

《 6 版

电子商务领域“双十一”信用环境评价和提示

3、“二选一”的垄断风险

今年是互联网诞生50周年,人工智能、大数据、物联网等新技术新应用新业态方兴未艾,良好的大环境为电商发展提供了前所未有的机遇。然而,对于各大电商平台而言,外界的关注点正更多地聚焦于“合作共赢”的另一面——电商平台“二选一”。随着“双十一”的临近,“二选一”话题再度升级,引发全民热议。虽然《电子商务法》等已经对这种“二选一”的做法进行了明令禁止,但在实践操作中,一些大平台仍以各种条件对商户进行限制,客观上形成“二选一”的结果。拼多多联合创始人达达称,“二选一”给拼多多造成了很大的困扰,也给电商生态里的商家和品牌商造成了难以计量的损失。自去年10月以来,电商“二选一”规模愈演愈烈,仅拼多多就有超过1000家知名品牌旗舰店受到波及,受影响的中小型品牌数以万计。据悉,今年疫情发生以来,电商行业的库存增加明显。当疫情已让品牌商家遭遇严重亏损时,平台方还要求“二选一”,这对商家而言,无疑是雪上加霜。有商家明确表示,一旦“双十一”期间被平台所迫接受“二选一”,将会损失营业额数百万元。

4、“暴力刷单”的违法风险

历年“双十一”,“看众”无不关注一次次刷新纪录的交易数据。其实,在大促狂欢的背后,藏着很多中小商家的无奈。中小商家往往遭受“流量之困”,需要长期稳定的流量作支撑,才能避免出现透支客户的情况发生,于是很多中小商家就将目光投向了“网络刷单”。近日,有监管机构公布,因为网络刷单,相关企业累计被罚款214万元。据上海市市场监管局披露,自2017年起,优速物流有限公司、上海龙邦速运有限公司、上海红楼快递集团有限公司等多家快递公司通过下属分公司网点私下对外销售未提供实际承运业务的虚假快递单号,并在其官网显示上述单号的虚假物流流转信息,从而导致上述单号流入空包销售平台“快一网”;快和公司则通过“快一网”平台招揽网店经营者注册会员,向会员销售虚假快递单号,以此帮助网店经营者进行虚假宣传;而网店经营者购买虚假快递单号并录入第三方购物平台,以此虚增网店显示的销售数量,从而欺骗、误导消费者进行牟利。一旦商家选

双11 应对电子商务信用风险的若干建议

政府：进一步为电商发展提质增效提供支持

- 完善相关法律法规，强化政策支撑
- 加强政务资源融合，做好信用监管
- 健全行业信用体系，推动社会共治
- 积极宣传诚信建设，营造守信氛围

消费者：量入为出理性消费

- 保持理性，谨慎面对“花样促销”
- 了解规则，避免陷入消费纠纷
- 适度消费，切忌背上不良贷款
- 明辨真伪，谨慎选择正规平台
- 安全支付，防止个人信息泄露
- 保留凭证，善于依规售后维权

商家：强化担当积极构建诚信购物环境

- 严把商品“质量关”
- 自觉规避“刷单炒信”
- 杜绝恶意“价格战”
- 保护消费者个人信息
- 严格落实售后规定

制作：刘卫硕

择“网络刷单”,则面临着被关停店铺、没收非法所得的风险。

5、网店代运营的套路风险

很多初开网店的,无论公司还是个人,都会碰到代运营推销业务。而代运营公司,从2010年开始发展,到目前几乎在每个一二三线城市,都会有代运营公司存在。一些代运营机构欺骗中小卖家新手,以各种保证销量和退款合同忽悠卖家,在合同中隐藏各种套路以此为由,不但不会退款,还会陆续要求卖家继续付款等方式欺骗卖家。有的不良机构诱骗事主签订事先设定好的诈骗合同,以首期服务费用作为主要诈骗目标(约占全部运营费用的1/3,一般3万元~5万元),承诺帮助受害人进行网店代运营,受害人一旦签订合同并交纳首期费用后,该团伙便采用多种手段故意拖延时间,并不断催促受害人继续缴纳下期服务费用。实际上,受害人一旦签订合同交了首期款,诈骗团伙就不再退还。一般而言,他们并不真正做代运营,

只是通过软件制造一些虚假流量,用以诱惑店主缴纳更高额度的费用。今年6月,深圳取缔了一个大型代运营诈骗团队,通过伪造荣誉证书方式,骗取几十万元不等的前期费用,并且还不断地要求后续费用,不但没有任何电商平台官方资质,更不会帮助卖家实实在在地卖出一单产品。

6、个人信息泄露的信誉风险

随着信息化社会的飞速发展,网络购物、移动支付日益普及,消费者在进行网络购物时,难免会泄露个人信息,包括身份证号码、银行卡号码以及家庭住址等。而大部分电商商家又缺乏有效的信息保护措施,使得其掌握的流量数据随时面临被泄露的风险。一旦商家的信息系统被黑客入侵,或者木马病毒侵扰,广大消费者的个人信息将被暴露在阳光之下,这无论是对消费者还是商家都有巨大的安全隐患。在商业竞争层面,商家可能因此失去大量顾客群体,造成经济损失。同时,消费者也会因此迁怒于泄露其个人信息的商户,造成商家的信任危机。

三、应对电子商务信用风险的若干建议

近年来,每逢各种购物节来临之际,政府监管部门、消费者协会等组织也都会严阵以待,积极应对可能产生的各种信用风险,并进行相关的预警提示。基于全面构建电子商务领域的信用监管体系,针对上述电子商务活动中的诚信缺失行为和信用危机现象,以“双十一”购物节为契机,我们为政府相关部门、商家和消费者分别提出以下三方面15条建议和防范措施。

（一）政府进一步为电商发展提质增效提供支持

面对新冠肺炎疫情,传统贸易遭受巨大冲击的大背景下,政府部门要进一步推动电商发展提质增效,并提供政策支持,全力支持新业态、新模式的加速发展。

1、完善相关法律法规,强化政策支持

近年来,国家连续出台措施优化发展环境,从网络基建到减税、加大财政支持,在线上线下互动、互联网流通、电子商务与快递物流协同发展,跨境电子商务综合试验区建设等方面推动出台了一系列重要文件,推进包容审慎监管,在发展中规范,在规范中发展成为共识。《电子商务

开放,为市场主体和消费者提供更多信用服务。尤其是在疫情大环境下,以公共信用信息平台为依托,为中小电商企业提供“信贷贷”等融资服务,解决企业困境,构建经营新场景,开拓商业新空间。同时,建立完善电子商务领域红黑名单管理办法、信用评价和分级标准,实施信用风险预警和分类监管制度。

3、健全行业信用体系,推动社会共治

充分发挥行业组织作用,促进行业自律,鼓励电商企业开展诚信承诺,建立诚信企业联盟,发展信用服务机构,健全信用支撑体系。鼓励依法登记的第三方信用评价机构对电子商务经营者开展信用评价活动,形成电子商务经营者信用档案,对信用评价结果和失信行为依法予以披露;鼓励行业协会、商会、电子商务平台经营者和企业经营者应用第三方信用评价结果,共同推进电子商务领域社会共治;加大普法宣传,规范电子商务经营;建立完善电子商务市场监管体系,加大对失信主体的惩戒力度,严厉打击和大力整治电子商务领域违法失信行为。

4、积极宣传诚信建设,营造守信氛围

对电子商务企业而言,诚信是其健康发展的重要基础。电商诚信建设不仅有赖于监管制度的完善,更需要电商企业的高度自律。各部门各地方以及主要电商平台要进一步重视对电商企业诚信体系建设的宣传,及时宣传电商发展过程中出现的好人好事,并对新出现的违法违规行为进行曝光,从而鼓励商家建立和维护公平、公正、有序的竞争环境,保护行业共同利益和广大消费者合法权益,引导企业争创信誉品牌,提高行业声誉和企业美誉度。

（二）商家强化担当积极构建诚信购物环境

电子商务法第38条已明确规定,电子商务平台经营者应该对平台内经营者的经营依法承担责任。但这项规定的落实,还需要电子商务平台经营者和平台内经营者的一致认识、分责担当。当前,以信用为基础的新型市场监管格局逐步形成,构建优质网购环境还需要社会共治,还须在政府监管、企业自律、社会协同、公众参与之间建立有机联系,形成监管合力。诚信是市场经济发展的基石,更是企业最核心的竞争力。因此,在网络消费占社会总消费占比越来越高的新形势下,商家更应强化担当意识,提高社会责任感,落实企业主体责任,推进互联网行业自律,为消费者提供一个安全、安心的购物氛围。

1、严把商品“质量关”

“双十一”活动流量巨大,对产品的种类、价格、质量都要求颇高,商家一定要严格把控商品质量,保证消费者通过正常渠道购买的商品或接受的服务具有其应有的质量、性能、用途或者有效期限,建经营新场景,开拓商业新空间。

2、杜绝恶意“价格战”

商家应提供真实、全面、准确的商品和服务信息,不得进行虚假或引人误解的宣传,不得以“先涨后降”“高标低折”诱导欺骗消费者,在制定促销规则时,应明确提示和告知消费者,并保证活动内容公开、透明。

3、严格落实售后规定

商家应切实落实“7日无理由退货”“三包义务”等售后规定,强化售后服务,落实客服部门,畅通客服热线,及时受理消费者诉求,积极妥善处理消费纠纷,尽快解决在产品质量、售后服务、履行合同等方面存在的问题,主动维护消费者合法权益,切实承担起主体责任,积极维护公平竞争的市场秩序。

4、自觉规避“刷单炒信”

今年6月,中国广告协会制定了《网络直播营销活动行为规范》,自7月1日起实施,重点规范治理直播带货行业刷单、虚假宣传等情况,明确提出,网络直播营销主体不得利用刷单、炒信等流量造假方式虚构或篡改交易数据和用户评价。主播向商家、网络直播营销平台等提供的营销数据应当真实,不得采取任何形式进行流量等数据造假,不得采取虚假购买和事后退货等方式骗取商家的佣金。

5、保护消费者个人信息

日常生活中,不少消费者苦于“消费

一次、打扰半年”的体验,信息泄露频发,消费者一不小心就成“透明人”,常常感到无力应对。商家应从技术层面提供信息泄露的门槛,积极保护消费者的个人信息。同时,在信息泄露后,主动配合公安机关调查取证,协助定位信息泄漏的源头。

（三）消费者量入为出理性消费

面对“眼花缭乱”的“双十一”购物活动,消费者既要尽情享受购物带来的心理愉悦,又要擦亮双眼理性消费对消费中遭遇的欺诈、失信现象坚决予以回击,通过自己的双手让网络购物环境更加安全、更加清明。

1、保持理性,谨慎面对“花样促销”

面对商家的各类促销活动,消费者一定要理性购物,避免因冲动消费落入商家“套路”。对于“先涨后降”的消费套路,消费者可以向相关监管部门反馈。建议电商平台建立相应的价格保护机制,避免商家虚抬价格。此外,购买预售商品,需擦亮眼睛,货比三家,对于心仪商品,关注平时销售价格,与促销价格进行对比,是否存在真正的实惠,以防落入商家的价格陷阱。消费者一定要看清并区分定金和订金,了解预售规则及时支付尾款,定金一旦支付不可退,而订金原则上可退。

2、了解规则,避免陷入消费纠纷

“双十一”期间,各大商家出现预付定金制度,商家规定消费者预付定金后必须在规定时间内支付余款才能享受优惠价,然而很多消费者并没有仔细了解活动的规则,甚至不清楚这些促销手段存在着在规定时间内无法付款、订单可能被无故取消且定金不予退还等“猫腻”。因此,建议消费者网购前一定要了解清楚促销活动的规则,留存促销活动的截图以及商家作出承诺的截图等。

3、适度消费,切忌背上不良贷款

量入为出、适度消费的原则要求消费者在经济承受能力之内进行消费,如贷款消费超出了自己的偿还能力,这是缺乏理性的消费行为,不宜提倡。特别是对还没有收入的学生而言,一些放贷人进行放贷时会要求学生提供一定价值的物品进行抵押如学生证、身份证复印件等。若该学生不能按时还贷,放贷人会采取暴力还债的方式,对学生人身安全和校园秩序造成危害。所以,消费者一定要提高防范意识,严密保管个人信息及证件,如需贷款一定要到正规金融机构。

4、明辨真伪,谨慎选择正规平台

在网上购物选择经营规模较大、信誉度较高的购物网站时切记核对官网地址,不要轻易尝试点击卖家通过微信、QQ和电子邮件等方式提供的交易链接或图片,防止电脑被木马软件操控误入“钓鱼”网站。

5、安全支付,防止个人信息泄露

消费者提高个人信息保护意识,尽量选择第三方支付平台付款或者货到付款,不要轻易相信对方以任何理由要求直接转账、汇款至私人账户,以及通过发送付款链接页面或扫二维码等方式进行付款;注意不要随意填写或告知他人自己的身份证号码、银行账号和密码等个人信息,防止因个人信息泄露导致银行卡被盗刷。此外,建议消费者在注册相关App时,注意界面跳出的授权对话框,仔细阅读后再选择是还是否,尽量关闭一些敏感信息的获取权限,如手机通讯录、手机照片和精准定位授权等。对于不同的App尽量设置不同的密码,以防密码被不法分子攻破后造成一系列应用程序账户安全的沦陷。如果发现App过度获取或者非法获取隐私信息,对个人信息安全存在威胁,第一时间截图并保存凭证,并立即向监管部门举报维权。

6、保留凭证,善于依规售后维权

在交易过程中要注意收集和保存好相关网络购物证据,如:聊天记录、购物记录、购物页面截图、购物票据凭证、快递单和发货单等。网购有风险,如遇价格欺诈、消费陷阱、物流发货、售后服务、退换货和退款等问题,可通过各地工商局12315消费者投诉举报专线电话、消保委(消费者协会)和电诉宝电子商务消费纠纷调解平台等第三方行业机构进行投诉,依法维护自身合法权益。

【报告编制:《中国信息》杂志编辑部 电子商务领域信用建设研究课题组】



“薅羊毛”玩法的规则风险

“双十一”期间,不少商家通过折扣促销等方式主动让利,吸引消费者,从而提升交易规模,但也有些不良分子利用这些商家的业务漏洞,借助技术手段和平台漏洞,致使恶意“薅羊毛”情况发生,给商家带来损失。



“恶意退换”的成本风险

鉴于网购平台“7天无理由”退换货的规定,一些不法分子利用平台漏洞,为个人谋取暴利。地摊经济下,有网友将难以卖出的货物退回网店,一本万利,更有甚者利用“运费险”赚取运费差价。



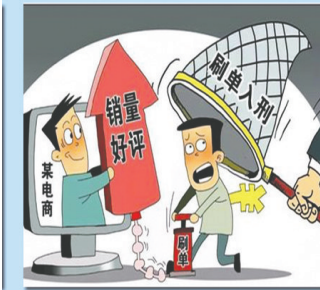
“二选一”的垄断风险

随着“双十一”的临近,“二选一”话题再度升级,引发全民热议。“二选一”给一些电商平台造成了很大的困扰,也给电商生态里的商家和品牌商造成了难以计量的损失。



“暴力刷单”的违法风险

在大促狂欢的背后,很多中小商家遭受着“流量之困”,需要长期稳定的流量作支撑,才能避免出现透支客户的情况发生。而一旦商家选择“网络刷单”,则面临着被关停店铺、没收非法所得的风险。



网店代运营的套路风险

一些代运营机构欺骗中小卖家新手,以各种保证销量和退款合同忽悠卖家,在合同中隐藏各种套路,发生纠纷后不但不会退款,还会陆续要求卖家继续付款等方式欺骗卖家。



个人信息泄露的信誉风险

随着信息化社会的飞速发展,网络购物、移动支付日益普及,消费者在进行网络购物时,难免会泄露个人信息,包括身份证号码、银行卡号码以及家庭住址等。



制作：刘卫硕