

电子商务领域十个守信典型案例

3、车易拍等 12 家二手车电商联名签署诚信经营倡议书

为促进二手车行业健康向上发展,树立消费者信心,中国汽车流通协会在9月21日召开了二手车电商规范宣传座谈会,共同商讨了应该如何提高和规范行业品牌传播事宜,同时联合12家二手车电商共同签署了以“弘扬正能量 树消费信心”为主题的倡议书。

中国汽车流通协会倡议:二手车企业应该坚守诚信原则,强化诚信意识,坚持服务第一、用户至上的宗旨;严格遵守国家法律法规和行业自律公约,提倡公平守信,反对恶性竞争,营造健康文明的行业环境;切实保护消费者权益,履行车况信息、服务信息的公开、透明、公平合理的经营服务承诺,杜绝违法、违规、事故等问题车辆经营行为;切实履行售后保障服务;增强行业透明度,正确面对舆论监督。此外,倡议书还写明,将建立行业健康发展联盟,引入诚信评级机制,对于存在恶性竞争、欺诈骗消费者行为的企业,一经查实,将向全社会进行公示。

作为二手车电商的“老兵”,车易拍也参加了此次座谈会并签署了倡议书。目前,大量电商平台的涌入也让行业发展正趋于完善。网上竞价交易、寄售、第三方评估、二手车金融、跨区域流通等服务,为用户在交易方式上提供了更多选择,在车况、车价方面提供了更多了解渠道,而在金融、流通方面,则让二手车交易有了更多可能。 (来源:齐鲁晚报)

4、河北清河羊绒小镇百家网店签约抵制假冒伪劣

2017年3月14日,“国际消费者权益日”到来之际,在河北清河羊绒小镇,百名网店公开宣言,开诚信网店,做诚信网商,确保产品质量,抵制假冒伪劣。

近年来,河北清河电子商务发展迅猛,全县拥有电商从业人员7万人,各类网店2.3万家,淘宝村16个,清河位列“中国电子商务百佳县”第八位,河北第一。当日,百余家网店公开承诺“开诚信网店,做诚信网商”,并在承诺书上签字。当地市场监管局等人员现场解读《新消费者权益法》《侵害消费者权益行为处罚办法》《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》等,并现场教消费者识别真假产品,为消费者答疑解惑。

清河县羊绒制品市场管委会副主任郑春雨表示,为营造诚信经营的网络环境,此次组织上百家网店及和生产企业开展诚信经营承诺活动,并制定严

格的章程,规定了“三不准”,即无注册商标的产品不准网上销售,没有标示原料含量的产品不准网上交易,质量不合格的产品不准网上交易。

“我做网店5年了,深知经营者一旦失信,市场就会被扰乱,当你的客户不再相信你时,网店也到了尽头。所以我们必须守信,抵制假冒伪劣,这样市场才会越做越活,路子越走越远。”清河店商李秀珍说。 (来源:中国新闻网)

5、杭州市跨境电商电子商务企业发起保护消费者权益倡议

3月13日,在浙江省杭州市消保委、杭州市市场监管局共同举办的“纪念3·15国际消费者权益保护日”活动中,杭州市10家跨境电商电子商务企业联合向全市跨境电商电子商务企业发出倡议:

倡导跨境电商电子商务企业遵守法律法规,依法规范经营。强化守法意识,公平参与竞争,加强法律法规、纠纷调解、消费维权的学习和培训,把依法规范经营理念贯穿经营全过程;自觉接受政府部门、社会组织、新闻媒介和消费者的监督,不断提高规范经营水平。

发展行业自律,倡导诚信经营。参与跨境电商行业自治组织建设,培育行业自治体系,完善诚信协议、交易制度、消保维权、售后服务等行业规则,共同营造跨境电商诚信经营氛围。包括,严格资质审查,加强商家管理,依法履行第三方跨境电商服务企业主体责任,加强对平台网店等服务对象的身份主体及资质审查,通过全国企业信息公示平台等方式,确保经营主体及资质合法,并依法亮证亮照;加强平台网店等服务对象的经营行为管理,及时向监管部门报告,必要时停止提供服务等。

同时,10家倡议发起企业郑重承诺:从自身做起,抵制假货,完善跨境网络交易规则,提供优质售后服务,维护跨境消费者的合法权益,努力成为跨境电商电子商务企业的行业表率,通过实际行动,实现跨境电商行业健康持续发展。 (来源:中国消费者报)

6、汇集全球买手电商平台HIGO承诺“100%正品”

近一段时期以来,众多世界知名的奢侈品品牌大鳄纷纷把目光从建设实体店转投电商,在相对复杂多变、消费者群体正发生激变的中国大陆,奢侈品电商的崛起迹象则更为显著。其中,由美丽说创始人团队蜕变而来的HIGO被业界看好,“线上购买+线下买手店”的模式正在使HIGO行走在浪尖,

引领一轮以快速上新、正品保障为驱动的奢侈品电商潮流。

“海淘”对于奢侈品行业来说治标不治本,甚至风险更大,而HIGO从中抓住了契机,把渠道正品保障的重责扛到肩上,提出“100%正品,假一赔三”的承诺,一举深入国内奢侈品消费圈层,成为年轻的时尚参与者不可或缺的掌上平台。而在这背后,正是HIGO为把控正品渠道的纯净度,在买手筛选规则和过程中付出的巨大努力。

在HIGO官方介绍和对其创始人徐易容的采访中,对假货和售假商家的痛斥不绝于耳,其实任何一个真正有时尚情怀,尊重品牌、尊重行业的企业和个人都会对假货横行的奢侈品行业扼腕叹息、捶胸顿足,然而HIGO除了斥责以外,更提出了“七道严选”的标准,将正规化商家认证摆在首位,“一件假假,彻底清退,罚没保证金,向全体商家公示,永远不再合作”,这甚至比一些电商对第三方快消品商家的“容错度”更低,处罚更为严苛,对目前“水深”的国内奢侈品行业带来的冲击可想而知。(来源:中国网)

7、京东联合沃尔玛等企业成立“阳光诚信联盟”

2月24日,由京东集团倡议,联合腾讯、百度、沃尔玛中国、宝洁、联想、美的、小米、美团点评、唯品会、李宁、永辉超市、佳沃鑫荣懋等知名企业以及中国人民大学刑事法律科学研究中心共同发起的“阳光诚信联盟”正式成立,该联盟旨在通过互联网手段共同构筑反腐败、反欺诈、反假冒伪劣、打击信息安全犯罪的安全长城,共同提升联盟成员内控部门的履职能力和员工的职业道德建设,共同打造诚信经营、放心消费的商业环境,引领中国商业文明的发展,打造阳光、透明的商业环境。

根据约定,“阳光诚信联盟”以“诚信经营”为使命,以开放的心态吸纳各行业成员共同推广廉洁自律、奉公守法的经营理念。联盟将建立信息共享机制,设立专属网站,实现联盟成员之间在反腐败等方面的信息互通,并向公众公开联盟工作成果。京东集团副总裁江卫华称,京东将建立失信员工的查询通道,其他联盟成员在招录员工时可重点关注,并在法律法规允许的范围内对涉案人员可采取拒不招录。联盟将以坚定的决心、坚决的举措打击腐败行为,这既是对失信员工的约束和惩戒,也是让员工在职场发展中获得阳光透明、公平竞争的机会。

联盟还将建立反腐败、反欺诈、打击假冒伪劣产

品的交流平台,集联盟力量打击各种欺诈行为及黑色产业链,建立品牌保护合作机制,维护正常商业秩序。

(来源:中国经济网)

8、日日顺物流启动“诚信到家行动”活动

10月14日,由大件物流领导品牌日日顺物流发起的“社群共创 价值共享”2017首届大件物流诚信品牌联盟论坛暨“诚信到家行动”启动大会在山东青岛召开。

据悉,此次论坛吸引了健身器材、家居建材等品牌方、物流方、仓储及IT技术方、金融保险方、电商平台以及行业专家等各资源方的广泛参与,以诚信“人+服务”为基础,聚焦于“最后一公里”送装及服务升级,打造用户最佳体验,构筑行业高标准的诚信服务联盟。

此次联盟论坛将围绕“双11”开展“诚信到家行动”,通过专家解读未来经济形势,为企业把握物联网时代下的诚信品牌塑造提供了新方向。论坛现场还发布了《诚信品牌联盟宣言》,通过坚守对用户的“8大承诺”以及联盟成员的“8大约定”共同完善诚信服务。

诚信建设不是空喊口号,真正落地才是关键。与传统的论坛相比,此次联盟论坛还围绕“双11用户极致的时效体验”等话题展开探讨分析,并最终达成共识,明确下一步具体的诚信落地路径,确保用户能够切实享受到优质的服务与体验。

事实上,在诚信建设与应用方面,日日顺物流已经发布了国内首个居家大件智慧物流全流程服务标准——“天龙八步”,聚焦物流体系里面的仓、干、配、装、搬、修、访八个关键环节,并对每一处做出一个定性的标准化的定义,全线构筑了行业最高标准的诚信服务。 (来源:网易)

9、顺丰“丰密运单”让个人信息不再随包裹“裸奔”

目前顺丰“丰密运单”已在全国各地实现全覆盖,可以实现快递收寄件人姓名、手机、地址等信息的隐藏或加密化,让个人信息不再随着快递包裹“裸奔”,防止快递单成为“泄密单”。

21日,新华社记者在深圳的一家顺丰营业网点看到,“丰密运单”上的寄件人信息已全部隐藏,收件人只有地址和姓名信息,电话信息已隐藏;“丰密运单”上有条形码和二维码,用于分拣操作及必要时

的信息查询需要。

据顺丰速运有限公司(深圳)相关负责人文丽介

中了骗子的套路,被骗走1.8万多元。

9月24日下午5点多,惠安山霞的梁女士到山霞派出所报警称,她被人以“快递丢失全额退款”的方式骗去了1.8万多元。民警了解后得知,数天前,梁女士在网上花了99元购买了3块香皂,24日下午3点,梁女士接到陌生女子打来的电话,该女子声称他们快递公司不小心将她的包裹弄丢了,要照价全额退款给梁女士,她还准确说出了梁女士的微信信息。

梁女士信以为真就加了对方的微信,接着对方发了一个网站链接给梁女士,让她进入该网站办理退款手续。梁女士进入网站后,按照提示输入了个人身份信息和银行卡信息。不一会儿,梁女士手机就收到一条验证码,对方让她在网站上输入该验证码,尚有警觉的梁女士留了一个心眼,没有按对方的要求输入手机验证码。之后,对方又在微信上发了一个二维码让梁女士扫描,梁女士扫了二维码后不久,手机就收到银行卡被消费了2999元的短信提示。

不是说好是退款吗?怎么变成扣款了?对方告诉梁女士说这是退款手续所需的步骤。之后,对方又相继发了两个二维码让梁女士扫,梁女士的银行卡就又被消费了1.5万多元。最后,发现银行卡上的钱都被扣完了,恍然大悟的梁女士这才意识是遇到诈骗了,赶紧到派出所报案。目前,山霞派出所已对案件立案侦查。 (来源:东南早报)

8、“小红书”用户信息大规模泄露

用户信息泄露是2017上半年电商行业较为敏感的话题之一。此前,小红书出现用户信息大面积泄露事件,被泄露信息的用户接到诈骗电话,诈骗分子以退款为诱饵,通过蚂蚁借呗、来分期、马上金融等借贷平台进行诈骗,用户遭受不同程度经济损失。信息泄露几率正是当下电商市场的通病,而信息泄露中受害最大的是处于被动的消费者。

据中国电子商务投诉与维权公共服务平台近年来接到的用户投诉案例表明,近年来互联网电商行业“泄密”事件频频出现,重大典型的包括:5173中国网络游戏服务网数次被“盗钱”、“小红书”疑似信息泄露致用户被骗、“当当网”多次用户账户遭盗刷、“1号店”员工内外勾结泄露客户信息、腾讯7000多万QQ群遭泄露、携程技术漏洞导致用户个人信息、银行卡信息等泄露、微信朋友圈小游戏窃取用户信息、电商单版变成“灰色产业链”、13万12306用户信息外泄事件等,而无一例外的是,在这些“泄密”事件背后,消费者的权益都受到了不同程度的损害。

中国电子商务研究中心认为,《电子商务法》(草案)中,加大对信息安全的保护力度,明确包括第三方电商平台、平台内经营者、支付服务提供商、快递物流服务提供者等在内的信息安全保护责任主体。提出对未履行保护义务的,最高处50万元罚款并吊销执照;构成犯罪的,追究刑事责任。

(来源:北京晚报)

9、洋码头等跨境电商展现假货

据国内媒体的公开报道显示,洋码头通过买手代购的商品疑似假货,买手认证、货源核查、物流监

绍,贴有“丰密运单”的快件,在派件时只有当班次出仓当票快件的收派员,可以通过手持智能终端扫描看到收件人的电话信息;而在快件运输环节中,包括顺丰公司员工在内,没有人能看到隐藏的信息,保证了收寄件人的信息安全。

10月中旬,顺丰宣布“丰密运单”正式上线,目前已在全国各地实现全覆盖。现今所有通过顺丰快递员便携式打印机打印的寄件快件均为“丰密运单”,到付快件则依旧使用原有的未隐藏信息的运单。文丽告诉记者,顺丰公司不会因为“丰密运单”而提高运费。

记者了解到,除了“丰密运单”,目前有些快递公司针对大客户、电商客户或批量发件客户的电子运单也能够实现类似服务,但零散件的保密运单运用还需时日。 (来源:新华社)

10、小电商诚信经营做足特产大文章

多年前失业下岗,人生路彷徨徘徊之后,鼓足勇气,走上电商路,凭着多年的努力,为满足客户需求上下求索,诚信经营,山东省枣庄市薛城区沙沟镇的40岁农民张磊走出了自己的电商致富路。

“微山岛陈大姐土特产”淘宝网店は张磊和孙静夫妇在2014年创建的,主要销售枣庄地区特色农产品。目前,该网店主要经营面食系列:菜煎饼专用饼、手工煎饼、馒头、杂粮;特色系列:微山湖湖产品、鱼酱、酱菜;保健食疗系列:葱根、绿豆皮等。

在张磊的心中,做电商想要销路好,最关键的是“诚信”。生在农村,长在农村,张磊对农村市场、农产品最熟悉不过。在经营过程中,张磊立足于做“绿色产品”“手工制作”。对于客户提出的问题和要求,他做到有问必答;对于电商上做得不好的细节,他有错必改,直到客户满意。

2015年夏天,张磊发送给广东的菜煎饼专用饼,客户在收到货后,发现饼已经变质。客户把这一问题反映过来后,张磊立即查阅物流信息,发现是发货后货物在途中多耽误了两天。但是,不管责任在谁,都不能让客户受到损失,张磊毫不犹豫地向客户补发了货物。客户知道原因后要求和张磊共同承担责任,被他坚决拒绝了。从此,客户对他的产品更加青睐了。从一穷二白做起,张磊的“微山岛陈大姐土特产”网店的经营范围逐步扩大,卖出的产品越来越多,收到的好评也越来越多,新客户、回头客络绎不绝。 (来源:大众新闻网)

电子商务领域十个失信典型案例

1、安徽网购达人专职退货以假乱真

电商承诺的七天无理由退换货,本是有利于消费者的好事,却变成了“有心之人”的生财之道,安徽男子张玉亮先 from 网上淘“高仿”假货,再到正规电商平台上购买同款正品,收到货物后,利用网上交易退、换货条款,将价格远低于正牌商品的假货调包退换货给电商。2016年12月底,某网购平台售后部及监察部注意到一位出手阔绰,专爱“挑刺”且频繁退换货的“钻石”客户。

在对所退货品进行查验时,该平台防损部发现,货品竟然被调包!鉴于被调包的货品金额较大,该企业将客户张玉亮退货的白酒送至厂家鉴定,结果“非厂家出产产品”。在排除货源、运输环节出错、“内鬼”等情况下,他们确定该客户存在退货调包嫌疑。2017年1月4日,该平台向湖北省武汉市新洲区警方报案。2016年10月8日,张玉亮在另一平台以人民币1100元的价格向胡某某购买53度飞天茅台假酒2箱。同月12日,张玉亮又以6354元的价格在该平台下单购买53度飞天茅台白酒1箱。次日,张玉亮在住所地收到货后,以包装箱有挤压且箱体上有水渍为由,向该平台要求换货,被允许换货后,张玉亮将其事先从另一平台购买的假茅台酒退给该平台。

据调查,自2016年10月23日~2017年2月16日,张玉亮采取上述同样手段,以假酒换真酒22次,共骗取该平台53度飞天茅台白酒36箱,价值25.2万元。 (来源:检察日报)

2、打折“福袋”遭遇退换货

“反季促销,300元惊喜福袋”,小赵被一网商的福袋吸引,抱着捡漏心理,小赵一次性购买三个“福袋”,但收到福袋后他发现福袋中的衣服均已缩水,想要退换却被对方以“打折商品概不退换”为由拒绝。2017年10月9日,小赵决定通过新闻渠道为自己讨个公道。

小赵是该网店的忠实粉丝,几乎每个季度都会在这家网店买一批衣服,对商家的质量很有把握。当日,他看到对方挂出“福袋”活动十分惊喜。“每个福袋300元,里面有店老板随意放置的三件衣服,我看了老板挂出的福袋,每件衣服单价都超过百元,买了自己穿送朋友都可以。”小赵在向老板报了自己身高、体重后,一口气买了三个福袋。

10月6日,小赵购买的福袋被送到,可小赵挨个上身试过后,才发现这些衣服的代码都“缩水”了。于是,小赵和店老板沟通,想换下衣服的尺寸,但对方却表示这些属于打折商品,不退不换,而且这一条例在网店宣传页上明确标注着,小赵购买前已经默认了。“以前店家推荐的尺码一直是对的,只有这次全部缩水,还不给换,这明显是在欺骗消费者。”小赵已经将店家投诉。

对此,山东成众清泰(德州)律师事务所律师黄鹏表示,“打折商品概不退换”本身就属于霸王条约,小赵可以将这些商品退回,至于投诉迟迟没有得到解决,属于平台管理问题。

(来源:德州新闻网)

3、快递“虚假签收” 导致电商企业损失100多万元

9月20日,在浙江杭州一家电商企业工作的小陈致电维权热线反映:“我们公司的快递经常被快递公司‘虚假签收’,这已导致公司损失了100多万元,希望能帮帮我们。”

小陈是杭州黯涉电子商务有限公司的售后服务人员。公司注册于2010年,是杭州余杭区临平的大型电商企业,也是较早入驻淘宝、天猫的网店之一。随着销售量的增加,相应的退换货问题时有发生。小陈说:“按照公司规定,退货少件、错退以及不符合规定的退(换)货包裹应当一律拒签。但现在很多退(换)货的包裹还没送到公司的仓库,就已经被快递公司提前签收,这么做的直接后果就是,我们时常还没来得及开包验货,买家便以‘卖家已经正常收货’为由要求淘宝或天猫小二判决及时退款,一旦退款成功,这部分应当拒签的退(换)货服装的损失只能由我们自己承担。”小陈解释说,“仅过去的三个月时间内,相关损失已经达到100多万元。”

小陈说:“我此前也问过快递员,为什么提前签收,但快递员大多以‘我不知道,我只是送货的’为由搪塞过去。”“明明是下午两点才送来的快递,却在七八个小时前已经被快递公司‘提前签收’,这不是造假吗?”而因为“虚假签收”的事,小陈曾不止一次和各类快递公司的上司有过争论,但结果收效甚微。 (来源:人民网)

4、刷单尝到5元“小甜头” 大学生兼职反被骗上万元

大学生网上兼职刷单,单单一单赚取5元提成,初尝甜果后欲罢不能,接连又转账24,000元,类似的电信网络诈骗屡禁不绝。记者从安徽省合肥市公安局反诈中心获悉,自去年11月16日成立至今,该中心成功拦截诈骗电话3500余起,避免群众损失6000多万元。

9月25日21时,合肥市公安局反诈中心接到一起警情,称合肥某学校学生秦某遭遇兼职刷单诈骗,被骗24,000元。原来,当天12时许,秦某刷微博时看到一则兼职刷单的信息,随即联系对方并刷了第一单109元,完成后对方立刻给她返还了114元。见动动手指就拿到了5元的提成,秦某十分兴奋,在短短1个小时内先后转了4笔钱,共计12,000元。此时,对方却告诉她,这个单必须转双份不然拿不到钱。情急之下,秦某又向老师和同学借了12,000元转给了对方。之后对方又以时间太久造成卡单为由要求再转一次,秦某这才意识到可能被骗了,于是立即拨打110报警。

接到报警后,合肥市公安局反诈中心值班人员迅速联系回访受害人,进行相关警情信息核实工作,同时对涉案账户进行止付。通过一系列紧张有序的工作,最终成功止付涉案账户资金179,323元,涉及全国各地多名受害者。据统计,今年1月~9月,合肥市公安局立案电信网络诈骗案件3868起,同比下降30.68%,破获电信网络诈骗案件1891起,较去年同比上升76.89%。打击处理电信网络诈骗嫌疑人860名。 (来源:合肥晚报)

5、接网购退款电话称“双倍赔偿” 被骗15,000元

9月中旬的一天下午3点左右,江苏江阴市民董小姐接到一个自称是淘宝客服的陌生电话。对方称董小姐于7月3日购买的衣服有质量问题,承诺双倍赔偿。

董小姐此前确实在网上买了一件衣服,穿着后并不满意,听说可以退款,她当即和对方攀谈起来。对方让董小姐加了支付宝好友,然后给董小姐发了一个二维码,称扫码退款。董小姐扫描后,进入一个网页,根据网页提示,她输入了自己的银行卡卡号和短信验证码等信息。之后,她发现不仅卡上钱没有多出来,还被扣掉了500元。

这时,“客服”告诉董小姐,被扣掉的钱是可以退还的。不过,董小姐要退款的需要提升自己的信用额度。于是,在对方的忽悠下,董小姐通过支付宝蚂蚁花呗贷款16,000元并转至自己的银行卡,然后扫描对方发来的两个支付二维码进行消费,以提升信用额度。“客服”表示,消费的钱是会退还的。

就这样,董小姐被对方一步步地要求消费、汇款,前前后后被骗15,900多元。目前,警方已经立案调查此案。江苏省反诈骗中心相关负责人表示,近期此类网购退款骗局卷土重来,与国庆假期来临、网购平台搞促销活动有关。“网购越红火,骗子们越能浑水摸鱼。”上述负责人表示,要识破网购退款骗局其实也很简单,如果对方在办理退款手续时,要求你汇款、办贷款、提升信用额度,就基本可以判定为骗局。 (来源:扬子晚报)

6、特价买回山寨豆浆机 遭遇维权难

除了价格的虚,还有产品的假。消费者何女士在“双十一”期间,趁着特价,在名为“九阳官方旗舰店”的淘宝网商铺,用99元的价格订购了一台原价399元的豆浆机,可是当她收到货时,却发现有点不对劲。“这个(商标的)字母不对了,这个n我们原来的九阳机是一个圆圈的n,这个是有角的,这个是一个一个i,这个g是一个c一个j,所以一對比(问题)就出来了,这就不对了。”

豆浆机外包装上虽然印着“本产品已通过3C认证”,但却没有3C认证标志。从外包装上看到,这个豆浆机的制造商是广东佛山一家电器公司,由“深圳市九阳生活电器有限公司监制”,被打包装盒上提供的电话,也一直无法接通。“他(卖家)回答我是深圳九阳,而且说是假一罚十,是正品,支持专柜验货,(我)告诉你你这个产品是售假,我要退货维权,他到现在也没有理我。”对此,淘宝方面表示,他们将对该情况进行核实。

淘宝客服针对此事回应道,“我们核实下来确定是个假货,我们会直接把店铺进行封店处理,全额全部退货退款,然后运费由我们卖家来承担,后续你关注一下就可以了。”目前,虽然这家店已被封停,但是这家店铺是如何通过资质审核的,淘宝方面却未给出回应。 (来源:中新网)

7、网购3块香皂 女子被骗1.8万元

福建省泉州市惠安县山霞镇的梁女士,在网上购买了3块香皂,结果因轻信“快递丢失全额退款”