

市工商局约谈 40 多家网络企业 通报十大网络交易违法行为

明天就是“双十一”，网购商品的质量始终是消费者和监管部门关注的焦点。昨天，市工商局召集1号店、京东商城、国美在线、苏宁易购等40多家网络经营企业，通报近期抽检结果、消费者投诉数据和十大网络交易违法行为，为“双十一”敲响警钟。会上还披露，国家工商总局将在长宁区设立全国首个“网络市场监管与服务示范区”，以探索网络市场监管与服务标准和模式。

“抽检发现，相同商品的线上抽检合格率，总体比线下合格率约低10%。”会上，市工商局网监处李弘给出了这个数据。这一问题也反映在消费者投诉中。今年1-10月，市工商局12315中心共受理网络购物投诉7.24万件，同比增长58.1%，其中反映质量问题的投诉达1.11

万件，占网购投诉的15.3%，质量问题主要包括质量不合格、标识不规范及以次充好等。

网购商品质量问题，在全国甚至全球都普遍存在。国家工商总局2014年抽查显示，网购正品率仅为58.7%。去年质检总局抽查5大类11种电子商务产品质量，合格率仅为71.3%。中消协去年受理网络购物投诉20083件，其中电商购物投诉占95.41%，质量投诉是主要问题。

对此，国务院发展研究中心市场经济研究所原所长任兴洲在上周举行的质量创新论坛上提出，应在体制机制、监管方式、健全法律法规等方面，构建网络零售质量监管体系。比如，完善网络零售的准入和资质管理，健全平台商品质量管控制度和措施，实行先行赔付。针对网络

零售特点，建立质量可追溯体系、信用体系和失信惩戒机制。

同时她认为，现有法律法规有些不适用于网络监管，应围绕赔偿责任承担主体、合同模式、权利与义务、纠纷处理机制、赔付途径等，作出适用性规定和有操作性的部门规章。

除商品质量问题外，市工商局昨天还披露了当前网络交易和服务市场上的另九项违法行为。“网购大家评”收集的数据显示，新生问题包括刷单炒信、先提价后打折、雇佣内部人员竞价网拍、非法收集和出售个人信息、销售违禁商品等。

市工商局表示，已部署开展“双十一”期间网络集中执法检查，重点查处先涨价再促销、订金不退、刷单炒信、非法买卖个人信息、虚假宣传等违法行为。本报记者 金旻旻

网络市场十大违法行为

- **违法促销**:如“闪拍活动”约定消费者从零元竞价，但组织者安排工作人员参与抬价，构成了“采取雇佣他人等方式进行欺骗性销售诱导”的违法行为。此外，还有先提价、后打折的价格欺诈。
- **虚假宣传**:产品功效被夸大描述，绝对化用语较为常见，旅游住宿服务与宣传介绍不符等。
- **刷单炒信**:企业请专业刷单人员下虚假订单、发空快递包裹，虚构商品交易和客户评价。
- **商品质量**:部分电脑平板、手机数码类商品以旧充新、二次销售。个别低价拼团网站中，商家虚假发货，水果严重腐烂。
- **广告违法**:普通食品宣传保

健功能，宣传对疾病的预防和治疗功能。化妆品广告含有医疗用语“杀菌”“消炎”“抗敏”等。

● **商标侵权**:假冒著名、驰名商标和涉外高知名度商标，未经授权使用他人注册商标等。

● **个人信息泄露**:收集分析用户浏览记录，获取用户个人信息，并向广告主提供符合要求的消费群体投放网络广告。

● **发布虚假房源、房产信息**:房产中介虚构房源、虚标房屋价格，发布虚假二手房信息。

● **开设假冒网站**:伪造或者冒用已设立企业的名称，租用网络服务商提供的虚拟空间设立，从事违法经营活动。

● **销售违禁商品**:违法销售国家保护野生动植物等禁售商品。

市民自嘲“双十一” 去年买的裙今年还没穿



街访

“双十一”即将来临，各位剁手族准备好“血拼”了吗？历年“双十一”，商品质量，促销折扣，发货速度……一直都是消费者关注的重点。那么今年“双十一”你准备“买买买”吗？你如何看待火爆的“双十一”？街谈巷议走上街头，听听市民朋友怎么说。

谈到“双十一”，不少市民坦言，“最大不足是物流太慢。”市民表示，如果有急需商品，自己不会考虑在“双十一”期间下单。“平时网购，隔天就能到。而‘双十一’的商品一等就要一周。”市民称，“双十一”是得了便宜多了麻烦。

也有市民质疑“双十一”的价格优惠。“有些商品在‘双十一’前先涨价，‘双十一’当天再降价，价格可能比平时还贵一点，但商家却管这个叫‘优惠’。”市民称，“双十一”的价格欺诈是消费者心中最大的顾虑。

不少市民称“双十一”对刺激消费的作用不小，“一年比一年的销售量，说明人们网购的需求也是越来越大。”市民同时建议称，“未来可能一个‘双十一’不够，如

果每月都来一次购物狂欢节，也是不错的选择。”

还有市民指出，希望电商不要过多关注“价格战”，而应把心思花在商品质量上。“比起便宜货，不少消费者可能更希望能买到好货。”

采访中，不少市民表示，虽然“双十一”越发红火，但自己的消费理念也更趋理性。“有需要就买，不需要就不买，‘双十一’也就是普通的一天，买不买还是看需求吧。”

有网友曾吐槽称，“双十一”最该打折的是自己的双手。一位市民也调侃称，“很多女生购物容易冲动。比如，去年‘双十一’买的裙子，当时觉得款式不错，结果到今年‘双十一’了还是没拿出来穿……”

网购“剁手族”有一句流行语：刷卡一时爽，账单泪两行。有市民表示，“网购还是要量力而行，很多人是折扣越大，买得越多。还是要理性消费，不要盲目跟风。”

新民网记者 卞英豪 李默
实习生 唐晓蒙



扫一扫
二维码
观看街访
精彩视频



曾经辉煌一时的淮海路太平洋百货将于近日结束其二楼以上各楼面的营业。太平洋百货内已打出“ByeBye 谢幕折扣”字样，昨日二楼以上更有“最后4天”的招牌。很多市民来这扫货。进进出出的顾客让商场出了些人气，但和当年的热闹景象不可同日而语。据悉，淮海路太平洋百货一楼及地下商场将于年底正式关门。

本报记者 周馨 摄

淮海路太平洋百货将谢幕

厨房小家电和洗衣机 网购四分之一不合格

本报讯（记者 金旻旻）“双十一”临近，网购家电的质量究竟如何？昨天，本市工商局发布对7个网络平台销售的厨房小家电和洗衣机的抽检结果。62个批次的样品中，16个批次不合格，包括松下、伊莱克斯、LG等著名品牌，不合格检出率为25.8%。

此次抽检范围，包括在东方购物、飞牛网、京东商城、苏宁易购、国

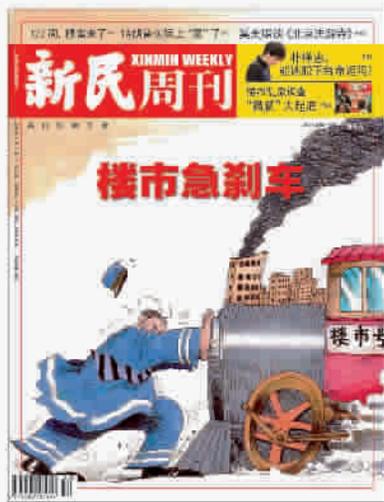
美在线、百联E城、1号店等7个网络平台销售的17个品牌、42个批次电烤箱、多士炉、面包机、华夫饼炉等厨房小家电，以及在东方购物、飞牛网、京东商城、百联E城4个网络平台销售的20个品牌20个批次滚筒式、波轮式洗衣机、双缸洗衣机、滚筒式洗衣干衣一体机。

结果显示，11个批次的网购厨房小家电不合格，多士炉不合格检

出率较高。

记者发现，在不合格商品名单中，不乏一些著名品牌。比如，国美在线销售的NT-PT60松下电烤箱，存在“结构”不合格的问题，另一款EKTS200伊莱克斯多士炉，被检出“电源连接和外部软线”不合格。东方购物销售的T70DB33PHILG波轮全自动洗衣机，则被检出“标志和说明”不合格。

目前，工商部门已责令相关经营者立即停止销售不合格商品，对库存产品、在售产品进行全面清理，并依法对销售不合格商品的经营者立案调查。



新民周刊 2016年11月14日新刊预告

2016全年订阅优惠价¥400

订阅电话:021-62793310 订阅代号:4-658

Editorial 新民一周

03 122周，穆雷来了

Cover Story 封面报道

08 疯狂楼市里，去哪里找骄傲？

10 谁催生了“杠杆上的楼市”？

18 楼市乱象调查：楼盘“艺名藏猫腻”

22 2016，他们的买房故事

28 2016 楼市之变

30 “沪六条”的亮点和“靶点”

34 调控后的上海房价预判

38 调控期，房企都想当赛道中的龟

42 中介：市场观望心态渐浓

World 环球

56 朴槿惠，能逃脱下台命运吗？

62 韩国历届总统的悲剧宿命

Sci & Tech 科技

68 工博会：“智造”未来

Culture 文化

72 让历史走在路上

76 “中国制造”走出去

78 戏曲竞争力何来？

82 林岭东：我希望我片子的命比我长