

● 聚焦身边的消费烦心事 ①

有的订单需补运费差价,有的订单快递员拒绝取件,消费者只好自费寄回

明明标示“退货包运费”,为何退货还要付运费?

编者的话

今年的政府工作报告提出,实施“放心消费行动”,加强消费者权益保护。在现实生活中,消费者总会遇到一些烦心事,例如霸王条款、APP自动续费、预付式消费退款难、网购售后服务不兑现承诺等消费的“坑”。不仅如此,随着短视频的兴起,一些消费者还遭遇做美容被商家直播等新问题。

在“3·15”国际消费者权益日到来之际,本报特推出系列报道,报道消费者遇到的烦心事,并探讨解决之策,以期进一步改善消费环境。敬请关注。

本报北京3月14日电(记者杨召奎)“我下单的时候,商品页面明明写着‘退货包运费’,但当我想退货的时候,一个订单需补运费差价,一个订单快递员拒绝取件,我只好自付运费寄回。”“退货包运费”不是形同虚设吗?今天,北京市朝阳区消费者张女士向《工人日报》记者反映了自己最近网购遭遇的烦心事。

3月3日,张女士在某电商平台下了两笔

订单,一单是露营桌,一单是两把户外椅。“购买的时候,两单商品的页面都有‘退货包运费’的提示,而且还是大字提示的。到货后,我发现露营桌和椅子的尺寸不合适,就打算退掉。平台提示可以两单一起退,我就勾选两个订单合并退回,平台生成了一个取件码。”张女士说。

“然而,取件的快递员来了之后表示,不能一单寄回,这样他不赚钱。于是,我尝试分

成两单来退,结果操作时又出现了问题。只要我选择同一时间取货,平台又把两个快递单默认成一个取件码,这样快递员又拒绝取件。”张女士说,无奈之下,她只好3月6日退一单,3月7日又退一单。

张女士表示,本来分两次退货就浪费了她不少时间,没想到后面的事情更令她糟心:“3月6日退的露营桌,快递员顺利取走了,结果不是全部包运费,而是需要补8元差价。3月7日,快递员再来取椅子时说这个单超重了,自己不赚钱,拒绝取件。我问商家,如果自行寄回,运费谁来承担?商家说非质量问题退货运费由买家自行承担。”

对此,业内人士指出,电商平台的“退货包运费”服务其实是商家赠送了运费险,但运费险一般只赔付首重的钱,如果超重了需要消费者承担额外的费用。当然,如果是产品质量问题导致退货,那么所有的运费均由商家承担。

张女士的遭遇并非个例。在黑猫投诉平台,有关运费险的投诉有6万多条,涉及运费险不退运费;商品详情页上写有运费险,退货时却说没有;花了70多元运费,运费险只赔11元等。

针对快递员拒绝取件的问题,中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,如果消费者通过平台退货的话,平台的卖家与快递企业都有合作关系,快递费相对便宜,所以快递员挣不了多少钱,也不愿专程取这一单。

陈音江指出,如果商家只是给消费者赠送了运费险,就应该如实宣传运费险的相关信息,不能用“退货包运费”这样的表述来误导消费者。如果商家写了“退货包运费”就要兑现承诺,消费者退货时遇到另付运费或者快递员拒绝揽收的情况,可联系商家或平台解决。如无法解决,产生的运费应由商家或平台承担。



开足马力保供国家重点项目

连日来,中油宝世顺(秦皇岛)钢管有限公司各条生产线开足马力,抓紧生产,全力投入到国家重点能源项目虎林—长春天然气管道工程的保供任务中。

截至3月14日,该公司今年已累计为该项目生产18米大口径加长管35公里。图为工人正在进行预焊作业。

本报特约记者 朱润胜 本报通讯员 李少波 摄

部分机构虚假宣传包过,免考甚至伪造证件等
全国将治理特种人员安全技术培训考核

本报北京3月14日电(记者王冬梅)为进一步规范特种作业人员安全技术培训考核秩序,有效遏制特种作业操作证取证乱象,切实提升特种作业人员安全素质和技能,市场监管总局、应急管理部今年3月至10月在全国范围内联合开展特种作业人员安全技术培训考核专项治理。

据了解,当前,特种作业人员安全技术培训考核仍然存在一些突出问题。例如,部分机构虚假宣传特种作业操作证包过、免考,甚至伪造证件;有的培训机构不按大纲施教,培训作假;有的考试机构(含考试点)监考不严,考培不分,纵容、参与甚至组织考生作弊;还有个别培训、考试机构相互勾结卖证。

针对上述问题,此次专项治理重点部署了严格核查培训与考试机构基本条件、依法查处培训考核违法行为、依法查处虚假宣传行为、压实平台主体责任、畅通投诉举报渠道等5项重点任务,将严厉打击特种作业人员安全技术培训考核领域突出违法行为,淘汰一批不符合基本条件的培训机构和考试把关不严的考试点,查办一批培训考试弄虚作假、虚假宣传及违法广告案件,曝光一批违法违规典型案例,广泛宣传培训考核政策法规,提升培训考核质量。

转变农业发展方式,9部门联合发文——

推动农村电商高质量发展

本报北京3月14日电(记者北梦原)在今天举行的新闻发布会上,商务部新闻发言人何亚东表示,发展农村电商,是创新商业模式、建设农村现代流通体系的重要举措,也是转变农业发展方式、带动农民增收、更好满足农村消费需求的有效抓手。近日,商务部等9部门联合印发《关于推动农村电商高质量发展的实施意见》(以下简称《意见》),引导农村电商实现数字化转型升级,助力农民收入和农村消费双提升。

近年来,商务部实施电子商务进农村综合示范,累计支持1489个县建成县级电商公共服务中心、物流配送中心近3000个,村级电商服务站超过15.8万个,促进了工业品“下乡”和农产品“进城”。

今年的中央一号文件明确提出,实施农村电商高质量发展工程,推进县域电商直播基地建设,发展乡村土特产网络销售。为抓好贯彻落实,此次9部门联合印发《意见》,从6个方面提出14条具体举措。

其中,包括搭建多层次农村电商综合服务平台,打造一批功能完善、特色突出、带动力强的县域直播电商基地,培育农村数字消费场景,拓展数字便民服务。加快农村现代物流配送体系建设,提高农村物流设施现代化程度,改善农村物流配送集约化水平,推动农村商贸物流创新发展。培育多元化新型农村电商主体,鼓励餐饮、住宿等生活服务类企业开展连锁经营,提供在线订餐、订房等服务,实现专业化、精细化发展。加强电商技能培训,培育农村电商带头人等。

下一步,商务部将会同各相关部门、各地方抓好《意见》落实,加强政策配套和部门协同,提升农村电商公共服务供给质量,打造农村电商宣传新载体,推动农村电商高质量发展。

河南今年将建7300多个老年助餐场所

将覆盖40%城镇社区和10%行政村

本报讯(记者余嘉熙 通讯员刘艺彤)记者从近日举行的河南省民政工作会议上获悉,今年,河南全省要建成7300多个老年助餐场所,实现老年助餐服务覆盖全省40%的城镇社区和10%的行政村,每个乡镇(街道)均有1个能够提供配餐服务的老年食堂(中央厨房)。

“民以食为天”,对于高龄、孤寡、空巢和失能老人而言,解决好一日三餐问题,是民生实事,也是急事、难事。近年来,河南省积极开展老年助餐工作。

“我和老伴儿在家,不想做饭的时候就就去社区食堂就餐。遇到天气不好时,就在群里接龙订餐,志愿者会送餐到社区。家门口有了社区食堂,天天还不重样,真好!”2月26日,家住安阳市文峰区永明路街道京林社区的孙英老人对街道综合养老服务中心提供的助餐服务连声称赞。

该服务中心运营方河南尚帮服务集团有限公司董事长尚高峰介绍说:“按照‘以大带小’模式,我们在街道综合养老服务中心建设中央厨房并向所辖各社区提供集中送餐服务。现在,我们负责周边7个社区和两个村的助餐服务,每天仅午餐的供餐量就有150份。”

在河南安阳,文峰区积极探索“企业+”模式开展助餐服务。目前,该区共建成15个街道级综合养老服务中心,102个社区日间照料中心,按照以中心带站点的原则,由各街道办事处自主招租,进行市场化运营,确保当地老年人在家门口就能拥有幸福“食”光。

“老年助餐工作已列入今年全省重点民生实事。”河南省民政厅厅长余广庆表示,为推进该工作,将适时召开全省老年助餐现场会,提升老年助餐服务的标准化、规范化、智慧化水平,大力发展普惠型养老服务。

上海市消保委调查显示,现场制售产品、直播间销售产品均存在名不副实现象

“健康食饮品”不可盲目买买买

了30毫升的蔗糖。然而,对于“草莓啵啵酸奶”中其他配料的成分以及如何实现整杯饮品类似于酸奶的口感,并未在回应中给出明确答案。

上海市消保委表示,现场制售食品由于没有明示的产品配料表,消费者只能通过品牌方的宣传来了解和选择产品。因此,品牌方有责任提供真实、准确的产品信息。

现场制售的产品存在名不副实现象,那直播间里宣称的各类健康食品情况如何?近

期,上海市消保委联合上海营养食品质量监督检验站,共同对各类直播间中带有“健康概念”的食品开展调查。调查通过对14个网购平台100个直播间进行监测,选购宣称营养健康(低脂、低糖、低钠、低能量、高蛋白等)的各类食品,并对整场直播讲解、宣传、购买全程录屏以采集固定相关证据,后进行了相关检测。

据介绍,此次调查的100个直播间中有83个涉及“无糖、无蔗糖、不添加糖、不添加蔗糖”

等相关产品,而从主播口播、网页详情页和产品标签与检测结果对比来看,名不副实的占比接近二分之一,某些宣称无糖的产品实际含糖量非常高;涉及“0添加”产品共计66件,分别涵盖了直播口播、网页及产品包装提及的各种“0添加色素”“0添加防腐剂”等字眼。但事实上,有些产品根本不需要添加色素或防腐剂,而有些宣传“0添加”则是营销噱头,即便产品被检出相关成分,商家也可以解释为“原料带入”。

相关报告揭露直播带货八大问题

包括虚假宣传、产品质量、价格误导、不文明带货、诱导场外交易等

逐年上升趋势。此外,不文明带货问题呈现上升趋势。

直播带货为何问题频发?《报告》分析指出,一是部分平台监管不力,为了吸引更多的用户和广告商,一些不良现象屡屡出现;二是部分主播过分追求利益,缺少职业素养,尤其头部主播对舆情影响程度较大;三是政府部

门监管和处罚力度有待加强。

对此,《报告》建议有关部门一方面要做到包容审慎监管,建立完善相应的纠错容错机制,为平台和主播积极健康发展留出一定空间;另一方面要严守法律底线,确保其在规范中发展。同时,要对网络直播营销宣传内容加大监管力度,重点监督检查宣传内容的

真实性和合规性,避免虚假宣传误导消费者;要重点查处网络直播营销中的假冒伪劣商品问题,确保其销售的商品质量和安全符合相关法律法规标准;要对网络直播营销主播加强培训,提高其法律法规意识和自我约束能力,从而规范其行为,避免不文明带货行为的发生。

一站式服务平台助力
装饰纸产业升级发展

3月14日,杭州市临安区一家装饰纸生产企业工人在生产车间赶制订单。

装饰纸产业是浙江省杭州市临安区传统优势产业。近年来,杭州市临安区玲珑街道以“玲企红”党建联建助推产业抱团,探索多元融合的发展模式,搭建装饰纸产业质量基础设施“一站式”服务平台,助力临安区装饰纸产业升级发展。

新华社记者 徐昱 摄



海南打造全国首个“数字保税区”

对拓展数字服务“朋友圈”具有重要意义

本报讯(记者赖书闻)记者近日从海南省儋州市政府了解到,儋州洋浦“数字保税(来数加工)区”通过验收,成为中国首个“数字保税区”,将创新发展国际数据产业。

海南省商务厅服务贸易处负责人李鹏介绍,“数字保税”(来数加工)是指在特定区域内,通过国际互联网专线进行数据交互,在确保数据安全的情况下,为产生于境外的数据要素提供收集、存储、加工、治理、交易等增值服务,服务产品用于境外市场或经审批后用于境内市场的商业模式。

儋州洋浦是海南自贸港建设的先行区、示范区,在国际教育、产业数字化、数字产业化、数字化治理等方面有数据开发利用及数据跨境传输的丰富应用场景,企业落地后还可以享受一系列自贸港政策。

洋浦经济开发区工委副书记、管委会常务副主任任延新介绍,目前,儋州洋浦已完成来数加工“首单”测试落地,建立企业监管、人员监管、数据监管、物理隔离、网络隔离、硬件条件、软件条件、数据安全、知识产权保护等9个方面的管理制度和准入标

准。今年,将做大来数加工业务规模,拓展业务类型,争取上半年工业数据来数加工业务超过30单。

据了解,建设“数字保税区”对海南省先行先试《数字经济伙伴关系协定》(DEPA)等高标准经贸规则,拓展数字服务“朋友圈”具有重要意义。海南省可在建设“数字保税区”的基础上探索数据要素确权,进一步放大数据拥有者的经济效益,探索对境外数据实施“弱监管”,使用信用监管方式,便利企业在区内处理境外数据。