



# 第三季度全国消协组织共受理消费者投诉49.7万件

## 投诉热点涉移动互联网广告推送等新业态消费问题

### 热点关注

□ 本报记者 万静

中国消费者协会近日发布“2024年第三季度全国消协组织受理投诉情况分析”(以下简称“情况分折”)指出,今年第三季度全国消协组织共受理消费者投诉497448件,投诉解决率65.54%,为消费者挽回经济损失45559万元。投诉热点问题主要涉及法律咨询、摄影服务、预付式消费、外卖、餐饮服务、演出票务等行业和领域。

其中特别引发社会关注的是,移动互联网广告推送“槽点”多惹人烦,聚合经营模式管理过于“粗放”,提货卡经营模式屡遭消费者诟病等新业态消费的各种维权问题。新业态下消费者如何维权?新业态消费维权都有哪些难点问题?中消协针对上述问题和乱象提出了建议。

### 聚合经营模式管理过于“粗放”

近年来,以网络购物为代表的消费新业态新模式广泛普及,推动消费快速增长。人工智能、大数据等技术的深度应用极大丰富了消费内容,智能家居、智能穿戴消费呈现高速增长态势,即时零售、远程医疗等新场景加快拓展,据中国国际电子商务中心预计,2023年至2030年即时零售市场规模年均复合增长25%。

其中聚合经营模式就是当下非常有代表性的新业态消费经营方式,一般是指整合不同平台或经营者的信息,向消费者提供多种商品或服务的商业模式。

8月9日,王女士通过消协315平台反映,消费者张先生在某地图导航平台预订了安徽省池州市A酒店,在A酒店前台办理入住时发现平台将预订订单发送至该市B酒店,A酒店与B酒店非同一个经营者。

当事人与平台联系,希望平台退还此笔订单费用,平台回称第三方代理商收款,需要联系第三方代理商解决。A酒店提出并未与某第三方代理商合作,并要求平台删除错误酒店信息,平台拒绝配合,提出让酒店自行联系第三方代理商。

中消协的“情况分折”披露,近年来一些采用聚合经营模式的平台由于各类问题被行政管理部门和消协组织约谈多次,但对于相关问题仍然不能很好解决。

### 核心阅读

今年第三季度全国消协组织共受理消费者投诉497448件,投诉解决率65.54%,为消费者挽回经济损失45559万元。投诉热点问题主要涉及法律咨询、摄影服务、预付式消费、外卖、餐饮服务、演出票务等行业和领域。



具体问题包括:平台内商户信息不实问题屡现,由于平台对商户信息审核不严,消费者下单时经营者信息与实际提供服务经营者信息不一致;平台怠于承担消费者保护责任,发生纠纷后,平台以自身仅为信息服务提供者为由推诿不承担相应责任;平台内商家“鱼龙混杂”,一些聚合平台商户入驻门槛低,部分票务代理商实际并无代理权,消费者通过平台购买的景区门票、电影票到现场后无法使用。

对此,中消协分析认为,作为一种新兴的网络经营模式,目前尚无法律法规对其进行定性和规制,其法律定位和法律责任与平台具体从事的经营行为有关,但根据权利与义务相匹配、收益和责任相匹配原则,聚合平台无论从事的是网约车业务、家庭维修业务,还是住宿业务或门票购买业务,对于在其平台上购买商品或接受服务的消费者来说,聚合平台都属于经营者,应当承担经营者对消费者权益保护的责任,应当履行好入驻商户的资质核验义务以及对消费者的信息披露义务和安全保障义务。

### 移动互联网广告推送“槽点”多

虽然广告是互联网产业的重要组成部分,但是过度推送或套路推送广告不仅达不到预期宣传效果,反而会降低消费者体验和经营者形象。

近日,消费者王女士通过消协315平台投诉四川成都某传媒公司。消费者称该公司在广告页面上设置链接,诱导消费者一碰就自动跳转页面,相关页面上没有注明收费标准和金额,然后自动偷偷通过支付宝扣款成功,且自动获取免密支付权限。60岁老人在家没有收到任何实物和虚拟物品以及该产品的服务,就莫名其妙地被扣款成功,并开通自动续费服务,从今年4月至9月,每月扣费29.9元,9月份解除了自动续费服务,在支付宝投诉才退了一个月的费用,但4月到8月合计149.5元,商家拒不退费,消费者投诉要求商家退还149.5元。

据中消协“情况分折”披露,消费者反映的问题主要包括:点击广告自动跳转免密支付,一些经营者利用第三方支付平台小额免密支付和部分银行小额交易无短信提醒的漏洞,在各类App中植入广告链接,消费者无意中点击即被跳转扣费并自动续费;在特殊场景植入广告影响消费者体验,一些经营者在消费者需要快速支付或快速作出决策的场景中植入广告,且广告内容伪装成支付或领取优惠券页面,消费者无法仔细辨别便通过刷脸或免密支付购买了第三方虚拟产品;变相强制跳转广告,有的App强制推送广告且无法关闭,或默认手机稍有晃动即为同意点击打开广告链接。

对此,中消协指出,互联网广告不规范推送行为不仅影响消费者的体验,甚至还可能损害消费者选择权或侵犯消费者的个人隐私。《互联网广告管理办法》明确规定,互联网广告应当具有可识别性,能够使消费者辨明其为广告,以弹出等形式发布互联网广告,应当显著标明关闭标志,确保一键关闭,不得以虚假的系统或者软件更新、报错、清理、通知等提示,虚假的播放、开始、暂停、停止、返回等标志,虚假的奖励承诺等方式欺骗、误导用户点击、浏览广告。

### 二级演出票务平台不够透明

演出行业的火爆带动了售票平台的发展,然而,一些二级票务平台不规范经营行为引发了诸多问题。

近日,消费者杨先生通过消协315平台投诉河南某文化传播有限公司。消费者称其于8月22日在该公司小程序购买某明星澳门演唱会预售票,该公司客

报告知消费者“若配票成功时没有差价的,就是下单的金额。若配票失败,需要从别的渠道采购会有差价,不需要就全额退款,采购票出票后才知价格”。

8月30日,客服电话联系消费者告知每张票需要加价三千元。消费者认为价格不合理,当天在小程序提交了退款申请,审核当天通过,客服告知款项会在9月30日前退回,后来客服又告知消费者在12月15日前才能完成退款。消费者还发现该公司小程序内没有在线客服,微信客服回复消息缓慢甚至不回,退款电话无法打进去,想催促退款也没渠道。

中消协在“情况分折”中披露,对于二级演出票务消费者投诉主要集中在:票价信息不透明,二级票务平台所售演出票价远高于票面价格,为黄牛提供了生存空间;未出票前退票仍被收取手续费,消费者反映在二级票务平台购买演出门票,支付成功后订单长时间处于配票状态,取消又被收取高额手续费;票务平台拖延退款,一些二级票务平台承诺退款后消费者长时间收不到退款,有的消费者甚至自申请退票之日起超过半年仍未收到退款;票务平台售后渠道不畅通,一些二级票务平台小程序在线客服形同虚设,联系电话无法接通等。

对此,中消协分析指出,我国演出票务行业市场主要分为一级票务平台和二级票务平台,其中一级票务平台一般为主办方指定的票务总代理或主办方自有平台,二级票务平台本身无直接票源,主要通过整合多方资源提供中介服务,不直接参与票价的设定,票价由卖方自主决定,平台则从中收取一定比例的佣金,与一级票务平台相比,二级票务平台在服务质量和服务方面存在明显短板,因此,亟须加强对二级票务平台的监管,确保票务信息全流程可追溯,避免黄牛票在二级票务平台泛滥,以维护市场秩序和消费者权益。

国务院发展研究中心宏观经济研究所研究员漆云兰认为,当前,我国居民消费理念已向品质消费、体验消费转变,消费倾向个性化、品质化。新业态新模式的培育壮大为消费提质升级提供了广阔空间,但其发展也面临一些问题,应加大破除制约其发展的障碍,推动消费新业态新模式持续快速发展,充分激发有潜力的消费,为经济高质量发展注入强劲动力。比如加强法律法规制度和标准体系建设,建立高效联动、包容审慎的监管框架。完善跨部门协同监管机制,实现线上线下协调互补,市场监管与行业监管联接互动。加大对销售假冒伪劣商品,侵犯知识产权,虚假宣传、价格欺诈、泄露隐私等行为的打击力度,着力营造安全放心诚信消费环境,切实保护消费者合法权益。

## 电力行业碳交易行稳致远亟须规范与发展并重

□ 李阿勇 宋海峰 李宗英

实现碳达峰碳中和,是中国对世界的庄严承诺。作为控制和管理温室气体排放的重要手段,碳排放权交易(以下简称碳交易)通过市场机制推动减排,对于推动经济社会绿色低碳转型具有重要意义。

自2011年起,我国在七省市试点碳交易市场,并于2021年7月正式启动全国碳交易市场。目前,全国碳交易市场仅纳入发电行业,在地方试点市场中,电力行业也是重要的交易主体之一。电力企业的先行先试为碳交易市场的平稳运行积累了经验,也为碳交易市场的进一步完善提供了样本。

目前,全国碳交易市场与地方试点碳交易市场并行,各地在配额分配、核查监管等方面存在监管差异。一是各试点省市重点排放单位的认定标准存在差异。有的以年碳排放量划分,有的按照行业区分。二是配额分配规则不统一。有的无偿发放,有的无偿和有偿相结合。在CCER(国家核证自愿减排量)可抵消的碳排放量比例方面也存在差异。三是监管处罚的标准、力度存在差异,比如虚报、瞒报温室气体排放报告或者拒绝履行报告义务,天津市规定处以2万元至20万元罚款,上海市为1万元至3万元罚款,深圳市为5万元罚款。全国碳交易市场的交易力度与试点市场也不同。各地标准的不一致、步调的不一致,带来总量可控性、发展可持续性等诸多问题,不利于统一、公开、透明、公平的全国碳交易市场建设。

全国碳交易市场经过两个履约周期的运行,在市场化程度提升的同时,碳交易市场法律风险开始显现。一是碳排放配额、核证自愿减排量交易风险,包括签约之后不履约、无法履约、未按时履约;未通过全国碳交易系统,自行签订包括碳排放配额在内的碳排放指标转让协议,导致无法过户等。在北京市首例碳排放配额交易纠纷案中,某国有企业通过比选进行碳排放配额采购是否适用招标投标法、不具备全国碳排放权交易主体资格的中介机构签订的协议是否有效等都是各方争议焦点。二是碳排放数据造假风险。近年来,生态环境部先后公布了多家数据造假,核查程序违规企业和第三方核查机构。尽管新修订的《碳排放权交易管理暂行办法》加大了处罚力度,2023年施行的《最高人民法院、最高人民检察院关于办理环境污染刑事案件适用法律若干问题的解释》也规定碳排放数据造假可能被判处五年有期徒刑,但随着交易量的增加,重压之下能否遏制造假态势,仍有待观察。三是配额未足额清缴风险。碳排放配额未足额清缴导致企业面临行政处罚的情况高发,尽管前期试点省市处罚力度不大,但《碳排放权交易管理暂行办法》实施后,处罚力度在加大。四是信息公开不充分风险。各地区企业环境信息披露平台上线时间不长,部分地区纳入披露名录的企业并不完整,全国碳排放数据报送系统显示,第一个履约周期的2162家重点排放单位中,有447家没有完成披露,占比16%。重点排放单位名单公开程度亦不统一,2022年各省、自治区、直辖市电力行业之外的其他行业公开率仅为10%,信息公开不足不仅影响减排目标的完成,同时可能造成碳交易安全隐患,不利于交易市场的规范发展。

针对碳交易市场运行法律风险,《碳排放权交易管理暂行办法》强化了各参与主体法律责任,新增风险防控、信息披露、碳交易信用记录等制度要求。该条例的制定和实施,将开启碳交易市场的法治新篇章,但碳交易市场的规范发展仍有很多方面需要完善。

交易主体的界定需细化。电力行业之外的行业重点排放单位认定标准、配额分配,尚需进一步明确;部分试点地区规定政府或个人可以参与碳交易,其权利义务、参与门槛和标准也有待明确。

核查机构的管理需加强。核查机构的专业性、独立性是碳交易的关键,核查机构的选择标准、管理、服务等需要进一步加强的关键。核查机构在碳交易中的法律地位如何界定,对于因停产、破产导致未完成履约清缴的企业,需进一步明确清缴履约规则。目前,碳金融产品中公允价值的确定、抵押率的设定等都需要进一步明确。

碳交易市场的规范与发展应并重。一方面,加大处罚力度固然能增强企业履约意识和风险意识,但实际执行中应全面、准确贯彻“过罚相当”原则。尤其是在降碳减排压力叠加的关键期,应平衡处罚与激励机制,充分用好法治、政策、市场的组合拳,引导企业加大创新投入,加快转型升级。另一方面,要加大激励力度。部分企业在推广绿色能源方面走在前列,如国网冀北电力有限公司本部调通通信楼全年绿电消费达100%,实现了绿电从无到有、从有到全的突破,发挥了央企绿电消费示范引领作用。对于积极倡导绿色的企业,在逐步完善CCER交易机制与定价标准的同时,可考虑扩大CCER抵扣范围,激励电力行业提高清洁能源发电所占比重。目前,天津、上海、湖北、广东四地出台对积极减排、按时履约的企业优先提供金融支持,优先申报节能减排相关扶持政策等激励措施。此外,重庆试点碳市场规定配额缺口可从次年预支配额的“借碳”政策,北京、天津和上海“绿电不计碳排放”等,亟待扩大实施。

总体来看,电力企业参与碳市场交易既有行业特点,也有共性特征。引导、促进更多企业积极参与碳交易,既需要企业践行绿色低碳合规的理念,也需要相关部门在碳排放总量控制上树立“全国一盘棋”思想,因地制宜、因势利导,建立更加公开、透明、完善的法律保障体系。

(作者分别系国网冀北电力有限公司副总经理、党委书记,国网冀北电力有限公司法律部副主任,国网冀北电力有限公司法律部法律处处长)

## 央行发布第三季度中国货币政策执行报告

# 系列增量金融政策支持实体经济稳定增长

□ 本报记者 李立娟

近日,中国人民银行公布2024年第三季度(中国货币政策执行报告)(以下简称《报告》)。《报告》显示,今年以来央行坚持支持性的货币政策,有力有效支持经济回升向好。

### 加大货币政策调控强度

今年特别是9月以来,央行加大货币政策调控强度,推出一系列增量金融政策,支持实体经济稳定增长,市场反应积极正面,有力提振了社会信心。

首先是灵活开展公开市场操作。为进一步增强公开市场7天期逆回购操作利率作为主要政策利率的地位,7月人民银行发布公告,将公开市场7天期逆回购操作调整为固定利率、数量招标,充分满足公开市场业务一般交易商需求,提升机构管理流动性的主动性,引导货币市场利率围绕公开市场操作利率平稳运行。

同时,两次下调主要政策利率。7月,公开市场7天期逆回购操作利率由1.80%下调10个基点至1.70%;9月,公开市场7天期逆回购操作利率再次下调20个基点至1.50%,下调幅度为近4年最大,进一步加大了货币政策逆周期调节力度,提振了市场信心。

不仅如此,年内第二次降准0.5个百分点。继2月降准0.5个百分点后,9月,人民银行年内第二次下调金融机构人民币存款准备金率0.5个百分点,向金融市场提供中长期流动性约1万亿元。此次降准有利于加大货币政策逆周期调节力度,向社会释放稳经济的强烈信号,提振各方面发展信心,推动经济持续回升向好。

另外,发挥货币政策结构优化作用,持续做好普惠金融工作。积极运用支农支小再贷款、再贴现引导地方法人金融机构加大对涉农、小微和民营企业的信贷投放。扶优再贷款按照现行规定展期,巩固脱贫攻坚成果,支持乡村振兴。

数据显示,9月末,全国支农再贷款余额为6531亿元,支小再贷款余额为1.7万亿元,扶优再贷款余额为901亿元,再贴现余额为5835亿元。9月末,普惠小微贷款支持工具累计提供激励资金674亿元,比年初增加120亿元,支持地方法人金融机构累计增加普惠小微贷款4.5万亿元,比年初增加1.2万亿元。

### 完善科技金融服务体系

中央金融工作会议提出做好金融“五篇大文章”,科技金融在“五篇大文章”中居于首位,高质量金融要为高质量发展提供有力支持,金融服务结构和质量必须适应经济发展更多依靠创新和创造的大趋势。科技型企业在其生命周期不同阶段的融资需求有较大差异,多元化接力式的金融服务有利于满足不同生命周期创新主体的融资需求。

此次《报告》设置专栏,聚焦完善科技金融服务体系,详细剖析了为做好央行加快构建与高水平科技自立自强高度适配的金融服务体系,为各类创新主体提供全链条全生命周期金融服务,支持推动现代化产业体系建设。

数据显示,央行指导银行机构建立科技创新和技术改造再贷款专项工作机制,推送的企业(项目)清单已基本实现融资对接和尽调“全覆盖”,累计签约贷款金额超3000亿元,有力支持了科技型中小企业、重点领域技术改造和设备更新项目。9月末,高技术制造业中长期贷款余额2.9万亿元,同比增长12%,全国“专精特新”企业贷款余额4.3万亿元,同比增长13.5%,均明显高于全部贷款增速。

科技金融政策配套不断健全。稳步推进跨境融资便利化试点,合格境外有限合伙人(QFLP)外汇管理试点。加强部门协作,搭建科技金融信息平台或服务专区,常态化推送科技型企业信息,促进银企精准对接。不少地区设立科技信贷风险补偿基金,引导政府性融资担保支持科技型中小企业融资,对科技金融产品创新给予财政奖补。

根据《报告》,央行将平衡好金融支持与风险防范。引导金融机构加快构建适应科技型企业特点的风险评估模型,积极运用数字技术提高风险评估和监测能力。推动健全科技信贷风险分担补偿体系,提升担保覆盖面,加强金融政策与科技产业政策协同,强化信贷风险管理和资金用途监控。

### 强化金融稳定保障体系

在加强风险防范化解方面,央行健全金融风险监测评估,稳妥有序推进重点领域风险和重点风险项目处置,有序推进金融支持融资平台债务风险化解,强化金融稳定保障体系建设。

具体来说,持续完善金融风险监测、预警和防控体系,坚持“治未病”与“治已病”相结合,持续健全系统性金融风险监测评估框架,完善金融稳定监测评估指标体系,做深做细金融领域风险监测,全面评估金融体系稳健性,定期开展央行金融机构评级。对安全边际内的1至7级银行,开展风险早期预警,及时提示风险。对8至D级的“红区”银行,区分存量 and 增量,对存量机构推动各方形成合力,采取多种措施压降;对增量机构,建立硬约束早期纠正机制,防止风险淤积。

构建防范化解金融风险长效机制,强化金融稳定保障体系,推动落实《全球系统重要性银行总损失吸收能力管理办法》有关要求,发行总损失吸收能力非资本债券,夯实风险抵御能力,持续完善存款保险



制度,强化存款保险专业化金融风险处置职能,扩大存款保险基金的资金积累,丰富存款保险的风险处置工具,更好支持高风险机构风险化解。

对于下一阶段如何积极稳妥防范化解金融风险,《报告》称,进一步完善宏观审慎政策框架,提高系统性风险监测、评估与预警能力,丰富宏观审慎政策工具箱,持续完善系统重要性金融机构监管框架,研究修订系统重要性银行评估方法,组织更新恢复计划和处置计划建议,夯实系统重要性银行附加监管,推动制定系统重要性保险公司附加监管规定,发挥好宏观审慎管理与微观审慎监管合力,巩固金融体系稳定的基础。稳妥有序推进重点领域风险和重点风险项目处置,紧盯高风险机构集中的(省、区),积极支持推动有关地方政府制定完善并落实地方法人金融机构改革化险方案。健全金融稳定保障体系,进一步研究扩大风险处置基金积累,强化存款保险专业化风险处置职能,持续推动金融稳定立法工作。

近日,乌鲁木齐海关所属霍尔果斯海关查获国家禁止进口的固体废物22.8吨。据悉,该批货物申报品名为“鱼渣”,自乌兹别克斯坦进口,计划通过铁路运输方式运往浙江某工厂回收加工。“鱼渣”是指蚕茧在缫丝过程中产生的废弃物,属废、回蚕丝类,一般用于肥料、燃料加工。现场关员在对其进行查验时,发现该批货物外观呈深褐色固体,手感粗糙,开包后能闻到明显腐臭气味,疑似固体废物,随即取样送检。经专业机构检验鉴定,该批货物为下脚料,属国家禁止进口的固体废物。目前,该批货物已移交后续处置部门。因为海关官员查验现场。本报记者 潘从武 本报通讯员 王白瑜 孙婉娟