

卖面膜的、卖服装的、卖水果的、各种代购、各种从未听说过的化妆品……打开微信朋友圈，我们经常会被这许多形形色色的广告刷屏。近日，北京市消费者协会发布的《微商行业发展状况调查报告》显示，暴力刷屏和虚假宣传成为微商宣传的重点问题。而产品质量则是微商经营中最突出的问题，尤其是“三无”现象比较严重。其次，品质无保障、消费者维权缺失和监管困难已成为目前微商行业的发展痛点。

针对消费者反映的微商市场难点、焦点问题，市消协通过体验式调查、调查问卷等多种方法，对微商行业发展状况进行了了解，期待从社会监督的角度，能督促微商的健康发展。同时，通过对调查结果的公布，也提醒消费者对这一现象引起重视，学会维护自身的合法权益。

现状一： 微商“亦商亦友” 给市场监管带来难度

微商从业者主要依靠的平台是微信，在本次的微商消费者问卷调查中，根据消费者对微商的了解和购买行为特征将微信消费者划分为重度、中度和轻度三类，其中在重度消费者中，从事微商的占比达到了26.19%，因此该类消费者中有接近三分之一具备“自用”和“销售”双重动机。这也验证了微商与其他商业从业者的重要区别就在于其“自用”和“销售”用途的双重性。但微商“亦商亦友”特征以及迅猛发展，造成目前相关法律法规存在一定缺失，给市场监管带来了不小难度。

与此同时，由于宣传效果一般，目前企业微商大多不面对终端消费者进行直接销售，而普遍采用代理制进行销售。由于存在多级代理，必须保障有充足利润留在渠道中，才能吸引更多代理



“三无”产品暴力刷屏 退款维权难

朋友圈的微商 你敢买吗？

□本报记者 博雅

商加入，这种模式使微商产品的零售价格普遍较高，最终出现暴利问题。而很多消费者都是通过朋友圈里的“朋友的朋友”购买的产品，出现质量问题价值又不高，最终因为没有证据或不好意思，大多数人选择了隐忍，让维权“有口说不出”。

对此，消协有关人士认为，利用朋友圈的熟人关系，使得虚假产品也得到了了一定的信任度，也更愿意上网分享自己的感受。产品的功能虽然名不符实，却因朋友之间的信任关系而被忽视，但这种虚假宣传伤害到的不仅是友情，也反过来对微商产生了诚信问题。

现状二： “三无”产品比较严重 “暴力刷屏”困扰朋友圈

通过对2017年全年微商问题的舆情文本数据分析，在网络上反映出来的微商问题中，最突出的问题是“产品质量”，其内容占比达到54.57%；微商体验式调查中，产品层面得分也相对偏低，尤其是产品“三无”现象比较严重。在微商消费者问卷调查中，产品评价也是相对偏低，但却是影响消费者购买产品的最大因素。因此，产品质量问题刻不

容缓，必须从包装、安全性等多方面严加监管。

“我在这里买了一件衣服是货到付款的、结果货到之后我发现这个衣服和他发的图片不一样，我就退掉了，之前我交了50块钱定金，店家说如果不喜欢可以退货，把定金再返给我，结果我要定金的时候却给我拉黑了！”在微商服务方面，本次调查显示主要问题表现在“售后退换货”的退款困难、微商可能拉黑消费者等情况，其中养生保健、化妆品、日用服装商品类不同意退换货的占比超过50%，表现相对不佳；“投诉”方面主要针对产品质量。本次调查发现，所有微商调查样本均是要求先付款后发货，因此一旦出现问题，消费者很难保障自身利益。

而在微商宣传方面，暴力刷屏和虚假宣传是重点问题。部分微商疯狂宣传产品，每天狂刷朋友圈，“暴力刷屏”问题已经严重影响到微商形象以及用户体验。从微商品类看，化妆品、日用服装暴力刷屏现象最为严重。

市消协建议： 强化行业标准和规范 明确微商相关规定

目前，微商已经成为消费者

日常消费的一个重要方式，行业已经初具规模，但同时也存在许多新问题亟待相关立法和监管。为此市消协建议，不是谁都可以随便进行微商行为的，微商平台一定要把好关，要强化微商平台的行业标准和行业规范。

商务部已经接受中国互联网络协会提出的行业标准《社交电商经营规范》的项目申请，并于2017年6月9日审批通过。在这个标准中，有很多内容值得微商平台借鉴，例如：完善微商行业的交易、信用监督和失信惩戒机制，制定适应微商行业发展的监管体系；加快建立微商企业信用评价和服务认证标准，鼓励引入第三方评估机构和认证机构，强化对微商经营主体身份认证、交易者信用分级管理、商品质量管理等；建立微商行业信息发布机制，对不诚信微商进行信息公开惩戒等等。

市消协呼吁，微商平台要将眼光放得更长远，针对微商问题及时解决，否则这些问题通过削弱用户体验，反过来给微商平台造成更大负面影响。微商行业是个生态体系，一荣共荣、一损俱损，拥有大量资源的微商平台要进一步积极主动承担更多社会责任和担当。

【健康红绿灯】

绿灯

皮肤最爱番茄



番茄富含天然强力抗氧化剂——番茄红素。每天只需摄入16毫克番茄红素，就能将晒伤的危险系数降低40%。红色西红柿中的番茄红素多，可有效防治因衰老、免疫力下降引起的疾病。黄色的番茄红素含量少，但含更多胡萝卜素，可防止皮肤干燥、粗糙。

想长寿每天快走20分钟



英国剑桥大学研究者收集了33.4万名男女的相关数据，并测量了参试者身高、体重、腰围以及自我评估身体运动量。结果发现，保持适量身体运动是降低早亡危险的关键。研究人员指出，每天快走20分钟可以增加健康指数，使早亡危险降低三成。

红灯

淘米不要用力搓洗



在蒸米饭前淘米时，要减少淘米次数，不要用力搓洗，否则可能造成B族维生素等水溶性营养素的流失。淘米过程中也不需要用水过分冲洗，在盆里用手搅动着清洗1~2遍，除去较为明显的灰尘，再用手轻轻搓洗一遍即可。

30~50岁肠胃疾病高发



据统计，胃病发病率高达80%，且呈年轻化趋势。现在三四十岁的上班族中胃病患者数量不断增多，饮食不规律，爱吃熏烤、高盐、辛辣食物，又嗜爱烟酒，这些不良习惯都会破坏胃肠道的正常功能，严重损伤胃黏膜，导致肠胃疾病，也增加了癌变几率。因此，这些人应该尤其保护肠胃。



末梢采血时为何受伤的 总是无名指？

□本报记者 陈曦

“大夫扎哪个手指头？”“左手无名指。”

这段对话经常出现在门诊临检采血的工作当中，为什么末梢采血时大夫经常会挑选无名指呢？今天，来自广外医院的医生就解答了这个很多人心中的小疑问。

医生介绍说，末梢采血创口虽小，但伤口仍需要数日后才能完全愈合，从而会对我们的日常生活产生影响。人们的拇指、食指、中指及小拇指是需要配合的来完成生活中的一些操作。无名指相对来说较为“清闲”，而在日常生活中，大多数人都是用右手来完成各种复杂的动作，如写字、夹菜、缝纫，而左手相对

于来说较为空闲。因此采血的重任便落在了左手无名指上。

常言道，十指连心。手指神经末梢丰富，是人体感觉最灵敏的部位，但各个手指头的神经支配不同，相应的疼痛感也不一样。无名指的内侧由尺神经支配，外侧由正中神经支配，若在无名指指尖中部采血，则会使尺神经和正中神经同时受到刺激，引起的痛感较强，在无名指的内侧采血，只刺激尺神经，感应范围较小，疼痛感也相对较轻。

此外，若患者为左撇子时，可选取右手无名指采血。若患者为半岁以下婴儿时，可选取足跟进行采血。

丰台工商分局

以投诉举报数据为抓手 加强企业风险监控

近年来，随着丰台科技园区市场主体数量的增长，消费投诉也在不断攀升。丰台工商分局科技园区工商所通过深入的数据分析，充分运用投诉举报数据分析的结果，提高消费维权的针对性、有效性，摸清高发问题的行业和投诉量高发的企业。

近日，对近期投诉举报数据进行了分析，归集出了被投诉举报数量较多的企业。根据企业数据库中的资料，科技园区工商所立即与企业取得了联系，并对企业的负责人进行了行政约谈，对投诉举报数据向这些企业做了通报，了解了投诉纠纷的进展和处理结果，指导企业规范广告宣传和完善售后客户投诉服务体系、并要求企业严格落实“两项维

权制度”，提高自身守法经营意识。

在随后的监管工作中，工商所会将这些企业列为重点监管企业，进行重点关注，规范其经营行为，从源头减少消费纠纷的发生，实现重点企业的投诉举报量下降。

(陈海平)

