

网店管理办法征民意

擅自发送推销信息将被追责

国务院法制办近日通报,由商务部起草的《无店铺零售经营管理办法(试行)(征求意见稿)》开征民意,拟建不良信用记录和信用评级制度。意见稿对滥用消费者信息进行推销、提交营业执照等也做了相应的规定。

《意见稿》征求意见的截止日期为6月5日。昨天,沪上数位专家对意见稿各抒己见。 青年报首席记者 范彦萍

政策 禁止卖家擅自推销

依据《意见稿》的规定,电子商务平台的“卖家”,凡需要审批或备案的,应提交营业执照、经营许可证、授权经营证明等证照信息。

《意见稿》还提出,“未经允许禁向消费者推送信息”,规定“未经消费者同意或者请求,或者消费者明确表示拒绝的,无店铺零售经营者和相关服务者不得通过固定电话、移动电话、短信、微信、电子邮件、信函等渠道,向其发送推销信息”。

同时意见稿还明确了“建立不良信用记录和信用评级制度”,提出“国务院商务主管部门应当会同电信、新闻出版广电等主管部门,将无店铺零售经营者和相关服务者违反本办法的行为及行政处罚结果进行汇总,建立不良信用记录和信用评级制度,并实现信息共享”。

记者注意到,此次《意见稿》将营

业执照、经营许可证、授权经营证明等作为进入电商平台的“前置条件”,无异于提高了在电商平台开店的“门槛”,同时加强了官方的监管能力。

值得注意的是,《意见稿》中涉及的处罚力度也明显加大。其明确提出,一旦违反《意见稿》中的相关规定,如未提交工商执照等证照信息,给予警告并限期改正;逾期未改正,则向社会发布违规经营者信息,处理结果还将列入不良信用记录。也就是说,一旦查实某卖家没有提交工商执照,或者提交了虚假的工商执照,那么该卖家和所在的电商平台都将被列入“黑名单”,并公之于众。

此外,无店铺零售经营者和相关服务者的经营行为,违反相关法律、法规的,还将依法由相关监督管理部门处理;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

网友 网购总是遇到尴尬事

白领应小姐是位钻石级买家,网购的历史堪称悠长,原以为练就火眼金睛的她也有看走眼的时候。她曾在网上买下200多元的田园风柜子,然而柜子到手后与图片上的差距实在太,她开始与客服反复周旋,并表示不解决就给差评。为了挽救信用等级,客服几乎一天就要来一次电话,不胜其扰的应小姐最后无奈地给了好评。只是在点评时弱弱地补了一句,“算了,就给个好评吧。”

另一位堪称“剁手族”的杨小姐几乎每隔两周就会在淘宝上扫货,每买过一样宝贝,她就成了店铺狂轰滥炸拼命推销的对象。她最烦的就是收到类似“亲,我们又推出新品了,来看看吧”的推销短信。业务繁忙

的她每每紧张地拿起手机,发现是此起彼伏的推销短信,就会皱一下眉头。“是否能立法规定,未经我允许,不得向我发送推销短信,买卖我的个人信息。”

陆先生告诉记者,自己曾经买过淘宝上的一款牛皮包。“当时广告上明明写着是100%真牛皮,客服也信誓旦旦说绝对是真牛皮。但我拿到手上,一看就是革做的。我联系了淘宝客服,对方回复说,商家放错图片了。对于电商来说,店铺和自己是利益共同体。有时候,他们不会公正地处理投诉,公然允许售假。在我投诉后不久,我发现商家马上把图片换掉了。最后的处理结果是退货,全额退款。要知道在线下,买到假货可是要假一罚十的。”

专家 建议第三方机构评定信用

据市消保委相关负责人透露,2014年本市无店铺投诉高达3万3千多件,主要涉及的问题有商品质量涉嫌不合格、售后服务无保障、经营者违反约定等。

在闵行区消保委的法律志愿者姚海嵩看来,意见稿出台有积极意义,在现有的消费者保护法的基础上推出了细化举措,对类似强制推销的形式也做了约束。应该为它点赞。

“其中最为亮点的要属信用等级评定,这使得卖家不得不规范自己的行为。以前可能我人在上海,但电商在海南,如果电商不配合,举证就很难。”在姚律师受理的投诉中,有的消费者称自己买了两件衣服,但只收到了一件。但却无法证明这点。“无店铺交易是在不见面交易的情况下发生的。在互联网时代,成为消费者投

诉的重灾区。这次有关部门希望通过行政的方式规范电商经营,解决实际问题,是非常积极的。”

上海市信息服务业行业协会秘书长陆雷也对意见稿的问世做了客观的评价。“之前店铺也有星级评定,但感觉是运动员当裁判,自己点评自己。电商自己在做店铺的管理、受理各种投诉。实体店买东西有问题消费者可以找消保委,当电商平台处理不公的时候,消费者投诉无门。”

陆雷提议,意见稿提及的信用评级,应该由公正的第三方机构来做。

“售假永远会存在,就看售假的成本是高是低,如果打假成本比较高,不法商家就会肆无忌惮。现在的消费者若要给差评,就会遭到卖家不断的骚扰,这种情况应该得到遏制。”陆雷分析说。

■ 都市脉搏



莫晓东是一名“阳光之家”的助残员。

网络截屏图

小身材有大能量
“快乐小巨人”愿做大家的拐杖

青年报首席记者 范彦萍

本报讯 40岁的莫晓东是闵行区颛桥镇最矮的成年人,因为身患侏儒症,他的身高仅1.3米。然而,就是这样一副小身板,担任着颛桥镇“阳光之家”工作人员、众安居委助残员、众安居委第一支部书记、楼组长等多项工作,同时还兼管居委大院,早晚开门关门、调度停车泊位、管理便民器械……周围人给了他一个响亮的称号:“快乐的小巨人”。

小账本——助残事业的大数据

因为身体缺陷,莫晓东更能了解残疾人的不便与苦楚,他常说:“身为残疾人,能切身体会残疾人的苦。将心比心,每个残疾人都需要关心,凡是残疾人的事,我都当作自己的事去办,我要当好他们的知情人、贴心人,帮助他们的同时我也感到很开心。”

初到残疾人专职委员岗位时,莫晓东开始了挨家挨户地拜访,他用两周时间走访了三十多个残疾人家庭。他自掏腰包制作联络名片,每走一家就送上一张,并反复叮嘱:“有什么事就打我电话!”现在的他仍定期到每位残疾人家中,促膝交谈,了解需求,用心记好“小账本”。

莫晓东有一位助残员搭档叫胡境云。胡境云是盲人,他常说,只要和晓东在一起,自己就有了眼睛和拐杖。原来,胡境云在二十多岁时因病致盲,无法接受残酷现实,一度意志消沉,拒绝与外界来往。莫晓东得知这件事后,主动上门找他聊天谈心,逐步解开了对方的心结。之后,他还经常约胡境云外出、散步、看演出和电影,一同参加各种盲人活动。不久前,居委会组织居民去无锡旅游,莫晓东鼓励胡境云报名。一路上,每次碰到要踩着石墩子趟水的情况时,莫晓东就蹲下来,把胡境云的双脚轮流搬到一个个石墩子上,一步步往前挪,从远处看,矮小的莫晓东仿佛淹进了水里。同行的人看到这一幕都十分感动。

对每个残疾人,莫晓东都是尽心尽力。有一对因病致残的聋哑姐弟,莫晓东总想帮他们做些什么,但姐弟的父母并不接受。第一次登门时,他

硬是被对方挡在门外。后来,颛桥镇专为聋哑人举办了一场活动,有心的莫晓东先写了一张纸条,希望姐弟俩同去参加活动,并留下了自己的联系方式。没想到这次登门,对方将门打开了。

份外事——社区治理的热心人

除了助残员的本职工作,莫晓东还主动承担了居委会的一些“份外事”。

由于家住得离居委比较近,他成了居委会的义务守门人。居委会的大门和各个办公室的钥匙都放在他那里,每天早晚要开门关门。晚上有人加班,他会陪着,随时提供服务。有时半夜居委有了急事,他二话不说,从被窝里爬起来,及时去开门关门。这些都印证了众安居委的同事间流传的一句话:“有事找‘东东’。”

2008年,莫晓东正式成为一名共产党员。同年,鉴于他出色的工作表现,镇残联将他调到镇“阳光之家”,负责“阳光之家”的日常管理工作,同时还身兼“阳光之家”(智障)、“阳光心园”(精残)工作人员之职。

“阳光之家”是2005年上海市委、市政府的实事之一,同时也是公益性质的岗位,来“阳光之家”学习的学员是有轻度、中度的智障残疾人,刚开始时上级残联没有具体的工作要求,学员来学习大多比较随意。莫晓东来了以后,这种现象很快有了改变。每天他第一个到办公室,开门、抹桌、烧水、开电脑,还为每个人泡上茶水,营造了浓浓的办公气氛。这么一来,大家热情高涨,很乐意来上班,“阳光之家”的人气直线上升。

在他的努力下,2008年5月,“闵行区阳光之家学员文艺汇演”,镇阳光之家学员李萍表演的沪剧《金丝鸟》,获得了文艺汇演优胜二等奖;2009年6月,上海市第七届特奥乒乓球比赛,阳光之家学员吴裕琰获得了个人成绩第一名;同年5月,在闵行区阳光之家、阳光工场广播操比赛中,阳光之家学员获得团体组第二名。2012年,莫晓东也先后被评为“感动闵行——最可爱的闵行人”和上海市自强模范。

