

# 网络消费“陷阱”几时休？

本报融媒体记者 张佳琪

近日,国务院公布《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(以下简称《实施条例》),自7月1日起施行。

据了解,《实施条例》是自《消费者权益保护法》(以下简称《消保法》)于1994年实施以来,首次出台的配套行政法规。随着数字经济发展,网络消费已经成为大众生活常态。手机一键下单,消费者能够随时随地享受便捷服务。越来越多的App也通过丰富的会员模式提供个性化的商品和服务,挖掘盈利空间。但规则不明导致了强制自动续费、扣费通知不到位等问题出现,消费者对此“叫苦不迭”。更有甚者,利用技术手段将正品、二手商品“混卖”,让消费者直呼“被骗”。《实施条例》出台正当其时。它对当前常见的网络消费行为作出了怎样的规范?如何聚焦突出问题,为消费者“撑腰”,推进行业健康发展?带着问题,记者

## 记者手记

### 莫要搬起石头砸自己的脚

张佳琪

对于消费互联网创业者来说,当下中国市场是一个行业黄金期。从原来的上网获取信息、通信,到现在大众的吃、穿、用、行、娱等生活的方方面面,都与付费应用(App)有了密不可分的联系。行业高速发展带来的问题,也不容小觑。翻看社交媒体上大家对“自动续费”的看法,评论区吐槽的“苦水”占了好几屏,主要集中在反对“默认勾选”、看不到“会员服务协议”、“退订”入口隐蔽等几大方面。有人感叹,每个月各种会员费就要“好几百元”,劝网友们认真检查各项扣费服务自己是否还在使用。

监管已经出手。如,7月1日起施行的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》,无疑给自动续费的商业模式画定了服务红线。此外,《实施条例》还规范了预付式经营方式、明确直播平台的信息提供义务、保障“无理由退货”、关注加强消费者组织建设……进一步织密了网络消费安全“保护网”。但是,法律法规只是确定了最低标准。在营利与规范之间找到平衡,跟随时代变化不断完善,好一点,再好一点,需要相关政府部门与消费者、行业从业者以及社会各方一同奔赴。其中,商家要想在竞争中获得优势,需要付出更多的努力。

采访中记者发现,消费者维权的第一选择往往是与App客服沟通。针对这种现象,接受采访的几位全国政协委员提出了中肯的建议,即经营者要充分履行告知义务,给消费者充分的选择空间。经营者的活动直接影响消费者体验感,因此经营者自律的“诚意”是改善消费体验的关键一环。通过预付费模式,培养用户习惯,增加产品黏性无可厚非,但霸王条款实在不可取,也会败坏消费者好感,最终搬起石头砸自己的脚。

采访了部分全国政协委员。

## 强制开通“自动续费”不合理

“购买会员自动续费本可以为用户减少频繁支付或忘记支付的麻烦,为商家和用户提供方,但现在出现了很多乱象。”今年以来,全国政协委员、希肯国际文化集团董事长安庭聚焦“自动续费”问题,做了大量调研,也提交了相关提案。他表示,“现在付费的网站和App越来越多,相关内容和为会员提供,大量的消费者不得不选择开通会员。但很多App隐藏了自动续费条款,不易被发现,或者默认勾选续费,扣费前也未明确通知,导致用户对自动续费不知情。”

“我在App上发现有免费体验七天会员就买了,没想到还带了自动续费功能,现在被扣掉100多元,真成了‘大冤种’。”某美颜相机App用户董倩在社交平台记录自己的遭遇,得到网友的呼应:“我跟你一样,钱还没要回来。”董倩回忆,当时手机页面跳转,刷脸支付速度很快,自己没留意“默认勾选的条款”。

全国政协委员、四川恒和信律师事务所主任李正国表示,目前一些App存在用低价宣传吸引用户,却同时默认或强制自动续费的情况,“这的确构成虚假广告和霸王条款之嫌。”

根据《网络交易监督管理办法》(以下简称《管理办法》)的有关规定,网络交易经营者应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前五日,以显著方式提请消费者注意。李正国表示,如果商家没有履行这一告知义务,或者存在默认自动延期、自动扣款的情况,就可能构成对消费者知情权、自主选择权和财产权的侵犯。

“《实施条例》重申提示义务要求,再次强调经营者应注意两个‘提前’及一个‘显著’,这是上升了《管理办法》的规定。”安庭认为,这次委员呼声、群众心声和政策出台达到了同频共振。

结合调研中的群众呼声,安庭进一步

建议各类应用(App)每一个续费周期都应发短信进行续费告知,用户不回复短信或在短信中取消自动续费的,一律停止续费。他认为统一的“退订服务”行业标准有待建立健全,建议App应在首页的明显位置建立“退订功能键”以方便消费者退订。

对于消费者如何维权,李正国建议,消费者首先可以尝试与App商家直接沟通,要求商家给予解释和退款。如果商家不予配合,消费者可以向市场监管部门等进行投诉举报。在此过程中也可以积极寻求消费者权益保护组织或律师的帮助,通过法律途径维护自己的权益。“在维权过程中,消费者要注意保留好相关证据,包括购买记录、扣费通知、与商家的沟通记录等,以便在维权时提供证明。同时要多了解相关的法律法规和维权流程,以便更好地维护自己的权益。”

## 对平台滥用技术坚决说“不”

《实施条例》回应了近年来各种新业态萌发的监管难题,其中对自动续费、刷好评、大数据“杀熟”等都作出了规定。李正国“点赞”,在快速发展的平台经济领域,经营者滥用技术手段、平台规则、优势地位等侵害消费者权益情形多发,《实施条例》从行政法规层面对部分消费热点难点问题、经营者的责任义务、消费者的权利等进行了明确和具体的规定,是对现在广大消费者普遍关心、烦恼问题的积极回应,标志着我国消费者权益保障法律体系进一步完善。

《实施条例》的公布让消费者刘影对维权多了一份信心。今年3月,刘影在某购物App上浏览全新鞋品,中途被低价优惠的同款商品所吸引,点击购买后,她才发现订单出货显示属于该App旗下的二手交易平台。“当时选择款式栏有小字提示‘全新微瑕’,但是我以为出厂瑕疵,没想到是二手商品。”她表示,“浏览页面跟正品一样,我被误导了。而且这个二手平台还不支持退货,客服解释因为对方是个人卖家。”

“《实施条例》里规定不得擅自扩大不适用无理由退货的商品范围。”李正国表示,这不仅规范了经营者的行为,也为消费者提供了维权的依据和途径。

对于此类平台利用技术手段诱导购买的现象,李正国建议需持续加大执法力度,进行严厉处罚。建立严格的平台责任制度,其中电商平台应建立严格的商品审核机制,对于利用技术手段诱导消费者的店家,平台应采取限制其销售、罚款甚至封店等措施,并完善在商品展示页面显著位置做区分的规范。

“加强消费者权益保护宣传,提高消费者风险意识和鉴别能力,同时建立便捷的消费者投诉和维权机制。”他补充建议,应加强行业自律,引导电商平台和相关企业共同制定行业规范,推动行业健康发展。行业组织也应加强对会员企业的监督和管理,引导其遵守相关法律法规和行业规范。

采访中,记者发现消费者权益受损与“格式条款”有着密切关系,有的条款浏览入口是小字、灰字,具有隐蔽性,极易被忽略,而这种展现方式恰恰成了某些不良平台、商家的“套路”,让用户不知情跳进消费“陷阱”。

格式条款是指一方当事人为了重复使用而预先拟定的,并在订立合同时未与对方协商的条款。“基本市面上的App都存在用户须知、权益细则等格式条款。”李正国解释,它虽然可以节约时间、提高效率、降低交易成本,但也很容易变成不平等、不合理的“霸王条款”,导致实务中格式条款争议纠纷不断。“比如,一些格式条款展现不充分,表述不清、晦涩难懂或者过分强调消费者的义务而忽略其权利。”

因此,他呼吁App提供方在设置格式条款时,应当从保护消费者合法权益的角度出发,尽可能简化格式条款的表述,使用通俗易懂的语言,确保消费者能够充分理解。“要摒弃趋利思维,避免过分追求免除自身责任或者故意误导、蒙蔽消费者,要充分履行提示告知义务,确保公平公正。”



近日,北京发布了《2023年北京市生态环境状况公报》,该公报显示,2023年全市生态环境质量改善成效持续巩固,大气环境中细颗粒物(PM2.5)年均浓度连续三年达到国家空气质量二级标准,水生态环境质量保持稳定,土壤环境质量保持良好,生态环境状况保持稳定,进一步厚植首都高质量发展的绿色底色。图为6月10日,“龙行运河 水韵祥瑞——副中心端午龙舟大赛”在通州大运河水城举行。

本报记者 田福良 摄

## Z看中国

实地走访考察、提出投资诉求、对接合作意向、探讨共赢之道……6月4日至6日,近40家外国贸促机构、在华商会及外资企业60余位代表走进内蒙古,参加由中国贸促会和内蒙古自治区人民政府主办的外资企业“内蒙古行”,在这里发现机遇、寻找未来。

“作为一家将数字化与绿氢生产工艺相结合的数字整体技术提供商,施耐德电气希望借助内蒙古这块热土,让企业的技术解决方案找到合适的应用场景”;

“我们对氢、氨、醇产业的发展很感兴趣,希望进一步了解政府的相关政策及推荐合作项目”;

丰富的风能太阳能资源,让内蒙古在发展新能源产业上具有天然优势,也让不少外资企业负责人在这里看到了广阔商机。

实际上,不少外资企业已经在内蒙古加速布局。空气产品公司中国区副总裁冯燕告诉记者,早在2014年空气产品公司就进入内蒙古,在鄂尔多斯、呼和浩特两地不断加大投资,为当地客户提供可持续和创新解决方案。

泰国正大集团在内蒙古投资已超过30年。从最初的一家饲料厂,到如今建立百万头生猪全产业链、总投资规模超40亿元,正大集团农牧食品企业中国区资深副董事长白善霖感慨,几十年的发展证明这里是一片投资的沃土,“我们还将不断加大投资,计划未来5年将销售扩大1倍。”

外商投资的热情,从数据上也可见一斑。2023年,内蒙古实际使用外资55.8亿元,同比增长61.5%;新设外商投资企业167家,同比增长3.2倍。

政企对话暨投资恳谈会,是此次外资企业“内蒙古行”的一大亮点。

会场的桌椅呈U字形摆放,内蒙古自治区各委办局和各盟市政府代表与外资企业代表面对面。他们对企业方提出的诉求逐条回应,在介绍政策、答疑解惑的同时,也认真听取外资企业提出的意见建议。

“您的建议非常好,尤其是在招商引资中要提供更多产业信息”“这是我的手机号、微信号,还有什么诉求我们可以会后进一步对接”……

在诚恳、务实的交流讨论中,外资企业感受到中国不断优化营商环境的决心,更坚定了深耕中国的信心——

“我们坚定看好中国市场发展,这不是一个口号,而是体现在一系列行动上。”DNV(挪威船级社)管理服务集团中国区业务发展总经理兰锦说,去年,集团全球CEO不仅两次来华考察交流,还在上海召开了全球董事会。董事会所有成员亲身感受到了中国的蓬勃发展。

福特中国政府事务副总裁向小芳在会上介绍内蒙古旅游资源的情况。向小芳说,尽管汽车行业竞争激烈,但福特依然坚定深耕中国市场,并提出了新的“在中国”战略,包括结合消费趋势推出更加个性化、面向户外越野生活爱好者的产品。

中国文旅市场的巨大潜力,也让洲际酒店集团大中华区企业事务总经理杜英杰充满期待。“现在内蒙古的四星级和五星级酒店只占所有星级酒店总数的26%,与全国平均水平还有一定差距。无论是发展冰雪游、草原游、大漠游、红色旅游、跨境旅游还是围绕经贸交流开展商务活动,都需要更多中高端酒店。”

在外资企业与中国市场的“双向奔赴”中,合作共赢的“蛋糕”正在越做越大——

冯燕告诉记者,这几年集团正在加大氢能领域的项目投资。“作为全球领先的氢气和氢能解决方案供应商,我们在氢能领域拥有60多年丰富的项目经验和先进的技术,希望借助氢能全产业链的优势,为能源转型和技术创新贡献我们的力量。”

索尼中国研究院副院长许宽宏期待,通过此次“内蒙古行”,与当地农牧业企业和研究机构建立联系、开展合作,实现人工智能技术在智慧农牧业领域的落地。

跨国公司扎根中国,与开放的中国共进共赢;中国也张开双臂,为各方提供更多市场机遇、投资机遇、增长机遇。

“近五年外商在华直接投资收益率约9%,在国际上处于较高水平。对于跨国公司来说,与中国同行就是与机遇同行,投资中国就是投资未来。”中国贸促会发展研究部部长刘正富说。

(据新华社 记者 潘洁)

## 佳沛公司高管:

### 奇异果见证中新共赢

在许多中国超市和水果店里,都能找到新西兰佳沛公司的“奇异果”。新西兰佳沛国际集团大中华区公共事务副总裁金世理(外文名:伊万·金塞拉)日前接受专访时说,一颗颗奇异果在被端上中国消费者餐桌的同时,也见证着中国和新西兰这两个国家的友谊与共赢。

20世纪初,一位新西兰人来华探亲时从湖北宜昌带回了几粒猕猴桃种子。此后,这种水果在新西兰大面积种植,并成为当地人喜爱的水果。因为猕猴桃外表与新西兰国鸟几维鸟类似,也被新西兰人称为“几维果”,音译成中文就有了“奇异果”的名称。新西兰奇异果从20世纪中叶开始销往全世界,1997年有了专门的“佳沛”品牌。

金世理告诉记者,中国市场对佳沛非常重要,给企业提供了巨大的商机。“2024年,佳沛对中国市场的出口量预计将增至19.3万吨,占佳沛全球市场供应量的27%,继续

稳居单一国家市场榜首。”金世理介绍,中国市场有很强的消费能力,佳沛目前在中国60多个城市有线下布局,随着中国和新西兰经贸关系持续升温,佳沛有信心在未来5年时间里将这一数字翻一番。

谈及此前生效的《区域全面经济伙伴关系协定》(RCEP),金世理表示,RCEP简化了海关通关程序,提升了贸易便利化程度,相关监管举措更为规范合理。奇异果等生鲜农产品在保证食品检验检疫要求的前提下,可以更快的速度、更合理的价格供应给中国消费者。

“以前,佳沛在中国更多是通过经销商合作销售,近几年佳沛开始投资冷链仓储、包装设备等,不断拓展自营业务。”金世理说,因为在中国发展越来越顺利,佳沛选择在中国市场不断增加投资。

(据新华社 记者 杨有宗 郑开君)

## Z热点时评

### 人得先努力 才有天帮忙

本报记者 康维亮

6月11日进行的2026年美加墨世界杯亚洲区预选赛36强赛C组最后一轮比赛中,中国队客场0:1不敌韩国队。稍晚进行的比赛中,泰国队主场3:1战胜新加坡队。中国队凭借胜负关系优势力压泰国队排名小组第二,晋级18强赛。涉及晋级的两场比赛高度关联且比赛进程一波三折,导致中国队的出线命运几度反转,让关心热爱中国足球的爱好者接受了跌宕起伏的极限心跳测试,最终体验到了“置之死地而后生”的惊奇快感。

楚河争霸演变成四国军棋,这两场比赛顿时成为互联网上的焦点——泰新之战终场哨响,朋友圈里感谢新加坡兄弟的信息瞬间爆发,某头部平台的热搜榜前10位一度有6条与此相关。

8分、净胜球同为0、总进球数同为9个,中国队只是凭借与泰国队1胜1平的胜负关系优势晋级。中国球迷除了感谢新加坡队不遗余力的阻击,也深深地感受到了老天的眷顾。

近年来身处低谷且越滑越深的中国足球已经不是第一次靠外力延续生命。2016年,同样是靠着三军军用上加全亚洲帮忙,才踉踉跄跄进入了俄罗斯世界杯亚洲区预选赛12强赛。

不得不说的是,面对繁琐的晋级规则和复杂的战局变化,单凭高超的数学运算能力并不足以引得全亚洲的鼎力相助,运气成分还是占据了绝大多数。

不得不承认的是,尽管中国足球水平已经沦落到亚洲三流以下,但在面临生死抉择的危急时刻,焕发出的斗志还是值得赞扬。即便是0:1负于球星云集、实力独步亚洲的韩国,球队上下认清自我的防守反击战略选择、众志成城的协同防守战术、寸土必争的凶悍拼抢和不惜力不放弃的战斗意志,体现出近年来少见的顽强与血性。

好运气也好、天帮忙也好,背后没有自我的努力是全然无用的。试想在对阵韩国队时再多失一球,那运气的彩虹就要挂在泰王国的上空了。要知道,即使在主场对阵韩国,我们也是三球完败的。吊诡的是,C组六轮比赛,中国队两场输给韩国的比赛展现出的斗志和技战术水平绝非一无是处,反倒是决定生死的那颗砝码——客场2:1战胜泰国的比赛表现极其糟糕。

这就是足球的逻辑,运气成分和绝对实力是决定命运的左右手,只不过左手一般不发力罢了。上一场1:1逼平泰

国的沈阳是中国足球唯一一次冲入世界杯决赛阶段的福地;这一场续命还魂的比赛,也是中国队唯一参加过世界杯决赛阶段比赛的首尔世界杯球场。

庆幸和庆祝过后,我们的球队毕竟是过了一关、上了一层、进了一步。2026年美加墨世界杯决赛阶段的门口,树都根连根的亚洲,剩下最强的18棵青松矗立不倒,摩拳擦掌、枕戈待旦,抢夺9.5张门票的大战一触即发。

面对其他17棵,我们可能是最不轻松的那棵青松。除了仍要期待运气的祥云环绕不散,迅速补强战力更是必须要进行的重工作。短时间内,枯朽的老枝已难抵风雨,孱弱的幼苗尚不足以撑起华盖。要想在18强赛有所作为,目前最现实的工作大概就是两项:嫁接和换土,补充几位有意愿为中国而战的优秀球员;换土就是按照规律坚持办好职业联赛,期待贫瘠的盐碱地也能开出顽强的新花。

至于别的,我们不敢想多了,我们不能想多了,我们也不要想多了。