

聚焦“3·15”国际消费者权益日

中消协：牢记“三不原则”远离网络购物陷阱

热点关注

本报记者 万静

随着网络购物的快速发展，各类新型消费陷阱时有发生。

为切实保护消费者合法权益，增强风险防范意识，在今年“3·15”国际消费者权益日到来之际，中国消费者协会结合近期投诉热点，提醒广大消费者在网络购物中需牢记“三不原则”：不轻信夸大宣传，不点击不明链接，不脱离平台交易，主动学习消费者权益保护法、消费者权益保护法实施条例、个人信息保护法等法律法规，提升自我保护能力。

近日，国家市场监督管理总局有关负责人表示，2025年市场监管总局将着力优化监管方式方法，大力促进平台经济健康发展。

四种维权途径可供选择

中消协结合近期投诉热点，提醒广大消费者在网络购物中注意以下事项：

谨慎识别促销活动真实性，警惕价格欺诈。部分商家通过虚构原价、夸大折扣、设置“限时秒杀”倒计时等方式诱导消费。此类行为涉嫌违反价格法、消费者权益保护法中关于明码标价和禁止虚假宣传的规定。中消协建议消费者使用正规比价工具或平台历史价格查询功能，核实商品真实价格波动情况；理性对待“限时”“限量”营销话术，避免因冲动下单造成经济损失；留存商品促销页面截图、商家承诺记录等证据，便于后续维权。

严把商品质量关，防范假冒伪劣风险。网络平台存在部分商家以“低价清仓”“工厂直销”为名销售假冒品牌商品，或通过仿冒商标、模糊描述误导消费者的情况。中消协建议消费者优先选择品牌官方旗舰店或平台认证的自营店铺，查验店铺公示的营业执照等资质；收到商品后仔细核对品牌标识、防伪码、产品批次等信息，发现异常立即拒收；保留购物凭证、商品详情页及聊天记录，作为维权依据。

警惕新型诈骗手段，保护财产安全。近期频发“冒充客服退款”“快递丢失理赔”等电信诈骗案件。中消协建议消费者切勿轻信陌生电话、短信，所有售后问题都通过平台官方渠道联系客服；拒绝向他人透露银行卡密码、短信验证码等敏感信息；谨防“屏幕共享”操作，避免远程操控导致账户失控；谨记正规网购平台的退款、赔付款都是从顾客支付账户原路返回，没有所谓的“退款链接”，也无需下载其他App，要求另行下载App或扫码入群等大概率是骗子。

核心阅读

中国消费者协会结合近期投诉热点，提醒消费者在网络购物中牢记“三不原则”：不轻信夸大宣传，不点击不明链接，不脱离平台交易。2025年国家市场监督管理总局将着力优化监管方式方法，大力促进平台经济健康发展。



强化个人信息保护，防范隐私泄露。中消协建议消费者非必要不提供详细住址，可填写代收点或快递柜地址；丢弃快递包装前，务必清除或涂抹面单上的个人信息；谨慎授权App获取通讯录、定位等权限，定期清理缓存数据。

依法主动维权，共建诚信消费环境。当消费者遭遇虚假宣传、商品质量缺陷、拒不退换货等问题时，可依据消费者权益保护法第二十四条、消费者权益保护法实施条例第九条、电子商务法第五十九条等规定维护自身权益。维权途径可依次选择协商解决、平台介入、投诉举报、司法诉讼，先通过平台客服发起投诉，要求商家履行退换货或赔偿义务；若协商未果，可申请交易平台介入处理；平台处理不佳可通过“消协315”投诉平台或者热线电话向消协组织投诉，也可以向有关监管部门举报；如涉及金额较大、情节严重，可向人民法院提起诉讼。

新老问题交织影响消费环境

电商对经济发展贡献不可替代，但线上线下各类经营主体诉求多元化的现象也日益明显，因此统筹兼顾企业发展利益、消费者合法权益和公共利益难度也在加大，对其发展过程中暴露出的问题应

及时予以重视和规范。中消协的调查报告显示，网络购物领域呈现新老问题交织的态势，具体问题包括：保价规则诱导。如部分电商平台在每年的“双11”等期间开展促销活动时，承诺活动期间最低价但活动未结束时却有更低价，消费者申请保价被拒。

“小程序”购物售后无保障。一些不良商家利用小程序监管力度弱等漏洞，通过无第三方资金托管销售模式或诱导私信交易进行经营，发生纠纷后失联。更有一些不法经营者利用个人社交账号，以自制官方店铺头像诱导消费者与之交易，部分老年消费者支付费用后发现上当受骗。

平台诱导消费者。有的电商网购平台对外推出平台特卖店，发生纠纷后，又以平台特卖店为电商网购平台内嵌入的小平台商家为逃避自身责任。

国内平台“国际购”业务售后渠道不畅。如平台以“国际购”经营者在海外注册不适用中国法律为由拒绝调售后，消费者便容易陷入维权困境。

2024年11月底，中消协发布当年“双11”消费维权舆情分析报告（以下简称报告）。报告称，2024年“双11”消费者吐槽集中的首位就是直播带货。在中消协的监测期间，有关“直播带货”的负面信息共230675条，日均8238条，曲线峰值在活动伊始即出现，周期内存在多次波动。有关“产品质量”的负面信息共129462条，日均信息量4624条。

中消协分析指出，在有更多优惠还能有更宽松考虑时间的前提下，网购消费领域却频现翻车乱象：在法律禁区“反复擦边”的直播、出问题的产品、麻烦的售后，如“奥数题”般难解的平台规则……种种乱象既消耗着消费者的信任，也污染着网购消费环境。

进一步优化平台经济监管

一直以来，党中央、国务院高度重视平台经济发展。

今年《政府工作报告》明确提出，促进平台经济规范健康发展，更好发挥其在促创新、扩消费、稳就业等方面的积极作用。2024年，市场监管总局联合多个部门开展网络市场监管促发展安全专项行动，持续优化平台经济竞争生态。2025年市场监管总局将更加着力优化监管方式方法，大力促进平台经济健康发展。

在平台规则方面，坚持以公开公平为原则，促进平台各方主体互利共赢。针对平台滥用“仅退款”规则，造成商户货款两空的突出问题，将督促平台明确规则的适用范围

和具体情形，保障商户正当权益；针对平台实施“自动跟价”“全网最低价”规则，造成“内卷式”竞争的突出问题，将督促平台规范促销行为，保障商户自主经营权；针对监管制度建设滞后的突出问题，将制定出台网络交易平台规则监管办法，保障平台各方主体合法权益。

在平台收费方面，坚持以合理透明为目标，着力降低中小商户负担。当前平台商户普遍反映，由于名目繁多、计算方法复杂、平台收费不透明，加上平台营销推广费用上涨等因素，都加重了商户的成本负担。针对上述问题，市场监管部门将督促平台简化并公示收费项目，优化定价机制，保障商户知情权，帮助商户降本增效。与此同时，将制定出台网络交易平台收费行为合规指南，为平台企业合理收费提供明确指引。

在直播电商方面，坚持以规范市场秩序为重点，切实保障消费者合法权益。近些年来，我国直播电商行业发展迅速，在方便消费者购物的同时，也存在良莠不齐、鱼龙混杂的问题，主要问题就是部分主播恶意炒作，搞虚假营销，假冒伪劣产品现象比较突出。对此，消费者反映强烈。针对上述问题，市场监管部门将压实平台的审核责任，加强产品质量的专项抽检，加大监管执法力度，严厉打击虚假广告、虚假宣传等行为，维护公平竞争秩序，不断提升网售产品质量。与此同时，今年也将制定出台直播电商监管办法，建立监管长效机制，有效规范直播交易行为。

在平台算法方面，坚持以向上向善为导向，切实保障新就业形态劳动者合法权益。当前，外卖骑手等新就业群体和消费者都反映，平台企业存在三个问题，一是算法不透明，二是大数据杀熟，三是刷单炒信。针对上述问题，市场监管部门将积极配合有关部门，加强综合治理，督促平台企业提高算法透明度，优化算法规则，切实保障新就业形态劳动者的合法权益。



为切实保障食品安全，维护广大消费者合法权益，国家市场监督管理总局近日组织相关食品抽检部门、承检机构对大型超市、面包房、蛋糕店等场所的面包、蛋糕、馒头等食品添加剂使用情况进行抽检活动。图为抽检活动现场。

本报记者 万静 摄

去年以来发布618项消费品重点领域国家标准

本报讯 记者万静 记者近日从国家市场监督管理总局获悉，2024年以来，国家市场监督管理总局（国家标准委）围绕消费品重点领域发布国家标准618项，通过强化标准引领，深入推动消费品领域产品和服务质量提升，为高质量发展创造更有利的消费环境。

着力支撑以旧换新，加速推进大宗消费品标准升级。重点推动家用电器、家居装饰装修产品标准制修订，发布家电安全技术规范、家具结构安全技术规范等8项强制性国家标准，以及厨卫五金通用技术要求等227项推荐性国家标准。

着力增进民生福祉，加大特殊消费群体用品标准供给。充分考虑婴童的生长发育特点、老年人的身体机能变化，以及残疾人使用产品的特殊需求，发布童鞋安全技术规范、适老家具通用技术要求等57项国家标准。

着力提升消费品品质，强化消费品标准提质扩容。在服装服饰产品、化妆品和日用化学品、消费类电子产品、文教体育用品等领域，共发布数字化试衣、智能电视交互应用接口技术要求、电动自行车安全技术规范等153项国家标准，积极推进消费品数字化标准研制，大力推动消费品标准从生产型向消费型转变，大幅提升消费品质量安全水平，满足人民群众更高端、更智能、更环保、更个性化的消费需求。

着力改善服务消费，提升服务质量标准水平。面向社会多元化服务消费需求，发布母婴护理服务质量规范、旅游景区质量等级划分、售后服务无理由退货服务规范等82项国家标准，对家政、旅游、售后等领域的服务内容、服务流程、服务质量评价作出明确规定，推动服务供给能力和质量水平双提升。

新疆消费维权服务站已达410个

本报讯 记者潘从武 通讯员索蓉蓉 记者近日从新疆维吾尔自治区市场监督管理局获悉，截至2024年底，新疆已在各县（市、区）设立消费维权服务站410个，这些服务站实现统一标识、固定场所、专人负责、公开电话、及时反馈、登记汇总的工作模式，为消费者近距离化解消费纠纷。

去年3月，新疆市场监管局专门制定《消费维权服务站建设参考指引》，明确了积极履行首问负责制，解答消费者咨询、受理消费者投诉、消费者遇到危险或侵害时给予及时必要救助等工作职责。

新疆各地在市场开办单位、社区、物业等力量的配合下，建立消费维权服务站。通过消费维权服务站建设，有效强化企业履行消费者权益保护主体责任，大力提升维权工作效能，推动消费维权关口前移，更好地维护消费者合法权益。

同时，新疆选定伊犁哈萨克自治州、巴音郭楞蒙古自治州、吐鲁番市、和田地区、昌吉回族自治州作为消费维权服务站的试点地区，在制度建设和运行机制方面先行先试。

“消费维权服务站的建立，旨在为消费者和商家搭建一座沟通的桥梁，实现消费纠纷的快速受理和

人员协调能力和调解技巧，加强与经营者之间的联动，提升维权服务工作业务水平，从源头减少投诉举报。

另外，为了更好地筑牢国门安全屏障，切实维护人民群众生命健康安全，在释放执法温度的同时，本次修订强化了食品安全、危险品安全、卫生安全等方面监管，对直接关系公众生命安全和身体健康的重点领域加强执法刚性。例如，未建立并遵守食品进口销售

高效解决，将消费纠纷化解在基层、解决在源头。”新疆市场监管局网监处副处长阿布力克木·阿布力米提表示，消费维权服务站受理一般投诉会在24小时内处理完毕并回复消费者。消费投诉按时处置率、按时回复率应达到100%。

今年，新疆市场监管局将继续加强对消费维权服务站的指导，进一步引导经营者落实经营主体责任，依法依规的精准裁量设定，进一步提升海关行政环境的公正性、透明度，让海关执法更加统一规范，以更好保护企业合法权益，维护人民群众生命健康安全。

据悉，下一步，海关总署将开展全国政策宣贯和执法培训，确保新规精准落地。依托“智慧海关”建设，实时评估政策实施效果，动态完善裁量基准，持续优化监管服务，为外贸高质量发展提供更坚实的法治保障。

慧眼观察

王凯

城市安全事关人民群众切身利益，事关经济社会发展稳定大局。当前，城市安全发展风险和威胁日益增多，各类灾害、安全事故易多发，危及人民生命安全和经济社会发展，亟须加强韧性城市建设，提高城市安全治理现代化水平。

党的二十大提出“打造宜居、韧性、智慧城市”。党的二十届三中全会提出“深化城市安全韧性提升行动”。近期，中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于推进韧性城市建设打造韧性城市建设的意见》（以下简称《意见》），是落实党中央决策部署的具体行动，也是适应城市发展新形势、推动城市高质量发展的现实需要，推动韧性城市建设（以下简称韧性建设），提高城市安全韧性水平，是一项综合性、系统性很强的工作，做好这项工作要重视和依靠制度机制创新。《意见》将创新体制机制作为一项重点任务，提出探索建立运作机制和商业模式、创新完善投融资机制、创新数据要素供给方式等制度机制建设内容。

一是创新管理手段、模式和理念，探索建立韧性城市基础设施建设的运作机制和商业模式。坚持政府引导、社会参与，更好发挥政府作用，鼓励社会力量积极参与韧性城市基础设施建设建设和韧性城市建设。相比于传统城市建设，韧性城市基础设施具有技术新、跨界广、迭代快等特点，传统城项目运作机制不再适用。需要在发挥各级政府引导作用的基础上，鼓励行业企业、科研院所、大专院校等社会力量深度参与其中，不断拓宽新建项目与模式、参与内容，打造创新协同工作机制，形成部门联动、产业协作的协同发展体系，释放强大合力。在住房和城乡建设部组织开展的新城建设试点工作中，山东省济南市着力引进中建五局山东公司等8家产业链骨干企业，认定新建优质企业83家，组建新城建设产业链联盟，培育新城建设产业生态，在不同环节深度参与新城建设工作。浙江省杭州市组建社会化的“新城建”专家智库，强化政企研强强联合，充分发挥各方才智。

二是创新完善投融资机制，拓宽投融资渠道，推动建立以政府投入为引导、企业投入为主体的多元化投融资体系。目前，新城建设资金来源渠道单一，主要依靠财政预算资金投入，没有普遍形成多元化筹措机制。据调查，试点城市实际开工项目中，引入社会资本的仅30%，社会资本积极性不高主要在于新城建设项目的投资回报机制还不健全，不少是纯公益性质的项目，一些具有商业价值的项目也受制于用户收费方式和标准、数据资产变现途径等问题，都没有形成可持续发展的运营模式。另外，传统投融资模式无法匹配新城建设工作在研发、建设、运维等不同阶段的资金需求，需要完善市场化机制，健全支持政策，充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，推动有效市场和有为政府结合，开发新融资工具，拓展融资渠道，为新城项目提供可持续的、稳定的资金来源。在政府投入方面，可通过以奖代补等方式资金政策引导，合理安排政府专项债券支持社会资本投资；针对新城建设前沿领域重大科学问题和关键核心技术研发，建立中央财政稳定投入机制。在社会资本方面，应着力提升直接融资在新城投融资模式中的比重，鼓励金融机构创新适应新城建设特性的投融资产品，主动对接新城建设投融资需求，以市场化方式增加中长期信贷投放，支持符合条件的项目发行基础设施领域不动产投资信托基金（REITs）。试点城市在新城多元化投资方面开展了一些有益的探索。山东省烟台市成立市大数据发展集团，作为推动全市信息化项目建设的运营主体，引导社会资本和技术力量参与新城建设工作。福建省福州市引入社会资本，建设千余根智慧灯杆，通过提供“易涝点积水监测”“燃气管网监测”等数字化服务获得营利性收入。

三是创新完善数据共享、授权使用的数据要素供给方式。在CIM（城市信息模型）平台建设中，时空基础、资源调查、规划管控、物联感知等数据是必需的数据资源，这些基础数据量大、要求高、涉及面广，包含规划、住建、城管、交通等多个领域，涉及政府部门、区县政府、行业企业较多，需要建立支撑韧性城市基础设施建设的数据共享、交换、协作和开放模式，加强数据资源跨地区、跨部门、跨层级共享利用。针对城市地下管线等敏感数据，应细化数据共享规定，形成一套可复制的数据安全保护及分级共享的技术机制。浙江省温州市在新城建设试点工作中，创新政企合作信息化项目建设模式，实现数据所有权和使用权相分离，由政府部门作为信息化项目建设牵头单位和指导单位，国有企业作为项目投资承建主体，采用特许经营方式，项目所有权属于国有企业，数据所有权属于政府，授予国有企业特许经营期限内数据使用权，在政府许可范围内开展数据要素市场化运营，盘活数据资产，充分挖掘数据要素价值。

我们要深刻认识到推进新城建设、打造韧性城市意义重大，创新完善制度机制，认真落实好党中央、国务院关于推进韧性城市基础设施建设、打造韧性城市的决策部署，为全面建设社会主义现代化国家作出应有贡献。

（作者系中国城市规划设计研究院院长）

为推进韧性城市建设打造韧性城市提供制度保障