,应当依法履行平台内经营者的义务。

《办法》规定了平台应当每半年向住所地省级市场监管部门报送平台内经营者身份信息;平台要对平台内的经营活动建立检查监控制度,并对违法行为及时处置和报告;平台不得干涉平台内经营者的自主经营,不得通过各种手段禁止或者限制平台内经营者自主选择多平台经营、自主选择快递物流等交易辅助服务提供者等。

针对消费者权益保护问题,《办法》要求,经营者不得将搭售商品等选项设定为消费者默认同意,不得将消费者以往交易中选择的选项设定为消费者默认选择;要求自动展期、自动续费服务的经营者应当在消费者接受服务前以及展期、续费前5日,以显著方式提请消费者注意,由消费者自主选择等。

## 上海启动App侵害用户权益专项检测

**据新华社上海3月16日电** (记者陈爱平)你是否遇到过在使用手机应用软件时突然弹出“病毒”“垃圾”“内存严重不足”等“安全提示”?一不留神,一群“清理大师”应用软件就可能相继在你的手机上“安家落户”,并成为高频读取手机信息、高频上传、发布低俗广告甚至诈骗信息等的罪魁祸首。

这些“清理大师”也该清理清理了!记者15日从上海市通信管理局获悉,针对日前被曝出问题的App“超强清理大师”所涉及的上海苏帕科技有限公司,上海市通信管理局已启动调查,并将根据进一步调查取证的结果,依法稳妥处置。同时,上海市通信管理局已启动相关预案,组织技术支撑单位对同类型手机清理软件进行排查检测,对类似问题一并要求整改。

更广泛的App专项治理工作正在上海开展。据悉,上海市通信管理局已于近期部署启动2021年App侵害用户权益专项检测工作。在专项工作中,通信管理部门继续扩充个人信息保护评测专项工作组的数量;对专项评测任务进行标准化规范,重点检测各App应用侵犯用户权益和违法违规事实等深层次问题;以月度为周期,定期组织App应用评测工作,对存在侵害用户权益问题的App出具专业的评估和鉴定报告;进一步强化社会公示和行政执法,对问题评测结果及时公示,加强社会曝光力度。

## 山东首个预付式消费云监管服务平台启动

**本报讯** (记者杨明清 张婧)近日,山东首个预付式消费云监管服务平台在青岛市崂山区启动。该平台将围绕预付式消费事前、事中、事后环节,构建全流程预付式消费监管闭环,形成政府监管、银行托管、商家入驻、消费者监督“四位一体”监管服务模式。后续将引入保险机制,对消费者的预付资金进行进一步保障,最终形成“五位一体”的运营格局。

该平台设立后,消费者通过平台可以提前了解商家的资质、诚信、服务情况,选择自己中意的商家消费,可以随时了解自己预付资金的使用情况,遇到消费纠纷,可以线上与商家和解,或进行线上投诉、线上处理,使消费更明白、更放心。

“平台通过对入驻平台商家主体资格审核,保留部分保证金以及对其经营行为实时预警,监督诚信经营,有利于商家打造经营品牌。”崂山区市场监督管理局局长杜萍说。

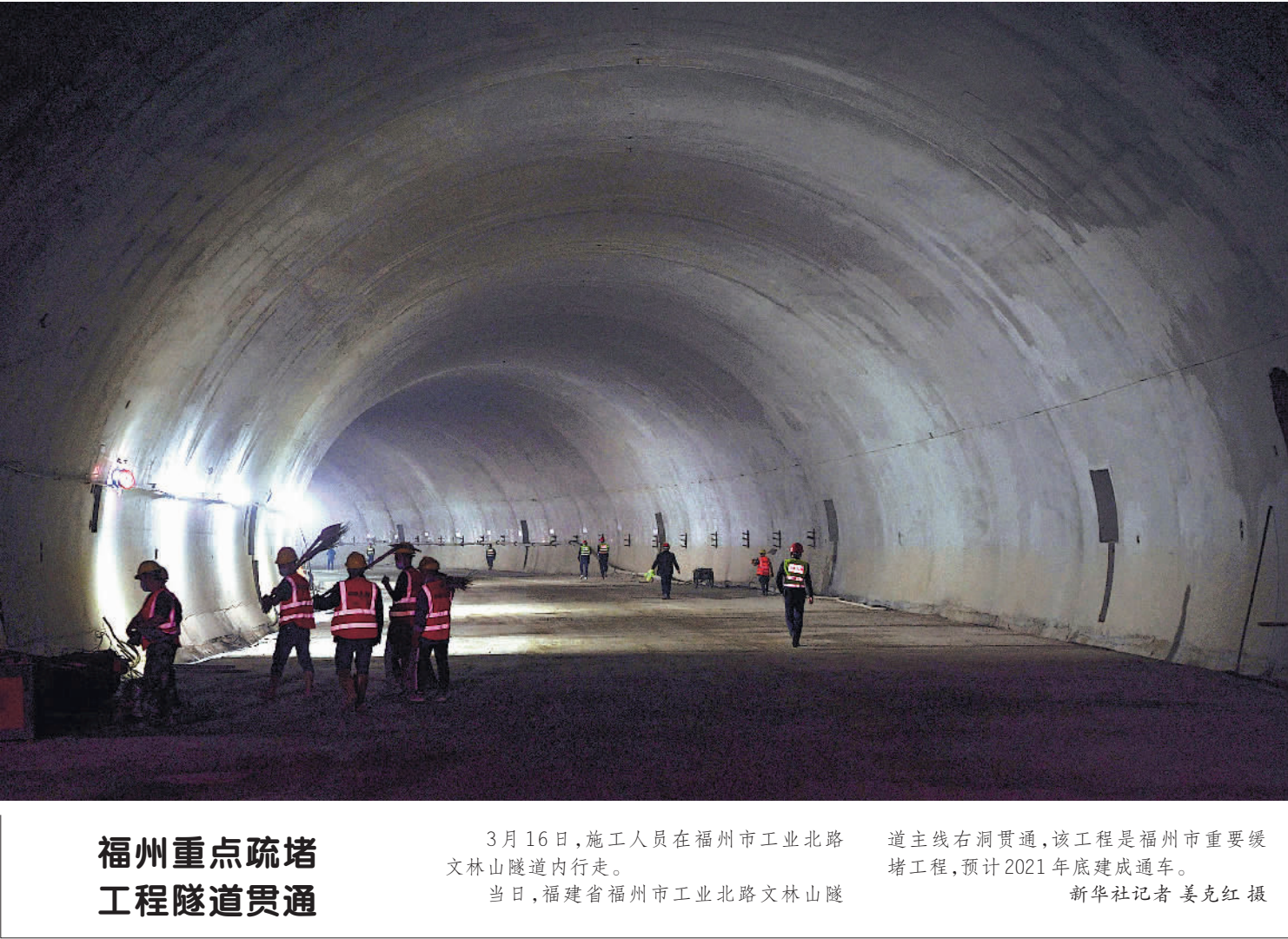
为了更好地保护消费者的合法权益,崂山区在平台建设过程中引入法律援助机制,成立崂山区消费维权公益律师团。对于消费者遇到的疑难纠纷,律师团将会提供法律指导和援助,必要时代表消费者提起集体诉讼,维护消费者合法权益。

## “蒙速办”全程服务“不打烊”

**本报讯** (记者李玉波)记者近日从内蒙古自治区政务服务局了解到,内蒙古自治区正在抓紧推行“蒙速办”移动政务服务平台,争取实现“一网办、掌上办、一次办、帮您办”,持续深化“放管服”改革,不断优化营商环境,助力内蒙古自治区经济高质量发展。

据了解,“蒙速办”App是健康码的重要申领平台,也是人民群众的线上办事大厅,有50多项群众办事程序。“蒙速办”App于2020年5月正式上线运行。为内蒙古自治区12个盟市、两个计划单列市和103个旗县(市、区)开设了“线上窗口”,实现了自治区、盟市、旗县三级共建共用。不仅为广大群众和企业办事提供24小时“一站式”掌上查询、掌上预约、掌上办理、掌上评价的全流程在线政务服务,还有五险一查查询、生活缴费等多项便民服务板块。

截至目前,“蒙速办”App注册用户数达409万,日均活跃用户数超过10万,App累计访问次数突破6986万。



**福州重点疏堵工程隧道贯通**

3月16日,施工人员在福州市工业北路文林山隧道内行走。

当日,福建省福州市工业北路文林山隧

道主线右洞贯通,该工程是福州市重要缓堵工程,预计2021年底建成通车。

新华社记者 姜克红 摄

人民银行西安分行梳理十大经典案例提醒——

## 金融消费要当心权益受侵害

**本报讯** (记者毛浓曦)人民银行西安分行近日从2020年发生在辖区内的维权事件中,精心梳理出10大经典侵权案例,并由专业人士进行法律分析,提出启示意见。

这10大案件有:金融借款App提现阻碍重重致投诉案、因疫情不可抗力致征信不良记录案、擅自开通信用卡自动分期业务致投诉案、信用卡欠费后银行通过养老金账户扣款引发纠纷案、办理银行卡提现遭银行拦截案、“网贷逾期”异地发起征信异议投诉案、离婚一方逾期还贷导致双方征信受损害、推销与客户风险评估等级不符理财产品致诉案等。

其中,在“金融借款App提现阻碍重重致

投诉案”中,张某在金融借款平台——中邮App上借款3万元,显示借款金额已经到账App中的钱包。但是在提现时张某发现,平台要求开通会员卡才可提现至银行卡,开通会员需缴纳会员费698元。张某不想再额外交纳费用,拒绝了平台突然增加的提现要求。但平台认定该笔借款订单已成功并生成了账单,当月虽不需要还款,但已生成的账单可能会在下个月要求张某还款。张某遂通过第三方投诉平台维权。

人行西安分行的投诉平台显示,有多起类似的案例,消费者在金融借款App上借贷,最终钱款到账金融App钱包后,提现却被设

置了五花八门的门槛。如:收取会员费、以不合理理由收取费用等,造成了消费者处于进退两难的境地。

在其余几个案例中,该行也通过法律分析,提醒消费者和金融机构避免金融消费侵权事件的发生。诸如:金融机构在行使抵销权时应单独向金融消费者发出抵销通知,通过电话、传真、网银、邮件等方式即时通知金融消费者。金融消费者如需办理网络贷款,则必须具备分辨网贷平台是否合规、网贷合同是否合法,网贷程序是否合理的判断能力,时刻警惕花样百出的网络诈骗,保护自身的权益不受损害。

持续推进“二次创业”,增强企业持续发展动力

## 广西南南铝加工向行业排头兵迈进

持每天开电话会议,研判疫情防控与生产保供之间如何衔接。

越是在危急时刻,越是考验一个企业的国际担当。作为一家面向全球40个国家和地区销售的企业,南南铝加工管理层决定在2月3日复工复产。在疫情冲击下,南南铝加工逆势而为,在2020年第二季度实现月均销售订单超万吨,出口占比超过20%,创企业10年来的历史新高。

此外,在2020年3月,南南铝加工击败国内外竞争对手,成为全球消费电子领域头部企业的一款产品的唯一供应商。直到现在,南南铝加工依旧是该企业的全球首选供应商。韦强认为,相比阶段性的收获,这样的战略性收获更有意义。

政府的支持、公司管理层的正确决策和公司上下的全力应对,不仅让南南铝加工赢得了海外市场的信任和赞誉,还充分展现了国有企业的管理水平和专业能力,保证了全球订单、供应链的稳定。

**体制机制创新**

南南铝加工的“蜕变”,还得益于公司近年来对人才队伍建设的重视,积极探索研发

创新体系以及管理模式,并以此加快推进产业转型升级和结构调整,增强企业持续发展动力。这也是南南铝加工核心竞争力的关键所在。

据了解,南南铝加工以销售为龙头组建多个跨研发、技术、生产、营销等部门的“研产销一体化”任务型团队,攻坚航空航天、汽车板、3C及泛半导体等重大领域难题,全面打造研发、技术、管理、营销等系列人才梯队。

南南铝加工坚持以问题为导向,以客户为中心,对管理体系进行优化调整和流程重建。通过改革营销体系,组建任务型团队、实行厂长责任制三措并举,他们完成了企业的转型升级,实现了生产效率和产品质量大幅度提升、生产成本逐步下降。

此外,南南铝加工市场化引进技术、销售、金融等领域高端人才。引进航天五院等一批知名企业融资、营销、研究开发专业人

**突破技术难题**

南南铝加工研究院副院长任月路告诉记者,公司内的创新氛围很浓厚,大家都很有激