

编者按 网购,以其便捷与廉价的优势,正在被越来越多的消费者接受,但由于地域管辖限制、经营主体不统一等原因,消费者网购维权仍困难重重。一些读者来信认为,要破解网购维权难题,既需要法律的严加规范,也需要监管部门继续发力,经营者诚信自律,消费者依法维权。

## 观点

日前提交十二届人大常委会审议的我国首部电子商务法草案,从保护商家和买家的权益出发,明确规定:“不得违背事实,恶意评价损害他人商业信誉”,卖家也不得“骚扰或者威胁交易对方,使其违背意愿作出、修改、删除商品或者服务评价”。这为消费者权益保护及解决争议提供了法律依据,将有效保护网上购物买卖双方的合法权益,为规范和保护电子商务市场发挥效能,为网购维权亮出利剑。

——四川省华蓥市天池镇绿水洞煤矿 李晓波

要加大对侵害消费者合法权益、破坏电子商务市场的行为的打击力度。可建立全国范围的商家信誉网,对于网站信用等级划分确立更加严格、公正、公开的制度。建立商家真实身份认证制度,确认民事关系的主体,使网购双方交易更加透明公正。建立消费者投诉网站,消费者认证身份后方可对评价进行更改,保证评价是建立在消费者的真实意愿基础上,防止出现卖方通过不正当途径获取好评误导消费者的现象发生。

——中国农业银行山东省高密市支行 单立文

消费者在购物时要加强网络安全意识。一是挑选信用度高的网店消费,查看经营许可证等系列证件来核实网站的真实性。保证电脑环境安全,不随便点击卖家提供的链接,特别是支付系统。二是慎重签订协议核对账务。申办网上银行服务时,认真阅读协议中的各项条款,完全理解协议内容后再签署协议。申办网上支付业务需签订服务协议,做好交易记录。三是运用电子银行增值服务。开通银行账户短信变动通知服务,无论存取款、转账、刷卡消费、投资理财,账户资金发生变动时,能及时收到短信提醒,实现个人账户资金实时监控。

——湖北保康农商行 王旭

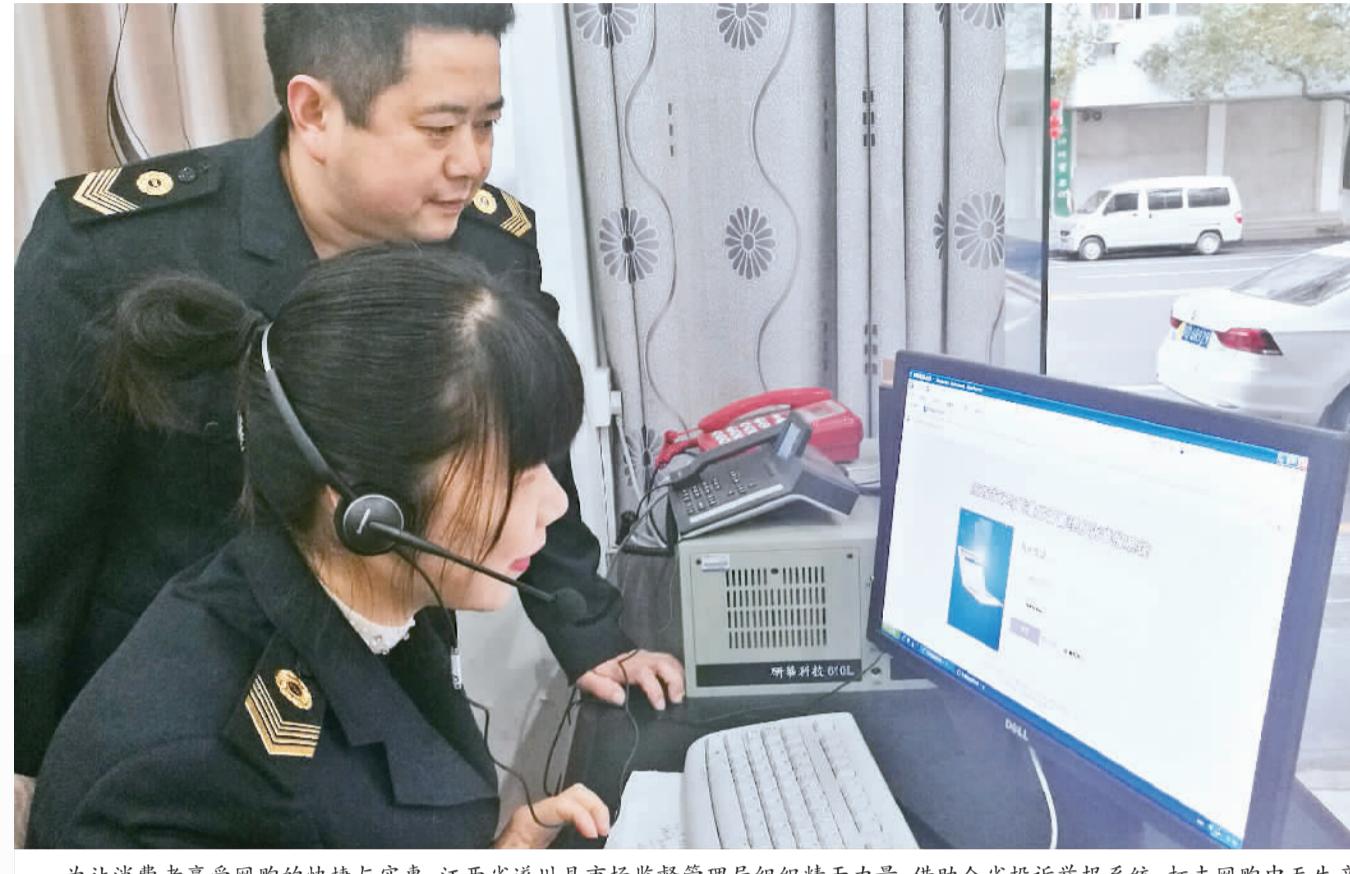
相对而言,农村网购消费者属于弱势群体,他们更易受到伪劣商品的伤害,更易掉入“消费陷阱”,因此更需要得到消费维权的保护。当前,迫切需要帮助农民识别网购陷阱,在农村开展网购维权知识宣传,建立维权观念、增强自我保护意识。希望各有关部门立足农村实际,尽力解决农民维权过程中存在的困难。

——陕西省咸阳市 周荣光

网络购物没有实体店购物那么直观,存在举证难的问题,这些都加剧了网购维权的难度。在这种情况下,商家的质量诚信至关重要。任何时候,诚信都是商家的最大资本,是竞争取胜的不二法宝。

——湖南省邵阳市 刘运喜

# 用法治破解网购维权难题



为让消费者享受网购的快捷与实惠,江西省遂川县市场监督管理局组织精干力量,借助全省投诉举报系统,打击网购中无生产厂家、无生产日期的土特产、散装食品,做到受理及时、分流到位、行动迅速、结果公开。 刘祖刚摄

## 网购容易维权难

我平日里喜欢在网上买东西,网购虽然方便快捷,但也有个让人非常头疼的问题,那就是“价实”不一定“货真”,有些东西卖家描述的很让人心动,但买到手后,让人直呼上当,想退货不仅费时费力,还得费一番口舌。

据了解,目前网络消费者维权所遇到的困难主要在于:一是无法确定网络购物侵权的主体。通常当消费者遇到侵权问题后,第一反应就是对不符合要求的产品进行拍照,与卖家联系,但很多消费者因为上传给网络购物平台的证据不足,而被系统和商家拒绝退货或退款。更有部分商家直接避开产品本身质量问题,将责任推给物流运输环节。

二是难以寻找网络购物侵权主

体。由于消费者难以找到网店店主实际经营地址和相关营业执照,无法依法启动维权诉讼程序。

三是无法明确买卖双方的责任。网络购物买卖双方的权责并不明确,没有成文的约定,常常存在缺失维权证据的情况。在互联网平台购物过程中,即便是大宗买卖,销售者与消费者之间也不会签订字面性的合同或者销售协议,一些销售要素,如销售数量、标的、履行期限和方式、违约责任、争议解决方式等没有全面的约定,这样在纠纷发生时无法确定销售双方的责任。

四是维权成本投入高。消费者网络维权成本较高,取证、调证、投诉、鉴定、等待赔偿的过程较为漫长,消费者投入

的维权成本高,使得部分疲于维权的消费者往往主动放弃了诉讼。

五是网络购物监管不足,存在立法缺失。实体商厦的销售情况时刻在行政监管部门的有效监管之中,但是借助互联网平台进行的销售就不存在专门的监管,尽管有些网店在网页上标注了相关销售认证信息及监管方式,可是消费者维权沟通时,面对的常常是平台系统固定模式的回复,不能够实现即时的人人对话,更无法实现工商、质监、公安等部门的综合管理。

要破解这些难题,只有从法律上加以规范,明确购物网站的建立和市场准入资格,确立退货、换货、退款等法定程序,从而真正让消费者网购无忧。

(江西农业大学北区 徐晓丹)

## 健全法律法规是根本

电子商务改变了我国的传统消费业态,然而网购繁荣的背后却掩盖不了维权难的尴尬,亟需用法治破解。

首先,要加快立法步伐,做好顶层设计。建议加快电子商务立法进程,尽快出台规范网络交易的专门法律,就网络经营市场准入、网店、网络平台经营者、物流配送等不同经营主体的法律地位及责任,信用评价、隐私权保护、投诉处理、电子证据、举证责任、诉讼管辖、行政监管、行政处罚等问题作出系统明确的规定,让网购维权有法可依,有章可循。

其次,要加强监管,成立网络监管专

门机构。要打破地域和部门权责限制,建议行政部门与司法机关联合执法,协同快速、高效打击网络欺诈行为;畅通网络维权渠道,对网购消费者实行减、缓、免交诉讼费的措施,最大限度方便消费者诉讼;开通网上投诉举报绿色通道,实现网上便捷维权;同时,注重落实公益诉讼制度,对侵害众多网购消费者合法权益的,消协应当积极提起公益诉讼,法院要认真做好公益诉讼案件的受理、审理、执行等工作,为网购维权扫除障碍。

再次,要严格执行资格认证,提高市场准入门槛。对网购经营主体严格

认证,要求提供真实身份信息及企业信息等,由相关部门对其身份或经营地、住所地等基本信息进行真实性、合法性审查后方可上岗;经营者信息还必须注册登记至当地工商机关,便于日常监督检查,以及出现网购问题时能及时解决;同时规定网络商家或网站建立消费者赔付基金,构建网上欺诈防护体系,监管部门、银行、第三方支付企业、商户等共同组建安全支付联盟,最大限度保障用户账户资金安全,维护网购消费者的合法权益。

(福建省霞浦县 程伟兵)

## 消费者也应做足功课

网购是一种便利且成本低的消费方式,但网购的非现场性导致消费者只能通过销售者拍摄的商品图片、文字说明和以往参与过购物的消费者评价来判断商品的质量、性能。图片和文字是可以美化的,好评内容也有可能造假或含有水分。稍不注意就有可能陷入卖家设置的陷阱中,因此,消费者需要做好功课,提高安全防范意识。

一是要认真谨慎甄别和挑选网上商品,不要被网上天花乱坠的广告信息所迷惑,

尤其不要轻信网上热销商品、打折商品信息,要分析超低价格是否合理靠谱。

二是看网店卖家的资质和卖家信用。最好选择信用度佳、好评率高的经营者交易。要从多方面进行分析,看看是不是消费者主动的真实留言。也可以在购买前和卖家进行沟通,借机了解一些卖家的服务态度和“卖品”,如果服务与网上的好评相差太大,就要当心是一个造假的网店。同时,还要看清商家的格式条款,以免在维权时产生纠纷。

三是要留下充足的购物凭证,对卖家就商品和服务作出过的承诺,不妨保留当时的网页,作为处理纠纷时的凭证。此外,与卖家的聊天记录也可以作为证据保存好,购买大件商品,一定别忘记索要发票。

四是在收货时要及时查验,一旦发现问题,就要及时反映,能够退换的及时将货物退回。一旦权益受损,应该及时投诉,甚至向工商、消协和公安机关报案,以保证将受损降到最低。

(江苏省常州市 曹建明)

## 停车乱收费现象亟待治理

近年来,随着经济的发展,各地机动车数量逐年增长,然而市区内停车场的数量一直没有大的增加,导致机动车数量与停车场数量之间比例严重失衡,出现了“僧多粥少”的局面,尤其是随着定价权限的放开,停车收费逐渐形成了一个产业。

目前,各地停车场主要分为几种类型,一是占用公共场所划定的停车场;二是商场、超市、银行、餐馆、影院、车站等服务场所门前广场;三是部分道路两边道牙上设

置的停车场;四是市区街道拓宽、城市改造形成的楼前空地、街角停车场;五是医院、宾馆、招待所院内停车场;六是交警在一些道路上或非机动车道上划定的临时停车位。由于停车收费的收费主体多样,收费标准不统一,收费使用票据不同,导致侵害消费者权益的事例时有发生,不少市民对停车乱收费现象反映强烈。

治理停车乱收费,首先应制定符合实际情况的《机动车停放服务管理办法》,明确责任单位、收费标准、资金流向、停车场挪用处理、违规处罚标准等。

停车场应设收费公示牌,减少乱收费,物价部门可分区域设置弹性价格空间。

其次,统一收费收据发票,保证合理资金流向财政。停车收费必须出具正规收据,不提供正规收据的停车场用户可以拒交,税务、工商等行政部门同时要给予必要的处罚。公营停车场收费依法按比例提交市财政专款账户,用于投资建设

新停车场或其他市政建设,决不可使公共资金暗地流入私人腰包。

再次,加强乱收费治理。对免费停车的应继续免费,如马路旁交警划的临时停车位;对合理收费的停车场应由城建部门或街道办依法管理、合理收费,但收取费用必须使用正规收据发票,部分收入缴财政统一管理。

(黑龙江省农垦北安工商物价局 杜川)

## 读者建议

### 增强农民担保风险意识

今年春节,笔者回老家过年,不少村民向我反映他们因随意签字担保而产生的烦恼事:不久前被担保人因病去世,留下了数百万元的经济债务,其偿还银行贷款的能力几乎为零,如担保人不自觉按时履行法院的判决,除了需偿还其担保的贷款本金、利息以及案件受理费外,还需偿还法院强制执行费等。

据了解,担保的村民中少者担保几万元,多者担保达数十万元,涉及了不少农民家庭。不少村民法治意识相当淡薄,视担保为儿戏,总认为签个名字不会有多大事,有的农民碍于与被担保人是亲戚、朋友,甚至部分农民在收到被担保人的一点礼品好处后,不问被担保人将来是否有偿还能力、是否有法律上的风险,就随意签字担保,事到临头,追悔莫及。

笔者认为,必须切实增强农民的担保法律风险意识,确保农民的辛苦钱不轻易流失。一是要进一步重视农民随意担保问题,切不可听之任之,切实把农民随意担保问题提上议事日程,促进农村的和谐稳定。

二是要进一步加大法治宣传力度。法院、司法等部门要结合近期各地发生的典型案例,采取形式多样的宣传,不断加大普法宣传力度,积极向广大农民宣传随意担保存在的危害性,使他们切实增强担保的法律风险意识。

三是要进一步加大法律援助力度。法律援助部门应积极帮助担保农民依法维权,严厉打击被担保人骗取农民担保、骗取银行贷款的不法行为,努力使担保农民的利益损失最小化。

(江苏省盐城市 蒋中文)

## 帮老人缓解“节后空巢症”

随着一年一度春节长假的结束,许多在外地工作的返乡者纷纷收拾行囊,离开家中的老人,踏上了回程之路。这一走,对于许多人来说,短则要一两个月才会回来一趟,长则也许又要等到来年的春节才能回来。此时,对于家中的老人而言,难免失落,有些心理承受能力较弱的老人,甚至因为子女节后离家所带来的感情失落而陷入抑郁状态,这被称之为“节后空巢症”。

老人之所以会患上“节后空巢症”,说到底还是因为不舍子女的离开,因为子女离家所带来的心理失落和情感空虚。要帮助老人纾解“节后空巢症”,一方面,作为子女除了平时在物质生活上关心老人之外,更要在精神生活上给予关爱,平时不妨“常回家看看”,回家后要多陪老人聊聊天。平时不能常回家的,也要“常打电话问问”,要让老人无时无刻地感受到儿女的关爱和温暖。

另一方面,农村村两委、城镇社区应发挥积极作用,在老人们子女都不在身边的“空巢”日子里,可以组织老人们开展一些文体活动,经常性地上门看看,陪他们唠唠嗑,拉拉家常,让老人们在子女不在身边的时候,也能感受到社会这个大家庭给予的关爱和温暖。

此外,老人自己也应学会自我调节,可以多订阅一些报纸、杂志,平时养成看报的良好习惯,从报刊、杂志上汲取更多的精神食粮,纾解内心的空虚和寂寞。

(浙江省开化县职业教育中心 叶金福)

## 近期关注

### 家政服务业

本版编辑 魏倩玮

文字整理 欧阳梦云

电话:010-58392644 邮箱:dzzs@ced.com.cn

## 中国银行业监督管理委员会北京监管局关于外资银行变更事项的公告

根据《中华人民共和国外资银行管理条例》(国务院令第657号)、《中华人民共和国外资银行管理条例实施细则》(中国银行业监督管理委员会令2015年第7号)和《中国银监会外资行政许可事项实施办法》(中国银行业监督管理委员会令2015年第4号)的有关规定,中国银行业监督管理委员会北京监管局批准德意志银行(中国)有限公司变更营业场所至北京市朝阳区建国路81号德意志银行大厦28层2802-2803、2805-2807单元。换发《中华人民共和国金融许可证》。现予以公告:

德意志银行(中国)有限公司  
Deutsche Bank (China) Co., Ltd.  
机构编码:B0312H211000001  
许可证流水号:00591949  
业务范围:许可该机构经营中国银行业监督管理委员会依照有关法律、行政法规和其他规定批准的业务,经营范围以批准文件所列的为准。  
批准成立日期:2007年12月20日  
住所:北京市朝阳区建国路81号德意志银行大厦28层2802-2803,2805-2807单元  
邮政编码:100025  
电话:010-59698888  
发证机关:中国银行业监督管理委员会北京监管局  
发证日期:2017年1月20日  
以上信息可在中国银行业监督管理委员会网站(www.cbr.gov.cn)查询。

## 基层反映

近年来,随着经济的发展,各地机动车数量逐年增长,然而市区内停车场的数量一直没有大的增加,导致机动车数量与停车场数量之间比例严重失衡,出现了“僧多粥少”的局面,尤其是随着定价权限的放开,停车收费逐渐形成了一个产业。

目前,各地停车场主要分为几种类型,一是占用公共场所划定的停车场;二是商场、超市、银行、餐馆、影院、车站等服务场所门前广场;三是部分道路两边道牙上设

置的停车场;四是市区街道拓宽、城市改造形成的楼前空地、街角停车场;五是医院、宾馆、招待所院内停车场;六是交警在一些道路上或非机动车道上划定的临时停车位。由于停车收费的收费主体多样,收费标准不统一,收费使用票据不同,导致侵害消费者权益的事例时有发生,不少市民对停车乱收费现象反映强烈。

治理停车乱收费,首先应制定符合实际情况的《机动车停放服务管理办法》,明确责任单位、收费标准、资金流向、停车场挪用处理、违规处罚标准等。

停车场应设收费公示牌,减少乱收费,物价部门可分区域设置弹性价格空间。

其次,统一收费收据发票,保证合理资金流向财政。停车收费必须出具正规收据,不提供正规收据的停车场用户可以拒交,税务、工商等行政部门同时要给予必要的处罚。公营停车场收费依法按比例提交市财政专款账户,用于投资建设

新停车场或其他市政建设,决不可使公共资金暗地流入私人腰包。

再次,加强乱收费治理。对免费停车的应继续免费,如马路旁交警划的临时停车位;对合理收费的停车场应由城建部门或街道办依法管理、合理收费,但收取费用必须使用正规收据发票,部分收入缴财政统一管理。

(黑龙江省农垦北安工商物价局 杜川)