

公然出售禁售商品和假货 使用暗语为色情交易引流

二手交易平台为何“玩”拼音谐音

- 许多卖家将网络二手交易平台作为出售禁售商品的广告发布地,个人信息是其中一项,还有违禁品、色情服务等。卖家使用模糊化描述、暗语提示等手法包装这些禁售商品,从而躲避追查
- 在二手交易平台上,各类闲置物品总会被冠以“年会抽奖抽中”之类的由头转卖,“全新”“未拆封”“代购”“清仓处理”等也是频繁出现的商品描述语,但这些话术背后暗藏着买到假货的风险
- 二手交易平台都有自己的商品发布条例,明令禁止某些商品不得售卖,但在实际中,平台上又有众多被禁售的商品,且以谐音等方式存在,此行为违反我国电子商务法、消费者权益保护法等相关规定

□ 本报记者 韩丹东
□ 本报实习生 王 雪

售卖假货,售后混乱维权难,为色情交易引流,违规发布信息……因为乱象丛生,闲鱼、58同城、花粉儿、转转等12家二手交易平台近日被江苏省消费者权益保护委员会约谈。

疫情期间,因为既能“回血”又能省钱,网络二手交易平台的活跃度大增。二手交易本质上仍是通过网络销售商品和服务,必须依法运营。然而,《法治日报》记者调查发现,部分二手交易平台上,有卖家公然出售法律明文规定禁止售卖的商品,如个人信息等;有的卖家以各种手段避免平台关键词排查,售卖缺乏许可证的商品;还有卖家用虚假商品进行虚假交易或引流。

发布售卖信息广告 转到别处进行交易

《法治日报》记者在某二手交易平台搜索“信息”“数据”后,出现了售卖信息的广告,其中一位用户名为“鑫妈妈宝贝”的卖家这样描述自己的商品:跳过烧钱推广,直接通话客户,您提需求,我们提供客户,大数据,价格实惠,企业套餐宝。

《法治日报》记者私信该卖家,卖家表示:“加,有事详聊。”据了解,该卖家主要售卖两种数据,即同行数据和电商数据,电商数据是提供那些在淘宝或京东购物过的用户的信息,包括电话、支付宝账号、收货地址等个人信息,除此之外还可以进行行业与性别筛选。

据“鑫妈妈宝贝”介绍:“个人数据有实时和沉淀之分,实时信息5角一条,沉淀信息2角一条,实时信息是指一周内消费者购买信息详情,沉淀信息是指3个月内的信息详情,这些信息都包括了姓名、收货地址、支付宝账号。”

“鑫妈妈宝贝”说,已经有很多用户在此购买信息,基本用来推广商品,通过“拉手”和发送短信两种模式,“拉手”指的是通过此信息加对方为好友,并拉入微信群,在群里推广商品。

该卖家补充说:“我们不在那些二手平台交易下单,因为这个数据本身是违规的,我们通过微信、支付宝转账,主要做回头客,商家可以先用着,然后再给钱,那些二手交易平台都是用来发广告。”

《法治日报》记者调查发现,许多卖家将二手交易平台作为出售禁售商品的广告发布地,个人信息是其中一项,还有违禁品、色情服务等。卖家使用模糊化描述、暗语提示等手法包装这些禁售商品,从而躲避追查。

知情人士透露:“这些禁售商品最忌讳明确写上关键词,一般情况下都会用暗语表示,像色情服务会用‘上门’‘服务’‘喝茶’‘同城’‘交友’等表示,卖家上钩后转其他平台或线下交易。”

在中国传媒大学文化管理学院法律系主任郑宁看来,卖家发布法律明令禁售的商品,需要承担相应的法律责任,比如假借可能违法消费者权益保护法,盗版违反著作权法,淫秽色

情物品违反治安管理处罚法和《出版管理条例》等,严重的可能触犯刑法。

上海恒衍达律师事务所律师王艳辉认为,电子商务平台经营者对于卖家发布法律明令禁售的商品,应当依法采取必要处置措施并向有关主管部门报告,若电子商务平台经营者未按规定对违法情形采取必要的处置措施或未向有关主管部门报告的,由有关主管部门责令限期改正,逾期不改正的,处二万元以上十万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿,并处十万元以上五十万元以下的罚款。

使用暗语躲避追查 平台回应无可奈何

每一个二手交易平台都有自己的信息发布条例或商品发布条例,明确规定某些商品是不得售卖的,比如某二手交易平台《信息发布规范》明令禁止售卖药品、医疗器械、食品类,包括但不限于药品、避孕套、婴幼儿食品、隐形眼镜及护理液、酒品、保健品等。

但是《法治日报》记者发现,一些二手交易平台仍在大量出售婴幼儿奶粉、避孕套、保健品、注射器等,卖家使用拼音、谐音字等对商品进行包装,比如奶粉用“nai粉”替代,避孕套用“逼孕套”描述。

《法治日报》记者为此联系客服人员,对方表示:“平台明确规定奶粉是不能售卖的。”当记者提出该平台目前仍有奶粉在售时,该客服回复:“您举报即可。”

《法治日报》记者了解到,二手交易平台对上架商品会进行“关键词”抓取排查,若发现违规商品,第一次提出警告并责令下架处理,若再次发现将对账号处以7天、14天不等的封号处理。

据上述客服人员介绍:“我们会进行排查,但不能确保所有的商品都能被检测到。如果您发现了违规情况,欢迎举报。”

郑宁认为,要求平台识别所有违法违规信息,不具有可行性,但平台应该不断改进技术,比如及时更新过滤的关键词,更新信息发布规范,明显未尽到管理义务的平台,是需要承担相应责任的。

王艳辉指出,二手交易平台都有自己的商品发布条例,明令禁止某些商品不得售卖,但在实际中,平台上又有众多被禁售的商品,且以谐音等方式存在,此行为违反我国电子商务法、消费者权益保护法等相关规定,应承担相应责任。

据王艳辉介绍,根据消费者权益保护法第五十六条规定,经营者有提供的商品或者服务不符合保障人身、财产安全要求等情形的,除承担相应的民事责任外,其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的,依照法律、法规的规定执行;法律、法规未作规定的,由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正,可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款,没收违法所得的,处以五十万元以下的罚款。

虚假描述赚取流量 售后混乱维权不易

《法治日报》记者调查发现,在二手交易平台上,各类闲置物品总会被冠以“年会抽奖抽中”之类的由头转卖,“全新”“未拆封”“代购”“清仓处理”等也是频繁出现的商品描述语,但这些话术背后暗藏着买到假货的风险。

杨丽(化名)在某二手交易平台上购买了一台iPad,商品描述是公司年会发的,未拆封,结果到手后根本不是未拆封的,而是有很明显的使用痕迹,电池最大容量也已不是100%。

此外,“尾单”“专柜同款”“带原标牌”“版型保证”“做工精细”……这些都是二手交易平台上随处可见的商品描述,标价也远低于市场价。

李华(化名)在某二手交易平台上花200元购买了一瓶“全新”的“兰蔻”“粉水”,该商品在兰蔻官方旗舰店的售价为435元,结果拆封到货后,李华拿去专柜检测,得知是假货,她找卖家协商退货,却被卖家质疑调换货而拒绝退货。

除了售卖假货以外,二手交易平台还存在用虚假商品获取点击量并引导用户购买的行为。

《法治日报》记者在某二手房交易平台发现,“上海张江科技创业园旁保留房源75平方米,只需80万元”“上海奉贤区某小区90平方米只需90万元”,这里的房价远远低于市场价。

某房地产销售企业经理杜某告诉《法治日报》记者:“这是假房源,让买家上钩后再告诉他们房子已经卖出去了,现在只有其他的了。”

除了房源以外,虚假车源也被一些二手车交易平台用来吸引客户。

江苏徐州人安某在逛二手车交易网站时发现,自己前两天刚刚拍好上传准备卖出去的车辆照片被其他人使用了,发现这一问题后,安某打电话联系对方,对方表示,那辆车是他们的,目前还没有卖出去,安某询问了地址后立即前往,找到对方后被告知,那辆车已经卖了,现在只有其他的车型,想要买可以看看。

《法治日报》记者发现,二手交易平台多用此方法吸引用户,卖家和平台形成一条产业链,卖家经常放上假的货源吸引买家前往,买家到达目的地后被告知平台上商品已经卖了,目前还有其他更好的,当然价格要高得多,平台通过此种方法获取买家点击率赚取流量,并且根据用户的点击以及用户信息生成用户画像,再次为用户精准推送货源,再次赚取点击量,从而形成交易闭环。

郑宁认为,消费者享有知情权,经营者提供商品或服务应当明码标价,消费者权益保护法第八条规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利;消费者权益保护法第二十条规定,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。



加强普法宣传教育 健全投诉举报机制

《法治日报》记者了解到,相关部门曾多次要求二手交易平台进行整改,然而经过多次整改后,二手交易平台依然存在违法违规情况。

对此,郑宁指出,要规范卖家和二手交易平台的交易行为,首先要加大执法力度,严厉打击违法行为,并依法采取信用监管措施,提高其违法成本。其次,督促二手交易平台加强管理,采取技术手段,及时发现违法行为,并且通过服务协议明确权利义务,严惩有违法行为的卖家。最后,平台以及相关执法部门要健全投诉举报奖励制度,鼓励公众监督。

王艳辉则对《法治日报》记者提出了三方面建议:

第一,加强对二手交易平台和卖家的普法宣传教育,让其了解与自身行业相关的基础法律法规,知道其行为的边界,将法律法规内化为行为准则;

第二,执法部门应严格落实相关法律法规,重视消费者的投诉、举报,从外上加强对卖家和二手交易平台的监督,将法律法规中的惩罚规定落到实处,从而鞭策卖家和二手交易平台做到知法守法;

第三,平台作为交易双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务,供交易双方或者多方独立开展交易活动的法人或者非法人组织,应严格按照相关法律法规,实行主体登记、公示制度,并做好相应的监督管理工作。

制图/高岳

□ 本报见习记者 张守坤
□ 本报记者 王 阳

啥商品网购纠纷多?谁最爱维权?司法大数据给出了答案。

2020年11月19日,最高人民法院中国司法大数据研究院发布《网络购物合同纠纷案件特点和趋势(2017.1-2020.6)司法大数据专题报告》(以下简称《报告》),《报告》称,近年来的统计数据显示,食品、数码电器类产品引发纠纷案件较多,“80后”和“90后”是维权主力。

接受《法治日报》记者采访的专家分析称,网络交易的虚拟性进一步加剧了买卖双方信息不对称现象,也使得传统监管模式无法直接适用于网络交易,对网络销售不能做到及时有效监管,导致网购纠纷频繁出现。尤其是食品的生产门槛相对较低,更容易引发网购纠纷。

食品纠纷占比接近半数 多涉食品安全虚假宣传

本次发布的报告统计时间为2017年1月1日至2020年6月30日,数据显示,这期间,全国各级人民法院一审新收网络购物合同纠纷案件共4.9万件。其中,2019年新收1.56万件,同比增长近三成。

《报告》显示,在网络购物合同纠纷案件中,食品类纠纷占比接近半数,为45.65%。

辽宁瀛灞律师事务所律师郑宪分析称,中国自古以来便是“民以食为天”,国家统计局近日公布的数据显示,食品烟酒消费支出占居民人均消费支出比重最大。而且食品的生产门槛相对较低,电子商务法第十条规定,个人销售自产农副产品无须取得许可,这使得入网的食品经营者资质不能得到保证,食品质量参差不齐。

数据显示,近年来网购纠纷案件争议焦点中,多涉食品安全,卖家虚假宣传或欺诈等。具体来看,有30.78%的争议涉及食品安全问题,2.256%的纠纷案件中消费者认为卖家的销售存在虚假宣传或其他欺诈行为,21.65%的纠纷案件由于商品缺少必要的标签标注,9.15%的争议涉及假冒伪劣等产品质量问题,其他争议合计占比15.86%。

为解决和减少网购食品纠纷,维护消费者舌尖上的安全,2020年12月9日,最高法发布《关于审理食品安全民事纠纷案件适用法律若干问题的解释(一)》,明确电商平台责任承担。电商平台未依法对平台内食品经营者进行实名登记、审查许可证等义务,使消费者的合法权益受到损害,消费者有权主张电子商务平台经营者与平台内食品经营者承担连带责任。

中国消费者协会专家委员会委员朱巍告诉《法治日报》记者,在网购纠纷中最常见的一种侵权方式,就是卖家虚假宣传,因为虚假宣传才能导致消费者误读。普通食品被宣传成“蓝帽子”产品(由国家食品药品监督管理局批准的保健食品),一些保健食品却被宣传成包治百病的良药,这些线下是不可想象的,但在线上直播中却可能因缺乏监管等原因出现,因此线下销售出问题后,不仅要惩罚线上销售方,还要惩罚线下供货方。

年轻一代成为维权主力 套路促销影响购物体验

《报告》显示,“80后”和“90后”是维权主力,在网络购物合同纠纷案件中,原告自然人的出生年份为“80后”和“90后”的合计占比超过7成。

江苏大学法学院副教授杜某说,“80后”和“90后”对互联网交易模式的接受度、交易技术的学习能力以及权利救济意识均处于较高水平,其本身成为网络交易重要主体,当纠纷出现之时,此类群体通过法律维权的意愿更为强烈。

但朱巍认为,这个数据只能说明“80后”和“90后”网购人数较多,“60后”和“60前”的老人本身会网购的较少,网购遇到纠纷去维权的人数更少。但现实中,一些老年人的维权意识和维权手段比年轻人来说确实有所欠缺。

杜某说,对于年轻者而言,他们在通过网络搜寻到目标商品并作出购物决策之前,同样需要与卖家进行沟通;在购物过程中,应注意固定并保存电子交易记录,向卖家咨询或与其磋商聊天记录;同时,对于可适用无理由退货的商品,应在收到货物之日起7日内向卖家退货,并保证物品包装完好,不影响二次销售。对于无法通过与卖家协商解决,及时向消费者组织或市场监管部门投诉;必要时,可通过诉讼途径解决。

“双11”“双12”“年货节”……多个购物节点点燃全民消费热情,中国消费者协会监测发现,2020年“双11”期间,消费负面信息主要集中在直播带货和不合理规则两个方面。

直播带货的“槽点”主要是:明星带货涉嫌刷单造假;售后服务满意度低、体验较差,不合理规则的“套路”主要包括“不履行价格承诺”“虚假优惠折价”“大数据杀熟”等。

四川瀛灞律师事务所唐振霖说,直播带货近来成为新兴和主流的销售手段,涉及的违法推荐、销售行为也较多。建议消费者购买前多了解商品信息,不要冲动下单;购买食品或大额商品时,将过程使用手机录屏或录像功能进行留存;在三方商家推诿、拒绝时,通过找电商平台客服介入处理,投诉市场监督管理部门等多种方式维护自身合法权益。

为促进线上经济健康规范发展,国家市场监督管理总局近日出台《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》,重点查处网络直播营销中虚构交易或评价、利用虚假或者使人误解的价格手段诱骗消费者、擅自删除消费者评价等违法行为。

“针对大数据杀熟等行为,各省、市的消费者协会可以牵头设立网购比价网站或App,组织、鼓励消费者上传商品的发票、订单记录,通过这种方式打破电商相较于消费者在价格信息层面的绝对优势地位。”唐振霖说。

司法助力维护公众权益 多措并举减少网购纠纷

《报告》显示,在网络购物合同纠纷案件中,40.15%的案件最终调解或撤诉,调解率较高。以判决方式结案的网络购物合同纠纷案件中,44.66%的案件支持原告诉讼请求,30.56%的案件部分支持部分驳回,24.78%的案件驳回原告诉讼请求。

唐振霖认为,“四成网购纠纷案件的调解或撤诉”“七成原告诉讼请求获得不同程度支持”,表明消费者在“惩罚性赔偿”这一赏罚性质法的鼓励下,已有证据留存意识,在自身合法权益受到侵害时通过法律途径积极维权;同时各级法院在处理消费者权益纠纷案件中,也为社会公众依法维护自身合法权益、规范互联网从业者经营行为、推动涉互联网领域经济健康发展作出了努力。

朱巍说,网购纠纷现在是互联网中最重要的纠纷,网络购物出现问题并不是因为法律不完善,从电子商务法到如今正式施行的民法典,从食品安全法到产品质量法、消费者权益保护法,这些法律对可能涉及的问题都有所规定,但对一些关键问题的法律适用没有明确。

朱巍认为,许多网购纠纷出现在网络直播中,即使是头部主播,近年来也频频翻车,而直播带货的网红主播到底是在做广告还是销售这个问题一直没有明确规定。如果是广告代言人,适用广告法的规定;如果是销售者,则适用电子商务法的规定,最高法需要对直播带货过程中的网红性质进行法律适用的解释,相关立法其实比较完善,只是不知道如何选择。

杜某说,相对于现实交易而言,网络交易一旦产生纠纷,消费者通过诉讼维权的成本增加,证据获取难度增大,为了减少网购纠纷,消费者在完成网购交易前,应尽可能获取欲购商品相关信息,了解电子商务平台经营者有关电子商务交易的基本规则,获取并理解平台内经营者提供的格式合同内容,尤其是双方权利义务、纠纷解决条款;电子商务平台应针对平台内经营者的经营行为建立常态化的监控机制,尤其对平台内经营者销售不符合安全标准的食品、虚假或引人误解宣传行为予以管控,提高事前预防的效果。

食品类纠纷占网购近半数 80后和90后是维权主力 专家建议
电子商务平台须建立常态化监控机制

就地过年 暖在身边

编者按

过年回家,回家团圆,是中国人的集体情结。然而今年这个春节,注定与往年有所不同。为了减少流动,降低疫情传播风险,切实保障人民群众生命安全和身体健康,让人民群众度过欢乐祥和、健康安全的新春佳节,国家相关部门倡导合理有序引导人民群众就地过年。

本报从今天起开设“就地过年 暖在身边”栏目,聚焦各地关心关怀就地过年群众、困难人群、留守老人儿童的暖心故事,敬请关注。

为留京过年人员站好“安全岗”

□ 本报记者 黄 洁
□ 本报实习生 王文洋

2月4日,农历腊月二十三,是北方的“小年”,俗话说“过了小年就是年”。北京市街头巷尾的年味儿越发浓郁了。在朝阳区三里屯太古里、蓝色港湾等商圈,《法治日报》记者看到,此前因疫情而倍显冷清的门店、商场和饭店里,人流明显多了起来。

响应北京市政府在京过年的号召,大批计划春节离京的人都留了下来,这个牛年春节很可能会成为北京近年来“人气儿”最足的一个春节。虽然北京已连续多日零新增,但疫情防控工作仍复杂、艰巨,春节期间少不了的节日活动也给社区管理和治安防范带来了新要求。这些要让基层公安派出所民警比往年更加忙碌。

今年55岁的陈和平,是北京市公安局朝阳分局三里屯派出所的社区民警,2005年部队转业后不久就“走马上任”接管了人员、场所都“不简单”的幸福一村社区。这里有工人体

育场和体育馆,有京城知名夜店云集的体育西路,还有深受外国人青睐的国际公寓和房龄50年以上的老旧楼房小区。面对纷繁复杂的辖区管理环境,陈和平一刻不敢放松,这个春节,他的神经比平时绷得更紧了。

在“就地过年”的倡议下,辖区春节离京人员比往年少了三分之二。如何让留京过年的群众过一个平安祥和年,陈和平以及他所在的三里屯派出所都“走了心”。

元旦一过,陈和平就开始走访摸排。“在京的过年人员多了,工作就得更加延伸,做细,辖区每个饭馆、酒店、写字楼,我都走了好几个遍,挨个做宣传,让单位注意做好节日期间疫情防控和各项安全管理工作。同时也把离京人员情况摸了个底,心里有数才能把活干明白。”陈和平说,这些天他带领的8名流管员更辛苦,由于人员流动性大,流管员每天入户的工作量也随之增加,人员往来、出租房屋等都是入户核查的重点,无论是疫情防控还是治安管理等都不能有漏洞。

近阶段,一到周末,太古里南北区的日人

流量都在6万人左右。看着人流日涨,分管内保工作的三里屯派出所副所长周洋感到压力又大了几分。

“太古里是北京的潮流商圈,即使在疫情期间,这里也吸引了一大批年轻人。春节假期原本是太古里相对清静的一段时间,但今年情况特殊,我们预判春节期间客流比平时还有所增加,疫情防控和治安管理工作都必须到位。”周洋说。

小年这天,周洋又把辖区内包括太古里、三里屯soho等重点单位的安保负责人集中在一起,强调商市场节日安全监管的各项要求,并强化各单位疫情防控的责任意识,要求各单位以大局为重,不搞容易引发聚集的新年活动,遇人流高峰要及时采取限流措施。

让周洋感到踏实的是,经过多年磨合,三里屯警企配合已经建立了多项联动机制,遇到醉酒,不配合疫情防控等突发情况,企业会第一时间与派出所反馈信息,及时处置。后期,他们也将组织警力加大巡逻检查力度,确保各项管理措施落实到位。

无论是陈和平还是周洋,春节与假期对他们而言,从来都不是相互关联的。每年的春节,像他们一样的公安民警都会在岗位上严阵以待。说到今年的节日安排,陈和平还有“意外收获”。

“这么多年,家里人早就习惯了春节没我,一放假,媳妇、儿子就回老家秦皇岛了,连面都见不着。今年都在北京过年,家里人也不走了,大家商量好一家人在大年二十九那天提前吃顿饺子,也算团圆圆过一个年。”陈和平说着露出了笑意。

陈和平告诉《法治日报》记者,大年三十,全所的社区民警都在社区值班,他也不例外。他的警务工作室紧挨着社区居委会,每到除夕夜,他这个穿警服的社区副书记都会和社区干部们一起,巡逻巡视,处理各种突发情况,守卫社区居民的平安。不仅如此,他还惦记着社区里的几位特殊住户,有年过80还独自照顾瘫痪老伴儿的唐师傅,还有因疾病而行动不便的何大爷,他都会抽空去看看。

“平安这件事,一个都不能少。”陈和平说。

