

# 网上买买买 安全第一

一年一度的“双11”电商大促、“双12”购物节销售火爆,拉近供需对接,凸显市场强大活力。在网络消费快速发展的同时,产品虚假宣传、泄露用户隐私等问题也随之而来。针对这些新问题如何实现有效监管?未来还需采取哪些措施减少消费者烦恼、进一步释放网络消费潜力?

中国互联网络信息中心数据显示,截至今年6月,我国网络购物用户规模达6.39亿,较去年底增长2871万,占网民整体的74.8%。据2018年国民经济和社会发展统计公报,全年网上零售额90065亿元,比上年增长23.9%。网络消费发展至今,出现了哪些新现象?针对网购中的新问题,监管跟上了吗?

## “双11”期间中消协收集消费维权类信息790多万条

“退货早已寄出,但退款迟迟不到账。”杨先生在某网店购入一台显示器,收货后发现功能达不到预期,便提交退货处理。在完成退货3天后,杨先生还没收到退款,便咨询电商平台客服,得知平台已将1930元退回网店。

杨先生联系网店要求退款,但是网店一直以各种理由推托。杨先生无奈之下向“电子商务消费纠纷调解平台”投诉,终于拿到了退款。

杨先生的经历并不是个案。去年,全国市场监管部门共受理网络购物投诉168.20万件,同比增长126.2%。电子商务研究中心发布的《2018年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》显示,退款、退换货等问题是全国网络消费投诉的热点。特别是在6月、11月、12月,受电商平台“6·18”“双11”“双12”营销活动影响,消费者退款难、退换货难等投诉明显增多。

根据商务大数据监测主要电子商务平台的数据,今年11月1日至11日,全国网络零售额超过8700亿元,同比增长26.7%。与此同时,今年“双11”期间,中国消费者协会共收集相关消费维权类信息790多万条,主要涉及产品质量问题、预售、退货霸王条款、价格套路和促销陷阱、信息骚扰等方面。

“社群电商、小程序、网红直播销售等呈现快速增长趋势,发生消费纠纷的概率相对较高,各种电商平台的规范化管理还有待进一步提升。”中国国际电子商务中心研究院院长李鸣涛认为,新业态、新模式给网络消费维权工作带来新挑战。特别是今年,直播带货在“双11”全面爆发,成为各大电商重点营销板块。但同时,网红带货“翻车”,引发了对直播虚假宣传、质量问题、售后服务跟不上、数据造假



资料图片

等问题的质疑。

今年1月1日正式实施的电子商务法设立了“电子商务争议解决”专章,正在制定的《消费者权益保护法实施条例》拟对网络购物无理由退货制度进行细化。中国社会科学院院长荆波表示:“未来应制定电子商务法的实施细则,进一步提高操作性。同时,还要发挥中消协等社会组织的作用,加强网络交易服务商的治理等。”

## 广告问题在网购消费投诉占比68.3%

“看标题以为是科普文章,点进去就开始推销产品。”北京消费者仇女士看到某文章讲如何消除腿部水肿,购买了其推荐的瘦腿袜,“说是外国工厂加工的医学级产品,398元一双,买回来和普通高弹袜没啥区别。向平台投诉这个微信公众号虚假宣传,也没有回应”。

当前,互联网上一些虚假广告花样百出:部分虚假广告借助微信公众号进行宣传,利用朋友圈熟人传播的可信度扩大受众;在视频平台的直播中加入口播;在论坛、贴吧等平台上推荐攻略;在点评类手机应用上发布评价等。

中国人民大学法学院教授刘俊海认为,这些虚假广告介于信息和广告间的模糊地带,一方面逃避事先审查义务,另一方面还可以在在一定程度上摆脱执法部门监管。这些主体分散、隐蔽性强的虚假广告,对监管部门的治理能力提出了挑战。

据国家市场监督管理总局统计,

去年,网购消费投诉问题主要集中在:虚假广告、假冒伪劣、质量不合格、经营者拒不履行合同约定等。其中,广告问题最为严重,达112.96万件,占网购投诉量的68.3%,同比增长389.7%。

火爆的网络直播促销也带来了虚假宣传问题。中国消费者协会对今年11月1日至15日期间“双11”相关消费维权情况进行了网络大数据舆情分析。其间共收集促销宣传负面信息13.79万条,主要涉及直播带货欺骗消费者、商家宣传与实际不符、欺诈、有价无货等问题。专家表示,根据广告法相关规定,直播叫卖,说到底是一种变相的广告代言,要遵守广告法的规范。

针对网购消费投诉的热点问题,国家市场监督管理总局与相关部门联合开展了网剑行动,去年全系统共网上检查网站(网店)241万个次,查处网络违法案件4.5万件。同时,电商平台也在探索用数字技术提升协查案件响应效率。去年,阿里巴巴累计推送超5万元起刑点的涉假线索1634条,协助抓捕涉案犯罪嫌疑人1953名。司法机关、品牌方、平台、消费者紧密联动,形成“打假共治系统”。

## 遭遇侵犯个人信息行为的网民占比58.75%

网络购物便利了个人生活,与此同时,网购平台与商家滥用个人信息授权和隐私数据的问题呈增加趋势。

据不久前发布的《2019网民网络安全感满意度调查活动总

报告》,近一年来,有58.75%的网民在日常生活中遇到过侵犯个人信息的行为,其中遇到个人信息泄露的达85.36%;37.4%的网民认为网络个人信息泄露“非常多”和“比较多”。在网络安全从业人员中,超过50%的人认为APP不应普遍收集身份证号、聊天记录、短信内容、住址等用户信息。

国家市场监督管理总局相关负责人介绍,近年来,一些互联网公司及其APP收集的信息与其所提供的服务并不相关。部分企业超出用户授权范围使用个人信息,包括进行商业推广、大数据“杀熟”,甚至未经授权将所掌握的个人信

息提供给其他企业,有的被用于电话营销,有的甚至被犯罪分子用于网络诈骗。今年3月,国家市场监督管理总局与中央网信办联合发布《关于开展APP安全认证工作的公告》,APP安全认证开始实施。目前正在修订的国家标准GB/T 35273《信息安全技术 个人信息安全规范》在10月24日更新后的征求意见稿中明确规定,不应以改善服务质量、提升个人信息主体体验、研发新产品、增强安全性等为由,强迫要求个人信息主体同意收集个人信息。

李鸣涛认为,还应该加强个人数据方面的立法。我国的网络安全法、电子商务法都针对个人信息的收集、使用等有相关的保护性条款,在此基础上建议针对个人信息保护进行专题立法,从个人数据的权属认定、收益权处理等方面系统地对个人信

## 身体变老的几个迹象

衰老是不可避免的生理现象,但有些人的衰老速度比其他快。美国《读者文摘》杂志总结了几个迹象,一些人就需要注意调整身体状态了。

**1.全身毛发脱落。**不只是脱发、白发,如果胳膊、腿或身体其他部位的毛发逐渐变得稀疏,就证明老化速度快。

**2.皮肤上经常出现瘀青。**衰老一个常被忽视的迹象是皮肤瘀青更多,而且恢复速度比以前慢。这是由于小血管周围的支撑结构受到慢性损伤造成的,即使轻微外伤也会导致它们破裂。

**3.面部看起来凹陷或憔悴。**面部骨骼流失会形成典型的“老年人”面相,即脸颊凹陷、嘴唇薄、太阳穴突出。吸烟、营养不良、心血管健康状况差或体重减轻过多会造成这种面相。

**4.比同龄人皱纹多。**虽然基因有一定影响,但皱纹多少很大程度上由生活方式决定。与食用饱和脂肪、加工和含糖食品相比,常吃新鲜果蔬的人皮肤更健康,皱纹更少。吸烟、饮酒和阳光照射也会加速皮肤衰老。

**5.用掉大量润肤乳。**老化使皮肤保存水分的能力下降,就算刚刚擦了润肤乳,一会儿皮肤又变干了。

**6.不愿意和朋友外出。**身体健康状况下降的人容易心情不好,甚至患上抑郁症,不像原来那样积极参加社会活动。

**7.拧不开瓶盖。**握力下降与丧失生活自理能力、早亡风险提高相关。加拿大麦克马斯特大学研究显示,比起握力大且稳定的同龄人相比,握力下降者的全因死亡风险要高16%。

**8.原来的裤子穿起来腰紧腿松。**腹部脂肪堆积是衰老的常见迹象;衰老还造成肌肉和骨骼流失,导致大腿肌肉减少、身高下降,原来合身的裤子腰围变小、腿围变宽松。

**9.后半夜经常醒来。**失眠或睡眠质量低是身体快速老化的迹象,这通常是由于皮质醇含量高造成的。随着年龄增长,皮质醇含量上升不可避免,但老得快的人皮质醇含量上升速度过快,这通常是压力大造成的。这种激素还会造成体重增加,免疫系统功能下降,诱发许多慢性疾病。

**10.走路慢。**和同龄人一起散步时,你是否经常被甩在后面?一个人正常的行走速度是表明生理年龄的准确因素。步行速度是腿部肌肉强弱指标。另外,上楼梯感到越来越费劲也表明肌肉和骨骼流失多。

**11.月经极不规律。**女性月经周期不规律是衰老的早期迹象。雌激素失衡会增加体重、减轻肌肉重量、引起睡眠障碍,使身体更快衰老。

(王海洋)

## 经常吃辣椒或有益心脏健康

本报讯 意大利研究人员发现,经常吃辣椒或有益心脏健康,降低死于心脏病或中风的风险。

据英国《泰晤士报》12月17日报道,意大利地中海神经疾病研究所人员随访意大利莫利赛区22811

名居民,对每个居民的随访时间平均为8年,了解他们的饮食习惯和健康状况。当地饮食偏辣。研究人员发现,每周吃辣椒在4次以上,死于冠心病的风险降低44%,死于中风的风险降低超过60%。

研究人员还发现,无论研究对象饮食习惯如何,经常食用辣椒似乎都有益心脏健康。研究报告主要作者玛利亚罗拉·博纳乔说:“换句话说,有人坚持健康的地中海饮食,有人饮食不那么健康,但食用辣椒

对他们的心脏都起到保护作用。”

研究显示食用辣椒关联较低的心脏病或中风死亡风险,但未能揭示其中因果关系。研究人员猜测,辣椒中所含辣椒素或有益心脏健康。先前研究显示,辣椒素有消炎、

镇痛的特性。甜椒所含辣椒素较少,虽然食用甜椒也有益健康,但保护心脏的效果不明显。

研究报告刊载于12月16日出版的最新一期《美国心脏病学会杂志》。(袁原)