

“1682亿!”你贡献了多少?天猫大数据得出,成交商家和用户覆盖222个国家和地区,“双11”妥妥地创造了互联网商业奇迹,成为了“全民购物节”。然后,“庞大数字”的背后,虚高原价、有价无货、同款不同价,甚至假货,还有信息泄露、快递包装泛滥等隐忧,则显现出了电商平台的“软肋”。

【调查】

期盼快递包装可循环

这个“双11”,辣妈李玥也少“败”。24个订单,大部分都是宝宝用品和玩具。“我买这么多东西,发愁的是到时快递包装怎么处理。”调查中,记者发现对于“双11”这种促销日,不少消费者对于快递包装都很头疼。

“双11”前,国家邮政局指导发布的《中国快递领域绿色包装发展现状及趋势报告》显示,2016年我国快递行业消耗的包装箱总量约86亿个,其中快递企业直接使用的纸箱约37亿个,剩余为电商平台和卖家的自带包装;塑料袋总使用量约147亿个,其中快递企业直接使用约68亿个,其余为电商平台和卖家自带包装;编织袋总使用量约32亿条;封套总使用量约34亿个;胶带3.3亿卷。

由数据得出,当前电商平台、网上店铺、快递企业将物品过度包装、二次包装的现象非常普遍。“快递包装包裹得里三层外三层,我们拆着费劲,保洁员在做垃圾分类时更费事。”李玥抱怨道。

对此,不少快递企业和电商平台也进行了“绿色包装”探索,但行业的总体改进并不大。“早应该用可循环使用的快递盒啦。”小区保洁员魏大姐介绍,“双11”前物业经理特意给大家开了次会。由于“双11”过后快递包装垃圾量将会大幅增加,清理垃圾箱的频率也会加大。“每天上午一次垃圾清理变成早中晚三次,以保证垃圾不冒尖。”

警惕多种“变身”欺骗

今年的“双11”网购狂欢刚刚过去,张静的满满的购物车得到清空。虽然经历了网购狂欢,但是她也发现不少促销中的小“猫腻儿”。“很多商品还是没有抢到,不开心的不止这点,我发现有的商家还是存在欺骗的手段。比如有件衣服,我上个月看到是300多,‘双11’标注打完折还要500多。要不是事前注意到,还以为促销后便宜不少。”

相关部门总结,在促销活动中还会存在不少“变身”欺骗手法。其中,虚构原价是消费者需要注意的一个问题。经营者在促销活动中,标示的原价属于虚假、捏造,并不存在或者从未有过交易记录。“原价”是指经营者在本次促销活动前七日内在本交易场所成交,有交易票据的最低交易价格;如果前七日内没有交易,以本次促销活动前最后一次交易价格作为原价。

此外,还有的电商不履行价格承诺,也就是说经营者收购、销售(包括预售)商品和提供服务前有价格承诺,不履行或者不完全履行。第三种现象为诱导交易,宣传页面标示“史上最低价,仅限一天”,诱导消费者进行购买,实际上以促销价连续销售多天。此外,还有电商谎称降价、优惠,先提价后满减的手段也会误导消费者。

【监督】

提前提醒告诫电商

每年“双11”“双12”,是各大电商促销的高峰期。剁手购物虽然是一件让不少人感到快乐的事,但恼人的是,这也是价格

“双11”背后的冷思考

□本报记者 盛丽 孙艳



纠纷的高发期。为了营造健康诚信的价格秩序,维护消费者合法权益,本市价格部门提前开始提醒告诫工作。

记者从北京市发改委了解到,为了强化效果,今年市区两级价格部门联动,按区域管辖对辖区内电商企业进行提醒告诫。10月底到11月初,东城区、朝阳区、石景山区、亦庄开发区等价格主管部门,通过宣传法律法规、剖析典型案例、疑难案件解答等方式对企业进行价格培训。“双11”前,全市共组织开展电商企业提醒告诫会30余次,提醒告诫覆盖电商企业300余户。

除了提醒告诫会,市级价格主管部门还通过微信工作群、电话沟通等方式,对各区价格主管部门以及本市电商经营企业提出了要求。市价格主管部门要求,各区价格主管部门结合日常

举报和工作实际及时召开电商价格行为提醒告诫会,强化事前规范指导。

据了解,东城区总结了某电商平台一年来出现的问题,有针对性地给该电商平台相关部门负责人进行培训80余人次,宣讲话规政策,提出工作要求,规范促销模式。各部门负责人在执法人员培训的基础上,各自给所在部门采购人员层层传达,辐射到每个人,成效显著。朝阳区建立了电商监管微信服务群,目前成员近300家,每周都会有宣传和规范提醒,通知、处罚等信息都会在群里公告,有专人随时收集和解答商家的问题。

妥善处理价格纠纷

为营造健康诚信的价格秩序,维护消费者合法权益,本市

价格主管部门对本市电商经营企业提出过五个要求。其中,要求电商依法开展价格促销。本着公平自愿、诚实守信的原则,依法开展价格促销,真实让利于消费者,禁止出现虚构原价、虚假打折、先提价后促销、不标示或含糊价格附加条件、误导性标价诱骗消费者等价格违法行为。

要求加强法律法规学习和落实,各单位要组织相关人员,尤其是一线工作人员学习价格法、明码标价规定、禁止价格欺诈规定等法规政策,并做到认真贯彻落实。逐步完善内部价格管理机制和调解机制,督导相关人员加强价格信息和价格行为巡查,妥善及时处理价格纠纷,维护消费者的合法权益。

针对电商企业“双11”“双12”比较集中价格投诉举报,价

格主管部门将依法履职,严格按照法律规定时限办理案件,并做到文明执法,公正执法,廉洁执法。对违法性质严重、社会影响较大、屡查屡犯的经营者,将依法从重处罚并及时向社会公示。

【建议】

推进品质电商净化环境

针对电商平台的监管,近年来,全国政协委员关注的热度持续加温,并纷纷支招。全国政协委员、美邦服饰董事长周成建,通过调研提出,就目前形势而言,电商环境存在的主要问题有假冒伪劣商品问题突出;平台存在监管不到位,甚至部分电商平台对于有问题商品睁一只眼闭一只眼;虚高原价、有价无货、同款不同价等价格欺诈问题;售后不到位、投诉无门、消费者权益无法得到保障等问题。

周成建认为,净化电商环境是一项长期的系统工程,其中有很多工作要做,但最根本的问题是提高认识,牢固树立建设绿色生态电商系统的理念。要实现这一目标,建议要大力实施好“推进品质电商”的举措。

例如,质量监管机构定时发布电商行业监管报告,对假冒伪劣商品及其所在商户平台采取公示;季度性或年度性的评选电商行业十大打假案例,对于积极举报假冒伪劣商品的人民群众给予一定奖励;针对电商消费者建立专门的投诉跟踪平台,消费者可以实时查询、跟进自己的投诉。

积极引导和扶持新型品质电商。可考虑设立专门的品质电商扶持基金,对相关企业进行扶持;对消费者投诉低于一定比例的电商企业进行认定和表彰,扩大其影响;对品质电商提供政策支持,降低其税收成本、财务成本和其他运营成本,鼓励社会资本对其进行投资,鼓励其在境内上市融资等。

全国政协委员、浙江省政协副主席陈小平呼吁,加强电子商务的监管刻不容缓。他建议,尽快制定出台电子商务法,对网店准入条件、网络交易各方职责、管辖问题、职业投诉、信用体系建设等问题做出规定,明确各方责任。

同时,各界要形成加强电商监管的共识,避免“九龙治水”。陈小平提出,目前参与管理电商的部门众多,名单列出一串,还需解决“九龙治水”的问题,这就需要政府提升公共服务水平,打破信息壁垒,搭建多部门统一的网络平台,形成线上、线下一体化监管格局。

针对快递包装的问题,政协委员徐新宇提出,加大环保材料使用率的宣传、引导消费者做好快递包装垃圾分类处理、鼓励回收产业的发展,有利于快递包装的合理利用。

徐新宇建议,应从源头上减少包装使用量,产品供应商和电商平台应当对接协同,避免重复包装。对于市民来说,提高环保意识,普及绿色包装回收理念。

政协委员卢建忠也提出,从长远看,快递包装材料如果能实现循环利用,是利国利民的好事。可降解材质在达到一定量后成本能降下来,但前期需要政府部门支持和引导,推广新材料。同时,包装材料在回收再利用时,会有一定污染,也需要技术创新来减少这种污染对环境的影响。