



给消费者撑腰 找准痛点出招

电子商务法施行后,不少消费者表示,信誉评价、商品搭售、押金退还等维权难题得到缓解,获得感明显增强

□ 齐志明

今年1月起,电子商务法正式施行。对这部旨在维护消费者合法权益、规范电商市场竞争秩序、促进电商行业高质量发展的法律,社会各界高度关注。微商代购、信誉评价、商品搭售、押金退还、快递延期、大数据杀熟等成为关键词,不少都是当下消费维权痛点。

民之所望,施政所向。电子商务法施行1个多月,成效如何?《人民日报》记者调查发现,针对各类损害消费者正当合法权益的行为,电子商务法出实招、求实效,消费者在“吃得放心、穿得称心、用得舒心”等方面获得感明显增强。

信誉评价 禁止虚构交易、编造评价

“去年年初某平台做活动期间,我特价购买了某款护肤化妆品,到货后发现与之前用的同款产品差距较大,就给了差评,但该评价根本看不到。”河北唐山的网民杨倩说,消费评价是消费体验的重要一步,也是后续顾客

购物的重要参考。如果平台不顾消费者感受故意删除差评,将严重影响购物体验,也让虚假宣传有机可乘。

一边是“删差评”,另一边是“买好评”。“亲,给个五星好评吧,返2元红包!”日常网购中,部分卖家在评论上做起文章,一方面利用小恩小惠诱导消费者给好评,一方面购买“水军”刷好评。

中消协法律与理论研究部主任陈剑认为,刷销量、刷好评、删差评等“炒信”“刷单”行为,严重误导消费者,损害消费者知情权选择权。电子商务法一是明确规定电子商务经营者信息披露的一般义务,要求全面、真实、准确、及时披露商品或者服务信息,禁止以虚构交易、编造用户评价等方式进行虚假、引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者。二是要求电子商务平台经营者建立健全信用评价制度,公示信用评价规则,不得删除消费者评价信息。

同时,明确平台经营者未为消费者提供评价途径或者擅自删除消费者评价的,由市场监督管理部门责令限期整改,

给予行政处罚,情节严重的,处以最高50万元以下罚款。明确电子商务经营者违反本法规定,实施虚假或者引人误解的商业宣传等不正当竞争行为,依照有关法律的規定处罚,如反不正当竞争法。

不少平台都积极对待“信誉评价”新规。“如果批评要不得,那么赞美就无意义。无论是好评还是差评,只要是真实声音,都应一视同仁。如呈现消费者好恶态度,可以帮助我们提高商品质量、改善服务水平。如果平台只发好评不发差评,无异于掩耳盗铃、自欺欺人。”每日一淘首席运营官淡焦成说。

“今年年初我在同一平台买了另一款化妆品,用后感觉有瑕疵,在网上评论中我都一一指出来了。到现在我给的差评还能看见,商家也及时给予了反馈。”杨倩说。

捆绑搭售 要显著提示,禁止默认勾选

买机票搭个专车接送,订酒店搭个SPA放松……捆绑搭售问题由来已久,这在OTA(在线

旅行社)等生活服务电商平台上尤为普遍。一般的套路是,一些电子商务经营者在销售商品或提供服务时,采取使用很小的字号、默认勾选等方式,使消费者在不知情、难察觉的情况下,出让一些权利或者被捆绑搭售。

在北京某券商公司工作的刘进作为“出差族”发现,之前通过一些平台预订机票时,不少平台会默认勾选航空保险、酒店优惠券等付费项目。“尽管自己很谨慎,但仍百密一疏,被强制消费一些本不需要的项目。”

陈剑认为,这种未经消费者明示同意变相强制搭售的行为,不仅有违诚实信用,也侵害了消费者知情权、选择权、公平交易权。针对这种情况,电子商务法明确规定,搭售商品或者服务,应当以显著方式提请消费者注意,且禁止作为默认同意的选项。同时规定了违反有关条款的行政责任。通过多角度规范,有力打击默认勾选等霸王行径,切实保护消费者合法权益。

刘进说,以前部分在线旅游平台通过默认勾选或者用“折扣”做诱饵,一旦消费者购买,就

面临机票改签困难、退票手续费过高等难题。这样的情况最近感觉已大大减少。网购订票、改签、退票都更加清爽了,对出差族来说省了不少麻烦。

押金退还 明示方式和程序

“我在一款共享单车APP上的退押金进度排到1000万位以后,真是哭笑不得。”在北京某事业单位工作的王恬说。去年12月,中消协公布的《2018电商行业消费数据报告》指出,共享经济投诉量呈现上升趋势,主要集中在共享出行领域。其中,共享单车投诉量占比最多,达67.5%;问题最多的是“退押金难”,占比超七成。

陈剑表示,押金是租用特定标的物的质押担保,属于担保物权的一种,主要担保合同的履行。押金的所有权属于消费者,经营者在任何情况下不得挪用。电子商务法明确,电子商务经营者收取押金应当明示押金退还的方式、程序,不得设置退还障碍。消费者申请退还押金,符合退还条件的,电子商务经营者应当及时退还。同时,对于未按规定明示押金退还的方式、程序,对押金退还设置不合理条件,或者不及时退还押金的,由有关主管部门责令限期改正,并可进行行政处罚,情节严重的,最高可处以50万元以下罚款。

像王恬这样排位在“1000万名以后”的消费者不在少数,这也引出一个问题:如果企业因自身原因导致偿还押金困难,消费者是否依然很难要回押金或者维权往往得不偿失?

对此,中国法学会消法研究会副秘书长陈音江认为,要进一步建立健全押金、预付金管理制度。没有采取担保或保险措施的经营者,应该到银行开设押金专用账户,并将押金存放在专用账户上。监管部门不仅要检查经营者是否开设专用账户,而且要定期检查其是否将押金存放在专用账户上,切实维护消费者合法权益。

当前现实中的信用体系建设,总体上仍是强调信用惩戒多、修复少。其中一个突出表征就是,失信行为的认定主体与纳入失信惩戒体系的行为,似乎越来越多。如法院、金融部门等有认定“老赖”的办法,一些地方政府或相关部门还将行人闯红灯、遛狗未牵绳和火车“霸座”等都纳入了失信惩戒范畴。

在此语境下,失信惩戒领域也出现了一些不规范现象。如中国新闻网报道,“按不良记录的条数来收费的,一条从几百元到上千元不等”,信用“洗白中介”应运而生,而有“洗白中介”本身却涉嫌欺骗……林林总总的事实说明,建立明确的信用“黑名单”退出机制、明确信用修复路径,很有必要。

有惩有奖,社会信用的激励效应才能最大化。因此,信用修复,在一定程度上来说其实也是为失信惩戒体系打“补丁”。



重庆奉节：“民生之声”畅通群众诉求

重庆市奉节县于2018年2月成立“民生之声”服务热线办公室,群众可通过电话、网络、微信等平台参与问政。收到的群众意见、建议、投诉、举报等由专人负责交办,并跟踪督办结果。截至目前已收到群众问政事项7300多件,办结6600多件。图为工作人员在处理群众问政事项。

新华社记者 王全超 摄

明确信用修复路径很有必要

□ 京 评

失信“黑名单”制度,近年来已为公众所熟知,但如何退出失信“黑名单”,在现实中仍充满不确定性。据新华社报道,近日,为了鼓励和引导不良信息主体主动改正违法失信行为,消除社会不良影响,浙江省发改委出台了《浙江省公共信用修复管理暂行办法》,包括信用修复的条件、信用修复的程序、履行责任等内容。

2017年11月,国家发改委、中国人民银行联合发布的《关于加强和规范守信联合激励和失信联合惩戒对象名单管理工作的指导意见》明确提出,要结合实际建立有利于失信主体自我纠错、主动自新的社会鼓励与关

爱机制,支持有失信行为的个人通过志愿服务、社会公益服务等方式修复个人信用,信用修复与纠正失信行为、信用承诺、信用修复培训相结合。

从国家发改委、中国人民银行联合发文,到浙江等地的跟进,这释放的是一种积极信号:失信“黑名单”制度建立后,信用修复也受到越来越多的关注和重视。

失信惩戒,只是一种手段,其根本目的还是为了修复信用。在这方面予以规范,要体现失信“黑名单”制度的弹性。被纳入失信“黑名单”的主体,只要法定责任和义务履行完毕,相关行为的社会不良影响基本消除就可以完成信用的修复。这实际上是惩戒失信、奖励守信的内

在要求。有进有退,才能帮助更多人明晰守信与失信的边界,失信惩戒也才能体现价值。

同时,这也是对相关主体合法权益的必要保护和救济。涉及限制和减损第三方权利的惩戒,本就是一件严肃的事。如果只有惩戒而没有对应的“救赎”激励,制度的公平性就存疑。《新京报》发表评论称,规范信用修复,为信用改善者提供“退路”,既是完善失信“黑名单”制度的应有之义,也是确保失信惩戒法治化的必然要求。

像浙江这样出台公共信用修复管理办法,明确信用修复的条件、程序和责任等,之于保障社会对信用修复的可预期性是一种务实的探索。但是,也不能低估信用修复的现实复杂程度。

安徽省“守合同 重信用”企业公示信息(31)

- 巢湖市诚信拍卖事务有限公司
- 巢湖市水利建设有限公司
- 安徽兴隆业科技有限责任公司
- 安徽巢湖长江建设工程有限公司
- 安徽商之都巢湖商厦有限责任公司
- 安徽省巢湖铸造厂有限责任公司
- 安徽省湖滨机械厂
- 中建国际工程有限公司
- 巢湖市巢州建设有限公司
- 合肥市三欣市政工程有限公司
- 安徽巢湖路桥建设集团有限公司
- 安徽电信器材贸易工业有限责任公司
- 安徽皖维高新材料股份有限公司
- 安徽开源路桥有限责任公司
- 安徽航天信息科技有限公司
- 安徽兆尹安联科技有限公司
- 安徽省安泰科技股份有限公司
- 同路生物制药有限公司
- 合肥康达工程咨询有限责任公司
- 安徽新概念建筑装饰工程有限公司
- 安徽中科金诚智能科技有限公司
- 合肥未来计算机技术开发有限公司
- 安徽省交通建设有限责任公司
- 合肥环宇电力安装工程有限公司
- 合肥工业大学建筑设计研究院
- 安徽海越建设工程有限公司
- 安徽省财政厅印刷厂
- 合肥佳州印刷包装有限公司
- 安徽时代出版发行有限公司
- 安徽金剑保安服务有限公司
- 合肥顺昌物业管理有限公司
- 安徽省建筑科学研究设计院
- 安徽省建筑工程质量第二监督检测站
- 安徽恒信装饰工程有限公司
- 安徽盛成保安服务有限公司
- 安徽省深美建设环境科技股份有限公司
- 安徽鸿宇路桥工程有限公司
- 安徽华誉装饰工程有限公司
- 安徽寰宇建筑设计院
- 安徽寰宇装饰工程有限公司
- 远洲房地产开发有限公司
- 安徽川海工贸有限公司
- 上海海虹实业(集团)巢湖今辰药业有限公司
- 合肥康达工程咨询有限责任公司
- 安徽新概念建筑装饰工程有限公司
- 安徽中科金诚智能科技有限公司
- 合肥未来计算机技术开发有限公司
- 安徽省白湖阀门厂有限责任公司
- 巢湖市海风门窗有限公司
- 安徽腾飞园林建设工程有限公司
- 巢湖市恒峰建设工程有限公司
- 巢湖市光禾电脑有限公司
- 安徽省广兴粮油贸易有限公司
- 中国石化销售有限公司安徽宿州石油分公司
- 宿州市塘桥电力工程安装有限公司
- 宿州市恒泰建筑工程有限公司
- 宿州市峙恒建设监理事务所
- 安徽省宿州市水利水电建筑安装公司
- 中国电信股份有限公司宿州分公司
- 安徽省宿州市大营建筑安装有限公司
- 安徽国祯环保节能科技股份有限公司
- 合肥立方制药股份有限公司
- 安徽鼎信科技集团有限公司
- 中铁二十四局集团安徽工程有限公司
- 合肥瑶海建筑安装工程有限责任公司
- 美亚高新材料股份有限公司
- 芜湖宏春木业集团有限公司
- 芜湖市勘察测绘设计研究院有限责任公司
- 芜湖张恒春药业有限公司
- 芜湖新达园林绿化集团有限公司
- 安徽世林照明股份有限公司
- 安徽东海机床制造有限公司
- 安徽今辰医药有限公司
- 安徽丰瑞建筑工程有限公司

(未完待续)
——来源:信用中国(安徽)网