

# Beijing Consumers

保护消费者的合法权益是全社会的共同责任

北京

# 消费者

2018 第9期

09

总第72期



全国营商环境试评价成绩单出炉

# 北京排名第一

P04 柳纪纲会长会见香港消委会总干事黄凤娴一行

P05 朱剑桥秘书长到北京市消协调研

P09 市消协发布纯植物蚊虫趋避剂等3类商品比较试验结果

P23 《电子商务法》明年1月1日起施行



8月31日下午，北京市消费者协会会长柳纪纲在市消协会见香港消委会总干事黄凤娴一行。市工商局副局长、市消协副会长方葆青、市消协秘书长杨晓军及相关同志一并参加会见。会见期间，双方就京港两地消费者组织间的合作进行了深入交流，并签署了《京港消费者组织合作协议》。（详见P4）



8月29日下午，中国消费者协会秘书长朱剑桥在市工商局副局长、市消协副会长方葆青等有关同志陪同下到北京市消费者协会调研。（详见P5）



9月7日，中消协朱剑桥秘书长一行来京调研消费者满意度测评工作，市工商局副局长、市消协副会长方葆青及相关处室负责同志全程陪同调研，听取北京市市场环境建设联席会相关成员单位对测评指标体系、测评内容、方式方法、结果应用等方面意见建议。



9月6日，北京市消协发布定量包装商品计量体验调查结果。本次调查邀请消协志愿者、社区代表等组成调查团队，以消费者身份从线上和线下购买了49种定量包装商品样品。调查显示，有39种样品的实际净含量达到或超过标注净含量要求，占比79.59%。（详见P6）

## “一发赔千金”案贵在依法较真

在面馆吃牛肉面，吃出一根长头发，你会怎么做？当你跟店家理论，店家不予理会还叫你去告他时，你是会忍气吞声还是真的去起诉？相信不少人怕麻烦就这么算了……然而，宁波有个小伙子较真了，他真去了法院，最终，他拿到了1016元赔偿款！网友“海花”在知乎上分享了自己这次维权经历，引来数千网友为他的较真手动点赞。（8月30日《钱江晚报》）

网友“海花”点的一碗牛肉面价值16元，因为面中有一根头发，最终被赔付1016元。这样的“意外收获”让许多网友“想不到”，纷纷表示自己“错过了很多1016元”。实际上，此事的最大看点不在一碗有头发的面居然可以赔千元，而在于网友“海花”具有许多人不具有的较真精神。宁波市海曙区人民法院的较真精神也值得点赞，虽然是金额很小的案子，法院也非常重视，据说哪怕是一分钱的案子，他们都一样审理过，更好地呵护了老百姓的较真精神。

还是回到那碗有头发的牛肉面，法院让店家退一赔千，过分吗？并不过分。一者，店家确实很霸道——发现头发的“海花”本想只要个道歉，未料店家不但不道歉，还表示“有根头发很正常”，在12315调解时，店家还抛出一句“你去法院走程序啊”。“海花”便打定主意“严格按照法律规定来给他们一个教训”。

二者，食品安全法规定：生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足1000元的，为1000元。

说穿了，一碗有头发的面赔偿千元，之所以会成

为“网红事件”，就是因为作为消费者的我们，在面对一些看起来微小的食品安全与侵权事件时，往往害怕麻烦，或者认为得不偿失，而选择息事宁人。莫说一根头发，即使饭菜里出现苍蝇、蟑螂等恶心之物，“沉默的绝大多数”也只会要求店家重新换一碗，基本不会、不愿或不敢和店家对簿公堂。正因不善、不愿或不敢维权者实在太多，普遍缺乏法律意识，所以变相纵容了侵权行为，才会频频有商家喊出“去法院走程序啊”之类的霸道之言。从这层意义上说，退一赔千成为稀奇事，不是因为那位网友太牛，而是因为我们普遍太软弱。

可以说，网友“海花”为一碗牛肉面维权，为我们上了一堂很好的示范课：运用法律武器维权，并没有我们想象得那么沉重，只要身体力行地学法用法，谁都能有效地保护自身的合法权益。据报道，这是“海花”在20多年的人生中头一次跟法院打交道，法院会不会受理、受理后会不会认真审理、这事情会被拖多久……对这些，他心里同样没底，但最终，法院不推诿、不偷懒、不和稀泥，该替弱势者做主就坚决做主，“海花”赢了，我们还有什么理由害怕依法维权的呢？

网友“海花”为广大消费者树立了一个学习的榜样：千万不要怕麻烦就不较真维权。这起“一发千金”官司也给其他各级法院树立了一个学习的榜样：案件有大小，公正无大小；无论案件大小，只要与百姓的切身利益相关，都应是一样的办案态度。只要事关公共利益案件都能得到认真负责地对待，或许绝大多数的老百姓也就不那么害怕麻烦，从而勇敢地拿起法律武器，维护自己的权益了。（北京青年报）

针未尖



### P09 北京市消协发布纯植物蚊虫趋避剂比较试验结果

经测试，本次50种样品没有检出驱蚊酯、避蚊胺等农药成分；所有样品使用后均有试验试虫尝试攻击，驱蚊效果很差；由于驱蚊效果差，驱蚊有效距离也无从谈起。测试结果表明，纯植物蚊虫趋避剂类样品实际使用效果与其产品宣传不符，涉嫌虚假宣传，误导消费者。

#### 卷首语

01 “一发赔千金”案贵在依法较真

#### 本刊要闻

04 柳纪纲会长会见香港消委会总干事黄凤娴一行

05 朱剑桥秘书长到北京消协调研

#### 权威发布

06 两成样品存在缺斤短两问题——北京市消协发布定量包装商品计量体验调查结果

09 50种样品驱蚊效果均很差——北京市消协发布纯植物蚊虫趋避剂比较试验结果

12 防紫外线晴雨伞均符合标准——北京市消协发布防紫外线晴雨伞比较试验结果

15 三成再生纤维素服装不达标——北京市消协发布再生纤维素服装比较试验报告

#### 热点关注

21 全国营商环境试评价成绩单出炉 北京排名第一

15 《电子商务法》明年1月1日起施行

23 北京互联网法院挂牌成立

27 北京旅游行业信用监管平台上线

27 《北京市金融突发事件应急预案》发布

28 北京将出台校外培训机构管理办法

28 北京11个便民商业项目获政府补助

#### 消费时评

29 对破坏景区行为要严厉说“不”

30 谨防免费旅游成为传销新道具

31 百度搜索事件，光道歉是不够的

32 推荐理财产品岂能暗度陈仓

#### 消费提示

33 金九银十 躲避N个老房翻新陷阱

35 智能网络电视虚拟产品购买需细心



## P23 北京互联网法院挂牌成立

继2017年8月在浙江省杭州市设立全球首家互联网法院后，我国在北京市、广东省广州市增设两家互联网法院，并于9月挂牌收案。最高法印发《关于互联网法院审理案件若干问题的规定》并作了详细解读。该《规定》共23条，规定了互联网法院的管辖范围、上诉机制和诉讼平台建设要求，明确了身份认证、立案、应诉、举证、庭审、送达、签名、归档等在线诉讼规则。

- 36 消费者重视共享汽车押金安全
- 37 这些文具具有“毒”，别再给孩子买了！
- 38 空调维修陷阱多擦亮双眼巧辨别
- 39 警惕利用网络直播平台“非法荐股”套路
- 40 老年消费者慎选流量套餐

### 消费课堂

- 41 如何预防椰酵假单胞菌食物中毒
- 42 含乳饮料真的“营养”吗？
- 44 二手票务平台到底靠不靠谱？

《北京消费者》由北京市工商行政管理局主管、北京市消费者协会主办。刊物以报道消协动态、宣传消法、监督消费、引导消费为目的；以全面报道北京市消协系统动态、向消费者介绍选择鉴别商品的实用知识和方法为主要内容。

面向市消协系统、理事成员、社会组织及广大消费者免费赠阅。



<b>主管</b>	北京市工商行政管理局
<b>主办</b>	北京市消费者协会
<b>编委会主任</b>	方葆青
<b>主编</b>	杨晓军
<b>副主编</b>	罗刚 屈鹏
<b>编委</b>	崔倩 陈凤翔 赵祖升 李蕊 万海龙 王兆泰 刘大忠 刘博 任军 顾飞 曹桂利 杨立生 李化军 张克 赵伟春 李新宇 黄振 李瑞强 张海东 闫大海 何文军
<b>执行主编</b>	陈音江
<b>采编部主任</b>	李君
<b>执行编辑</b>	陈亮 刘海宏 舒畅 赵丽
<b>图片摄影</b>	杨连一 杜颖
<b>美术编辑</b>	张霏霏 王少卓
<b>封面题字</b>	中国社会科学院院长、党组书记、 学部主席团主席 王伟光
<b>编辑出版</b>	北京中轻热点文化传播有限公司
<b>数据支持</b>	北京金鼎影响力市场调查中心
<b>法律顾问</b>	北京中银律师事务所 葛友山 北京汇佳律师事务所 邱宝昌 北京华烨律师事务所 陈玉龙 北京常鸿律师事务所 常卫东
<b>市消协地址</b>	北京市西城区莲花池东路102号天莲大厦
<b>邮编</b>	100055
<b>咨询投诉电话</b>	96315
<b>邮箱</b>	bjxiaoxie@sina.com
<b>编辑部地址</b>	北京市丰台区广安路9号 国投财富广场6号楼3A02室
<b>邮编</b>	100073
<b>电话</b>	010-63361378
<b>网址</b>	http://www.bjxf315.com
<b>邮箱</b>	bjxf315@126.com

2018年 第9期（总第72期）  
京内资准字1516—L0060号

内部资料 免费交流



## 柳纪纲会长会见香港消委会总干事黄凤娴一行

8月31日下午，北京市消费者协会会长柳纪纲在市消协会见香港消委会总干事黄凤娴一行。市工商局副局长、市消协副会长方葆青、市消协秘书长杨晓军及相关同志一并参加会见。会见期间，双方就京港两地消费者组织间的合作进行了深入交流，并签署了《京港消费者组织合作协议》。

近年来，香港消委会一直与北京市消费者协会保持密切合作，此次香港消委会来访旨在加深两地消费者组织间了解，进一步深化双方合作。会见期间，市工商局副局长、市消协副会长方葆青向香港消委会一行介绍了北京市消协系统及理事会现状、市消协近年来开展的重点工作与相关工作设想，并希望双方在现有基础上继续加强沟通交流。香港消委会总干事黄凤娴介绍了香港消委会的基本情况，对香港消委会的组织构架进行了说明，并就在消费投诉、比较试验、消费教育等相关工作加强合作进行了深入交流。

最后，市消费者协会会长柳纪纲对香港消委会一行来访表示欢迎。他指出香港作为国际金融中心，经济社会发展优势显著，城市公共服务与管理具有国际水平，这些先进的经验值得北京消协学习借鉴，也为京港两地消费者组织间开展全方位交流合作奠定了基础。北京作为首都，京港两地间交流频繁，北京消协与香港消委会的合作更具有积极的表率作用。此次，京港两地消费者组织在原有合作的基础上签订《京港消费者组织合作协议》，双方在消费纠纷处理，消费指导工作，消费信息资源共享互通，消费者权益保护培训，建立两地联系会议制度等多个方面加强合作，是两地消费者组织间进一步创新合作方式，完善协作机制的具体措施，希望此次交流能为今后两地消费者组织的通力合作开启新篇章，通过持续深化合作，推动两地消费者权益保护工作发展，促进京港两地经济共同繁荣发展，消费环境更加舒适放心，共同努力开创京港两地更加美好的未来。



## 中消协朱剑桥秘书长到北京消协调研时强调 公信力和影响力是消协组织的生命

8月29日下午，中国消费者协会秘书长朱剑桥在市工商局副局长、市消协副会长方葆青等有关同志陪同下到北京市消费者协会调研。

调研过程中，北京市消费者协会副会长兼秘书长杨晓军向朱剑桥秘书长汇报了北京消协系统和理事会的基本现状、市消协近年来开展的比较试验、社会调查等重点工作。杨晓军秘书长还介绍了换届以来各理事单位及理事在各自职责范围内积极发挥作用，支持各级消协组织开展工作，消费维权工作协同效应逐步形成，共赢成果初步显现的良好局面，同时报告了新时代首都消费环境新形势下北京消协对构建首都良好消费环境，首都消费维权工作社会格局等开展的深入研究和思考并提出了积极推进首都消费维权工作的新思路。

市工商局副局长、市消协副会长方葆青对朱剑桥秘书长一行到市消协调研表示了感谢，同时对市消协工作也提出了明确和详细的要求。一是市消协要进一步系统推进消协各项工作。二是根据北京发展战略定位，研究首都消协工作重点。打造世界一流和谐宜居之都，做好消费维权工作。三是建立健全消协系统工作体制机制。更好的履行职能，强化基层消协组织建设，四是对社会重点问题加大加深研究及时妥善作出反应。

朱剑桥秘书长高度肯定了北京消协的工作，并提出工作要顾大局、讲民生，更要抓住“专业化”“善策划”“能整合”几个关键词，以适当的方式扩大宣传增加消协的公信力和影响力。

朱剑桥强调“公信力和影响力是消协组织的生命”，在改革攻坚期，新时代、新使命、新挑战对消费维权工作提出更高要求，为应对新挑战，维权思路和维权举措要做相应调整。他对北京消协提出的要求，一是要准确把握维权发展趋势。坚持依法履职，提高专业化程度，选择正确的工作方向，坚持严谨科学的理念。要切入主战场，将工作成果最大化，要敢于创新，主动作为，通过维护消费者合法权益，更好服务消费升级、品质革命。二是要不忘初心，牢记使命。牢记我们是中国消费者的组织，牢记党和国家赋予的使命，不断深化认识，进一步把握消协组织功能定位，坚持维护消费者合法权益的立场，明确思想站位，为服务经济社会发展、满足人民对美好生活需要作出更大贡献。北京市消协要充分发挥理事会员单位的作用，通过建立一套协调、共治机制，提升消协工作格局，并发挥格局功能。更要深入研讨北京的消费特点，探索北京作为首善之区，应该如何进一步优化消费环境，在现有的基础上继续提高消费者的满意度水平。

# 两成样品存在缺斤短两问题

## ——北京市消协发布定量包装商品计量体验调查结果

定量包装商品是指以销售为目的，在一定量限范围内具有统一的质量、体积、长度、面积、计数标注等标识内容的预包装食品。为了解市场上的定量包装商品是否存在“缺斤短两”行为，督促企业诚信守法经营，保护消费者的知情权和公平交易权，维护市场公平交易秩序，促进市场经济健康发展。北京市消协近日委托北京阳光消费大数据技术研究院开展了定量包装商品计量体验调查。

### 一、调查基本情况

本次调查邀请消协志愿者、媒体代表、社区代表组成调查团队，以消费者身份分别从家乐福马连道店、物美华天店、百荣市场和官园市场等线下超市和市场，以及京东商城、天猫超市、苏宁易购等网上商家购买49种与百姓生活密切相关的定量包装商品样品，其中包括10种定量包装胶带、10种定量包装湿巾、11种定量包装保鲜袋、10种定量包装抽纸和8种定量包装垃圾袋。采购完样品之后，统一进行封样保存，并由采购团队签字确认。

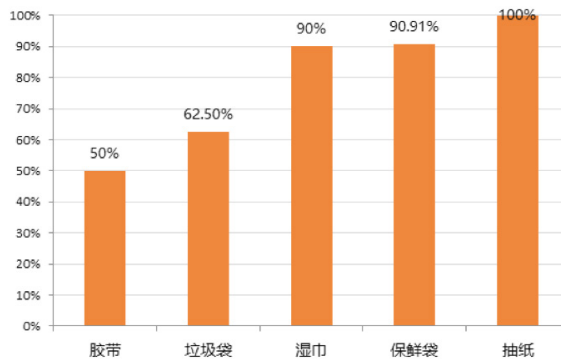
调查实施之前，专门邀请部分消协志愿者、媒体志愿者联合组成调查项目团队。考虑到部分商品的计量过程不能复原，项目组将对商品计量调查的过程全程录像。调查团队还按照《计量法》有关规定，将用于本次计量调查的5m钢卷尺，送到中国计量科学研究院进行校检认证，确保计量器具的准确性和合法性。

### 二、调查结果

调查结果显示，在本次调查的49种定量包装商品样品中，有39种样品的实际净含量达到或超过标注净含量要求，占比79.59%；有10种样品的实际净含量没有达到标注净含量要求，占比20.41%。也就

是说，有两成多样品存在缺斤短两问题，损害了消费者的知情权、公平交易权，破坏了市场经济的公平交易秩序。

本次调查的5种定量包装样品中，胶带样品的缺斤短两问题最多，10个样品只有5个实际净含量达到或超过标注净含量要求，仅占50%；其次是垃圾袋样品，8个样品只有5个实际净含量达到或超过标注净含量要求，占比62.50%；此外，湿巾样品和保鲜袋样品的实际净含量达到或超过标注净含量的，分别占比为90%和90.91%；只有抽纸样品的实际净含量全部达到或超过标注净含量要求，占比达到100%。



5类不同样品净含量达标情况

调查结果说明，本次体验调查的5类定量包装商品中，胶带样品的缺斤短两问题最严重，只有一半胶带样品的实际净含量达到或超过标注净含量要求；其次是垃圾袋，只有六成垃圾袋样品的实际净含量达到或超过标注净含量要求；大多保鲜袋和湿巾样品的实际净含量达到或超过标注净含量要求；抽纸样品的实际净含量全部达到或超过标注净含量要求。

本次体验调查涉及5类定量包装商品的具体调查结果如下：

### 1、定量包装胶带调查结果

按照《定量包装商品计量监督管理办法》，长度净含量小于或等于5m时，不允许出现短缺量；净含量大于5m时，允许短缺率为2%。调查结果显示，在10个定量包装胶带样品中，只有5个实际净含量达到或超过标注净含量要求，占比50%；有5个实际净含量没有达到标注净含量要求，占比50%。

5个实际净含量没有达到标注净含量要求的定量包装胶带样本，分别是：在家乐福马连道店购买的标称“广博集团股份有限公司”生产的“广博”双面胶带，标注净含量为10y，即9.144m，体验测量实际净含量为8.880m，短缺量为0.264m，短缺率为2.89%。在家乐福马连道店购买的标称“苏州马培德办公用品制造有限公司”生产的“马培德”泡棉胶带，标注净含量为3m，体验测量实际净含量为2.860m，短缺量为0.140m，短缺率为4.67%。在京东商城购买的标称“深圳齐心集团股份有限公司”生产的“齐心”双面泡棉胶带，标注净含量为5y，即4.572m，体验测量实际净含量为4.427m，短缺量为0.145m，短缺率为3.17%。在物美华天店购买的标称“得力集团有限公司”生产的“得力”双面泡棉胶带，标注净含量为4.5m，体验测量实际净含量为4.489m，短缺量为0.011m，短缺率为0.24%。在百荣5层三街095商户购买的无标识“高级胶带”，商户口头介绍说有10m，体验测量实际净含量为9.669m，短缺量为0.331m，短缺率为3.31%。（y即码，1y=0.9144米）

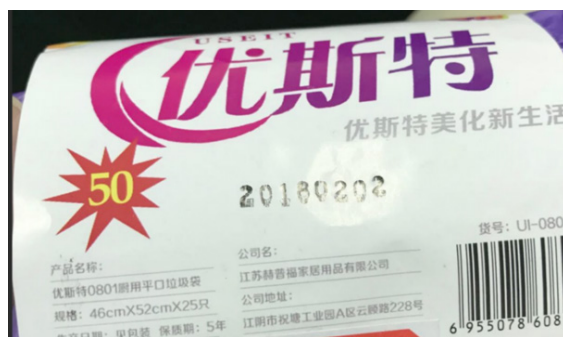
### 2、定量包装垃圾袋调查结果

按照《定量包装商品计量监督管理办法》，计数定量包装商品的标注净含量小于或等于50时，不允许出现短缺量；标注净含量大于50时，允许短缺率为1%。调查结果显示，在8个定量包装垃圾袋样品，有5个实际净含量达到或超过标注净含量要求，占比62.50%；有3个实际净含量没有达到标注净含

量要求，占比37.50%。

3个实际净含量没有达到标注净含量要求的定量包装垃圾袋样本，均在官园市场2层225号商铺购买，分别是：标称“北京兴盛伟业工贸有限公司”生产的“捷洁”垃圾袋，标注净含量为30只，体验测量实际净含量为28只，短缺量为2只，短缺率为6.67%；标称“河北宏盛发塑料制品厂”生产的“家佳净”垃圾袋，没有标注净含量，但商户说有50只，体验测量实际净含量为18只，短缺量为32只，短缺率为64.00%；标称“雅利特包装”生产的“亚利特”垃圾袋，没有标注净含量，但商户说有50只，体验测量实际净含量为25只，短缺量为25只，短缺率为50.00%。

此外，同样在官园市场2层225号商铺购买的标称“江苏赫普福家居用品有限公司”生产的“优斯特”厨用平口垃圾袋，在产品包装上用非常醒目的加大字号标注了“50”数字，但在底下又以非常小的字号标注净含量为“25只”，体验测量实际净含量为25只。《定量包装商品计量监督管理办法》规定，以长度、面积、计数单位标注净含量的定量包装商品，可以免于标注“净含量”三个中文字，只标注数字和法定计量单位。所以，这种标注很容易给消费者造成误导，让消费者理解为标注净含量为50只。



“优斯特”厨用平口垃圾袋外包装

### 3、定量包装湿巾调查结果

按照《定量包装商品计量监督管理办法》，计数定量包装商品的标注净含量小于或等于50时，不允许出现短缺量；标注净含量大于50时，允许短缺

率为1%。调查结果显示，在10个定量包装湿巾样品中，有9个实际净含量达到或超过标注净含量要求，占比90%；有1个实际净含量没有达到标注净含量要求，占比10%。实际净含量没有达到标注净含量要求的定量包装湿巾样本是：在美廉美三里河店购买的标称“新乡市尊之尼科技有限公司”生产的“酷帕”婴儿柔湿巾，标注净含量为80片，体验测量实际净含量为77片，短缺量为3片，短缺率为3.75%。

#### 4、定量包装保鲜袋调查结果

按照《定量包装商品计量监督管理办法》，计数定量包装商品的标注净含量小于或等于50时，不允许出现短缺量；标注净含量大于50时，允许短缺率为1%。调查结果显示，在11个定量包装保鲜袋样品中，有10个实际净含量达到或超过标注净含量要求，占比90.91%；有1个实际净含量没有达到标注净含量要求，占比9.09%。实际净含量没有达到标注净含量要求的定量包装保鲜袋样本是：在苏宁易购购买的标称“苏州市洁达化工塑料有限公司委托”生产的“洁成”背心式连卷保鲜袋，标注净含量为300只，体验测量实际净含量为288只，短缺量为12只，短缺率为4.00%。

#### 5、定量包装抽纸调查结果

调查结果显示，在10个定量包装抽纸样品，实际净含量全部达到或超过标注净含量要求，占比达到100%。其中，有5个样品的实际净含量超过了标注的净含量，占比50%。

### 三、调查建议

定量包装商品生产或销售企业不准确标注定量包装商品的净含量，或者趁消费者难以核实净含量而缺斤短两，故意夸大或隐瞒定量包装商品的净含量，势必会对消费者造成误导，甚至构成欺诈，从而侵害消费者的知情权和公平交易权，破坏市场经济的公平交易秩序。因此，定量包装商品的缺斤短两问题具有一定的隐蔽性和广泛性，其侵犯的是众

多不特定消费者的合法权益，理应受到社会各界的足够重视。

为此，北京市消费者协会结合本次定量包装商品计量体验调查发现的问题，提出以下几点建议：

一、进一步加强计量法律法规的宣传教育。由于定量包装商品的缺斤短两问题，具有一定隐蔽性和广泛性，而且消费者一般不容易发现，发现后维权取证也相对困难。建议有关部门从增强企业法律法规意识入手，加大《定量包装商品计量监督管理办法》等法律法规的宣传力度，通过宣传提高定量包装商品相关计量法律法规的知晓率，帮助定量包装商品生产与销售企业了解相关法律法规，进一步增强计量法律意识，让消费者多了解有关计量法规知识，在全社会营造诚实守信的计量环境。

二、对定量包装商品计量问题加大监管力度。定量包装商品种类繁多，数量也非常庞大，涉及众多不特定消费者的合法权益。建议有关部门对定量包装商品生产和销售企业的计量问题加大监管力度，定期对定量包装商品开展计量专项执法检查，督促企业把定量包装商品净含量检验工作纳入日常自查环节，对出厂的每批次产品都要求具备定量包装商品净含量计量检验报告。对不具备计量检验报告的商品，流通领域不允许销售。

三、有关企业应增强责任意识诚信守法经营。定量包装商品生产和销售企业要自觉增强主体责任意识，在商品包装的显著位置正确、清晰地标注定量包装商品的净含量，同时加强企业内部自我监督检查，提高计量管理人员自身素质，使企业内部形成良性循环，确保从生产源头杜绝缺斤短两、偷工减料行为，保证定量包装商品净含量的准确，维护广大消费者的合法权益。

四、不断提高消费者自我保护和依法维权意识。消费者也要主动学习和了解有关计量方面的法规知识，学会如何识别商品外包装标注，如何使用计量法律法规保护自己的合法利益。如果自身权益受到损害，应尽量保存好相关证据，及时向有关市场监管部门和消协组织投诉，依法维护自身合法权益。

# 50种样品驱蚊效果均很差

## ——北京市消协发布纯植物蚊虫趋避剂比较试验结果

近几年来，宣称纯植物类的驱蚊贴、手环等蚊虫趋避剂类产品在孕产妇、婴幼儿等特殊群体中逐渐普及。目前，在市场上这类趋避剂种类丰富，数量众多。据了解，驱蚊贴、驱蚊手环等蚊虫趋避剂类产品没有相关的国家标准或行业标准，其在宣传上五花八门，消费者无所适从。

北京市消协2015年曾对市场销售的驱蚊用品进行了商品比较试验，其中涉及驱蚊贴、驱蚊手环、驱蚊液等标称纯植物的蚊虫趋避剂类产品15种，经测试其驱蚊效果均不理想，其中有4种样品添加了驱蚊酯、避蚊胺等农药成分，涉嫌欺骗消费者。

为了持续追踪纯植物类驱蚊产品的质量状况，指导引导消费，市消协近期开展了对纯植物蚊虫趋避剂产品的比较试验。

### 一、比较试验样品及来源

本次比较试验的样品由市消协工作人员以普通消费者的身份从北京的母婴用品店、药店、户外用品店和网络渠道随机购买，涉及国产和部分进口驱蚊贴、驱蚊手环、驱蚊扣等标称纯植物的蚊虫趋避剂产品，一共50种样品，基本覆盖了市面上常见的纯植物驱蚊产品品牌。

### 二、测试依据及项目

比较试验样品委托北京市轻工产品质量监督检验一站进行测试。由于纯植物趋避剂类产品没有相关的标准，比较试验参照GB 24330-2009《家用卫生杀虫用品安全通用技术条件》开展。比较试验结果仅对购买的样品负责。

### 三、测试结果

经测试，本次50种样品没有检出驱蚊酯、避蚊

胺等农药成分；所有样品使用后均有试验试虫尝试攻击，驱蚊效果很差；由于驱蚊效果差，驱蚊有效距离也无从谈起。测试结果表明，纯植物蚊虫趋避剂类样品实际使用效果与其产品宣传不符，涉嫌虚假宣传，误导消费者。具体如下：

**1、有效成分含量及允许波动范围。**若样品明示为纯植物类产品且未明示有效成分含量，则产品中不应检出驱蚊酯、避蚊胺、派卡瑞丁等农药成分。本次比较试验中，所有样品均未检出驱蚊酯、避蚊胺、派卡瑞丁等农药成分。

**2、药效。**参照GB 24330-2009标准测试方法，比较试验使用约300只雌白纹伊蚊作为试虫，从打开产品包装0.5小时起，每隔0.5小时测试一次驱蚊产品的药效，到2小时为止。实验统一在40cm×30cm×30cm蚊笼中对样品的药效进行测试，测试人员两只手背上分别裸露40mm×40mm皮肤，遮盖掉其余部分。右手不喷涂使用任何驱蚊产品，左手使用驱蚊贴/驱蚊手环（一贴/一环）、喷驱蚊液（使用量每次约1.5微升每平方米），先后伸入盛放试虫的蚊笼，记录2分钟内停落并试图攻击裸露皮肤的蚊子个数。如果第一个0.5小时驱蚊无效，则调整为打开包装时立刻检验驱蚊效果。经测试，所有样品在打开包装立刻测试驱蚊效果时，均有试虫试图攻击，最多的是2分钟内有6只试虫试图攻击；驱蚊产品使用0.5小时后测试药效，2分钟内最少也有5只试虫试图攻击，最多的样品有12只试虫进行攻击。测试结果显示，所有样品宣称的驱蚊效果很难达到，绝大部分产品涉嫌夸大宣传，误导消费者。

**3、驱蚊有效距离。**为模拟实际使用纯植物驱蚊产品，比较试验进行了驱蚊有效距离的测试，测试方法为：在1.8m×1.8m×1.8m玻璃方箱中心，放置

捆绑好的小白鼠1只，腹部备毛，由放虫孔放入雌性白纹伊蚊20只，并同时计时，0.5小时后观察小白鼠是否被叮咬，记录为空白数据。取1片样品按正常使用方法拆去包装，放置在方箱地面对角线上距离小白鼠0.5米处，重复上述实验步骤，0.5小时后观察小白鼠是否被叮咬并记录叮咬数量。如发生叮咬则将样品到小白鼠距离缩减至0.25米，再次试验，记录叮咬数量；将如未被叮咬，将样品到小白鼠距离增加至1米，再次试验，记录叮咬数量。

市消协选取了10个样品进行测试，在距离小白鼠0.25米使用后，0.5小时内均有试虫进行攻击，驱蚊效果极差。

从本次比较试验对样品成分及药效的测试结果分析来看，样品中没有为了驱蚊效果添加农药的所谓

纯植物产品，但是样品驱蚊效果不理想甚至很差，起不到户外驱蚊的效果。尤其是纯植物驱蚊产品的使用对象是孕产妇、婴幼儿和其他一些特定人群，这种驱蚊效果对其起不到很好的保护作用。

根据对本次测试样品的统计，驱蚊贴类产品明示的有效时间大多在6到24小时，最长的甚至标称72小时；手环等产品明示时间从3天到3个月不等。有些驱蚊产品在包装上或者网页宣传上宣传用语极具蛊惑性，比如远离蚊虫叮咬、宝宝无忧等，通过我们的测试结果，所有样品在使用初期均起不到有效防蚊的作用。市消协认为其涉嫌夸大宣传，误导消费者，是不负责任的表现。其中宣传驱蚊有效时间在三天以上较为夸张的有：

序号	样品名称	标称商标	规格型号	经销单位	销售单价(元)	包装明示有效时间	网站明示有效时间
1	植物精油驱蚊手环	The Green Party	单个装 3.5cm × 21cm	新东安商场TGP店	10	60天	/
2	绿植系列驱蚊手环	MINISO	规格: 9g	名创优品北京王府井东安市场店	10	15天	/
3	婴幼儿防蚊手环	菲丽洁	净含量: 手环 1PCS+防蚊粒 3PCS+纽扣1PCS	乐友孕婴童(恒泰广场)	39.9	240h/贴 *3	/
4	bikit驱蚊扣-珀利	BIKIT	规格: 5.3g	乐友孕婴童(恒泰广场)	45	90天	/
5	Echain tech 熊掌防蚊扣	Echain tech	净含量: 约8.5g(含包装)	卜蜂莲花(金源店)	48	30天	/
7	香薰防蚊手环	arok.爱儿可	未标注	丽家宝贝(世纪金源店)	10.95	20天*3	/
8	防蚊手环	MUMUSO	270*12mm	木槿生活(金源店)	10	72h	/
9	笑脸啪啪圈驱蚊手环	WINDTALK 风语	未标注	迪卡侬(北京)体育用品有限公司(公益西桥店)	24.9	一周	/
10	我珂爱小企鹅芳香驱蚊啪啪圈	未标注	未标注	一指遥(北京)科技发展有限公司	19	240h	/
11	野红茄驱蚊香薰手环	watsons	2条装 225mm × 12mm	watsons(屈臣氏)	5.2	72h	/
12	鳄鱼宝宝驱蚊手环两条装	CROCO baby 鳄鱼宝宝 B.DUCK	手环*2条	苏宁易购鳄鱼宝宝自营旗舰店	14.9	/	约72h
13	绿之源可调节硅胶驱蚊手环(蓝色款)	绿之源 GREEN SOURCE	型号: Z-2194	京东自营	10.64	2-3个月	/

14	驱蚊手环	Bin.Wan	未标注	京东商城奕诺母婴专营店	53.1	/	香味持续2-3个月
15	润本叮叮植物精油腕带	RUNBEN 润本	儿童款 1手环+3芯片	天猫商城润本妙通专卖店	46.3	15天*3	/
16	驱蚊手环	维优净	粉色	京东商城维管家玩具专营店	25.5	/	90天
17	驱蚊手环	子初	QWSH- 225mm×22mm	苏宁易购子初旗舰店	16.3	72h	72h
18	未标注(实为驱蚊手环)	YLUNCHE 英伦车	未标注	天猫商城英伦车旗舰店	29.8	15天	15天
19	驱蚊手带	FaSoLa	240×13mm 货号:RY-159	天猫商城小货郎家居专营店	16	10天以上	180h
20	卡通防蚊手环	未标注	3粒	天猫商城致捷旗舰店	22.8	7天*3	单片驱蚊模块可用7天,理论时长15天
21	植物驱蚊手环	维康 WECAN	一只装	红盒子家居专营店	15.8	每粒20天	一粒可用20天,全天24h
22	啪啪圈驱蚊手环	TO-PLAN yingdu 盈都	未标注	天猫商城盈都家居旗舰店	18.8	每块1周	每块驱蚊片7天
23	子初驱蚊贴	子初	24片/盒 QWT-直径 3cmX6片/张	京东商城子初官方旗舰店	19.9	72h	时效72h

此外,根据比较试验样品统计、部分生产企业的反馈和我们了解的情况,大部分的纯植物驱蚊产品按照自己的企业标准进行生产,而我们收到和了解到的一部分企业标准并未规定产品的驱蚊效果评价,有的企标在产品成分里规定香茅醛(一种植物提取物,业界普遍认为具有驱蚊效果)的浓度,但我们这次测试含有香茅醛的样品实际驱蚊效果也不理想;有的企业标准里甚至只是规定挥发气味的持续时间,未对驱蚊效果作出要求,这类纯植物提取物为原料的驱蚊产品没有统一有效的评价标准是这个行业、产品混乱的根本原因。

市消协建议国家或者行业标准制定机构能够从实际使用的角度制定相关的标准,规范植物类驱蚊产品的生产及营销,促进行业的健康发展。

## 五、消费提示

1、从本次比较试验结果看,所有样品的实测效果极差,起不到有效驱蚊的作用,且绝大部分样品有较大的气味,建议消费者谨慎购买。

2、对于婴幼儿,尤其是低于6个月的宝宝来说,最安全的防蚊方式是家长蚊拍拿起来,宝宝蚊帐用起来。

3、大可不必对化学成分的驱蚊产品过于敏感,以驱蚊胺(DEET)为例,只要是在合理的浓度范围内、儿童也是可以使用的。

4、低于3岁的儿童不建议使用含有柠檬桉成分的驱蚊产品。(具体可在选购时查看成分说明)

5、对于给婴幼儿使用驱蚊产品,应先局部试用,以判断宝宝是否对此过敏。

6、孕妇应慎用植物精油类驱蚊产品,尽量听从医嘱。

7、蚊子不全是夜行动物,比如传播登革热的白纹伊蚊一般也喜欢在白天活动,因此白天外出活动时间同样需要防蚊。

8、目前,没有科学实验证明维生素B1驱蚊、大蒜驱蚊、声波驱蚊有效,不建议家长把孩子当小白鼠尝试。

# 防紫外线晴雨伞均符合标准

## ——北京市消协发布防紫外线晴雨伞比较试验结果

具有防紫外线功能的晴雨伞是女性消费者必不可少的消费品。2011年我会对北京市场销售的防紫外线功能晴雨伞开展了比较试验，经测试，三成样品用普通雨伞冒充防紫外线产品。为持续追踪防紫外线功能晴雨伞的质量状况，科学引导指导消费，北京市消费者协会对市场销售的防紫外线功能晴雨伞开展了商品比较试验。

### 一、样品来源

比较试验的样品由北京市消费者协会工作人员以普通消费者的身份从实体店及网络渠道随机购买，产品涉及36个品牌的50种晴雨伞样品，其中，实体店购买20种，网络渠道购买30种，基本覆盖了晴雨伞市场上销售的主要品牌。

### 二、测试标准及项目

比较试验样品委托北京市轻工产品质量监督检验一站依据GB/T 23147-2008《晴雨伞》进行测试，并在国家标准要求的标准上增加测试难度：

序号	试验项目名称	比较试验要求
1	开关性能	按标准检测符合后，做疲劳试验（400次、600次、800次）记录失灵时的开关次数。
2	自开伞、自开自收伞开、关伞力	按标准检测符合后：1）测试自开自收伞的压缩力值；2）检查压缩过程中能否自锁。
3	防雨性能	按标准检测符合后，继续进行试验（30min），记录漏雨时的时间。
4	伞面防紫外线	1）按标准检测（淋雨前） 2）淋雨30分钟晾干后测试 3）日晒6小时后测试

比较试验结果仅对购买的样品负责。

### 三、测试结果

经测试，所有样品均符合GB/T 23147-2008《晴雨伞》标准要求，消费者可以放心购买。在试验项目加强测试中，所有样品开关性能、自开伞的开关伞力、防紫外线性能均能达到标准要求，部分样品防雨性能优异。消费者购买防紫外线功能晴雨伞时可以参照下表：



序号	样品名称	标称商标	规格型号	经销单位	标称生产企业	质量评价
1	伞	cuoAcuora	53cm 货号: 151004	北京赛特百货	北京正汝行经贸有限责任公司 产地: 厦门	★★★★
2	菲诺轻松小熊晴雨伞	FEINUO	55cm*8K 货号: FN-366-A	苏宁易购	浙江友谊菲诺伞业有限公司	★★★
3	ONE系列专业防晒伞	ANSHINE安晴	53×8K	天猫anshine安晴旗舰店	台湾新光洋伞有限公司 (深圳)	★★★
4	萌趣五折晴雨伞	The Green Party	53cm*6K	北京新东安商场TGP店	经销商: 浙江凯畔商贸有限公司 产地: 浙江	★★★★★
5	休闲三折遇水变色晴雨伞	Lenle	53.5*7k	新世界百货(崇文店)	经销商: 浙江盛伶商贸有限公司 产地: 中国浙江	★★★★
6	休闲五折晴雨伞	Lenle	50*6k	新世界百货(崇文店)	经销商: 浙江盛伶商贸有限公司 产地: 福建	★★
7	海浪声音超轻铝骨防晒伞	MINISO	53cm×6K	名创优品北京王府井东安市场店	代理商: 广东葆扬投资管理有限公司	★★★
8	帆船三折防晒伞	MINISO	53.5×8k	名创优品北京王府井东安市场店	代理商: 广东葆扬投资管理有限公司	★★★
9	三折久和版黑胶香草美人小花伞	图形商标+富仕	S/M53cm×7K 货号: 74791	天猫太阳城旗舰店	太阳城(厦门)户外用品科技股份有限公司	★★★★
10	安全式防晒自动伞	happyrain	53cm*7K HJ6306	天猫三桂家居专营店	深圳源发雨具有限公司	★★★★★
11	FRAAS晴雨伞	FRAAS	55CM×7K 货号: 398585-51	长安商场	上海维弗拉士服饰有限公司 产地: 福建厦门	★★★★★
12	短伞	ELLE	54cm×7K 货号: 181223045900	长安商场	上海瑞冠服饰有限公司 产地: 福建泉州	★★★★★
13	Hommy条纹三折手开晴雨伞	Hommy	53CM×7骨	京东商城	品牌商: 上海晟达元信息技术有限公司 产地: 福建厦门	★★★
14	夏花依旧三折伞	宝丽姿	58cm*8K 货号: 3118B	沃尔玛	浙江宝丽姿伞业有限公司	★★★★
15	Black UV-系列	BIYINIAO	23*8K	天猫biyiniao旗舰店	深圳市比翼鸟科技发展有限公司	★★★★
16	樱花系列防晒伞	异度	55*8K 货号: E33H-07	天猫异度居家日用旗舰店	金华市异度伞业有限公司	★★★
17	火烈鸟黑胶防晒伞	MUMUSO	57cm×8K	木槿生活(金源店)	代理商: 上海木木生活贸易有限公司	★★★★★
18	卡通黑胶防晒伞	MUMUSO	55cm×8K	木槿生活(金源店)	代理商: 上海木木生活贸易有限公司 产地: 浙江杭州	★★★★★
19	拉贝儿三折伞	拉贝儿	53cm*6k 货号: HSYL-23-301-8100	翠微大厦	上海拉贝服饰有限公司 产地: 上海	★★
20	拉贝儿五折伞	拉贝儿	53cm*6k 货号: HSYL-25-104-4500	翠微大厦	上海拉贝服饰有限公司 产地: 上海	★★★
21	伞	LATIN MARKET	51cm*6k 品号: LA0301-1708	翠微大厦	北京市舒格儿服饰有限公司 产地: 上海	★★
22	伞	LATIN MARKET	51cm*6k 品号: LA0301-1707	翠微大厦	北京市舒格儿服饰有限公司 产地: 上海	★★
23	兔子的厨房(实为晴雨伞)	C'mon	55cm*8K 货号: A1727	京东商城	绍兴市上虞天宝伞业有限公司	★★★★★
24	内樱花(实为晴雨伞)	C'mon	55cm*8K 货号: A1616	京东商城	绍兴市上虞天宝伞业有限公司	★★★★

## 权威发布

Authoritative release

25	Hommy三折晴雨伞	Hommy	17/03	京东商城	惠州市欧凯伞业有限公司	★★★
26	三折加大色胶晴雨两用伞	红叶	60cm×8k 货号:S7519	欧尚超市丰台店	浙江红叶制伞有限公司	★★★★★
27	西湖三折遮光黑胶伞	西湖伞	53cm*7k	欧尚超市丰台店	杭州天丽伞业有限公司	★★
28	三折加大碰瓷黑胶伞	红叶	65cm×10k 货号:S7504	欧尚超市丰台店	浙江红叶制伞有限公司	★★
29	涤丝纺黑胶三折晴雨伞	天堂	57cm×8k 货号:30348DZYD	欧尚超市丰台店	杭州天堂伞业集团有限公司	★★
30	Miine 凯蒂猫与樱花三折黑胶防晒伞 (Hello Kitty)	Miine	55CM*8k	Watsoms(屈臣氏)	委托企业: 广州屈臣氏个人用品商店有限公司生产企业: 深圳市骏飞实业有限公司	★★★
31	恬淡花语(实为晴雨伞)	图形商标+百盛洋	55cm×8K 货号: BSY-5375G	京东商城	上海雷靖雨具有限公司 上海柏盛伞业有限公司	★★★
32	Black lemon AiY轻型三折雨伞	图形商标+BLACK LEMON	55cm*8K BLAY1602SWH	京东商城	绍兴上虞子昂伞业有限公司	★★★
33	JUST MODE/太阳伞	JUST MODE	58*8K JM-012412-02	京东商城	温州海螺集团有限公司	★★★★★
34	余容(实为晴雨伞)	杯具熊/BEDDYBEAR	SZ.302-800	当当网	惠州市三才实业有限公司	★★★★
35	3M反光晴雨伞	Salzmann	货号: 70017-H	当当网	宁波萨尔茨曼反光材料有限公司	★★
36	三折伞	字母+图形	55cm*8k UM-C2-03	天猫 gocinc旗舰店	宁波超自然贸易有限公司	★★★★
37	晴雨伞	UP-hunceo	款式: 五折	天猫豪尔家居专营店	南通安布安奇商贸有限公司	★★★
38	双层小黑伞系列三折伞	BANANA UNDER	55cm*8K 货号: BU8024	苏宁易购	深圳减字科技有限公司	★★★★
39	心树之芽系列防晒伞	EDO.STORY 异度	五折伞53*8K 货号: E53H-03	天猫异度居家日用旗舰店	金华市异度伞业有限公司	★★
40	Kobold(实为晴雨伞)	Kobold	50cm, 6K 货号: KB5856-001	天猫Kobold美豪专卖店	酷波(厦门)进出口有限公司	★★★★★
41	Black lemon nano五折防晒伞	BLACK LEMON	50cm*6K BLNF1602PGY	京东商城	绍兴上虞子昂伞业有限公司	★★★★
42	聘婷少女(实为晴雨伞)	BEDDYBEAR	WZ.504-600	当当网	惠州市三才实业有限公司	★★★
43	三折便捷羽毛伞	太阳城洋伞+SUNCITY	MNL53cm×5K 货号: 84943	天猫太阳城旗舰店	太阳城(厦门)户外用品科技股份有限公司	★★
44	Kobold(实为晴雨伞)	Kobold	53cm, 6K 货号: KF3636-007	天猫Kobold美豪专卖店	酷波(厦门)进出口有限公司	★★★★★
45	Black UV-系列(实为晴雨伞)	BIYINIAO	23×8K	天猫biyiniaofl旗舰店	深圳市比翼鸟科技发展有限公司	★★★★
46	三折自动反收伞(抗风型)	happyrain	58cm*8K MJ6308	天猫Happy rain旗舰店	深圳源发雨具有限公司	★★★★
47	ONE系列专业防晒伞	ANSHINE安晴	55×8K	天猫anshine安晴旗舰店	台湾新光洋伞有限公司(深圳)	★★★
48	JUST MODE/太阳伞	JUST MODE	55*8K JM-012488-04	京东商城	温州海螺集团有限公司	★★★★★
49	口袋系列五折伞	BANANA UNDER	52.5cm*6K BU8342	苏宁易购	深圳减字科技有限公司	★★★★★
50	boy德国三折黑胶伞	boy	54cm*8K 款号: BY3069-691	天猫boy添好专卖店	酷博达(厦门)进出口有限公司	★★★

注: 1、比较试验结果只对购买的样品负责, 本表中排名不分先后。2、所有样品均符合国家标准要求, 根据加测的实验结果进行评价, “★”越多表示质量越好。3、详细测试结果请登录北京市消费者协会官网(www.bj315.org)查询。

# 三成再生纤维素服装不达标

## ——北京市消协发布再生纤维素服装比较试验报告

再生纤维素纤维是以天然纤维素棉、麻、竹子、树、灌木等为原料，保持其化学结构不变，仅改变天然纤维素的物理结构，从而制造出来性能更好的再生纤维素纤维。其结构组成与棉相似，具有良好的吸湿性、亲肤性。还可与涤纶、锦纶等化学纤维混纺形成各类纱线，目前已大量应用在针织衫、打底裤、内衣、外套、家纺等产品中。

为了解目前市场上销售的再生纤维素纤维类服装产品的质量情况，科学引导指导消费，北京市消费者协会对北京市商场及各大网络平台所售的再生纤维素纤维类服装产品开展了商品比较试验。

### 一、样品来源

本次比较试验由北京市消费者协会的工作人员以消费者的身份在北京市内商场汉光百货、蓝色港湾朝阳公园路店、欧尚超市西红门店、物美商业集团亦庄店、燕莎友谊商城奥特莱斯、亦庄华联力宝购物中心、朝阳大悦城购物中心、西单大悦城购物中心、西红门荟聚购物中心、亦庄城乡世纪广场和网络平台1号店、当当网、京东商城、蘑菇街、苏宁易购、天猫、唯品会、亚马逊随机购买，线上和线下各50款样品，购买单价从37元到1990元不等，涵盖高中低档再生纤维素服装产品。

### 二、检验依据及项目

此次比较试验样品委托远东正大检验集团有限公司检测，依据GB 18401-2010《国家纺织产品基本安全技术规范》、GB/T 5296.4-2012《消费品使用说明纺织品和服装使用说明》、GB/T 29862-2013《纺织品纤维含量的标识》、GB/T 2660-2017《衬衫》、FZ/T 81004-2012《连衣裙、裙



套》，FZ/T 81007-2012《单、夹服装》、GB/T 22700-2008《水洗整理服装》、GB/T 22849-2014《针织T恤衫》、FZ/T 73020-2012《针织休闲服装》、FZ/T 73026-2014《针织裙、裙套》、FZ/T 73010-2008《针织工艺衫》等标准和相关企业标准进行测试。主要从产品的消费信息、健康安全性能、耐用性能等方面考核，针对样品的产品使用说明、纤维含量、外观质量、可分解致癌芳香胺染料、甲醛含量、pH值、异味、色牢度（耐水、耐酸汗渍、耐碱汗渍、耐干摩擦、耐湿摩擦、耐洗、

耐干洗、耐光)、纰裂程度、撕破强力、起毛起球、酚黄变(仅检测白色、浅色衣服)、顶破强力(仅做针织服饰)等项目进行了测试。测试结果仅对购买的样品负责。

### 三、比较试验结果

经检测,100款样品中有31款样品未达到国家及相关标准要求,整体不达标率为31%,其中线下有6款样品不达标,共涉及5个商场,分别为汉光百货、蓝色港湾、物美商业集团、燕莎友谊商城奥特莱斯、西红门荟聚;线上有25款样品不达标,除唯品会外,其他电商平台均涉及到。主要不达标项目有产品使用说明、纤维含量、pH值、耐干摩擦色牢度、耐湿摩擦色牢度、纰裂程度、起球、撕破强力

等项目。

此次比较试验的100款样品中,有7款样品未标注产品质量等级信息,均来自线上,涉及到的平台有1号店、当当网、京东商城、蘑菇街。有2款样品既标注了合格品,又标注了一等品,其中1款样品来自线下的物美亦庄店,另一款来自线上的京东商城平台。

#### 1、产品使用说明

19款样品产品使用说明项目不符合国家标准,不符合情况包括无制造者名称及地址、无产品名称、无规格号型、无维护方法、无执行标准、纤维名称或维护方法标注不规范、内外标信息标注不一致等多种情况。

序号	商品名称	标称商标	生产批号	标称生产厂商名称	经销单位	销售单价(元)
1	衬衫	利斯德隆	1618	北京佰通世家商贸有限公司	北京物美商业集团股份有限公司亦庄店	199
2	QRTE	QRTE®	189621	未标注	1号店/QRTE服饰旗舰店	819
3	潮得旺服饰	潮得旺	未标注	潮得旺服饰专营店	1号店/信得过服饰专营店	538.6
4	针织衫	XiuShanShan®	207Z小高领长袖	厦门市秀衫衫贸易有限公司	1号店/北极使者服饰旗舰店	69
5	未标注	ZHICHIYUAN	未标注	未标注	1号店/博广服饰专营店	479
6	长袖衬衫	伯克龙	S856	未标注	当当网/伯克龙官方旗舰店	79
7	连衣裙	法贝莱®	T7492	东莞市昇越商贸有限公司	亚马逊/昇越官方旗舰店	499
8	未标注	D·Y·N	未标注	广州黛依妮服饰有限公司	蘑菇街/蓝色女孩	37
9	未标注	Queen's Family	未标注	未标注	蘑菇街/子歆菇凉家	148
10	未标注		未标注	未标注	蘑菇街/田园小公主	76.5
11	衬衫	江夫人	218994121101101	制造商:广州江夫人服装贸易公司	蘑菇街/大小姐衣舍	49
12	未标注	Foxy women	2753/028/800	未标注	蘑菇街/榆树树	79
13	毛针织衫	灏·领衣尚®	6932054200072	制造商:汕头市树业毛织有限公司	当当网/灏领衣尚旗舰店	175
14	丝绵套装	FEWJESSIE (法婕西)	20180101	生产企业:深圳市晴美奇服饰有限公司	天猫/法婕西旗舰店	389
15	长袖连衣裙 (水洗产品)	与凡	YF17AE2933	生产商:佛山市顺德区谊发服装有限公司	天猫/与凡旗舰店	148
16	连衣裙	忆·芳华	YHFD216173	制造商:上海昌易服饰有限公司	天猫/忆芳华旗舰店	346
17	T恤	傳奇保羅	未标注	未标注	苏宁易购/美润服饰鞋帽专营店	118.8
18	一步裙	孚象®	J00290901	制造商:青岛珍衣奇饰电子商务有限公司	京东商城/奥美佳服饰专营店	70
19	未标注	ZHICHIYUAN	811	未标注	京东商城/温仟轩旗舰店	349

## 2、纤维成分及含量

经测试，12款样品纤维成分及含量不符合标准，

原因包括纤维名称标注不规范、纤维含量多标、错标、漏标，纤维含量允差超过国家标准规定允差。

序号	商品名称	标称商标	生产批号	标称生产厂商名称	经销单位	销售单价(元)	标注值(%)	实测值(%)
1	衬衫	利斯德隆	1618	北京佰通世家商贸有限公司	北京物美商业集团股份有限公司亦庄店	199	聚酯纤维40.1 粘纤34.7 天丝25.2	粘纤 53.0 聚酯纤维 47.0
2	鸡眼绑带阔腿裤	WESTLINK	10680177	经销商：深圳市西遇时尚服饰有限公司	西红门荟聚购物中心	212.8	人棉70 聚酯纤维30	粘纤 90.6 聚酯纤维 9.4
3	QRTE	QRTE®	189621	未标注	1号店/QRTE服饰旗舰店	819	面料：天丝70尼龙30 里料：聚酯纤维100	1#面料：莱赛尔纤维 76.6 锦纶 23.4 2#里料：聚酯纤维 88.0 氨纶 12.0
4	潮得旺服饰	潮得旺	未标注	潮得旺服饰专营店	1号店/信得过服饰专营店	538.6	棉90 纤维10	莱赛尔纤维 100
5	长袖衬衫	伯克龙	S856	未标注	当当网/伯克龙官方旗舰店	79	棉65 聚酯纤维35	聚酯纤维 86.1 粘纤 13.9
6	连衣裙	法贝莱®	T7492	东莞市昇越商贸有限公司	亚马逊/昇越官方旗舰店	499	合格证：面料成分：天丝100 耐久标：POLYESTER 100	1#面料：聚酯纤维 91.4 氨纶 8.6 2#里料：聚酯纤维 100
7	未标注		未标注	未标注	蘑菇街/田园小公主	76.5	COTTON 100	聚酯纤维 93.4 氨纶 6.6
8	毛针织衫	灏·领衣尚®	6932054200072	制造商：汕头市树业毛织有限公司	当当网/灏领衣尚旗舰店	175	合格证：棉35腈纶65 耐久标：acrylic 100	1#黑色面料：粘纤 95.5 氨纶 4.5 2#白色面料：聚酯纤维 100
9	女针织毛衫	GIRDEAR	A300242-4T18011-739	广东哥哥时尚服饰研发有限公司	京东商城/哥哥官方旗舰店	450	粘纤74.8 锦纶 25.2	粘纤 62.6 锦纶 35.1 氨纶 2.3
10	连衣裙	TAMMY TANGS/糖力	T15XQ8411	公司名称：广州市糖力贸易有限公司	京东商城/糖力女装旗舰店	299	粘胶62 棉30 莫代尔5 氨纶3	再生纤维素纤维 69.5 锦纶 26.9 氨纶 3.6
11	系带解构衬衫连衣裙	默讀	MD038031-01	制造商：济南励尚经贸有限公司	京东商城/卡蒂丽服装专营店	209	莫代尔75 锦纶25	聚酯纤维 90.2 锦纶 9.8
12	未标注	ZHICHIYUAN	811	未标注	京东商城/温仔轩旗舰店	349	牛仔布	莱赛尔纤维 100

## 3、有害物质有不符合国家标准的现象

pH值是指纺织品水萃取液pH值，体现在与人体直接接触的纺织品中。天猫商城购买的标称“受委托方：中山市大涌镇盘龙制衣厂/委托方：深圳市鑫宝轩科技有限公司”的，商标为“菲佳”，商品名称为“女裤”，生产批号为“7505”，售价为127元的

一款商品，其pH检测值为9.1，超出了国家强制性标准范围4.0~8.5。

## 4、染色牢度

经测试，5款样品色牢度不达标，涉及的项目包括耐干摩擦色牢度和耐湿摩擦色牢度。

序号	商品名称	标称商标	生产批号	标称生产厂商名称	经销单位	销售单价(元)	不符合标准项目
1	女士九分袖上衣	DEAPROTE MODAY (蒂蒂)	DD17STJS079	北京一同海瀛商贸有限责任公司	北京汉光百货购物广场	299	耐湿摩擦色牢度
2	连衣裙(水洗产品)	FINITY	F21PC5088L	华鼎菲妮迪国际时装零售有限公司	北京燕莎友谊商城有限公司奥特莱斯购物中心	597	耐湿摩擦色牢度
3	衬衫	利科帕 	631717	制造商: 广州新塘柏辉制衣有限公司/商标持有人: 东莞市鸿利服装有限公司	亚马逊/LIKOPA利科帕	169	耐湿摩擦色牢度
4	牛仔裤	PLAYBOY 花花公子	DS2179166	广东汉邦实业有限公司(中国总经销)/汉东联合(国际)有限公司(中国总代理)/花花公子企业国际有限公司授权/嘉兴创骏服饰有限公司(监制)	京东商城/泽爵服饰内衣专营店	579.44	耐干摩擦色牢度
5	未标注	ZHICHUYUAN	811	未标注	京东商城/温仟轩旗舰店	349	产品使用说明,纤维含量,耐湿摩擦色牢度

#### 5、撕裂程度

经测试,北京蓝色港湾国际商业区朝阳公园路店的,标称“斯特拉迪瓦里斯商业(上海)有限公司”的,商标为“STRADIVARIUS”,生产批号为“2051/311/004”,售价229元的休闲上衣、北京燕莎友谊商城有限公司奥特莱斯购物中心购买的标称“华鼎菲妮迪国际时装零售有限公司”的,商标为“FINITY”,生产批号为“F20PD1142L”,售价594元的连衣裙撕裂程度不达标。

#### 6、撕破强力

经测试,苏宁易购自营的,标称“上海拉谷谷时装有限公司”的,商标为“La go go”,生产批

号为“GCLL417A28”,售价252元的牛仔连衣裙撕破强力不达标。

#### 7、起球

经测试,北京蓝色港湾国际商业区朝阳公园路店购买的,标称“斯特拉迪瓦里斯商业(上海)有限公司”的,商标为“STRADIVARIUS”,生产批号为“2051/311/004”,售价229元的休闲上衣起球项目不达标。

#### 8、未标注执行标准情况

本次比较试验购自电商平台的6款样品未标注执行标准等商品信息。

序号	商品名称	标称商标	生产批号	经销单位	销售单价(元)
1	未标注	ZHICHUYUAN	未标注	1号店/博广服饰专营店	479
2	未标注	D·Y·N	未标注	蘑菇街/蓝色女孩	37
3	未标注	Queen's Family	未标注	蘑菇街/子歆菇凉家	148
4	未标注		未标注	蘑菇街/田园小公主	76.5
5	未标注	Foxy women	2753/028/800	蘑菇街/榆树树	79
6	一步裙	孚象®	J00290901	京东商城/奥美佳服饰专营店	70

## 四、消费体验

### 1、退换货

本次比较试验分别在天猫商城、京东商城、苏宁易购、唯品会、1号店、蘑菇街、亚马逊、当当网

八个电商平台选择了共计20款再生纤维素服装样品进行了退换货体验。

八个电商平台均执行了七天无理由退换货的政策。

值得一提的是京东商城所涉及的4款退换货样品均由京东商城工作人员在申请退换货的两天内上门取件，且未收取任何费用，购买样品费用能及时到账。

在唯品会购买的2款退换货样品，唯品会也均在申请退换货的两天内上门取件，但需要购买方先行垫付运费，后以购物券的形式返回购买方的账户，在下次购买东西时可以抵扣，购买样品费用能及时到账。

在天猫商城、苏宁易购、1号店、蘑菇街、亚马逊、当当网购买的共计16款样品均未有相关工作人员上门取件，需要购买方自行将样品快递至客服指定的地址，且需要购买方自行付运费，购买样品的费用需要店家收到样品之后才能到账。

## 2、快递时效

京东商城和唯品会的所有卖家均在第一时间响应了订单，八个电商平台在响应订单后均告知了预计达到时间。另外，除了京东自营样品的订单，其余所有电商平台订单均是交于其他第三方快递公司寄送快递，样品从下单到收到快递一般需要3-5天的时间。对于京东自营部分的样品，是由京东物流人员进行配送，且均可在2天内收到快递，时效较快。

## 3、发票需求

八个电商平台的卖家均同意给予开具发票。

京东商城、唯品会、苏宁易购、当当网、蘑菇街、亚马逊、1号店七个平台在下单时可填需要开的发票信息或有是否需要发票的窗口提醒。且有部分订单支持消费者选择是纸质发票还是电子发票。

仅有天猫商城在下单时没有窗口可填写需要开具发票的信息。如果消费者需要发票，需要在收到货物后再联系相关客服，将开票信息提供给客服，客服同意后才能将发票开出。

## 4、样品信息标注情况

由苏宁易购平台售卖的一款标称样品名称“牛仔连衣裙水洗产品”（商标：La go go，货号：GCLL417A28）的样品，在网页页面的不同处材质标注信息不一致，主要参数处标注面料主要材质为“莫代尔”，基础信息处标注“面料：100%棉”。经检测，实际面料材质为100%棉。而且在搜索引擎里搜索莫代尔服装会出现此样品的推介，很容易误导消费者。



由唯品会平台售卖的一款标称样品名称“女长袖梭织上衣”（商标：爱居兔，货号：ENSAJ1H015A）的样品，在宣称名称上标注“\*\*\*雪纺衫”，在材质一栏里却标注“50%莱赛尔纤维

50%粘纤”，雪纺一般是指由100%聚酯纤维或者100%桑蚕丝制作的面料。此样品在网页页面上材质前后标注信息不一致。



由京东商城“歌莉娅官方旗舰店”售卖的一款标称样品名称“连衣裙，针织衫”（商标：GLORIA 歌莉娅，货号：175C4A160）的样品，在网页宣称名称和细节展示处均标注了“铜氨纤维”，但在材质处却标称面料为“聚酯纤维100%”，标注信息前后不一致。经检测，实际样品的材质为“面料/里料：聚酯纤维100”，并不是铜氨纤维，很大程度的误导消费者。



货号：175C4A160

配送：无

品名：GLORIA/歌莉娅女装2017  
夏季新品两件套吊带连衣裙175C4A160

吊牌价：¥599

颜色：U51蓝色

面料：聚酯纤维100%

里料：聚酯纤维100%

GLORIA/歌莉娅女装**铜氨人丝**吊带连衣裙蕾丝内搭两件套175C4A160 U51蓝色 S

**铜氨纤维**是一种再生纤维素纤维，面料具有柔软的触感，其特点为会呼吸、清爽、抗静电、悬垂性佳，性能近似于丝绸，符合环保服饰潮流。

模特展示

另外，涉及网页页面标注材质信息不一致的样品还有蘑菇街“蓝色女孩”店铺售卖的网页宣称名称为“韩国小清新宽松棉麻格子衬衫”（商标：D·Y·N）的样品，蘑菇街“田园小公主”店铺售卖的网页标称名称为“春秋装新品真丝衬衫女长袖白领OL风桑蚕丝上衣双绉小尖”（商标：，货号：未标注）当当网“伯克龙官方旗舰店”售卖的样品名称为“长袖衬衫”（商标：伯克龙，货号：S856）的样品。

消费者在网上商城购买再生纤维素服装时，遇到前后标注信息不一致的样品，需要谨慎购买。

## 五、消费提示

1、在购买再生纤维素纤维类服装时，建议消费者首选大商场、大型超市或者专卖店销售的产品，在线上购买时要选择知名企业生产的名牌。好的品牌厂家的产品在产品品质方面有较好的保证，并在产品的服务等方面予以保障。

2、消费者在购买再生纤维素纤维类服装时要注

意查看产品的使用说明（即产品吊牌）。对产品包装粗糙，产品标识不全、不规范、不准确的服装商品，应谨慎购买。

3、再生纤维素类服装的强力、尺寸稳定性等性能较差，对于较薄的再生纤维素类服装，穿着时尽量避免接触尖锐物，洗涤时尽量手洗或者选择轻柔洗涤程序，以免尺寸变化较大。

4、再生纤维素纤维一般包括粘纤、莱赛尔纤维、莫代尔纤维、竹纤维、铜氨纤维等。正规的厂家在标签上也会标注以上术语，如果购买再生纤维素纤维的服装，以非术语的方式标称材质的衣服，建议消费者谨慎购买。

5、深颜色的再生纤维素类服装容易掉色，洗涤时将深浅衣服分开洗涤。另外，再生纤维素纤维类服装产品尽量使用中性洗涤剂，便于服装保持柔软的手感及良好的耐用性能。

6、建议购买再生纤维素纤维类服装时应注意索要购物凭证，以便出现质量问题后能够有效维护自身的合法权益。

# 全国营商环境试评价成绩单出炉 北京排名第一

近日，在京举行的全国营商环境评价现场会暨优化营商环境工作推进会上，国家发展改革委副主任林念修发布了全国营商环境试评价结果，北京市在试评价城市中排名第一！

会上发布的北京优化营商环境成绩单，是这样写的：“北京市精准制定“9+N”系列政策措施，聚力营商环境示范工程建设，开办企业、办理建筑许可等方面的改革取得突破性进展。在第一批试评价城市中名列第一，其中衡量企业全生命周期维度、反映城市投资吸引力维度均排名第一，体现城市高质量发展水平居前列。”

## 背景 为何要做营商环境评价？

水深则鱼悦，城强则贾兴。

“企业开办时间再减一半，项目审批时间再砍一半，政务服务一网通办，企业和群众办事力争只进一扇门、最多跑一次，凡是没有法律法规依据的证明一律取消。”2018年我国政府工作报告明确提出，优化营商环境要破障碍、去烦苛、筑坦途，为市场主体添活力，为人民群众增便利。

而开展营商环境评价，无疑是对这项工作最好的考核方式，有助于衡量“放管服”改革、优化营商环境成效，检验各地营商环境是否有所优化、群众办事是否更加便利。

为此，2018年以来，国务院对优化营商环境评价工作作出了具体部署，也给出了时间表：

1月3日，国务院常务会议部署，借鉴国际经验，抓紧建立营商环境评价机制，逐步在全国推行；

6月28日，李克强总理要求，加快构建具有中国特色的营商环境评价体系，包括引入第三方评估，2018年年底开展这项试点；

7月18日，国务院常务会议部署，在全国逐步推开营商环境评价，强化地方政府责任，加大正向激励；

8月27日-8月28日，全国营商环境评价现场会暨优化营商环境工作推进会召开。

按照部署，2018年上半年，国家发展改革委会同有关部门和地区，借鉴国际经验，从衡量企业全生命周期、反映城市投资吸引力、体现城市高质量发展水平三个维度，初步构建了中国特色、国际可比的指标体系，并在22个城市进行了试评价。

## 解读 22个城市，北京为啥拿第一？

试评价的22个城市里，既有上海、深圳等老牌经济强市，也有不少近年来发展极快的“黑马”。在此背景下，北京优化营商环境为何能蹄疾步稳、一马当先？

这还得从12个字说起：

### 精准改革：

率先推进改革，2017年9月份，北京市在全国率先出台了改革优化营商环境实施方案，推出了26项改革措施和136条政策清单，系统部署改革任务，截至目前已有88条政策措施落地实施。2018年3月18日，以世行营商环境评价为契机，精准制定了“9+N”系列政策措施。

### 精细落实：

成立由市长和副市长牵头的10个督查组，定期专项督查营商环境政策落实情况。委托第三方机构开展暗访和政策效果评估。既面向窗口工作人员定期开展打卡轮训，又面向企业和中介机构开展政策宣传解读，进一步提高政策的知晓度和应用度。

### 精心服务：

围绕优化营商环境，北京市建立了市区两级领导服务企业制度和联系企业“直通车”制度，开展“一对

一”企业服务。通过着力打造“零距离”的服务机制，换来了政企的“心相通”。

有了这12个字的工作指南，在北京市市委市政府的部署下，北京市发展改革委联合相关部门协同发力、高效配合，在优化营商环境方面的成果自然是不断涌现。下面就用一串亮眼的数据为大家解读第一名的成绩单——

### 开办企业：全程电子化方式申请占八成

按照“能整合的尽量整合，不能整合的全面提速”的原则，设立企业开办大厅，实现“一窗受理、后台流转，一次申报、全程办结”。建立全程电子化平台，推出手机APP移动客户端，大力推进“网上办”“掌上办”，目前北京企业开办通过全程电子化方式申请的已占八成，实现从“面对面”到“键对键”。

### 办理施工：社会投资建设项目办理时限大幅压缩

通过建立“多规合一”协同平台、实施分类施策管理、构建“多图联审”和“多验合一”工作机制等举措，社会投资建设项目办理时限大幅缩短。

截至当前，全市共有172个建设项目直接申请并获得了建设工程规划许可证，平均用时3.8个工作日、4.5个自然天；累计402个项目获得建筑工程施工许可证，83个项目获得施工图联合审查合格证书，11个项目完成竣工联合验收。

### 公用设施接入：开展小微企业获得电力“三零”专项服务

按照注重审批向注重监管、串联向并联转变的思路，水、电、气、热、通信等市政公用服务企业入驻政务服务大厅，推行“一站式”服务。

市电力公司开展小微企业“三零”专项服务行动，办电环节由原来的6个减少到2个，低压电力接入办理时间大幅压缩，将低压供电容量由100千瓦提升到160千瓦，供电企业全额承担表箱及以上设备设施投资，按照2017年相关数据测算，可为客户节省外电源投资约12亿



元。

### 财产登记：房屋过户实现“最多跑一次”

开展“一窗受理”改革，推广“互联网+不动产登记”，购房资格审核时限和不动产登记事项办理时限大幅缩减。税务、住建、规划国土三家单位联合在不动产登记大厅内设立“一窗办理”综合服务窗口，房屋过户实现“最多跑一次”。

截至目前，全市办结的不动产业务中近八成实现“一次上门，当场领证”。预约系统全面上线后，已提供预约服务近6万次。

### 跨境贸易：进(出)口许可证审批时限大幅压缩

建立京津两市联动工作机制，京津商务部门签发的自动进(出)口许可证审批时限大幅压缩，发布天津口岸“一站式阳光价格”清单，实现收费规范透明。

截至目前，共为600余家企业办理了4700多份进(出)口许可证。天津海关进、出口通关时间分别压缩了50%和68%。

### 纳税：制定办税事项“最多跑一次”清单

为各类市场主体减负，推出“清单式”“票e送”“全市通办”等服务，制定办税事项“最多跑一次”清单、涉税事项“全程网上办”清单，让纳税人少跑路好办事。

目前，“票e送”服务范围已覆盖全体纳税人，每天申领量超过4000户次。税务部门728项涉税事项已实现全市通办。2017年为企业和社会减负约400亿元。

# 多次征求意见，历经四次审议 《电子商务法》明年1月1日起施行

十三届全国人大常委会第五次会议8月31日表决通过电子商务法，共七章89条，对电子商务经营者、电子商务合同的订立与履行、电子商务争议解决、电子商务促进、法律责任等进行详细规定，将自2019年1月1日起施行。多次公开征求意见，历经四次审议，电子商务法终于问世。

电子商务法的出台，对规范电商领域各主体行为，维护电商行业市场秩序，引导电商行业持续健康发展都有

重要意义。消费者合法权益得到了哪些更好保护？电子商务行业发展又得到了怎样的规范和支持？

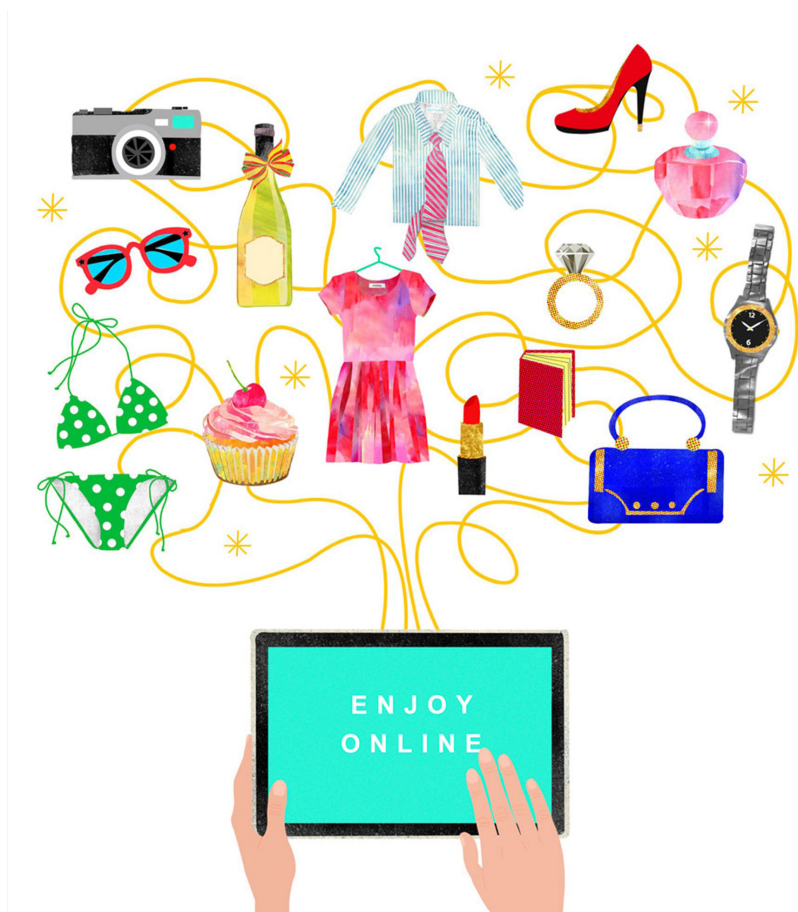
## 电商平台未尽到审核义务，最高可罚二百万

买到假货、信息遭泄露，这是很多消费者网购时的一些糟心经历。

为保护消费者权益，回应社会热点，电子商务法规定，对关系消费者生命健康的商品或者服务，电商平台经营者对平台内经营者的资质资格未尽到审核义务，或者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，依法承担相应的责任。电商平台经营者对平台内经营者侵害消费者合法权益行为未采取必要措施的，情节严重的，责令停业整顿，并处五十万元以上二百万元以下的罚款。

在保护消费者网络交易安全上，电子商务法同样有了明确规定。比如，在完善对商品与服务交付方面，规定“快递物流服务提供者在交付商品时，应当提示收货人当面查验；交由他人代收的，应当经收货人同意”。

为保护个人信息安全，电子商务法明确规定，电子商务经营者违反法律、行政法规规定的个人信息保护的规定，或者不履行法律、行政法规规定的网络安全保障义务的，依照《中华人民共和国网络安全法》等法律、行政法规的规定处罚。



## “相应责任”体现灵活性， 平台担责要看具体案情

消费者权益若被侵犯，电商平台该承担何种责任？在电子商务法草案审议过程中，连带责任、补充责任、相应责任，都曾成为讨论热点，并引发社会关注。这几种责任有何区别？

中国人民大学法学院教授刘俊海认为，连带责任和补充责任在责任认定和赔偿时有不同。连带责任对平台的要求更高，可以作为消费者赔偿的第一顺位；补充责任先找经营者，不足的或没有能力的，再找平台。连带责任是延续食品安全法第一百三十一条的规定，食品更关乎消费者人身健康，要求平台承担较高的赔偿义务。补充责任是延续侵权责任法第三十七条对宾馆、商场、银行、车站、娱乐场所等公共场所管理人的安全保障义务的思路，规范的是更广泛的线下场所。

在审议过程中，草案三审稿曾有关于电子商务平台经营者与平台内经营者承担连带责任的规定，后来曾被调整为“补充责任”。有业内人士指出，因为电子商务的定义比较宽广，既包括传统的电商平台，也包括了大量的O2O平台、新零售企业等等，如果统一按照食品安全法的连带责任思路，对O2O等平台赔偿要求的确过高。相对比连带责任，补充责任无疑是更优方案。

然而，“补充责任”的表述出现后，曾在社会上引起不小的争议，不少专家学者指出，从“连带”到“补充”这两个字的修改，深刻改变平台的利益格局，在很大程度上减轻电商平台的责任。中国连锁经营协会理事会主席王填认为，线下实体商家如果销售假冒伪劣商品，要承担“连带责任”，因而对于电商平台，也应一视同仁。全国人大常委会委员徐显明表示，减轻了平台经营者的责任就等于加重了消费者自我保护的责任。

几经修改后，电子商务法对这一条款最终敲定为“承担相应的责任”。中国消费者协会法律与理论研究部主任陈剑认为，相应的责任可包括多种责任，如补充责任、按份责任、连带责任等。现在法律做此表述，等于说平台承担何种责任要具体视情而定。北京大学法学院副院长薛军表示，最终的平台担责表述有利于搁置争议，体现了立法针对性、灵活性以及前瞻性的统一。在将来消费纠纷处理当中，如果特别法有所规定就从其规定；若没有，则司法部门要根据平台的过错、责任性质和比例等具体情况来开展对应的认定与追责。

## 微商纳入电商经营者范畴， 消费者维权有法可依

近年来，微商发展很快，但也是消费者权益受损的重灾区。中国消费者协会去年发布的《2017年上半年全国消协组织受理投诉情况分析》显示，“网络消费投诉多发，微商交易维权困难”占第一位。

微商交易中维权难的原因在于：“微商”属于无实体店、无营业执照、无信用担保、无第三方交易平台的小店，进入门槛低，缺乏完善的交易系统，出现纠纷，卖家直接删除好友或更换账号逃避法律责任，消费者找不到商家。

电子商务法第九条规定，本法所称电子商务经营者，是指通过互联网等信息网络从事销售商品或者提供服务的经营活动的自然人、法人和非法人组织，包括电子商务平台经营者、平台内经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者。据业内人士介绍，其中，前两类是大家所熟知的，也是最典型的电商经营者的表现形式。第三类是二审后新增的一类经营者。

“微商作为电子商务经营者在法律上被明确，相应地就要承担起对应的义务与责任，这将为消费者维权提供有力的法律依据。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说，虽然“微商”并非法律专业术语，但在实践中确实大量存在，是移动互联网时代电子商务的新型表现形式之一，其经营者理应属于电商经营者范畴，微商与买家直接沟通时使用的微信则属于其他网络服务。

日常消费生活中，不少消费者曾抱怨，在“双11”等电商集中促销活动期间，不少大的电商平台基于商业竞争目的，采取不当手段，对其平台上的商家提出“二选一”要求。对此，不少商家也苦不堪言，左右为难。这种行为严重影响商家的自主经营权，同时损害了消费者的自主选择权，破坏正常的市场秩序，社会也多有诟病。

电子商务法第三十五条规定，电子商务平台经营者不得利用服务协议、交易规则以及技术等手段，对平台内经营者在平台内的交易、交易价格以及与其他经营者的交易等进行不合理限制或者附加不合理条件，或者向平台内经营者收取不合理费用。北京工商大学法学院教授吕来明认为，禁止电商平台实施“二选一”行为，特别是针对具有控制优势及市场支配地位的大型平台二选一行为的制约，无疑具有积极意义。同时，这对消费者扩大消费自主权、享受更多价格优惠，是有益之举。（据人民日报）



最高法详解如何网上审案，视频开庭定纷争，主审11类案件

## 北京互联网法院挂牌成立

为规范互联网法院诉讼活动，保护当事人及其他诉讼参与人合法权益，最高法印发《关于互联网法院审理案件若干问题的规定》并作了详细解读。该规定自9月7日起施行。

继2017年8月在浙江省杭州市设立全球首家互联网法院后，我国在北京市、广东省广州市增设两家互联网法院，并于9月挂牌收案。

《规定》共23条，规定了互联网法院的管辖范围、上诉机制和诉讼平台建设要求，明确了身份认证、立案、应诉、举证、庭审、送达、签名、归档等在线诉讼规则。

在案件管辖方面，互联网法院集中管辖所在市辖区

内应当由基层人民法院受理的特定类型互联网案件。其中包括11类纠纷，即：通过电子商务平台签订或者履行网络购物合同而产生的纠纷；签订、履行行为均在互联网上完成的网络服务合同纠纷；签订、履行行为均在互联网上完成的金融借款合同纠纷、小额借款合同纠纷；在互联网上首次发表作品的著作权或者邻接权权属纠纷；在互联网上侵害在线发表或者传播作品的著作权或者邻接权而产生的纠纷；互联网域名权属、侵权及合同纠纷；在互联网上侵害他人人身权、财产权等民事权益而产生的纠纷；通过电子商务平台购买的产品，因存在产品缺陷，侵害他人人身、财产权益而产生的产品责任纠纷；检察机关提起的

互联网公益诉讼案件；因行政机关作出互联网信息服务管理、互联网商品交易及有关服务管理等行政行为而产生的行政纠纷；上级人民法院指定管辖的其他互联网民事、行政案件。

上述案件互联网特性突出，证据主要产生和储存于互联网，在线审理既方便诉讼，又有助于通过审判创制依法治网规则。

《规定》确立了在线审理机制，要求互联网法院审理案件应当以全程在线为基本原则，即案件的受理、送达、调解、证据交换、庭前准备、庭审、宣判等诉讼环节一般应当在互联网上完成。这一规定有助于推动审判方式、诉讼规则与互联网技术深度融合，最大限度为当事人提供诉讼便利、提升司法效率，适应互联网时代人民群众对司法的新需求新期待。不过根据当事人申请或者案件审理需要，互联网法院可以决定在线下完成部分诉讼环节。

另外，《规定》明确互联网法院建设诉讼平台，作为法院办理案件和当事人及其他诉讼参与人实施诉讼行为专用平台。依托该平台，互联网法院开放数据接口，有序接入相关电子商务平台经营者、网络服务提供商、相关国家机关的涉案数据，在充分保障系统安全、技术中立的基础上，实现身份在线核实、证据在线提取、信息在线流转，推动形成网络化、立体化、智能化的互联网审判模式。

## 亮点解读

### 多种在线方式认证身份信息

在身份认证规则中，互联网法院必须通过身份认证环节确保“人、案、账户”匹配一致。《规定》明确可以通过证件证照比对、生物特征识别或者国家统一身份认证平台认证等在线方式认证。

而在征求意见过程中，有学者提出，可以通过手机号码、淘宝账号、微博实名等网络实名认证方式进行身份认证。考虑到目前网络实名认证的主体、方式和标准并不统一，无法确保行为人主体身份的真实性和唯一性，《规定》未使用“网络实名认证”表述，但并不排斥实践中适用能够科学确认身份真实性的网络实名认证方式。

实物证据通过扫描、翻拍等方式电子化

《规定》明确了线上、线下两种证据类型的具体举证方式。对于线下证据，当事人可以通过扫描、翻拍、转录等方式转化为电子数据后上传至诉讼平台。对于线上证据，具体可分两种情况：一是当事人自己占有的在线电子证据，可以通过提供链接、上传资料等方式导入诉讼平台。二是互联网法院可以从电子商务平台经营者、网络服务提供商、电子取证存证平台获取相关案件的结构化信息，并导入诉讼平台，例如，电子商务平台存储的网络购物纠纷中买卖双方主体身份、购买时间、购买物品等信息。对于这类信息，互联网法院可以直接向双方当事人提供，供其选择证明自己的主张。

### 鼓励通过电子签名等手段留存证据

目前，对电子数据真实性的审查判断主要依靠公证程序，程序复杂繁琐。互联网法院案件在线审理和大量证据在线的特征，客观上要求打破通过公证程序认定真实性的单一途径。

基于以上考虑，《规定》明确了电子证据真实性的认定规则。一是在认定对象上，涵盖对电子证据生成、收集、存储、传输各环节真实性的认定。二是在审查内容上，强调对电子数据生成平台、存储介质、保管方式、提取主体、传输过程、验证形式等方面进行审查。三是在认定方式上，鼓励和引导当事人通过电子签名、可信时间戳、哈希值校验、区块链等技术手段，以及通过取证存证平台等对证据进行固定、留存、收集和提取，弥补仅依靠公证程序认定电子证据的不足，提升电子数据的证据效力。

### 在线庭审采取视频方式进行

在线庭审是影响当事人诉讼权利义务的核心环节。《规定》明确，互联网法院适用在线庭审不局限于简易程序案件，也包括普通程序案件。并且，在线审理也要符合庭审亲历性和直接言辞原则，应当采取视频方式进行，不能单纯靠图文或语音交流。同时，在线庭审程序可相应简化。另外，关于在线庭审纪律，《规定》明确，当事人不按时参加在线庭审的，视为“拒不到庭”，庭审中擅自退出的，视为“中途退庭”。（据北京日报）

# 北京旅游行业信用监管平台上线

您出游时选择的旅行社、酒店和导游到底靠谱吗？本市新上线的信用平台可帮助游客提前“做功课”。北京旅游行业信用监管平台近日正式上线，旅游行业企业和导游员公共信用信息“信用档案”，已通过“信用旅游”官方网站、官方微信以及政务移动端等多种方式向社会提供公共信用信息查询服务，游客旅游不文明行为也在平台上予以公示。

北京旅游行业信用监管平台于2017年3月30日开始建设，通过对旅游信用信息的归集和处理，运用旅游大数据分析手段和先进的信用管理技术，基本实现了信用信息的“归集、查询、公示、监管、预警”五大功能。截至目前，平台已对接各项信用数据1.7亿余条，覆盖全北京

41816名导游、2669家旅行社、285家A级景区、547家星级酒店等。

登录“信用旅游”官方网站，“信用档案”一栏包括了导游、旅行社、景区、住宿业四类信用档案，游客可随时查看详尽的信用信息。点击1名导游的信用档案，里面显示了导游证号、资格证号、头像等个人从业基本信息以及警示信息和违法信息，包含了从业不文明记录信息、被列入失信被执行人情况等。“公示”一栏内，行政许可、行政处罚、双随机抽查结果的信息一目了然，“旅游不文明”一项赫然在列，这份“黑名单”公示了3名游客和2名导游的不文明行为。（据首都之窗）

## 《北京市金融突发事件应急预案》发布

本市近日编制了《北京市金融突发事件应急预案》，并已经以市应急委名义正式印发实施。

北京是国家金融管理部门、金融企业总部、大型国际金融组织和重要金融基础设施所在地，做好金融突发事件应急处置工作对于维护首都金融安全稳定意义重大。金融领域风险点多面广，隐蔽性、复杂性、突发性、传染性、危害性强，发生重大金融突发事件如应对处置不当，将对首都经济金融安全和社会和谐稳定造成巨大影响，甚至迅速波及全国其他地区、相关行业领域，触发系统性金融风险。

据介绍，《预案》共8章，包括了总则、组织指挥体系与职责、监测与预警、金融突发事件的等级、金融突发事件应急处置程序、后期处置、应急保障、附则及附件。《预案》明确处置金融突发事件的职责和分工，建立金融突发事件应急工作体系，健全快速反应机制，还明确了由市金融服务工作领导小组统一领导全市金融突发事件应急处置工作，确定了其具体职责。

《预案》突出金融风险监测防范，把主动防范化解



系统性金融风险摆在突出重要位置，强化了金融风险监测、风险评估、风险防范、预警响应的内容。值得一提的是，《预案》还重点考虑金融突发事件行业属性，坚持“管行业必须管风险”，与中央金融监管部门在京派驻机构协同合作，加强本市相关部门监管协作，构建分级负责、分类处置、综合协调的金融突发事件应对体系，完善应急响应处置措施。

（市应急办）

## 北京将出台校外培训机构管理办法

北京将建立完善的校内教学、课堂、评价体系，将体育、美育等课后活动计入学时。同时，北京市也将尽快制定并出台关于规范校外培训机构的设计标准和管理办法，以指导校外培训机构和市场能向着符合孩子成长规律的方向，健康有序地发展。

近日，市教委召开座谈会，为专项整治校外辅导工作，减轻中小学生课内外过重负担征求意见。市教委副巡视员冯洪荣表示，规范校外培训机构，要“内外”结合，



同步进行，各公立学校首先要规范教师课堂教学行为，按照课标及教学大纲开展作业、考试、学生评价等学习活动。

同时，入学及分班考试被列为明令严禁。教育部门表示，尤其是幼升小学生，学校及教师要尊重学生身心发展规律，对于小升初、初升高学生，教师要帮助学生顺利完成各学段知识衔接，科学有效地引导学生学习。各学校还要做好“课后3点半”工作，鼓励学科教师及校外资源多方参与，开放校内资源，为学生及家长提供更多自主选择。

下一步，本市将制定并尽快出台关于规范校外培训机构的设计标准和管理办法，以指导校外培训机构和市场能向着符合孩子成长规律的方向，健康有序地发展。同时，本市将建立完善的校内教学、课堂、评价体系，将体育、美育等课后活动计入学时，纳入体系，“标本兼治”，建立科学教育教学体系。(北京日报)

## 北京11个便民商业项目获政府补助

便民商业服务与老百姓生活息息相关，也是政府投资补助的重点。近日，市发展改革委公示2018年市政府固定资产投资补助商业便民服务设施项目，其中11个项目符合支持条件，拟安排市政府固定资产投资补助，加快补齐便民商业服务设施短板。

2018年3月，市发展改革委、市商务委发出申报本年度商业便民服务设施项目投资补助的通知，通过发挥政府投资引导发展作用，促进本市生活性服务业规范化、连锁化、品牌化发展。投资补助重点支持提供蔬菜零售、早餐、便利店(社区超市)、洗染、理发、家政服务、末端配送(快递)等基本便民商业服务及其配套服务(主食厨房、配送中心等)项目建设，以及提供以上便民商业服务的社区

商业e中心、综合体等项目建设。按要求，单个项目投资补助不超过项目核定总投资的30%。

根据此次公示，通过在全市范围内进行商业便民服务设施项目征集，物美商业集团股份有限公司等6家企业申报的11个项目，经过初步筛选、专家评审、符合支持条件，拟安排市政府固定资产投资补助。比如，社区便民商业综合体项目如银岛超市、冠京隆综合商品市场、家家福购物中心(梅市口店)、华冠长阳加州水郡社区一站式商业服务中心、华冠拱辰社区一站式商业服务中心等5个项目，以及物美双井店、石榴庄店、广安门店、京周路店、华天店等5个商业便民服务设施综合体项目，此外还有拾景名苑果蔬店建设项目。(北京日报)

## 对破坏景区行为要严厉说“不”



扶青

近日，李某等4人踩踏甘肃省张掖市七彩丹霞景区彩色山体，并在社交媒体上发布相关视频，引发社会关注，甘肃省张掖市检察机关介入该事件。由此引申开去，一个具有共性的问题是，随着我国旅游业快速发展，一些游客的不文明现象大量存在。也有不少行为像上述案例一般，已经构成了对自然、人文景观不可逆的破坏。

在国内，类似七彩丹霞遭遇破坏的景区着实不少。2017年端午节期间，一名游客因怀疑贵州龙洞景区景物是人工做成，竟然用脚踢将一根生长了上亿年的小钟乳石踢断；曾经有剧组在四川九寨沟拍戏，肆意践踏神仙池钙化堤，留下几十个可能多年也不能修复的印记。不同于乱丢垃圾、践踏草坪等，如此做法对景区造成了不可逆损毁，不能仅仅用“不文明”来形容的，甚至已经是违法犯罪行为。按照《风景名胜区条例》第44条明文规定：“刻划、涂污或者以其他方式故意损坏国家保护的文物、名胜古迹的，按照治安管理处罚法的有关规定予以处罚。”《刑法》更是白纸黑字规定，“明知是国家保护的名胜古迹而予以损毁的”，已经构成了“故意损毁名胜古迹罪”。可见在理论上，对其进行惩戒不仅有必要，而且有法可依。

然而单单看结果的话，以往对类似行为的处理，多有“雷声大、雨点小”的感觉。还是以上述例子为证，贵州男子踢掉钟乳石，最终仅被处以500元罚款，行政拘留10日；破坏九寨沟的某剧组，甚至都没意识到自己的错误，连书面道歉和保证都没有。由于处罚不够到位，法律没有释放出应有的公信力、震慑力，反而在一定程度上产生了负面效应，如今很多人没有景区保护意识，到哪里都被强调“捡起你的素质”，实际上也是“有法不彰”的结果。相比国外，对景区保护简直到了“严苛”地步，以乱扔垃圾而言，新加坡会处以劳役，德国人明码标价，在美国甚至要服刑。曾有则新闻说，国内某游客在澳大利亚皇家植物园因不文明行为被警方拘捕，似乎也能说明实际执法效果的异同。

法律已经“长牙齿”，为何不能“动真格”呢？跟执法权有关。事实上，大多数景区安保人员属于雇佣者，不是警察，也没有执法权力。在很多案例中，景区面积过大、安保人员顾此失彼是一方面，即使能抓住一些破坏公共设施的现行，也得报案，交由派出所处理。在这方面，一个较好的试验是旅游警察，我们可以把它理解为专门处理旅游案件的专案组，它具有综合执法权。这是因为旅游涉及多行业、多领域、多群体，旅游纠纷涉及的民事行为，大多超出各传统部门的职责权限，沟通和办事效率比较低。有了旅游警察，不仅可以专门处理游客投诉，而且能直接回应游客不文明行为。

文明出行之美，美在细节。多个调查表明，“整洁、礼貌、安静、少怨言”的日本游客是世界上最受欢迎的游客，而几十年前他们也曾饱受诟病。从不受欢迎到最受欢迎，原因何在？关键就在于通过制度安排形成硬性约束。根据国家旅游局发布的《2017年全域旅游发展报告》，我国国内游达44.4亿人次，人均出游率达3次，旅游已经成为一种大众化的生活方式。只有不断深化教育，形成全社会共同监督的大众意识，同时筑紧法律堤坝，对故意破坏景区行为严厉说“不”，才能让出行更美丽。（南方日报）



张淳艺

## 谨防免费旅游成为传销新道具

“138元购一张‘印象中国一卡通’，可以免费游国内3800余个景点。”8月下旬，澎湃质量报告投诉平台接到投诉称，“印象中国一卡通”借免费旅游之名，以购卡成为代理发展下线，进行网络传销。北京大学中国直销行业发展研究中心研究员杨谦表示，“印象中国”这家公司的发展模式是一个典型的打着创新名义的“庞氏骗局”（9月10日澎湃新闻）。

花100多块钱买一张“印象中国”旅游卡，不仅可以免费游玩全国数千个景点，还可成为代理无限发展下线，赚取返利和分红，这样的好事让许多人怦然心动。特别是消费者在购卡后尝试预约景点，发现确实可以免费旅游，更让人对此深信不疑，愈发憧憬“月赚百万”的致富梦。

然而，天上不会掉馅饼。每人只需要投入138元，就能月赚百万元，试问赚的钱是大风刮来的吗？按照“印象旅游”设计的规则，每售卖一张卡，直销返利和代理分红99元，公司可以剩下39元。就是这区区39元，还要用来支付3800余个景点的门票费用。这样的经营模式，近乎天方夜谭。资本都是无利不起早，难道“印象中国”辛辛苦苦设立代理发展下线，为的就是让会员个个成为百万富翁，然后自己赔个底儿掉？

诚然，“印象旅游”卡目前的确可以预约景点进行游玩，但免费旅游的幌子背后，实际上是公司拆东墙补西墙，用新会员的购卡钱为老会员买门票，以此吸引更多的会员加入。公司之所以要求提前两天预约，就是为了打时间差而实施的缓兵之计。这是典型的庞氏骗局，一旦人员链、资金链断裂就会导致崩盘，投资者也将血本无归。

根据《禁止传销条例》总结出来的传销三个特征：“入门费、拉人头、多层次的计酬”，“印象中国”旅游一卡通这个模式完全符合《禁止传销条例》对传销的界定。和传统传销手段相比，此种模式的“高明之处”就在于以小额旅游卡作为介质，使得每个人付出金钱数额不大，从而产生“温水煮青蛙”效应。“138元能干什么？旅游两次就回本，赔也赔不了多少”，正是基于这种心态，让不少人不仅欣然购卡，还积极动员身边的家人、朋友加入会员。然而，只要是泡沫，迟早会有破灭的一天。庞氏骗局故事讲的再好听，却是注定不可能长期支撑下去的。等走到穷途末路，这场击鼓传花游戏的最后接棒者，必将付出惨重的代价。

日前，中国旅游协会发声明称，中国旅游协会与“印象中国一卡通”无任何关系，携程、同程旅游等旅游平台和多家景点也纷纷撇清与“印象中国”的关系。面对这一情况，“印象中国”App接连发出通知，要求会员不要打电话去景区以及携程、途牛等平台去核实，也不要打电话给国家旅游管理部门投诉，这恰恰暴露出传销策划者的做贼心虚，欲盖弥彰。“印象旅游”庞氏骗局不能止于旅游平台和景点的澄清与提醒，监管部门必须主动亮剑。市场监督管理部门、公安机关应当对借免费旅游之名进行传销的行为依法及时查处，避免更多人蒙受损失。同时，公众也要保持清醒头脑，在诱惑面前多一些冷静思考，谨记“天上掉馅饼之时，就是地上有陷阱之日”。

（法制日报）

## 百度搜索事件，光道歉是不够的



张灿灿

浙江的周小姐想去上海复旦大学附属耳鼻喉科医院看鼻炎，通过百度搜索被引入民营的上海复大医院。在这里，周小姐花了近万元做手术，病情并未好转，最终她找到复旦大学附属耳鼻喉科医院就诊，才知仅配个药就行。9月9日，百度官微针对此事发布声明，称两院名称存在语义相似性，误导了网民的选择，对这次事件深表歉意。

搜索“李逵”偏得“李鬼”，患者又被套路。本是一味药的事儿，花了近万元不说还遭受手术之苦，着实烦心。医院若存在过度医疗，自然要承担法律责任。但需解释的是：为什么患者输入具体明确的就医医院，搜索仍首先指向错误结果？

百度声明称因两院名称、简称有相似性，但患者搜索时，关键词先使用医院全称，后又用公立医院具体到路段和编号的地址，结果该民营医院都位居前列显示，可见“简称混淆论”并不能令人信服，本质上仍是广告形式，存在误导性。

依据广告法、《互联网广告管理暂行办法》规定，广告以虚假或者引人误解的内容欺骗、误导消费者的，构成虚假广告。医疗、药品等法律、行政法规规定须经广告审查机关进行审查的特殊商品或者服务的广告，未经审查，不得发布。互联网广告应当具有可识别性，显著标明“广告”，使消费者能够辨明其为广告。付费搜索广告理应与自然搜索结果明显区分。

百度账号公开资料显示，复大医院共注册91个不同的网站主域，用于对应不同关键字搜索。这种捆绑知名医院关键词发布的付费搜索广告，位置明显比自然搜索结果显著，容易引人误解。该医院已经涉嫌虚假广告和不正当竞争，但它有上百个关键词可以引流，百度对广告的审查和把控是否尽责，如此捆绑式广告手法是否符合法律规定？

倘若搜索“去哪儿看病好”之类指向不明确的问题，推送广告尚可理解，为什么精确搜索具体医院仍然难逃广告困扰？百度投放广告的范围是否过于宽泛，其广告始终置顶、高于正常搜索结果的广告方式是否合法？

尽管广告法规定广告必须“显著标明”，但互联网技术日新月异，广告手法也屡出新意。如今在微博和各大新闻客户端主页面，医疗广告非常频繁，在繁杂的界面上可识别性不强，消费者防不胜防。现在，广告在很多互联网公司营收中占比不小，广告数量越来越多，利益相关令互联网公司自身的审查容易放水。而监管部门对互联网广告的事前审批若不能做到细致到位，出事后经举报投诉才介入，恐怕难以及时发现互联网平台诸多自审不严的问题。

因此，在广告审查流程及责任权限分配问题上，监管部门需要进一步厘清，及时跟进新技术条件下的新形式广告，扩大审查监管范围。另外，在医疗、教育等特定领域是否可以压缩广告空间，提供更符合民生需求的方案？监管部门也应考虑在内。

（检察日报）



史奉楚

## 推荐理财产品岂能暗度陈仓

黑龙江哈尔滨市民朱晓明和家人到银行购买理财产品,总共投资840万元,最后却成了保险。朱晓明到百年人寿保险股份有限公司黑龙江分公司,工作人员介绍,朱晓明买的5年缴费期的产品确实是终身的,不能在交满5年保费之后退还本金。如果想要拿到全部的本金,只有一个前提条件,那就是她去世,否则只能取出一部分。如果现在终止合同,本金会亏损很多(9月3日央广经济之声)。

理财产品和保险产品完全是两个概念,即便是兼具理财功能的保险产品,也与纯粹的理财产品有所区别。尤其是,两种产品对消费者带来的影响非常之大。因而,涉事经营者理当给消费者一个说法,监管部门也应及时介入,查处此类混淆视听,侵害消费者权益的欺诈行为。

随着金融业高度发展以及人们理财、投保观念的提升,很多银行销售起自有理财产品或代销理财产品或者保险产品。但如前所述,存款、理财、保险这三类产品有本质区别,并直接影响到消费者的权利义务和风险承受能力。如存款收益很低,但基本上没有风险,理财产品收益较高,但存在较大亏损风险,保险则以发生相应的保险事故为兑付条件。

那么,对于这些有较大区别的金融产品,商家向消费者推荐时就应尽到充分的告知、说明义务,以免消费者陷入误区。但现实中,存款变理财,存款变保险,理财变保险的事件多有发生,这凸显出绝大多数销售人员并未尽到告知义务,相反为了业绩需要,往往采取忽悠乃至欺诈方式诱导消费者。从报道中可知,一些保险销售人员着装与银行柜员相似,甚至有些柜员就兼职保险销售人员。在天花乱坠的忽悠下,极易让防范能力差,理财观念匮乏的消费者购买保险产品。

理财变保险得有明确说法。当然,这并不是说保险产品一定比理财产品差,而是说商家推荐产品时,必须尊重消费者的知情权和选择权,不能以假乱真,指鹿为马,更不能暗度陈仓。否则,权益受到侵害的消费者,既有权以受到欺诈为由向商家索赔,又可以重大误解为由解除合同,并要求商家赔偿损失。特别是,一旦查实销售人员在推荐产品过程中有隐瞒真相、混淆是非、误导消费者签订保险合同的行为,商家还有可能承担赔偿责任。

具体到此事件,朱晓明称自己当时想要买理财产品,银行工作人员推荐了保险产品,说是五年期满,期满后本金和利息都能取回。这与消费者的描述有较大差异,那么,涉事商家就应拿出相应的证据来证实其在销售保险时尽到了明确告知义务。特别是对于关系到保险期限、缴费期限、免责事由等影响到消费者主要权利的格式条款,必须明确告知消费者,否则就可能承担不利后果。

值得注意的是,根据2017年颁布的《保险销售行为可回溯管理暂行办法》和《银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定》,经营者销售保险和理财产品时应录音录像。虽然此事件中的消费者是2016年购买的保险产品,但当时多数银行、保险机构已实现了录音录像。涉事银行或监管部门介入后,完全应该调取视频资料及其他证据,查清是否存在欺诈消费者行为,进而有效维护消费者权益,避免商家利用信息不对称不断给消费者挖坑,耍理财变保险的花招。(法制日报)

# 金九银十

## 躲避N个老房翻新陷阱

金九银十，像是家居行业里的“黄金定律”。家具卖场里五花八门的促销活动，家装市场里铺天盖地的抢眼卖点，像是一张张网捕捉着消费者的心。

“先装修后付款”“只要×××元家装家具家电全包”“边装修边返现”“预订主材可享八八折优惠”……最近，类似的广告语又在家装市场中掀起了一番装修热潮。看起来超高的性价比、省事的全屋装、贴心的套餐包，究竟是说到做到的真靠谱，还是虚晃一枪的假招式？伴随家装市场又一旺季的到来，消费者的家里各类问题频频发生。本周，《北京青年报·广厦时代》走进看似盆丰钵满的家装市场，发现背后的陷阱。”

### 【发现】

#### 家装旺季 老房翻新迎来病症高发期

“过了三伏天，天气凉快了很多，也没有那么潮湿了，就想着赶在这个时候把家里重新翻修一下。”家住石景山的王女士告诉《广厦时代》，“结果装修还没正式开工，就已经遇到了‘增项’的问题。”

原来，王女士家选择了一家互联网装修公司进行老房翻新，签订合同的时候还特别留意了各种可能发生的增项环节，交完钱后很快发现还是被“套路”了。“当时特别跟对方强调拆除费什么的要一起报清楚，不是怕花多少钱，就是担心后面不断有零七八碎的增项。”王女士说，“结果刚拆除完就告诉我，垃圾清运也要单收费，从家里运走一车垃圾600块钱，前前后后得有三四车。”和王女士有过类似经历的消费着不在少数。正在装修的付先生表示，套餐里算进了地砖墙砖，却漏掉了踢脚线和过门石，后期再加钱；套餐里包含的电源位置根本不能满足实际生活需求，后期改造再加钱……

另一方面，也有消费者表示，由于赶上了家装

旺季，装修公司因为“太忙”而导致的施工时间不确定、工期一再延迟等问题也时有发生。“本想着在来暖气之前顺利完工，结果在入冬前能开工就不错了。”

与此同时，还有不少消费者面临着施工粗糙、选材低劣、工期延迟等问题，在低价套餐、全屋整装、惊人优惠的背后，各种家装陷阱逐渐显露原形。

### 【背后】

#### 低报价多增项 套餐“套路”消费者

《广厦时代》在走访市场中发现，互联网家装带来的“套餐”模式，在最近几年时间里被各类装修公司玩儿出了新花样儿。主材的可选范围更加丰富、套餐的定价方式更加多元，而随之而来的“意外”也越来越多。

看起来简单好算的按平方米数计价方式，落实到细节上却埋着层层漏洞。套餐内的橱柜延米数大多不能满足实际需要，瓷砖项目里只包括地砖不包含厨卫空间的墙砖，水电改造需要根据实际测量另付费用，每增加一个电源及开关位置就要多加一份费用……看似超划算的套餐里，后期的增项甚至要超出合同约定完成的内容。

为了让家装产品看起来灵活性更高，也有品牌推出了不同种类的套餐：基础施工包、主材包、拎包入住包……自由度提升的同时，套餐本身想传达的“方便”“省事儿”，却变成了“复杂”“多变”。消费者李先生表示：“在一家装修公司选择了基础施工包和主材包的叠加，结果主材包里的产品一会儿这个断货，一会儿那个售罄，不停地调换来调换去，比我自己直接买还乱。”也有消费者表示，看起来是细化了产品种类，可以根据自己的实际需求进行选择，但很多优惠活动还是在诱导消费者“多买多选”。譬如，

一些家装公司只有在主材选购满多少万元以上才能享受折扣优惠。更有一些消费者表示，因为只选择了家装公司的基础施工套餐，商家便会因为利润少有“情绪”，继而影响到施工质量。

另一方面，也有一些新兴的中小型家装公司，告别按平方米计价的套餐模式，直接给出了一套房子的整体装修报价，90平方米内×××元，130平方米内×××元，同样包含大大小小的施工内容，甚至还附赠家具家电，听起来不错，细算起来却仍然像是一笔糊涂账。额外超出的面积部分如何计价？想升级单项的主材产品再加价是否合算？看似便宜的报价背后是否隐藏着其他增项？……事实上，究竟什么样的家装方式更适合自己，还需要消费者多花些工夫和心思。

需要注意的是，在直接影响到人们居住环境及健康的装修服务上，消费者还需以品质为重要的考核指标，环保健康的材料和高质量的施工水平，才是为生活保驾护航的基础，看起来诱人的价格战，通常只是商家们争夺市场的手段。

### 全屋整装变全无 各方扯皮一场空

一边是套餐模式在市场中打得火热，另一边，全屋整装的名头也吸引了越来越多消费者的关注。然而，说好的全屋整装到了家里却成了整装全无，由此产生的陷阱让消费者接连掉坑。

在市场走访中，《广厦时代》发现，一些自称具有全屋定制能力的家装公司，并不具备相应的生产制造能力，通常会选择一些小作坊和供应商为自己提供配套的家具产品，再进行贴签，而这样的产品很难保证品质



及环保要求，一时的省事儿很可能会为日后的生活埋下隐患。也有一些消费者受到过类似的困扰：下单时承诺包含基础施工和配套家具，消费者只需要和设计师一人对接便能拎包入住，在实际施工过程中却隔三岔五出现问题。衣柜迟迟不到货，设计师说不管不负责，家装公司一再推诿，“建议”消费者直接联系家具厂家……原本一对一的整装服务，变成了消费者一对多的扯皮，原本想省省心的业主，成了最劳心费神的“包工头”。

正在装修的黄女士表示，从3月份装修到现在，70平方米的房子还没有完工。“橱柜刚装好，大理石台面却还没到。门装好了，窗套却没完事儿。”据了解，黄女士家选择的正是一家主推全屋整装的家装公司，“基础施工差不多了，设计师和工长基本就不管了，每天都是我自己打电话催这个催那个，一环接一环地拖着，家装公司不管，已经付了款也不想再重新折腾，只有不停地催催催、等等等。”

的确，伴随全屋定制市场的热火朝天，不少家装公司也把自己划入了全屋整装的队伍，大包大揽的心思和什么钱都想赚的目的，让消费者的家成了试验场。好的坏的一股脑儿往家里塞，真的假的不含糊往家里堆，由此引发的服务保障与售后问题就极少有人愿意解决。家具厂家与家装公司之间互相扯皮，设计师与工长之间互相推诿，有人卖没人管的全屋整装，常常成了消费者空欢喜一场。

## 【提示】

### 老房翻新多顽疾 水电改造需专业

除了价格与家装产品上隐藏的重重陷阱，在老房翻新的过程中，更是有不少细节需要消费者多加留神。

常常令人感到头疼的水电改造，在老房翻新过程中尤其需要被注意。“老楼水管多是铁质的，且基本全都走在表面处，在长时间的生锈老化后极有可能出现腐蚀问题，且排水管由于时间过久常会发生堵塞，很可能会反水。”擅长老房装修的今朝装饰工程总监崔涛表示，“施工方应当先切断之前老旧的水路，再进行整体重新铺设，如果另接新管用于排水，旧管务必要处理妥当封严。”

与此同时，卫生间、厨房等重点区域的防水试验必不可少，一旦发现有明显的漏水点，就需要在后期做防水的过程中重点处理。另外，同样需要消费者加以关注的还有电路的改造处理。崔涛表示，对于老房而言，电路很可能没有穿管直接埋线，或是管路非常细，这都需要施工方重新切断电路进行改造。

### 承重墙体不能动 布局翻新得留神

另外，对于很多老房来说，有些局促的户型结

构和不太合理的空间设置，成为改造的一大难点。因而也有不少设计师将能够打破原有格局实现空间的多重功能作为卖点，消费者需要注意的是，在老房翻新的过程中，应当避免拆除改变承重墙。

有业内人士表示，备受力作用的墙体都是结构工程师经过科学严密的计算而确定，墙体有多长、多厚、处于什么位置，都是综合整体建筑而设计建造，完整的构造是房屋能够保证稳定牢固、具有抗震能力的基础。此外，改变室内墙体的原有结构，不仅会降低房屋的稳固性，也会对家庭装修中水路、电路、智能布线等有所影响。

对于如何分辨承重墙与非承重墙，专业人士提供了四个小特点。看图纸：一般来说，房屋户型图纸中黑色粗实线的位置结构为承重墙，不能拆除。听声音：敲击墙体，有清脆大回声的，一般为轻墙体；低沉闷声的，则是承重墙。量厚度：用尺子测量，厚度在150毫米左右的，通常为非承重墙，厚度在240毫米左右的，通常为承重墙。知结构：了解居住房屋的结构，一般来说，砖混结构的房屋所有墙体都是承重墙；框架结构的房屋内部的墙体一般都不是承重墙。（北京青年报）

## 智能网络电视虚拟产品购买需细心

随着智能网络电视的普及，各类视频应用软件也逐渐增多，现在许多视频应用中都增加了相应的增值付费服务功能，消费者在购买时如未仔细查看购买须知，非常容易造成不必要的麻烦。

近日，一位老人就与某互联网电视公司产生了消费纠纷。年初时，老人在自家的智能电视上购买了该公司会员包月产品。由于对该产品并不熟悉，老人误以为所购买的会员产品只在本月产生费用。谁知5月份才发现之前每个月都有一笔自动扣款。由于双方各执一词，无奈之下进行了投诉。经工商部门调解，该公司与消费者达成和解意见，并对其产品展示进行了调整，以更加清晰明显的配色及文字提醒用户所购买产

品的特性、后续可能会产生的费用情况等。

在此，工商部门也提示广大用户在购买网络虚拟商品时需注意：

1.仔细查看购买页面的文字说明及会员须知，可根据自身需求进行选择购买。

2.对于所购买的商品如有不理解或对相关权益含糊不清的情况下，可在购买前直接咨询该商品的客服人员，以便更加清晰的了解自己将要购买的商品特性。

3.如果会员权益受到损害，或产生了消费分歧，可以直接联系商家客服进行协商沟通，以保证自身的权益。（北京市工商局）

## 消费者重视共享汽车押金安全

近来，广东省消委会关注到，共享汽车行业进入了快速发展期，仅广州市就有百台规模以上共享汽车企业16家，投放运营共享汽车达1万余台。而随着共享汽车快速进入消费生活，与共享单车类似的押金安全问题开始困扰消费者，广东各级消委会接到消费者关于共享汽车押金难退、车况问题、保险责任、违章处理等方面的投诉反映增多。为维护广大消费者合法权益，广东省消委会就共享汽车消费问题，特别发出消费警示。

消委会提醒消费者：慎重选用共享汽车，押金安全必须重视。

**一是慎重选择共享汽车消费。**共享汽车与共享单车一样，是借助互联网技术发展起来的新商业模式，因融合互联网服务和租赁业务两种行业特点，其交易双方的权利义务界定相对复杂，而目前尚未有针对性法规进行规制，监管也未能做到持续有效，一旦发生消费纠纷问题，如押金安全、车辆损毁、交通事故、违章处理等，双方责任难以清晰界定，消费者的权益往往不能保障到位。

**二是不能忽略押金安全问题。**当前共享消费模式下押金怎么管理尚未有完善的机制，因此也导致消费者的押金始终存在安全隐患，消费者要尽量不选择押金金额太大的平台；用车完毕后及时申请退还押金；要及时查询押金是否在规定日期内到账；要警惕企业以审核车辆违章等问题为由拖延退还押金；遇到押金超时未退要深入了解原因，及时向有关部门投诉反映，寻求帮助。

**三是安全用车且用安全的共享汽车。**首先，消费者在使用共享汽车时同样要遵守交通法规，使用自己驾驶证作为驾驶凭证，证件切勿外借；其次，共享汽车平台使用的汽车产品质量因品牌而异，消费者要挑选汽车品牌较好的共享汽车平台，以便降低事故风险。再次，要监督共享汽车平台规范管理，完善使用验证功能，严格身份核验管理，加强消费者人身安全保障，积极履管理义务，及时维护问题车辆，保障消

费者能正常、安全用车。

**四是看清条款验明车况。**首先，消费者在使用共享汽车时，要了解协议内容，弄清楚理赔流程，明确汽车损失定责条款，了解共享汽车是否投保了商业险，商业险具体包含哪些险种，投保额度又是多少等等。对于投保额度过低的平台要谨慎使用，以免发生事故时产生保额以外的赔款。其次，共享汽车经手消费者较多，使用情况复杂，消费者按使用说明提车后要先检查车辆，如有损坏要及时上报平台客服，并拍照留存证据，划清车辆赔偿责任。五是根据需要选车型。目前，共享汽车以电动汽车为主，也有部分汽油车。汽油车开起来动力充足，加油也比较方便，电动汽车相对更环保，消费者可根据当地的共享汽车续航配套情况做合适的选择，在能源不足时及时续航。

此外，鉴于共享汽车消费领域目前法律规定滞后，相关管理仍有待规范，省消委会向社会发出呼吁：相关部门要尽快出台相应的法律法规，加强共享汽车的监管，加强对消费者押金安全的法律保护；共享汽车平台要树立正确的经营理念，不能将消费者押金作为融资运营的打算，在带给消费者服务便利的同时，要重视消费者的合法权益，保证提供安全、放心的车辆，及时审核退还消费者的押金；同时，消费者也要按相关法律法规、使用规则等用车，各方共同努力促进“共享汽车”消费市场健康发展。

（广东省消委会）



# 这些文具有“毒”，别再给孩子买了！

开学啦！让孩子们最开心的事莫过于可以买新文具了，其实市面上五颜六色各式各样的文具，不都适合孩子，挑选文具也是一个技术活，选不好恐危害孩子的健康。

## 1、有香味的文具

北京儿童医院耳鼻喉科主任医师赵绯表示，不建议孩子使用带有香味的文具。如果香味过浓，会刺激孩子的鼻黏膜和眼睛，出现打喷嚏、眼结膜充血的症状，孩子会不停抠鼻子揉眼睛，长期如此会造成鼻黏膜糜烂出血和损伤，对鼻腔整体的加温加湿功能、嗅觉功能、呼吸功能都会造成伤害。

尽量选购气味不那么刺鼻的正规产品吧。同时，家长要提醒孩子，修改液尽量少用为好。

## 2、太白的练习本

很多父母错误的认为，纸张越白，质量越优。但是《学生用品的安全通用要求》中明确规定：“学生用的课本等纸制品的亮度要小于85%”。过白的纸张会对儿童的眼睛造成刺激，引发疲劳感，长时间使用会造成视力的减退。

通常白度在百分之八十五以下的纸张都会泛黄，所以颜色偏黄的本子应当列入首选行列。

## 3、色彩丰富的文具

很多孩子喜欢含咬文具，色彩丰富的文具如果制作工艺简单多数都存在隐患，如果真的有有毒物质的话，孩子一咬就会经过消化系统进入血管，这

会对孩子的大脑发育产生影响，严重的还会有中毒的情况出现。

所以最好买无色或是淡色的文具，同时平时也要让孩子养成良好的卫生习惯，不用嘴巴含咬学习用品，手被铅笔、彩笔划到以后，一定要赶紧去清洗。

## 4、塑料的包书皮

2017年2月，有新闻报道称上海市质监局抽检室内生产、销售和网店销售的30批次塑料包书膜及书套产品，其中25批次邻苯二甲酸酯增塑剂项目不符合判定要求。

生产塑料包书皮的过程中，为使塑料柔软，通常会加入增塑剂，这种增塑剂在塑胶工业中最为常见，含有邻苯二甲酸酯。如果过量摄入，可能会增加人体雌性激素分泌，导致儿童性早熟，影响孩子发育。

建议家长、孩子自己动手用纸包书，既可以保护书籍又可以培养孩子动手能力。

（健康时报）



## 空调维修陷阱多擦亮双眼巧辨别



入夏以来持续的高温天气，使用空调防暑降温是消费者首选，空调由于长时间的超负荷运转，有的空调就会出现故障，导致不能制冷或者干脆“罢工”停机。消费者遇到这种情况，由于酷热难熬，“病急乱投医”，很多消费者都会选择通过网络寻找空调维修服务商，但由于网上找到的维修服务商“李逵”“李鬼”并存，服务质量参差不齐，小病大修、乱收费现象时有发生。为解决消费者维修空调的痛苦和烦恼，湖北省消费者委员会联合湖北省家电与网络信息产品服务行业协会发布警示，提醒广大消费者在维修空调时注意以下事项：

### 一、谨防陷阱

**一是缺氟成常用“忽悠”手段。**许多消费者在遇到家中空调不制冷的情况首先想到的就是“空调是不是要加氟了”，而一些不良商家或者是维修人员就是利用了消费者的这种心理进行“加氟”操作，由此收取较高的维修费用。

**二是维修商服务质量参差不齐或不具备相关资**

**质或冒充品牌维修服务商。**当消费者遇到这类服务商时，不仅将会遭遇乱收费，有的甚至是维修了还修不好，达不到制冷效果影响空调的正常使用。

**三是维修人员不出示收费标准，随口要价。**

**四是为了多收费，**一些维修人员甚至在维修过程中“动手脚”，增加故障原因或恶意损坏，最终达到多

收费的目的。

### 二、谨慎选择

**一是谨慎选择维修点。**消费者应选择该品牌的售后服务网点或信誉好、技术过关的有专业资质、有正规门面的维修店，货比三家，切不可亲信上门维修人员的口头保证。

**二是提前问清收费情况。**在找家电维修企业上门修理之前，要先问清收费项目和标准以及能否出具正规发票等事项，如果对方不肯明码标价、不能出具正规发票，尽量不要约请这种企业上门服务。

**三是看清上门服务人员证件。**维修人员上门维修时，要查看其是否具有维修资质证书、上岗证、身份证明。

**四是消费者在消费过程中应妥善保管好相关购物凭证，**当遇到自身合法权益受到侵害时，及时拨打12315向当地工商部门或到消费者组织投诉，维护自身合法权益。

（湖北省消委会）



## 警惕利用网络直播平台“非法荐股”套路

证监会7日在官网发布网络直播平台“非法荐股”活动风险警示，提醒投资者远离“非法荐股”，避免利益损失。

证监会表示，近年来，通过电视、广播、报刊等传统媒体“非法荐股”已大幅减少，但利用网络直播平台“非法荐股”的增多。主要表现为：个人或机构在网络直播平台开通直播房间，成为“主播”“播主”“圈主”，以“股神”“大V”“老师”自居，号称拥有资深投资背景、神奇实战业绩，以“分享炒股技巧”“锁定牛股”“推荐黑马股”等吸引眼球，利用“高手指导”“大佬看盘”“名家谈股”等名目宣传诱导投资者充值购买“金币”“鲜花”等平台虚拟货币或礼品，通过“直播订阅”“收费文章”“付费问答”等各种项目让投资者持续缴费。此类直播荐股是一种新的招术，诱惑力强，播主头衔多变、身份隐秘，投资者往往难以识破。

上述机构和个人经常在门户网站、财经网站、微博、股吧、抖音等打广告、聚人气，预留直播地址，向直播平台引流；投资者被诱导后，通常演变为签订指导炒股协议、投资咨询合同，并收取高额咨询费或

指导费，甚至约定高比例收益分成。

证监会介绍，根据国家有关规定，网络直播荐股收费属于证券投资咨询活动，未经许可，任何机构和个人不得从事此类活动。直播平台上的播主有偿提供荐股服务，未取得证券投资咨询从业资格的，或者取得证券投资咨询从业资格但未在证券投资咨询机构或证券公司执业的，涉嫌非法从事证券投资咨询业务；上述直播平台运营机构未取得证券投资咨询业务资格的，涉嫌非法经营证券业务或者为非法活动提供便利。

证监会提醒广大投资者，获取投资建议请通过证券公司或合法证券投资咨询机构进行，上述合法证券机构名单可在证监会、证券业协会网站查询；请不要与无资格机构和个人合作，远离“非法荐股”，避免利益损失。

同时提醒各网络直播平台，未取得证券投资咨询业务资格的，不得从事任何直播荐股活动；取得证券投资咨询业务资格的，不得为无资格机构和个人从事直播荐股提供便利。

（人民网）

## 老年消费者慎选流量套餐

你是否隔三差五地接到这样的电话？“某某您好！这里是移动公司的，请问您是手机尾号\*\*\*的用户吗？是这样的，针对你近几个月来的消费情况，你已经成为我们公司的优质用户……”接着，就以各种流量、通话优惠方式，诱导客户修改套餐。

近日，温州消费者陈先生就遇见了一件烦心事：近几个月来，陈先生发现自己每月的话费居然高达300多元。对年逾70的老年人来说，这是一笔不小的开支，于是他对运营商的资费产生了质疑，请求温州消保委查找原因并帮其解决。

温州消保委投诉部受理后，立刻安排人员联系浙江移动公司温州分公司就陈先生的情况进行调查。调查后发现，话费中有一项130元的流量不限量套餐占比最大，但陈先生每月实际使用的流量却不到1G。这究竟是这么回事呢？

原来，2017年3月老人接到移动公司的电话，向其推销一种70元的流量套餐。2018年3月份，销售人员再次打电话给该老人推荐办理130元的流量套餐，老人并未听仔细套餐的具体内容，但碍于面子都应承了下来。就这样，没有上网习惯的老人在这两年的时间内，流量套餐经两次升级提高到了130元/月，单单流量这一项就支出了2000元左右。

移动公司相关工作人员拿出了当时的电话录音，表示变更套餐曾经征求过消费者的意见，是老人自愿办理的。

温州市消保委指出，根据《消费者权益保护法》第二十条规定，经营者在推销商品或服务时不能单单讲究“利”的方面，其“弊”方面也要向消费者讲明，让消费者明明白白消费。另一方面应当考虑消费者的实际需要，以节省为前提推销与其身份和消费习惯相符的产品服务。

最终，移动公司承认了错误，

同意退还消费者2000元流量费，并给予了一定金额的补偿。温州消保委还建议移动公司指派一名业务能力强的工作人员，根据消费者近几个月的话费使用情况，为其介绍一款最合适的话费套餐。

陈先生对调解结果非常满意，特将一面“为民办事排忧解难”的锦旗送给温州市消保委投诉部工作人员，以表感谢。

在此，消保委提醒消费者：

1.消费者要在充分了解自己的消费需求下，选择最适合、最实用的消费套餐；时刻关注消费情况，若发现套餐不合适，应该及时修改套餐，避免产生不必要的费用。

2.对于经营商推荐的套餐，消费者要充分了解套餐的具体内容。对于不明晰的地方要询问清楚，切勿迷迷糊糊修改套餐，在今后的使用过程中产生消费纠纷。

3.切莫贪图小便宜，落入“免费”陷阱。对于经营商提供的免费升级套餐，消费者要把握免费套餐的适用业务范围、用量、有效时间等。

4.在消费过程中，消费者要时刻保持维权意识。遇到侵权行为，要及时收集证据，并联系相关部门积极维权。（浙江省消保委）



## 如何预防椰酵假单胞菌食物中毒

### 一、夏秋季节，尤其注意三类食品

椰酵假单胞菌食物中毒多发生在夏、秋季。有三类食品如果被环境中的微生物污染，容易发生椰酵假单胞菌中毒。一是谷类发酵制品如发酵玉米面、糯玉米汤圆粉、玉米淀粉、发酵糯小米、吊浆粩、糍粩、醋凉粉等；二是变质银耳、木耳；三是薯类制品如马铃薯粉条、甘薯面、山芋淀粉等。

椰酵假单胞菌来源于土壤，可能会随加工原料而污染食品并在一定条件下产生米酵菌酸，导致食用者中毒。米酵菌酸耐热性很强，120℃高温处理小时仍可保持毒性。

### 二、出现可疑症状，立即就诊

椰酵假单胞菌引起的食物中毒发病急，潜伏期一般为30分钟-12小时，少数长达1-2天。主要表现为上腹部不适、恶心、呕吐、轻微腹泻、头晕、全身无力。重者出现黄疸、肝肿大、皮下出血、呕血、血尿、少尿、意识不清、烦躁不安、惊厥、抽搐、休克甚至死亡，一般无发热。该食物中毒无特效解毒药物，病后恢复情况与摄入的毒素的量有关。

如果怀疑发生疑似中毒，必须要立即停止食用可疑食品，尽快催吐，排出胃内容物，以减少毒素的吸收和对机体的损伤；并及时送医院救治，对症治疗。



### ▼ Focus

有三类食品如果被环境中的微生物污染，容易发生椰酵假单胞菌中毒。一是谷类发酵制品如发酵玉米面、糯玉米汤圆粉、玉米淀粉、发酵糯小米、吊浆粩、糍粩、醋凉粉等；二是变质银耳、木耳；三是薯类制品如马铃薯粉条、甘薯面、山芋淀粉等

### 三、注意源头重视预防，尤其注意从家庭加工环节规避风险

#### （一）家庭自制谷类发酵食品。

- 1.不可使用霉变的玉米等原料。
- 2.谷类浸泡时要勤换水，保持卫生、无异味。
- 3.磨浆后及时晾晒或烘干成粉。
- 4.贮藏环境要通风防潮，不要直接接触土壤，以防污染。

#### （二）木耳或银耳。

- 1.一定要先首先要将其表面清洗干净，然后使用干净的容器和水泡发，一次不宜泡发过多，泡发好后要及时食用；如需过夜，应放在冰箱冷藏室；泡发后如果发现耳片发黏、软、无韧性或有异味，一定要丢弃。

2.食用泡发好的木耳或银耳前，要彻底清洗干净后再烹调，即使。如需要是凉拌，也一定要在选好食材的基础上，用开水焯熟（开水漂烫），并适当添加大蒜、醋等，以降低发病率和死亡率。

3.不要食用自采鲜银耳或鲜木耳。特别是已变质的鲜银耳或木耳，引起中毒的风险极高，千万切忌不可食用。

4.不提倡消费者从农贸市场等场所购买木耳菌种后随意自行栽培、食用。由于缺乏栽培知识，因为无法科学控制木耳的培养环境（如温度、湿度等），存在椰酵假单胞菌污染及产生毒素的风险。

（市场监管总局）

## 含乳饮料真的“营养”吗？

牛奶、酸奶作为日常营养的重要来源，一直备受消费者欢迎，此外，市面上的酸奶饮料、乳酸菌饮料等同样消费量惊人，不少消费者将这些产品作为补充营养来源。很多市面上常见的商品，也在极力迎合消费者的需要，比如娃哈哈旗下的营养快线，标着“健康营养一线牵”字样，钙多多、锌多多产品标为“营养酸奶饮料”。事实上，这些产品都是“含乳饮料”，类别也已经体现在包装之上，像娃哈哈的AD钙奶，完整名称是“AD钙奶饮料”，营养快线则是“水果牛奶饮品”。按照国家标准，含乳饮料是饮料，而不是奶。此外，含乳饮料一般都有白砂糖等，属于含糖饮料，且部分产品含糖量较高。

### 为孩子购买奶饮料补充营养很常见

在商场、超市里，牛奶和奶制品所在的区域经常是人流密集，不少家长或老人带着小朋友一起选购，选购范围既有牛奶、酸奶，也有酸奶饮料、乳酸菌饮料等。在电商平台，稍一搜索，各种带着“奶”字的产品映入眼帘，其中，酸奶饮料、乳酸菌饮料销量巨大，像娃哈哈旗下的AD钙奶在京东的评论数超过36万，娃哈哈营养快线的评论数超过4.6万。

消费者选购牛奶，大多是为了给家人亲友更好地补充营养。但带着这种目的选购奶饮料的，同样不在少数，“买给宝宝喝的，宝宝喜欢喝”，“买了好多次了，孩子很喜欢喝”，“女儿最喜欢喝，有营养口感也好”，“给朋友孩子买的”，“老婆怀孕了，买给老婆喝的”，“给老人买的”……类似的说法，在消费者中间十分常见。从中不难发现，儿童是这些产品消费的主力，其中更有甚者，用奶饮料来替代正餐。

“含乳饮料”是“饮料”不是奶。然而，一些消费者可能并不清楚，酸奶饮料、乳酸菌饮料等都属于“含乳饮料”，并不是奶。食品工程博士、知名科普作家云无心曾在接受《科技日报》采访时表示，“‘含乳饮料’本质是饮料。牛奶只是配料之一，不可将含乳饮料与牛奶相比”。

之所以这么说，是因为酸奶饮料、乳酸菌饮料等含乳饮料执行的是与牛奶、酸奶等不同的国家标准GB/T 21732-2008《含乳饮料》。如果消费者注意看相关产品的包装，都可以发现“产品标准号：GB/T 21732-2008”或类似文字。只要是这个产品标准号，无论包装上怎么写，它们都属于饮料而不是奶。

国标《含乳饮料》中规定：“含乳饮料是以乳或乳制品为原料，加入水及适量辅料经配制或发酵而成的饮料制品。含乳饮料还可称为乳（奶）饮料、乳（奶）饮品。”含乳饮料包括三种：配制型含乳饮料、发酵

型含乳饮料、乳酸菌饮料，发酵型含乳饮料还可称为酸乳（奶）饮料、酸乳（奶）饮品。可见，大家常喝的那些产品都被包括在内。

### “含乳饮料”容易误导消费者

实际上，不少消费者表示，自己是看到广告宣传这些含乳饮料有营养，才给家人购买。而一些含乳饮料的包装，也的确容易让消费者误以为是奶或是富有营养。

例如，娃哈哈旗下的钙多多、锌多多、爽歪歪等，包装上都标着“营养酸奶饮品”；娃哈哈天猫旗舰店中，钙多多、锌多多、大红枣枸杞酸奶饮品的产品名称标着“酸奶”字样；娃哈哈京东自营官方旗舰店中，其乳酸菌饮品的介绍中出现了“儿童奶”字样；娃哈哈官网上，大红枣枸杞酸奶饮品、芒果酸奶饮品的宣传语写着“你的元气早餐”字样；营养快线的包装上写着“健康营养一线牵”字样，宣传语中甚至宣称“比果汁更好喝，比牛奶更营养”。

另外，尽管含乳饮料包装上标着“饮品”“饮料”字样，但有些产品包装上这些字样设计得比较小，例如娃哈哈的AD钙奶饮料，“AD钙”的字号远远超过了“AD钙奶饮料”，而营养快线包

装上的“牛奶饮品”字样也不够醒目。

营养流行病学研究者KellyWeaver在公众号“全民较真”中的科普文章中透露，含乳饮料经常有意无意在宣传上让人误以为酸奶。但《食品安全国家标准 预包装食品标签通则》（GB 7718-2011）规定：预包装食品包装物或包装容器应真实、准确，不得以虚假、夸大、使消费者误解或欺骗性的文字、图形等方式介绍食品，也不得利用字号大小或色差误导消费者。

### “含乳饮料”营养价值大不如牛奶

那么，含乳饮料的营养价值如何？儿童、老人、孕妇饮用含乳饮料，能不能达到补充营养的目的？

营养流行病学研究者KellyWeaver在前述文章中透露，含乳饮料的奶含量相比酸奶大打折扣，营养成分也大幅缩水。“含乳饮料的钙含量通常只有真正酸奶的一半甚至四分之一都不到；蛋白质含量也很低，哪怕有额外添加的大量乳酸菌提供蛋白质，通常也只能达到真正的酸奶的三分之一。”

云无心曾在科普文章《含乳饮料有没有营养？》中谈到，“含乳饮料含有一部分牛奶和果汁。以‘营养快线’为例，30%的牛奶和10%的果汁，此外有一些糖，以及营养价值可以忽略的食品添加剂与水。也就是说，100毫升这样的含乳饮料，就相当于30毫升牛奶加10毫升果汁，以及60毫升5%的糖水。如果不考虑价格因素，它显然比100毫升白水，或者100毫

升其他碳酸饮料要‘有营养’得多。”云无心认为，“拿它与500毫升牛奶或者500毫升果汁相比，自然就大有不如。厂家把它‘营销’成‘可以代替早饭’，可以算是忽悠了。”

### 部分含乳饮料含糖量较高

含乳饮料的配料表中，白砂糖通常位于第二位，含量仅次于水，因此多数也属于含糖饮料范畴。中国营养学会社区营养与健康管理分会副主任委员、中国疾病预防控制中心营养与健康所研究员刘爱玲在科普文章《少喝或不喝含糖饮料》中介绍，一般碳酸饮料、果味饮料、茶饮料等的含糖量基本超过5%，像可乐、汽水等的普通碳酸饮料含糖量约为10%，茶饮料约为5%-10%，凉茶饮料约为9%。

由于我国尚未强制规定企业在营养成分表中标示糖含量，对普通消费者来说，鉴定饮料中含糖量的一个简易办法就是，参考营养成分表中的“碳水化合物”含量，碳水化合物含量越低，含糖量越少。像娃哈哈AD钙奶每100克含有4.5克碳水化合物，营养快线每100克含有碳水化合物6克，钙多多每100克含有碳水化合物6.5克，而娃哈哈乳酸菌饮料每100克的碳水化合物含量达到了10克。营养流行病学研究者KellyWeaver在前述文章中建议，对于乳酸菌饮料，可以将每100毫升碳水化合物含量减去1-2克，来粗略推断真正添加的糖含量。

### 减少含糖饮料更能促进儿童健康

如今，减糖成为全球营养共识，2015年世界卫生组织（WHO）在《成人和儿童糖摄入量指南》中提出，要在整个生命历程中减少游离糖的摄入量，成年人和儿童应将每天的游离糖摄入量降至总能量摄入的10%以下，进一步降低到5%以下或者每天大约25克会有更多健康益处。“游离糖”主要指食品中添加的单糖和双糖以及天然存在于蜂蜜、糖浆、果汁和浓缩果汁中的糖分，含糖饮料中添加的糖也属于游离糖。

近年来，我国开始积极推进减糖，《中国居民膳食指南（2016）》便首次加入糖摄入量限制：每天摄入糖不超过50克，最好控制在25克以下；并提倡饮用白开水和茶水，不喝或少喝含糖饮料。近日，由中国疾病预防控制中心营养与健康所、中国营养学会共同编制的《中国儿童青少年零食指南2018》中，对少年儿童的零食核心推荐均包含“不喝或少喝含糖饮料”。

而由北京大学公共卫生学院和联合国儿童基金会驻华办事处组织专家编写的《中国儿童含糖饮料消费报告》中提到，近年来，我国儿童的含糖饮料饮用量在显著增加。报告建议加快营养立法，推动制定相关政策，包括限制含糖饮料广告、促销；在含糖饮料上添加警示标识；对含糖饮料征税，降低儿童对含糖饮料的消费；开展我国儿童含糖饮料及添加糖消费状况的专项调查等，以遏制我国儿童含糖饮料摄入量的上升趋势，减少含糖饮料对儿童健康的危害，促进儿童健康发展。

（北京晨报）

## 二手票务平台到底靠不靠谱?

目前正逢演出旺季。随着演出市场的繁荣和互联网技术的普及应用,演出票务经营模式愈发多样,二手票务平台成为重要的购票渠道。然而,虚假宣传、抬高票价等违法违规票务经营行为也时有发生,损害了消费者权益。

### 二手票务平台的“花式操作”

二手票务平台也就是非官方票务交易平台。据了解,二手票务平台自称汇聚主办方、各级票务公司和个人闲置等票源,票品由卖家自行定价和供应,平台本身不对票品定价。

记者网上浏览多个二手票务平台后发现,票价有涨有落,热门演出大多加价随意,并没有明显的规律可循。以2018德云社“师徒父子相声大典”演出为例,原价780元的票价格不变,但原价280元席位的票平台标价却高达980元。再比如,安徽网友“亚亚”在某二手票务平台花1640元购入两张原价680元的歌星王力宏演唱会门票,刚付完款却发现票价降了300元。

本来就比其他平台贵,价格还说变就变,真令人生气。

很多人对此仍持怀疑态度,但是平台上大多写有“真票保障”“出票保障”的标语。记者按照网上的电话打通了西安绿风票务的电话,店家称自己的票是真的,出自景区。

**商家:**我们上面都有写着呢,原价是多少钱,还有折扣



价。我们都是折扣价,没有原价。我们这个少几十块钱。

**记者:**我买到之后怎么验票?

**商家:**我们会给你发一个取票信息,然后给你验票。

**记者:**那这个票源是从哪来的?

**商家:**这个肯定是景区的票啊。

另外一家做只做《印象西湖》演出票的店家,这样打消记者的疑虑:

您放心好了,我们家都是五年的老店了,而且我们家评论是最多的。电子票您直接到自助取票机上输入订单号取票就可以了。

### 消费者遭遇维权难题

据消费者反映,有的平台售后服务差,存在购票后不发货、被临时退票、退票及更改手续繁琐、要用户承担退票费用等问题,不少人大老远跑到了现场才被告知无票,选择权和公平交易的权利受到损害。

消费者张先生说,自己所看的演出,票大多都从网上购买,自己购买的时候还是比较谨慎的。

比较热门的票或是想要特殊座位时还是通过网络、手机去购买,因为

比较方便。再有就是,大的剧团或者是有影响力的剧,就是要提前买早鸟票。实在是想看但是没有票的,或者是想要特殊座位或日期的话,还是通过第三方渠道,价格高是肯定的。买的时候也会筛选一些可信度比较高的店家或者当面交易,还是比较谨慎的。但是一些加价太离谱的就放弃了。

河海大学法学院教授刘惠明表示,部分二手票务平台票源混乱,缺乏验票的环节和手段,甚至可能有职业“黄牛”参与其中。

部分平台的角色定位不清。是票务销售代理商,还是中介居间或卖家?其义务和责任界定不清。平台隐瞒票源信息,损害了用户的消费知情权。

北京中闻律师事务所律师李斌认为,除了利益驱动,监管治理措施难到位也是造成二手票务平台混乱的原因之一。这些问题涉及多个管理部门,涵盖多个不同的法律法规,平台、人员的流动性强,涉及人数众多且取证困难。

在平台上买东西,平台必须得告诉消费者店家的真实名称、地址、联系方式。如果告知消费者了,出现纠纷之后,消费者找店家维权。如果不告知消费者,没有尽到义务,那平台就先行赔付,这个都是有规定的。

另外,李斌特别提醒,消费者要有防范意识,对缺乏信用的二手票务平台,要慎之又慎。在通过第三方支付时务必小心,发现权益受到侵害时积极维权。

(经济参考报)



倡导科学健康消费理念  
提供权威实用消费资讯



北京消协在您身边

[www.bj315.org/](http://www.bj315.org/)





# 欢迎关注“北京消协” 微信订阅号



“北京消协”是北京市消费者协会官方微信订阅号  
这里有专业的案例点评，权威的消费提示，实用的消费技巧