

网上购物套路消费者，你中招了吗？

——追踪网上购物消费投诉查处

新华社北京3月15日电 去年全国网上零售额约11.76万亿元，网上购物已经成为百姓消费的重要渠道。同时，网上消费不是法外之地，网上购物套路消费者？有双警惕的眼睛盯着各大电商平台。新华社记者近日根据市场监管部门提供的投诉线索，跟随市场监管执法人员，前往拼多多、快手、京东、淘宝、微信、抖音平台，围绕消费者投诉，进行调查。以下为采访实录：

拼多多：下单全额返，营销套路“坑”在哪儿？

消费者投诉：项女士去年12月28日在拼多多平台上参加“下单全额返”活动，却没有免单。她质疑商家玩弄文字游戏和虚假宣传，埋“坑”欺骗消费者。

查处过程：记者跟随上海市长宁区市场监管局工作人员到拼多多进行调查。经调集拼多多后台页面截图证据显示，在页面点击“规则”后可看到：用户在全额返页面下单成功并确认收货后，即可获得全额现金券，上限为40元。消费者被告知参与了“三单随机免一单”活动，系平台客服沟通时提供了错误信息。

执法队说：经核查，交易行为符合活动规则，责成拼多多整顿客服，提高服务能力。关于平台活动是否存在虚假宣传等，市场监管部门继续调查。

消费者回应：“这个营销的‘坑’在于平台眼花缭乱的规则令人搞不清。拼多多客服已经向我道歉，发我40元优惠券。”

专家点评：返现、砍价、抢红包……近年来，电商平台的各类营销活动层出不穷。北京工商大学法学院教授吕来明指出，经营者要保障消费者的知情权，提供清晰、醒目标识，不能引人误解。

政府部门要对经营者的促销行为加大规范力度。

快手：直播秒杀渔具，咋成了“三无”鱼线？

消费者投诉：去年6月16日，粉丝过百万的主播“老麻雀钓鱼”在快手上直播带货八小时，推出价值几百元的渔具以3.9元秒杀，共30万份。陈先生秒杀了该商品，收到的却是“三无”产品渔线，只值几毛钱。

京东：本是消毒用品，却能“一次性断根鼻窦炎”？

消费者投诉：甘先生去年12月28日在京东商城“百代医传官方旗舰店”购买了“千草神医抑菌膏”，网页有“一次性断根鼻窦炎”的宣传。收到商品后，发现说明书上没有治疗鼻炎的功能，申请退货，多次与卖家、京东客服协商未果。

执法队说：记者跟随北京市市场监管综合执法总队八支队执法人员来到京东，执法人员查看开展网络经营的相关资质、调取下单交易快照、与客服沟通等证据。证据显示：该商品为“消毒

用品”。此前京东已经下架该商品，并于今年2月26日执法人员调查当天，将该店所有商品下架。

执法队说：经查“百代医传官方旗舰店”经营主体为江西康鼎生物科技有限公司，卖的商品为消毒用品，并非药品，涉嫌虚假宣传，拟调查核实，依法处理。

消费者回应：在京东商城App上已经找不到该店铺，商家不能再忽悠消费者了。

专家点评：北京市律师协会消费者权益法律专业委员会主任芦云认为，商家用消字号商品去冒充药品，平台有责任，平台是对商品的第一把关者。

淘宝：稀里糊涂被扣款，“坑”在哪儿？

消费者投诉：王先生在不知情的情况下，捆绑淘宝省钱卡免密支付，稀里糊涂被扣款。

执法过程：杭州市余杭区市场监管局网络调解中心调解员与淘宝平台客服进行核实。淘宝客服称，今年1月，用户以首月0.1元的价格，购买了淘宝省钱卡连续包月套餐。该套餐次月起恢复原价5.8元，自动扣款。

执法队说：执法人员发现月卡开通过程中提示不明显的问题，已要求淘宝要“显著提示”。淘宝表示，平台正在对原有淘宝省钱卡连续包月提示做升级，预计下周上线。

消费者回应：“这个‘坑’在于连续包月的提示不明显，我没看到。市场监管部门介入后，平台给我退款了。没有多少钱，走投诉是为了要个公平说法，我会关注淘宝整改。”

专家点评：北京工商大学法学院教授吕来明指出，免密支付平台要在显著地方提示。消费者不再需要时，经营者应该提供便捷的解除绑定通道。一些平台开通免密支付很容易，但解除绑定功能就很难找到，政府部门要责令整改。

微信：购物不发货还“联系不上”，怎么办？

消费者投诉：河北省石家庄市杨女士去年12月通过微信朋友圈扫码添加了某商家微信，花1700元购买了两台暖风机。商家不发货也不退款，接着就联系不到商家了。

执法过程：河北省邢台市任泽区市场监管局执法人员查到，该商家为河北省邢台市任泽区某机械厂。记者跟随执法人员进入企业，查看订单信息和发货单等凭证。商家解释，物流发货单据填错了。

执法队说：邢台市任泽区市场监管局对商家进行了批评教育，要求坚决杜绝此类事件的发生，商家已将货款全额退还给杨女士。

消费者回应：市场监管部门帮我拿

回了退款，维护了我的权益。

专家点评：北京市律师协会消费者权益法律专业委员会主任芦云指出，微信是社交平台，不是电商平台。但微商是纳入电子商务法范围的。这个案例中，要核实微信平台有没有参与到经营活动，如果参与了，平台要承担责任。

抖音：一箱面包“不支持七天无理由退货”，货没收到怎么办？

消费者投诉：蒋先生2月18日在抖音购买一箱面包，直到23日没有收到货，申请退款，商家拒绝，抖音平台介入，告诉他“食品不支持七天无理由退货”。

执法过程：记者跟随北京市市场监管综合执法总队八支队执法人员来到抖音，执法人员调集抖音后台证据显示：该店铺为抖音自营小店；订单交易快照显示，在醒目位置提醒“不支持七天无理由退货”。

执法队说：该商品订单快照醒目提示“不支持七天无理由退货”，消费者执意退货，抖音平台调解后，商家做了退款处理。

专家点评：对外经济贸易大学法学院教授苏号朋认为，消法规定的“七天无理由退货”是指消费者收到商品后的7天之内。消费者连货物都没有收到，怎么会有所谓的“无理由退货”问题？商家理由显然是狡辩，和法律规定不符。

发热门诊的爱情故事

最美的爱情是彼此鼓励，最好的相守是并肩作战。

在衢州市人民医院，有这样一对夫妻，同在发热门诊上班，却因班次不一样，彼此难得见上一面，但他们热爱工作，毫无怨言。

妻子陈雯是一名护士，更是两个孩子的妈妈，在儿科发热门

诊。每天穿着防护服，戴着面屏，8小时工作下来，闷热、劳累都不算什么，对她来说，坚守岗位、认真工作，才是最重要的。

丈夫吴树根，发热门诊的坐诊医生。对待工作，他自觉兢兢业业，但作为一名丈夫和父亲，他觉得自己不合格。“有时候想想，愧对老婆和孩子，老婆在生

余玫瑰

攻坚克难 抢抓工期



近日，舟山天气转晴，施工条件尚可，浙江交通集团宁波舟山港主通道项目舟岱大桥恢复路面作业。项目部抢抓时机，加快工程进度，计划于5月底完成大桥陆域段所有沥青面层施工，10月下旬完成舟岱大桥全桥路面沥青施工，确保年底实现通车目标。图为路面沥青施工现场。

姚弘

公告：北京新东方前途出国咨询有限公司所持北京新东方前途出国咨询有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
北京新东方前途出国咨询有限公司所持浙江新东方前途出国咨询有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
公告：宁波麦实电子商务有限公司所持宁波麦实电子商务有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
公告：宁波麦实电子商务有限公司所持宁波麦实电子商务有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
公告：杭州德利电子有限公司所持杭州德利电子有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
公告：杭州华泰环境科技股份有限公司所持杭州华泰环境科技股份有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
公告：浙江森源环保科技股份有限公司所持浙江森源环保科技股份有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
公告：浙江森源环保科技股份有限公司所持浙江森源环保科技股份有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
公告：杭州森达美术培训有限公司所持杭州森达美术培训有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
公告：杭州嘉南汽车销售服务有限公司所持杭州嘉南汽车销售服务有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
公告：杭州森达美术培训有限公司所持杭州森达美术培训有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
公告：浙江中纺天龙纺织科技有限公司所持浙江中纺天龙纺织科技有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
公告：绍兴县新天龙纺织有限公司所持绍兴县新天龙纺织有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
公告：浙江恒东交通设施有限公司所持浙江恒东交通设施有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
公告：浙江华腾制衣有限公司所持浙江华腾制衣有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
公告：浙江佳亿袜业有限公司所持浙江佳亿袜业有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
公告：诸暨市马剑名剑茶叶有限公司所持诸暨市马剑名剑茶叶有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
公告：浙江中纺天龙纺织科技有限公司所持浙江中纺天龙纺织科技有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
公告：绍兴县新天龙纺织有限公司所持绍兴县新天龙纺织有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
公告：浙江恒东交通设施有限公司所持浙江恒东交通设施有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
公告：浙江华腾制衣有限公司所持浙江华腾制衣有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的客户，原告公司于2021年3月16日向被告发送《催款函》，通知被告向我司将提现为客户提供金融服务，合同电话：15902122250，联系人：胡海峰，特此公告。
公告：浙江佳亿袜业有限公司所持浙江佳亿袜业有限公司股权，于2018年3月1日前与我公司签订服务合同并办理终止合同的