



网购半斤菊花,干燥剂占重一大半

记者调查网购商品缺斤少两问题

依法整治网购虚假乱象

本报记者 孙天骄

亲眼看着主播开秤称重,收货后却发现重量比其承诺的少了很多。这是北京通州居民焦女士近日在同城某水果店直播间购买榴莲的经历。

“主播承诺出果率50%,我便下单了一个4.4斤重的榴莲。只见主播去壳后称重,果肉有2.2斤。”焦女士说,1个小时左右她收到了货,拆开包装后觉得不对劲——2斤多的果肉怎么这么轻?她将榴莲果肉带盒称重发现,重量刚过2斤,和直播间称重有不小的差距。

焦女士立刻联系客服,对方回应称“可能你的称不准”“运输过程中水分有蒸发”,否认缺斤少两。焦女士又联系了平台客服,想申请退款或补差价,但平台以生鲜产品无法提供售后服务为由,拒绝了她的申请。

“本以为视频开果能避免商家耍手段,结果还是被坑了。”焦女士只能无奈“认栽”。

《法治日报》记者近日调查发现,网购商家在克重上“做文章”的情况并不少见,其中生鲜水果、零食等为重灾区。一些商家或明目张胆缺斤少两,或偷换概念,将包装重量算在“净含量”里,导致消费者收到商品后发现实际重量与标注不符。

受访专家表示,商家出售的商品缺斤少两,违背了诚实信用原则,或构成虚假宣传甚至欺诈,需承担相应的法律责任,消费者有权要求商家赔偿货款的三倍或500元的赔偿。但实践中,因取证难等原因,消费者维权往往停留在退差价、退运费、退货款等阶段,很难对不法商家实现有力打击。对此,平台应加强审核监管,畅通消费者投诉渠道,正确处理投诉内容,对有缺斤少两问题的商家严厉处罚。

缺斤少两时有发生 生鲜坚果成重灾区

“下单时,商品详情页写着,一斤大桶装,两桶顶六桶。结果收到货后,我觉得重量不对,去掉塑料桶和干燥剂一称,鸡肉干重量不到400克。”今年7月,在湖北孝感上大学的李先生在某网购平台下单了两桶鸡肉干,到手后发现商品重量和承诺不符。

李先生联系商家客服,客服发来一张产品信息图,上面显示“风干鸡肉条,净含量200g/罐,重量250g/罐”。“这不就是在玩‘文字游戏’吗,买的时候说一斤装,结果是连包装一斤。”更令李先生气愤的是,商家提供的产品信息,在商品详情页中并不可见,“难道消费者要下单后发现问题,找到客服才能知道‘净含量’和‘净重’的具体信息?”

气不过的李先生向商家申请退款不退货,商家拒绝后又申请平台介入,过了几天,平台判定商家不存在违规行为,关闭了李先生的退款申请。李先生说,自己精力有限,不想再为此事作进一步维权了。他只能无奈地写了一条差评,发出后被淹没在评论区内。

多名消费者向记者反映,在线上购物时,也遇到过商家缺斤少两的情况。

不久前,北京市民张先生在某线上买菜平台买樱桃。冲着详情页介绍的“4J大果,果径32mm以上,净重3斤”,张先生下了单。收到货后,他发现果子大小不均匀,很多肉眼可见达不到32mm以上,还有不少坏果。他自己称重发现,连果带箱只有2斤多,“加上冰袋才超过3斤”。他把称重图发给客服,客服却说“生鲜在运输过程中的水分会减少,损耗在所难免,不予赔偿”。在张先生多番坚持下,客服最终只同意给他一个5元无门槛红包补偿。

“一共250克的菊花,包装袋里放了122克干燥剂。”在上海读二大的医学生叶女士两个月前为了做实验,在某电商平台买了一包250克的贡菊。因为做实验要求数据精准,她第一次称取了72克菊花,第二次再称发现剩下的只够36克,加起来也只有108克。她拿出包装袋里的干燥剂一称,发现干燥剂就重122克。

“干燥剂比商品实物还要重,关键是加上干燥剂也不够250克。”因为有毒重图样,叶女士成功退了款,但她还是气不过,“要不是我做实验有称重条件,真被商家糊弄过去了。”

遭遇“干燥剂杀手”的消费者不在少数。

今年3月,有测评up主发布视频称,网购的100件坚果、干货、零食产品逐一称重发现有70件商品缺斤少两(缺重5克以下的不计),缺重超过10%的有43件。具体称重显示,一包500克的瓜子干,干燥剂重量127克;一份500克的干桂圆,干燥剂和包装袋占重136克;一份250克的干香菇,包装和干燥剂占重121克,货品实际重量只有129克,差不多只有标重的一半;一份干竹荪标重50克,净重实际只有14克。这些商品的店铺信息显示,多款商品的销量都达10万+。

该up主说,购买这些商品累计成本为2186元,根据每件商品单价折算,累计被干燥剂、包装袋“偷走”264.91元。“这些都是随机挑选的销量较大的商品,按照总销量推算的话,从消费者手里扣走了多少钱?”

华东政法大学经济法学院教授任超介绍,网购商品缺斤少两,商家违背诚信经营原则,经营者提供商品或者服务不符合商品说明、实物样品等方式表明的质量状况,或不符合在商品或者其包装上注明采用的商品标准,经营者应当承担民事责任,一方面,应当积极负责修理、更换、退货;另一方面,应当赔偿消费者的损失。

“商家还可能构成虚假宣传,严重者,构成对消费者的欺诈。在网络购物缺斤少两的情景下,商家在商品说明页面、订单详情页面对商品重量、数量的描述,属于以虚假的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品,属于欺诈消费者的行为。”任超说,根据消费者权益保护法,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足500元的,为500元。

维权大多仅退差价 平台不能坐视不管

近日,中国消费者协会发布2024年上半年全国消协组织受理投诉情况分析,从消费者反映的情况来看,网络购物缺斤少两时有发生。

消费者反映的问题主要有:一是商品重量不足。一些商家在标注商品重量时故意模糊净重与毛重,或将包装、辅料、填充物计入总量,消费者收到商品实际重量远低于宣传重量。二是定量包装商品数量与实际数量不符。部分商家网络售卖定量包装商品实际数量与包装标注数量和规章允许短缺量有较大差距。三是网购电视机尺寸缩水。一些专门在网络渠道销售山寨品牌、小品牌电视的经营者存在虚标屏幕尺寸问题,消费者发现后商家不仅不承担虚假宣传责任,退货时消费者还需自行承担运费。

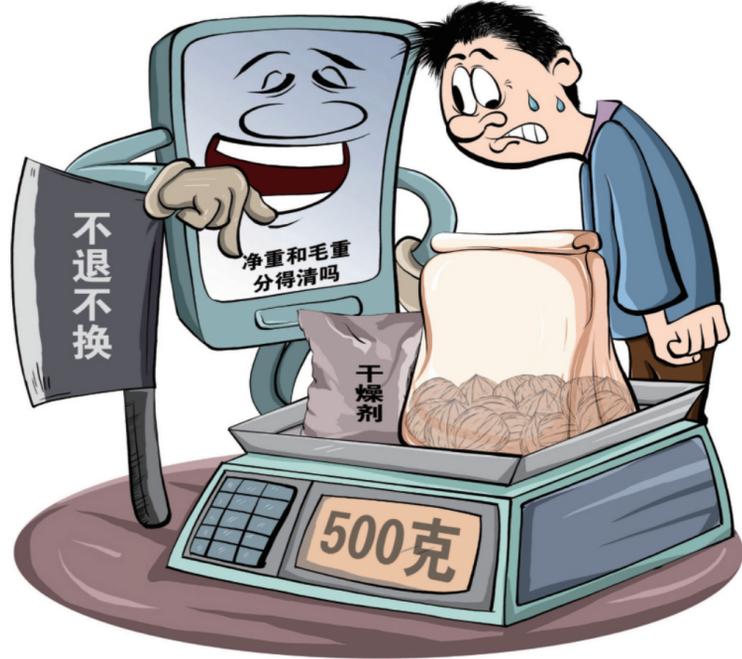
其中,消费者翁女士通过消协315平台投诉某外卖平台,反映其在该外卖平台某店铺购买了一盒酱板鸭,商品页面描述重量为701克,消费者收到酱板鸭后在未开封情况下进行称重,发现连带打包盒,打包密封防潮膜和食品,一共重量仅为358克。消费者通过外卖平台与店铺沟通,卖家称是鸭子再加工制作干了,不承认缺斤少两,随后还更改了商品详情页介绍,把下单时描述的701克更改为501克。

记者调查发现,当消费者购买多件数商品时,往往会遇到缺斤少两的情况。比如有的抽纸标注80抽,买来一数,实际只有60抽;有的牙签标200根,实际只有122根。一名消费者说:“我在某平台不同店铺买了3次垃圾袋,每次数量都不对,误差最大的一次是买100个垃圾袋,数了才只有50个。”

有网店店主告诉记者,不少商家用缺斤少两的方式节省成本,提高利润。常见的方式有:在售卖多件商品如垃圾袋、抽纸、笔记本时直接缺斤少两,赠的是绝大多数消费者不会逐个数;偷换概念,例如有的笔记本,详情页宣传有240页,实际卖的是120张,有的棉柔巾宣称可以用400次,实际只有30抽;用包装或辅料压秤是第三种套路,比如有人买500克的紫菜,外包装加上纸壳,重量就高达30克。

山东济南的岳女士在网上花45元买了500个垃圾袋,分成10卷,每卷50个。收到货后,岳女士想到之前在网上看到过,有商家会故意少给垃圾袋,所以她和丈夫一起拆了4卷,发现每卷都少2个到5个。

岳女士找商家理论,对方矢口否认缺斤少两,称“在正常误差范围内”,只同意“你退回来,我们给你退



款,你如果是不愿意可以走法律途径”之后,岳女士找平台投诉,平台同意退款不退货后,商家还联系岳女士,气势汹汹地说“这是平台同意的,我正在找平台申诉要回这个钱,如果要回,你等着我走法律途径吧”。

岳女士把经历发在网上后,不少网友表示也在这家店买过东西,也遇到过缺斤少两的情况。还有网友注意到,该店铺目前仍在正常运营,“有过缺斤少两情况,平台没实质性处罚,难怪商家那么嚣张”。

北京德恒律师事务所律师尹迪说,消费者在网购时遇到缺斤少两问题,要证实商家存在欺诈从而获得“3倍赔偿”有一定难度。首先,维权成本高。消费者需要提供明确的证据来证明商品的实际重量或尺寸与商家标注的不符,但收集这些证据(如称重后的照片或视频)存在一定困难,尤其是在商品已经开封或使用后。

其次,维权成本高。消费者在维权过程中可能需要耗费大量时间和精力,与商家或平台进行多次沟通,甚至需要通过法律途径解决,导致维权成本较高。一些商家可能会推卸责任或者直接修改商品页面的描述,从而使消费者在维权过程中陷入被动。

再次,隐蔽性强。很多网购商品的缺斤少两问题具有较强的隐蔽性,消费者往往在收货时难以立即察觉,等到发现问题时可能已经超过了退货或投诉的时限。

受访专家指出,在多数缺斤短两案例中,平台以“生鲜产品不售后”等为由,拒绝消费者的维权申请,或仅对商家用退差价等方式处理,并未对商家进行实质性处罚,导致部分商家有恃无恐,缺斤少两事件反复发生。在网购商品缺斤少两问题上,平台不能坐视不管。

“如果网购平台明知或应知其平台商家存在缺斤少两的现象,但未采取必要措施,例如网购平台曾收到消费者对缺斤少两的反馈或投诉,但并未对涉事商家进行相应调查或重新评级等必要措施,则应当与商家承担连带责任;如果网购平台不能提供商家的有效联系方式,则消费者也可要求网购平台赔偿;如果网购平台就商品的质量(包括数量)作出更有利于消费者的承诺,比如网购平台承诺该平台商品不存在缺斤少两的现象,则网购平台应当履行承诺,承担责任。”任超说,网购平台应当积极解决网购纠纷和争议,保护消费者权益,消费者与平台商家发生争议时,平台应当积极协助消费者维护合法权益,并提供原始合同和交易记录。

加大抽查强化处罚 推行信用评价体系

近期,国家市场监督管理总局印发了《关于进一步

深化电子计价秤市场秩序综合整治的通知》,聚焦缺斤少两等突出问题,在全国范围内开展电子计价秤市场秩序综合整治工作。

中国消费者协会指出,通过整治,线下市场缺斤少两相关投诉量有所下降,但网购领域相关问题时有发生。网购商品缺斤少两问题具有较强的隐蔽性,消费者若无一定生活经验,或收货后不进行称重、检查、核验,很难发现相关问题。建议相关监管部门加大对网络销售商品缺斤少两问题的抽查和监管力度,提醒消费者尽量选择信誉好的正规商家,避免贪图便宜购买明显低于市场价的商品。经营者应认真核实所售商品的实际尺寸或重量,准确标注,杜绝误导消费者。

任超建议,加大执法力度,监管部门可加强对网络购物市场的监管,定期开展专项检查活动,严厉打击缺斤少两等违法行为。同时,积极处理消费者的反馈与投诉,保护消费者合法权益。

他还提到,网购平台应建立健全商户管理制度,首先,网购平台应当适当提高准入门槛,增强对入驻商家的资质审核,定期检查商品描述的真实性和准确性;其次,网购平台需加大对违规行为的处罚力度,建立更为严格的惩罚机制,以威慑潜在的违规行为,及时惩处或清退违规商家,并完善商家信誉评价体系。此外,网购平台还应当提供技术支持,开发和推广使用电子秤等设备进行商品重量验证的技术解决方案,降低消费者维权难度。

吴迪认为,相关监管部门应加大对网购商品的抽查力度,尤其是对缺斤少两等涉及消费者权益的问题,应设立专门的法律条款进行明确规范,加大对违法行为的处罚力度。同时,建立商家信用评价体系,对存在问题的商家进行记录,并定期向社会公开,促使商家自律,减少违法行为。对某些容易出现问题的商品(如定量包装商品),推行更为严格的标识标准,要求商家明确标注净重、毛重等信息,避免消费者被误导。

“消费者可选择信誉良好的商家,注意商品描述,尽量选择有良好评价和信誉的商家进行购物,可以通过查看商家的评分、评论和历史交易记录来进行判断;购买前仔细阅读商品描述,特别是重量、尺寸等关键信息,确保商家明确标注净重而非毛重。同时,消费者需注意保留证据,下单时保存商品页面截图,收到商品后立即进行称重或检查,并拍照留证,以便日后需要时作为证据;也要善于利用电商平台提供的消费者保障服务,如七天无理由退换货政策以及平台内的投诉机制。”任超说。

漫画/李晓军

□ 本报记者 张雪泓

针对网上出现的组织攀爬未开放长城违法信息,北京铁路运输检察院前不久向负有监管职责的行政机关制发检察建议,要求依法处置违法信息并加强监督管理。截至目前,已有1205条涉长城违法信息被下架。

“老铁们,只要198元,就能带你穿越未开放长城”“夜宿‘野长城’,远离城市喧嚣”……今年年初,最高人民检察院部署开展“长城保护公益行动”后,作为热衷“打卡”热门景区的旅游爱好者,北京铁路运输检察院检察官秦某发现,有公司在互联网平台上发布文章组织游客利用周末攀爬未开放长城。《北京市长城保护管理办法》规定,禁止组织游览未批准为参观游览场所的长城,上述组织行为明显违反该规定。

据了解,随着户外运动兴起,“寻野”成为风尚,未开放长城成网红打卡地。一些公司在互联网上发布信息组织、招募游客攀爬未开放长城,游客交纳费用后,在领队带领下未开放长城进行“打卡”“穿越”活动,公司再利用网络相关视频、图片二次传播,将景点打造成网红旅游地,吸引更多游客参与活动。

北京铁路运输检察院公益诉讼部门随即组织办案组以游客身份前往多处热门地点实地探访。

北京市范围内长城全长520.77公里,其中脆皮关、箭扣、红石门等属于较为有名的未开放长城点段,以气势雄伟、规模浩大著称,其美学价值、防御功能以及所蕴含的军事谋略吸引了众多游客。很多驴友对蜿蜒在山间的未开放长城的壮丽景观很是好奇,渴望体验“不到长城非好汉”的豪情壮志。

秦某向《法治日报》记者介绍,这些景点较为偏远,攀爬路径众多,部分组织者摸清了长城保护员的上下班规律,“起早贪黑”或是利用周末时间打“游击战”,想方设法绕开阻碍攀爬的铁丝网,线下监管难度较大。

如果从网络上主动出击,压缩这类违法信息发布的生存空间,可以大幅提高监管效果。此后,在北京市人民检察院指导下,北京铁路运输检察院对在京直播短视频平台、社交平台、在线直播平台进行筛查,重点检索带有“野长城”“穿越”“打卡”“网红”等招募噱头的内容,积累未开放长城相关点位,再反向确定相关组织招募游客信息行为的违法事实。

办案组在线下调查核实中发现,游客攀爬未开放长城时,随意踩踏零散的长城砖,容易造成长城本体造成损毁。同时,野餐后留下的垃圾破坏了周边环境,影响长城作为文化遗产的整体风貌,损害国家利益和社会公共利益。

此外,检察官调查发现,近年来,驴友攀爬未开放长城被困的新闻屡屡发生,部分游客在没有任何保护措施的情况下,爬到烽火台的城墙上直播、合影,存在极大的安全隐患。

今年4月,北京铁路运输检察院依法向负有相应监管职责的行政机关制发检察建议,要求行政机关依法处置违法信息并加强对辖区内相关企业的监督管理,行政机关迅速开展工作,对违法情形进行处置并根据违法程度作出行政处罚。

随后,北京铁路运输检察院与行政机关联合召开“涉长城信息平台治理工作推进会”,要求各平台在清理涉长城违法信息的同时,持续加大对以长城为代表的文化遗产的积极宣传,引导公众增强对长城的保护意识。

在北京铁路运输检察院和相关行政机关的共同推动下,在京互联网平台纷纷开展专项治理行动,完善了平台审核规则,此次行动共下架涉长城违法信息1205条,并明确禁止发布组织攀爬未开放长城的信息。此外,相关平台还建立了提示机制,在页面中提示“外出游玩,请遵纪守法,勿攀爬未开放长城”,部分平台设立视频专区进行保护长城的宣传引导,强化用户守护长城的相关信息。

“长城是中华民族的代表性符号和中华文明的重要象征,我们要像守护家园一样,守护好这一珍贵的文化遗产。”秦某说,检察机关将对整改落实情况进行“回头看”,工作重点从协同相关部门处置违法逐步转向弘扬文化,将信息清理升级为网络治理,努力让长城公益保护效果可触可感可见。

网上充斥打卡「野长城」信息怎么解

北京检察机关公益诉讼推动1205条涉长城违法信息下架

从一本假户口簿簿挖出制售假证黑色产业链

□ 本报记者 王鹤霖 □ 本报通讯员 李欣 钱璇

随着升学季到来,一些望子成龙、望女成凤的家长为了让孩子接受更好的教育使出浑身解数,有的甚至不惜重金走后门、托关系,这让一些不法分子嗅到了商机。

近日,贵州省贵阳市公安局南明分局西湖路派出所破获一起特大伪造国家机关假证案件,缴获了各种制假工具及大量假证。

“不要报警……”8月1日,正是贵阳市小学新生入学报名的时候,家长们到学校依次排队等待老师审核报名信息。突然,一名黑衣男子向正在审核资料的老师跪了下去,嘴里不停地恳求道。

然而,老师并没有理会这名男子,随即拨通了报警电话。黑衣男子见势不妙,迅速逃离现场。南明分局西湖路派出所民警接到报警后,立即赶到学校。

民警拿到黑衣男子丢弃的报名资料仔细核实时,发现这名男子所带的户口簿是西湖路派出所的“高仿版”,且其带来的报名证件皆是伪造。

民警立即调取学校监控溯源排查,发现入学报名这段时间,该男子常常在南明、云岩、观山湖、花溪、清镇等地的学校周边出入。民警调查发现,该男子居无定所,遂分组到各个学校周边蹲守,伺机出击。

8月2日,在花溪区一小,黑衣男子又出现在报名队伍中,民警迅速出击,将黑衣男子抓获。经调查,黑衣男子名叫陈某某,为了获取家长的“好处费”,宣称自己“有关系”“有捷径”,能让孩子读上心仪的学校。

16名学生家长“慕名”而来。为了让他们的孩子“报名成功”,陈某某每天持多份假证辗转于不同的学校。据了解,陈某某曾因伪造使用国家机关证件被公安机关打击过,出狱后又重操旧业。这些假证件从何而来?民警决定从陈某某人手,循

线侦查,发现陈某某经常开车到威清路一巷内老旧小区里。

民警立即对小区进行摸排,最后,目标锁定小区顶楼的出租屋。民警分轮流在该出租屋的门口24小时蹲守,然而蹲守几天,顶楼的房门始终紧闭着。

直到8月6日上午,顶楼终于有人出来。民警迅速打开顶楼房门,冲进屋子,只见两人正忙碌“作业”,制作假证。桌上散落着印制“东南亚证件集团公司”的名片,屋内地板上、沙发上、茶几上甚至床上,都摆满了大小不一、五颜六色的证书。有蓝色的毕业证、墨绿色的技术职称证、黑色的资质认证证,白色的身份证、深褐色的学士学位证、朱红色的户口簿,还有许多伪造的印章,涉及全国各地许多单位。为了便于查找,这些证书以省为分类标准,分别用塑料袋装好。

“这不只是一个伪造证件窝点,完全就是一个加工厂。”民警介绍,男子陈某某和女子李某某夫妻,从外省

赴贵阳务工,想通过制作假证获取不义之财,为扩大“销路”,两人还制作印有“东南亚证件集团公司”及联系电话的名片到处投递。为规避公安机关打击,两人在屋里购置了充足的食物,每天深居简出。

至此,由黑衣男子牵扯出的这条涉及全国多个省市的制假售假产业链被摧毁,该案查获假证件1.2万个、假公章387枚,以及用于制作假证的塑封机、裁切机、普通刻章机、光敏刻章机、电脑、移动硬盘等作案工具。

目前,陈某某、陈某某、李某某已被公安机关刑事拘留,案件在进一步办理中。

警方提醒,伪造国家机关证件侵犯了国家机关的正常管理活动和信誉,扰乱、破坏了社会管理秩序,购买、使用伪造的国家机关公文、证件和印章等属违法行为,要被追究法律责任,情节严重的还将被刑事处罚。家长作为孩子的“引路人”,应带头守法,以身作则,切勿逾越法律红线。