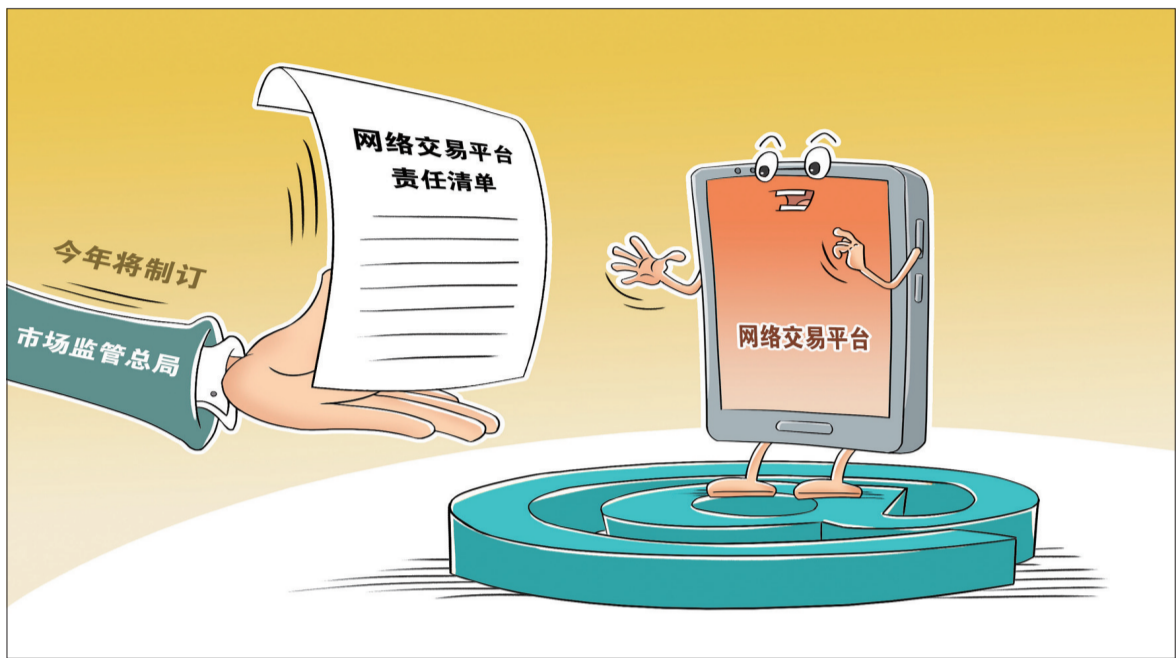


网上购物套路消费者，你中招了吗？

——追踪网上购物消费投诉查处

去年全国网上零售额约11.76万亿元，网上购物已经成为百姓消费的重要渠道。同时，网上消费不是法外之地，网上购物套路消费者？有双警惕的眼睛盯着各大电商平台。新华社记者近日根据市场监管部门提供的投诉线索，跟随市场监管执法人员，前往拼多多、快手、京东、淘宝、微信、抖音平台，围绕消费者投诉，进行调查。以下为采访实录：



拼多多：下单全额返，营销套路“坑”在哪儿？

消费者投诉：项女士去年12月28日在拼多多平台上参加“下单全额返”活动，却没有免单。她质疑商家玩弄文字游戏和虚假宣传，埋“坑”欺骗消费者。

查处过程：记者跟随上海市浦东新区市场监管局工作人员到拼多多进行调查。经调集拼多多后台页面截图证据显示，在页面点击“规则”后可看到：用户在全额返页面下单成功

并确认收货后，即可获得全额现金券，上限为40元。消费者被告知参与了“三单随机免一单”活动，系平台客服沟通时提供了错误信息。

执法过程：经核查，交易行为符合活动规则，责成拼多多整顿客服，提高服务能力。关于平台活动是否存在虚假宣传等，市场监管部门继续调查。

消费者回应：“这个营销的‘坑’

’在于平台眼花缭乱的规则令人搞不清。拼多多客服已经向我道歉，发我40元优惠券。”

专家点评：返现、砍价、抢红包……近年来，电商平台的各类营销活动层出不穷。北京工商大学法学院教授吕来明指出，经营者要保障消费者的知情权，提供清晰、醒目标识，不能引人误解。政府部门要对经营者的促销行为加大规范力度。

快手：直播秒杀渔具，咋成了“三无渔线”？

消费者投诉：去年6月16日，粉丝过百万的主播“老麻雀钓鱼”在快手上直播带货八小时，推出价值几百元的渔具以3.9元秒杀，共30万份。陈先生秒杀了该商品，收到的却是“三无”产品渔线，不值几毛钱。

查处过程：记者跟随北京市市场监管局综合执法总队八支队执法人员来到快手。执法人员调取了快手资质、该主播的相关信息、直播八小时的录像等证据。快手方面表示，已经收到许多关于该事件

的投诉，之前配合北京市海淀区市场监管部门处理过相关事宜。

执法过程：快手平台已对涉案主播给予永久关闭小黄车的处罚，不能再直播带货。监管部门已将线索移送主播和商家（湖南佬麻雀户外用品有限公司）的属地湖南省临湘市处理。临湘市市场监管部门去年12月立案，对当事人肖勇进行了询问笔录，对渔线小包装没有生产厂名等信息的问题，下达了《责令改正通知书》。

消费者回应：快手平台永久关闭这个小黄车，但主播会不会换号继续直播带货？

专家点评：中消协律师团律师高警兵认为，监管部门应加大对平台、经营者、主播的审核、监管力度；建立考评机制对主播加强管理和约束；建立全国统一的直播带货违法举报平台，对于欺诈和误导消费者的直播带货行为纳入社会诚信考核体系，将主播拉入黑名单，永久禁入，增强监管震慑力。

京东：本是消毒用品，却能“一次性断根鼻窦炎”？

消费者投诉：甘先生去年12月28日在京东商城“百代医传官方旗舰店”购买了“千草神医抑菌膏”，网页有“一次性断根鼻窦炎”的宣传。收到商品后，发现说明书上没有治疗鼻的功能，申请退货，多次与卖家、京东客服协商未果。

执法过程：记者跟随北京市市场监管局综合执法总队八支队执法

人员来到京东，执法人员查看开展网络经营的相关资质、调取下单交易快照、与客服沟通等证据。证据显示：该商品为“消毒用品”。此前京东已经下架该商品，并于今年2月26日执法人员调查当天，将该店所有商品下架。

执法过程：记者跟随北京市市场监管局综合执法总队八支队执法

人员来到京东，执法人员查看开展网络经营的相关资质、调取下单交易快照、与客服沟通等证据。证据显示：该商品为“消毒用品”。此前京东已经下架该商品，并于今年2月26日执法人员调查当天，将该店所有商品下架。

消费者回应：在京东商城App上已经找不到该店铺，商家不能再忽悠消费者了。

专家点评：北京市律师协会消费者权益法律专业委员会主任卢云认为，商家用消字号商品去冒充药品，平台有责任，平台是对商品的第一把关者。

淘宝：稀里糊涂被扣款，“坑”在哪儿？

消费者投诉：王先生在不知情的情况下，捆绑淘宝省钱卡免密支付，稀里糊涂被扣款。

执法过程：杭州市余杭区市场监管局网络调解中心调解员与淘宝平台客服进行核实。淘宝客服称，今年1月，用户以首月0.1元的价格，购买了淘宝省钱卡连续包月套餐。该套餐次月起恢复原价5.8

元，自动扣款。

执法过程：执法调查发现了月卡开通过程中提示不明显的问题，已要求淘宝要“显著提示”。淘宝表示，平台正在对原有淘宝省钱卡连续包月提示做升级，预计下周上线。

消费者回应：“这个‘坑’在于连续包月的提示不明显，我没看到。市场监管部门介入后，平台给我退款

了。没有多少钱，走投诉是为了要个公平说法，我会关注淘宝整改。”

专家点评：北京工商大学法学院教授吕来明指出，免密支付平台要在显著地方提示。消费者不再需要时，经营者应该提供便捷的解除绑定通道。一些平台开通免密支付很容易，但解除绑定功能就很难找到，政府部门要责令整改。

微信：购物不发货还“联系不上”，怎么办？

消费者投诉：河北省石家庄市杨女士去年12月通过微信朋友圈扫码添加了某商家微信，花1700元购买了两台暖风机。商家不发货也不退款，接着就联系不到商家了。

执法过程：河北省邢台市任泽区市场监管局执法人员查到，该商家为河北省邢台市任泽区某机械

厂。记者跟随执法人员进入企业，查看订单信息和发货单等凭证。商家解释，物流发货单据填错了。

执法过程：邢台市任泽区市场监管局对商家进行了批评教育，要求坚决杜绝此类事件的发生，商家已将货款全额退还给杨女士。

消费者回应：市场监管部门帮

我拿回了退款，维护了我的权益。

专家点评：北京市律师协会消费者权益法律专业委员会主任卢云指出，微信是社交平台，不是电商平台。但微商是纳入电子商务法范围的。这个案例中，要核实微信平台有没有参与到经营活动中，如果参与了，平台要承担责任。

抖音：一箱面包“不支持七天无理由退货”，货没收到怎么办？

消费者投诉：蒋先生2月18日在抖音购买一箱面包，直到23日没有收到货，申请退款，商家拒绝，抖音平台介入，告诉他“食品不支持七天无理由退货”。

执法过程：记者跟随北京市市场监管局综合执法总队八支队执法人员来到抖音，执法人员调集

抖音后台证据显示：该店铺为抖音自营小店；订单交易快照显示，在醒目位置提醒“不支持七天无理由退货”。

执法过程：该商品订单快照醒目目标示“不支持七天无理由退货”，消费者执意退货，抖音平台调解后，商家做了退款处理。

专家点评：对外经济贸易大学法学院教授苏号朋认为，消法规定的“七天无理由退货”是指消费者收到商品后的7天之内。消费者连货物都没有收到，怎么会有所谓的“无理由退货”问题？商家理由显然是狡辩，和法律规定不符合。

法拍房如何才能放心拍、舒心住？

一边是不断攀升的成交量和刷新纪录的成交额；一边是“交了钱难过户”“拿着房本没法住”“有了房没学上”等不时曝出的纠纷案例，近期围绕法拍房，热度和问题交织并存。

拍卖“后遗症”的根源在哪儿？如何擦亮双眼选择法拍房？理性健康的法拍房市场又该如何培育？“3·15”之际，记者带着这些问题展开调查。

“拍下法拍房，原房主住在楼上违建中”

记者通过查阅分析裁判文书网相关案例了解到，当前法拍房纠纷类型大致包括以下几种：原房主腾退难，是我的房子我却住不了或者住得很别扭；买下法拍房却发现需要补缴大额税费；法拍房“失能”：落不了户、上不了学。

近期，重庆市彭水苗族土家族自治县人民法院公布的一起案件显示，2018年，黎某通过司法拍卖购得了一幢三层房屋，并办理了不动产登记证书。但该房屋楼顶却被原房主李某私自加建了砖混房屋两间，属违章建筑。

“由于这两间房没有产权证，不在拍卖范围内，对方认为依然有在此居住的权利。”黎某无奈只得诉至法院解决。后法院判决李某拆除楼顶房屋两间，买受人才得以装修入住。

“此事暴露了被执行人财产混同、腾退中财产界定难的问题。”北京盈科（杭州）律师事务所律师甘海濱

说，特别是在房屋租赁、承包等腾退执行案件中，有的被执行人在使用房屋过程中对房屋进行了装修或添置了设施，为后续的纠纷埋下了隐患。

法拍房后续的“大额税费”也往往让买受人始料未及。2019年，杭州一家企业通过网络拍卖平台拍得一处不动产，价格高达6800余万元。但在办理产权过户过程中才得知，土地增值税须按“清算征收”方式计，加上其他“增值费”“印花税”等合计近4000万元。

这家企业负责人表示，当初拍卖公告并没有明确披露这些信息，但按照公告涉及产权过户产生的一切税费由买受人全额承担。“这么高额的费用严重超出企业承受能力，所以过户手续一直耽搁至今。”

除了担心税费，还有意向购房者表示，由于法拍房户口复杂，学位也难有保障，所以只能让他们望而却步。

拍卖“后遗症”的病根在哪儿？

业内人士介绍，一般法拍房起拍价为评估价的七折，如果流拍将在此基础上再打八折，因此相对于新房和二手房，法拍房有成为价格洼地的可能；此外，部分城市未将法拍房列入限购名单，也在一定程度上推升了市场热度。

阿里拍卖数据显示，自2017年司法处置全面推广网上拍卖开始，法拍房数量呈现上升态势，从2017年的24.22万上升到2019年的47.45万。

受访专家和业内人士表示，实际法拍房产生的纠纷占比并不高，但因为市场热度高，涉及金额大、绑定事项多，许多纠纷容易成

为舆论关注焦点。

——腾退难、协调难：法院执行面临顽疾。记者了解到，按照最高人民法院司法解释规定，执行法院有腾房的义务，然而实际情况中，法拍房的腾退始终是基层法院执行工作面临的难点。

此外司法实践中还面临法院拍卖异地房产的情况，后续房产过户、买受人居住等可能需要法院与异地职能部门对接，实际执行过程中，存在协调难度。

——信息分散难以穷尽。司法实践中，法拍房涉及信息较为分散，比如各种税费拖欠、非司法纠纷、违建等，分属于多个部门管

理掌握。

甘海濱表示，当前法院“案多人少”的局面仍然普遍存在，在执行部门情况更加明显。许多信息核查仍需要法官“登门临柜”；同时有的问题法院也无权认定，导致信息难以完全披露。比如在一审房屋租赁、承包等腾退执行案件中，被执行人曾对被执行房屋进行装修，甚至大量违建。“因为涉及当事人实体权利，执行程序中院无权作出处理认定。”

——市场秩序有待完善。记者调查发现，一些城市的法拍房市场存在“黑中介”，他们打着服务司法拍卖的幌子，向购房者收

取几十万元保证金，再通过为其办理虚假产权证，或是声称房屋竞拍失败、定金不退还的方式，将钱款直接占为己有，导致购房者“房、财两空”。

上海瀚亭（杭州）律师事务所主任律师鲍乐东说，此外，近期法拍房市场火爆背后，一些炒房客进入也让市场秩序受到影响。“一些违规购房的行为也蔓延到法拍房领域。比如‘倒按揭’的方法：先借钱全款拍下法拍房，办证交完房后，去银行将房子抵押申请企业贷款或经营贷款。这种把房子抵押给银行的利率，比正常按揭还低。”

健康理性市场仍需各方协同努力

针对法拍房市场过热，近期全国多个城市陆续出台政策，将法拍房列入限购范围，也反映出地方对法拍房市场监管的关注和重视。

“完善法拍房市场应进一步规范各方行为。竞买人应该秉持更加理性审慎的态度选择法拍房，了解交易规则和潜在风险，例如须缴纳的税费等。遇到专业问题，可以求助法律工作者。职能

部门应进一步打通数据，为买受人扫除‘信息盲区’。”鲍乐东说。

此外，鲍乐东还建议，房产监管等有关职能部门应加大对一些黑中介、违规炒房客的打击力度，净化市场环境。比如对宣称“只有通过中介才能买法拍房”“受法院委托”“胡乱收取中介费、借法拍房抬高周边二手房价格”等行为进行处罚。

记者了解到，为了提升司法拍卖的透明度和公正性，浙江省改变

以往执行法官上门查询等传统模式，通过打通部门间数据，实现拍卖前“一码联审”：由法院牵头，自然资源、税务、综合行政执法等10余个相关主管部门，共同对拟处置不动产的各类情况进行详细核查，建立严格预审机制，从而降低“问题房”上线拍卖的可能性。

易居研究院智库中心研究总监严跃进认为，健康理性市场的培育建设仍需各方协同努力，让

法拍房回归到司法拍卖的初衷，即处置相关人的财产和维护社会公正。

“法拍房交易市场健康发展，有助于化解司法纠纷和债务问题。后续应该建立一套部门联动管理机制，真正让此类住房减少风险、杜绝炒作，回归住房属性。若是做得好，也可以成为购房者解决住房问题的一种房源渠道。”严跃进说。