



理性消费才有真正“狂欢”

“剁手”前请看清,城阳区消保委发布2018“双11”消费警示

□半岛记者 高勇男

自“双11”这个“节日”诞生至今,已经是第十个年头了。

十年间,“双11”已成为中国电子商务行业的年度盛事,并且逐渐影响到国际电子商务行业;十年间,“双11”不再只是中国电商行业的盛事,也是零售行业的共同节日,甚至成为全球现象级商业盛事;十年间,以促销为目的的交易额已不再是它的核心追求,重塑中国人消费观才成为了其核心要义;十年间,退款问题、网络欺诈、商品质量、发货问题、霸王条款、售后服务、虚假宣传、网络售假、退换货难等消费热点投诉始终被诟病。随着网购盛宴“双11”的临近,青岛市城阳区市场监督管理局、青岛市城阳区消保委联合本报发布2018“双11”消费警示,品质消费引领狂欢,理性消费才有真正“狂欢”。

网购投诉集聚增长,谨慎“剁手”

现在,不少“剁手党”的购物车里已经满载心仪的商品,从青岛市及城阳区往年受理的网购投诉数据分析来看,这期间往往是网购投诉集聚增长期,消费者的投诉集中在商品质量不过关、虚假优惠促销无法兑现、商家不履行约定单方取消订单、价格欺诈、快递发送货拖延、售后服务难保障等方面。

据了解,截至目前,城阳区市场监督管理局建档管理的网络市场主体共计2485家。这2485家网上主体的数据来源主要是国家工商总局市场主体数据库、国家企业信用信息公示系统、国家工信部ICP备案信息库。2017年,城阳消保委共受理各类投诉举报12590件,其中涉及网络类3914件。2018年截止到10月底,城阳消保委共受理各类投诉举报12555件,其中涉及网络类3170件。

网络消费发展迅猛,在促进和便利消费的同时,也存在一些电商平台及相关经营者不断暴露出货不对板、价实不符、假冒伪劣、刷单炒信、信息泄露等问题,消费者网络消费投诉量连创新高。中国消费者协会已连续三年在“双11”期间针对网络消费领域的问题开展调查监督工作,发现、披露了大量损害消费者合法权益的典型。今年以来,关于电商平台低价劣质、高价仿冒等问题成为了消费者关心和舆情关注的焦点。

学会“避坑”,“双11”消费警示了解一下

弄清优惠活动规则。城阳区消保委提示,面对商家纷繁复杂的优惠套餐,消费者下单前,应仔细阅读商品详情、无理由退货范围、红包、消费积分和优惠券使用规则、退货退款方式及运费政策等,并提前向客服咨询清楚是否存在使用门槛,避免出现满减不减,优惠券不优惠等

情况。同时要知晓《消费者权益保护法》明文规定消费者定作的、鲜活易腐的、部分数字化商品、报纸期刊以及根据商品性质并经消费者确认不宜退货的商品不适用七天无理由退货。

知晓定金订金区别。城阳区消保委提示,“定金”与“订金”是两个不同的法律概念。依据《合同法》相关规定,通常情况下,销售者违约时,“定金”双倍返还给消费者;消费者违约时,“定金”不返还。而“订金”的效力取决于双方当事人的约定。消费者在支付“定金”前应仔细查看商品的预售介绍,跟客服沟通“定金是否可退、预售商品是否适用7日内无理由退货”等问题,避免日后争议。

辨别虚假广告宣传。城阳区消保委提示,近几年,网购中的虚假宣传问题较突出,比如虚构产地、商品成分、夸大功效、虚假承诺等。按照《广告法》相关规定,使用“国家级”、“最高级”、“最佳”等用语;保健食品广告含有表示功效、安全性的断言或者保证;涉及疾病预防、治疗功能;与药品、其他保健食品进行比较;利用广告代言人作推荐、证明等情形都是被禁止的。消费者买到虚假宣传的商品,要敢于投诉举报,尤其购买食品、保健品、医疗器械时要留心,面对诱人的宣传擦亮眼睛,下单前可以通过国家食品药品监督管理局网站查询商品批号,鉴别真伪。

不轻信最低价宣传。城阳区消保委提示,“双11”、“双12”期间的零点秒杀、全网最低价、史上最大折扣、赠红包等促

销宣传难免让消费者动心,但有些商家会借机虚标原价或抬高商品原价后再打折,折后价甚至比活动前价格还高。消费者要擦亮眼睛,可提前记录价格进行比较,以免被所谓低折扣所迷惑。

努力提高维权意识。城阳区消保委提示,消费者务必选择正规、有资质认证的电商平台及信誉度较高的卖家。养成证据留存意识,尽量保存好交易记录、聊天记录、广告宣传网页、产品介绍截图,并索要销售凭证,以免出现问题投诉时无据可举。与商家产生纠纷后,可先通过电商平台投诉维权,如不能协商解决,可以向经营者所在地、也可以向第三方交易平台所在地工商行政管理部门(市场监管部门)或消协组织投诉举报。

城阳区消保委同时呼吁广大电商经营者,提高自律意识,诚信合法经营。确保产品的质与量;不做虚假或引入误解的宣传,不得以“先涨后降”、“高标低折”诱导消费;在制订促销规则时,应确保真实透明,促销活动中赠送消费积分或者发放优惠券的,应当标明消费积分或者优惠券的使用条件、方法和期限。开展有奖促销的,应当公示可查验的抽奖方法,不虚构奖品数量和质量,不进行虚假抽奖或者操纵抽奖;不得发布虚假广告、实施有价无货的欺诈行为;确保条款公平合理,不得以免责条款为由单方取消订单,不履行合同义务;加强售后服务,切实落实“七日无理由退货”、“三包义务”等规定,畅通客服热线,及时解决消费者诉求。

城阳区推动学校健康教育再上新台阶

全省学校健康教育现场推进培训会在城阳区举办



□半岛记者 张彤

10月29日至31日,全省学校健康教育现场推进培训会在城阳区举办。省市卫生健康委和城阳区政府领导以及国家、省疾控中心专家及各市负责健康促进工作的同志约150人参加会议。

中国健康教育中心健康促进部主任卢永就学校健康促进与教育工作做了主旨讲座,对我国学生体质健康现状,推进健康学校建设的建议,健康促进学校工作指南及适宜技术等做了介绍。浙江省慈溪市阳光实验小学以《全面优化育人环境 促进师生身心健康》为主题做交流发言,济南市章丘区实验小学、桓台县第二中学、利津县第二实验幼儿园等学校健康教育先进单位做典型经验交流发言。

城阳区在会上介绍了关于政府在健康促进区建设中如何引导健康教育进学校工作情况。参会人员分组到城阳区的健康促进学校、健康促进社区、健康主题公园等进行了现场参观(流亭街道西后楼社区、城阳区奥林匹克雕塑文化园、区实验二小、区实验二中),听取了工作经验介绍。

据了解,近几年,城阳区以健康中国战略为指引,以省级健康促进区创建为契机,以“健康城阳”建设为总抓手,健全工作机制、优化健康环境、提健康素养,全面推动学校健康教育再上新台阶。

坚持政府主导,建立健全健康教育长效机制。始终把保障人民健康作为经济社会发展的重要目标。针对威胁群众健康的主要问题,研究制订防治策略和干预措施,开展多部门联合健康促进行动。坚持将健康融入所有政策,营造全方位健康支持环境。出台《幸福社区建设标准》,大力践行绿色发展理念,大力践行绿色发展理念,新建500亩以上商住区、3000至5000户的旧村改造社区,需配建带有标准田径场的综合性健身设施。大力践行绿色发展理念,积极开展“健康促进学校”创建工作。截至目前,成功创建省级健康促进示范学校2所,青岛市AAA级健康校园9所,城阳区健康



培训会现场。

教育示范学校36所。健全全民健身保障机制,编制全区体育设施专项规划,形成“8分钟健身圈”。建成免费登山路径400余公里、体育运动公园37处,均配有标准田径场及笼式足球场、篮球场、排球场、羽毛球场、网球场,全部实施智能化管理24小时免费开放。全区人均拥有公共体育设施面积5.7平方米,超出国家2025年人均2平方米标准。坚持素养提升健康教育先行理念,广泛开展健康促进活动。开通《健康直通车》《嘉宾会客厅》《健康面对面》《健康有道》《阳光城阳—健康郭娜说》等栏目,受益群众20余万人;组建“人人健康,幸福城阳”讲师团,推行“菜单式”健康讲座服务等。连续两年开展“万步有约”职业

人群健走激励大奖赛活动,设置健康自助检测点72处开展健康评估行动。坚持健康教育形式多样化,打造学校健康教育品牌。将增强学生健康素质作为学校教育的重要内容,深入推进大健康办学理念,引领课堂教学、健康教育、阳光体育有机结合,提升学生健康素养。足球名城、阳光体育等品牌的“城阳模式”“城阳典型”成为全国群众体育工作的亮点。新华社、人民网、光明日报等40余家中央、省市媒体进行了深度报道。

据悉,城阳区将以本次现场推进培训会为契机,加快推进健康城阳建设,让全区群众共享健康促进区创建成果,推动城阳学校健康教育再上新台阶。