

# 护航“双十一” 四川发布平台合规指导和消费提示

□本报记者 马工枚

在“双十一”购物节来临之际，各大电商平台应依法履行主体责任，保护消费者合法权益。消费者在尽情享受购物所带来的愉悦与便利的同时，也需要对潜在的风险和问题保持警惕。为此，四川省市场监督管理局、四川省保护消费者权益委员会发布“双十一”平台合规指导和消费提示。

## 提醒平台经营者： 做好“亮照、亮证、亮规则”

要加强对平台内经营者的身份和信息管理。应当要求申请进入平台销售商品的经营者提交身份、地址、联系方式、行政许可等真实信息，进行核验、登记，建立登记档案，提示未办理经营主体登记的平台内经营者依法办理登记。

要保存平台内经营者身份信息。保存时间自经营者退出平台之日起不少于三年；保存平台上发布的商品和服务信息、支付记录、物流快递、退换货以及售后等交易信息，保存时间不少于三年。

要尽到平台内经营者主体责任。应当为平台内经营者依法履行信息公示义务提供技术支持，并对未依法公示主体信息的平台内经营者采取必要措施。

要制定并公示平台服务协议和交易规则。应当把制定的平台服务协议和交易规则或信息的链接标识，在平台的首页显著位置进行持续的公示，并以合理的方式，对相关条款，尤其是对相对人权利义务有重大影响的内容进行提示。

要对违法违规行处置信息进行公示。对平台内经营者违法行为采取警告、暂停或者终止服务等处理措施，应当自决定作出处理措施之日起一个工作日内予以公示，载明平台内经营者的网店名称、违法行为、处理措施等信息。警告、暂停服务等短期处理措施的相关信息应当持续公示至处理措施实施期满之日止。公示的位置要清晰、显著，便于查阅。

要规范开展促销活动。加强促销方案事前审查，重点围绕促销工具、折扣展示、优惠发放、结算支付等环节，优化促销规则，并将促销规则置于显著位置公示。加强检查监控，发现平台内经营者存在违法违规营销产品、销售禁限售商品等行为时，及时采取措施，删除、屏蔽、下架相关链接。

要尊重平台内经营者的经营自主权。不得强制或者变相强制平台内经营者参与价格促销活动。为平台内经营者提供标价模板的，应当符合《明码标价和禁止价格欺诈规定》的要求。不得利用技术手段等强制平台内经营者进行虚假的或者使人误解的价格标示。

要助力中小微商户发展。按照质价相符、公平合理的原则，确定入驻的中小微商户的支付结算、平台佣金等服务费用，严禁对入驻平台的个体工商户等小微经营者

进行不合理限制或者附加不合理条件、收取不合理费用等。发挥平台流量积极作用，支持平台内中小微商户健康发展。

## 提醒广大消费者： 理性购买勿跟风

选择正规平台，防范交易风险。消费者应选择资质齐全、信誉良好的平台、网店，注意区分自营和平台内经营者，关注公示的营业执照和与其经营业务有关的行政许可，浏览查看平台服务协议和交易规则等相关信息，慎重选择由第三方跳转的购物链接，不要购买法律、行政法规禁止交易的商品。

多平台比较，理性辨识测评信息。根据中国消费者协会消费提示显示，面对网络空间海量信息，“第三方测评”成为消费者网购决策的参考，许多人养成了“买前看‘测评’”的消费习惯。“第三方测评”可以为消费者购物提供参考，也可能因“跑偏”“变味”而误导消费者，消费者应理性审视消费需求，切勿迷信“种草”流量。

提前拟定购物清单，按需理性消费。消费者切忌冲动消费，不要被“优惠”“折扣”“便宜”“返现”等字眼冲昏头脑，不要因所谓“凑单”而忽略实际需求，盲目购买不必要的商品，造成闲置和资金浪费。建议消费者拟定购物清单，根据需求购买，避免超出经济能力。

多比多看货比三家，警惕套路陷阱。消费者不要相信绝对化用语的广告宣传，也不要被明显低价位

商品宣传所误导，谨防先涨价再打折、虚标特价揽客、实施有价无货的侵权行为。下单前要了解清楚促销规则和其他消费者对商品及卖家的评价等相关信息，如发现大量相似评价等虚抬商誉的方式进行促销的，请谨慎下单购买。

慎重直播购物，关注商品信息。消费者在直播间购物尤其要谨慎，直播时易制造“低价”“爆卖”氛围，消费者要对夸大宣传、虚高原价、低价名牌等商品保持警惕，要挑选有质量保障的正规商品。

警惕非官方推送，保护个人信息。不随意点击非官方的短信、朋友圈、陌生网页、弹窗邀请、搜索引擎等推送的高额返利、红包、中奖付费等消费链接，二维码、广告，谨防因信息泄露导致资金安全风险。

收货需验货，确保无误再签收。收到商品时应注意验货，特别是购买贵重物品、易碎物品等商品，应当场查看商品是否有破损，商品型号、规格、款式、颜色等是否与订单一致，确认无误后再签收。如果商品损坏或与约定不一致可拒签签收，并及时联系商家退换货。

保存消费凭证，及时依法维权。消费者要妥善保存好聊天记录、订单信息、支付信息、促销优惠截图等相关凭证，发生消费纠纷时，及时与商家、平台协商，如不能协商解决，及时拨打12315热线电话或通过全国12315平台、网页搜索“全国消协智慧315平台”或微信搜索“全国消协智慧315”小程序进行投诉，依法依规维护自身合法权益。

## 月月 315·消费提示

□本报记者 马工枚

10月的消费场景可能为您带来了别样的感受和思索：或许您在消费时遇到了虚假宣传，合法权益遭受侵犯；又或者在网络购物中遭遇了售后难题，深感苦恼。今天，来自四川省保护消费者权益委员会（以下简称：四川省消委会）律师顾问团的陈薇、时莉针对消费者的困惑给出专业建议。

### 消费者提问一

消费者在某教育机构购买的儿童英语长期培训课程，8月10日交了6800元费用，没上一个月，该教育机构就倒闭失联，导致消费者权益受损。请问该如何有效维权？

律师解答

陈薇律师：根据《中华人民共和国民法典》第五百零九条的相关规定，双方当事人应按约定全面履行自身义务，该教育机构未完全提供教育培训义务后即倒闭失联，已构成严重违约，该教育机构应当向消费者退还培训费用。

消费者首先应妥善固定证据，如培训协议、付款凭证、发票、微信聊天记录以及该机构“跑路”相关材料等；其次，消费者可借助第三方调解平台予以调解处理，可向当地消委会、教育行政部门、人民调解委员会等组织机构及行政部门反映、投诉，由相关部门组织双方协商调解；最后，若通过自行协商或第三方机构协商无法实现退款的，必要时可向人民法院提起诉讼，维护自身合法权益。

### 消费者提问二

消费者在某乐器行购买的电吉他，使用不到两周就出现音色失真、琴颈变形、拾音器故障等问题，向售后投诉要求换新，售后先让送修，检测后又让再等一周才能确定能否更换。消费者觉得这是拖延、侵权，该如何维权？

律师解答

陈薇律师：根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。

同时，根据《中华人民共和国民法典》第六百一十条、第六百一十五条、第五百八十二条的相关规定，若乐器行交付的产品不符合质量约定或国家规定的，消费者可向乐器行主张承担修理、重作、更换、退货、减少价款或者报酬等违约责任。对此，消费者认为该电吉他存在产品质量问题，不能实现合同目的的，需妥善保存合同、双方聊天记录、电吉他质量不合格等证据材料，可通过向当地消委会、市场监管等部门组织调解退换货事宜，必要时亦可向当地人民法院诉讼解决。

### 消费者提问三

某网友在某线上保养汽车平台的店内，为汽车进行小保养，本以为爱车能保持良好状态。然而，出门行驶不到8分钟，发动机竟然爆缸了。刚做完保养就出现如此严重的问题，实在让人怀疑保养过程中是否存在不当操作。请问该如何维权？

律师解答

时莉律师：《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条第一款规定“经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。”第二十四条第一款规定“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。”《中华人民共和国民法典》第一千二百零三条规定“因产品存在缺陷造成他人损害的，被侵权人可以向产品的生产者请求赔偿，也可以向产品的销售者请求赔偿。产品缺陷由生产者造成的，销售者赔偿后，有权向生产者追偿。因销售者的过错使产品存在缺陷的，生产者赔偿后，有权向销售者追偿。”

根据上述规定，出现发动机爆缸的情况，首先要确定爆缸的原因是如何造成的。如果是车辆本身存在质量问题导致的爆缸，则消费者有权根据《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律规定，要求车辆的销售者或生产者承担责任；如果发动机本身的质量没有问题，发动机爆缸是保养汽车平台在保养过程中因保养不当或提供缺陷产品等原因导致的，则消费者有权要求保养汽车平台承担违约责任或损害赔偿。

### 消费者提问四

消费者在某医美机构预存款未消费完，可以要求商家按次数折价退还剩余的金额吗？

律师解答

时莉律师：《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”

根据上述法律规定并结合民法典的相关规定，若经营者在收取预存款后，未按照其与消费者的约定履行交付物品或提供服务的义务，则应当向消费者退还已收取的预存款。关于退还的金额，若消费者与经营者之间有明确的合同约定，则根据约定处理退款事宜。另外，在有约定的情况下，消费者应注意，若约定内容是限制了消费者权利的霸王性条款，则该约定应属无效；若没有明确的约定，则按照有利于消费者的计算方式折算应退款的金额。

## 聚焦十月消费投诉 四川省消委会顾问律师献策 破解消费维权困境

## 德阳市旌阳区电商进入“双十一”模式 特色产品上网上线 订单旺出货忙

□姜强 姜军宇 本报记者 李鹏飞文 / 图



随着各大电商平台“双十一”购物节拉开帷幕，四川省德阳市旌阳区电商领域也已奏响了狂欢的前奏。各大电商企业积极调整销售策略，精准对接消费者的需求，直播带货全面发力，跨境电商摩拳擦掌提前备战，目前，旌阳区各大电商企业

的业务迎来高峰，订单量大幅增长。“这就是风干牦牛肉。它采用独特工艺制作而成，口感鲜美、肉质酥软，带有一种浓郁的草原风味。”在德阳鑫译原科技有限公司的直播间里，三位主播正在为网友们详细讲解产品。

据德阳鑫译原科技有限公司总经理刘春春介绍，经过前期的市场调研、用户需求、溯源产地选品，今年“双十一”期间，德阳鑫译原科技有限公司推出应季主打单品——风干牦牛肉，并每天安排三个直播间轮流进行直播。与去年同期相比，每天单个直播间的销售额从一万余元提高到了三万余元。预计今年“双十一”期间风干牦牛肉这一单品的销售总额将达到90万元。

在竞争国内市场的同时，今年不少电商企业开始将重心瞄向海外市场。在特斯顿德阳市跨境电商产业园内，启峰(四川)文化传媒有限公司的工作人员正在备货、理货，将要售卖的德阳特色商品、食品调料以及农特产品摆放整齐，为接下来的直播做准备。

“今年我们的主打产品包括川西坝子的调味料和火锅底料，以及黄许哑巴兔的调味酱，希望通过跨

境直播将这些德阳产品推向国际市场。”启峰(四川)文化传媒有限公司董事长尹立表示，“今年在入驻特斯顿后，我们公司进行了多项结构优化，预计‘双十一’期间的销售额将增长50%。”

为助力商贸流通企业在“双十一”购物节中赢得先机，旌阳区商务局走访电商企业“送服务”“送政策”，并详细了解企业市场拓展、平台载体、销售订单、物流配送等情况。同时，该区商务局还在辖区内举办直播电商培训，帮助企业培育人才，提升技能，抢占商机。

“我们抢抓‘双十一’购物节这一重要节点，通过跨境电商、直播电商、传统电商等多种销售模式，积极推动旌阳区传统企业和特色产品上网上线，有效带动旌阳区社会消费品零售总额的增长。”旌阳区商务局副局长刘世明表示，预计“双十一”期间，全区网络零售额将超过2亿元。

## 乡村振兴 食安同行 四川开展“你点我检 服务惠民生”进乡村活动

□本报记者 魏彪文 / 图

“以前我们对食品安全了解不深，这次活动让我们学到了很多实用的知识，特别是关于如何选购安全食品的内容。”平阴村村民说道。近日，以“放心看得见 消费更安全”为主题的2024年四川省食品安全“你点我检 服务惠民生”进乡村活动在广元市青川县青溪镇平阴村党群服务中心开展。

此次活动以“乡村振兴 食安同行”为主题，由四川省市场监督管理局主办，广元市市场监督管理局、青川县市场监督管理局及青溪镇平阴村党群服务中心协办，四川省食品检验研究院承办。

### 问卷点选 贴近民心民意

活动现场，工作人员向群众发放了“你点我检”调查问卷和食品安全科普宣传册，耐心指导大家填写问卷，积极回应大家提出的食品安全疑问。人大代表、政协委员及地区群众代表积极参与了当地特色食品的现场点选，四川省食品检验研究院抽样人员现场演示了抽

样工作流程，并将在活动结束后严格按照相关规范进行正式抽样检测，确保每一个环节都公开透明、科学严谨。

### 科普讲解 提升食品安全认知

活动中，食品安全专家根据市场监管系统食品安全抽检工作全流程开展科普讲解，结合“一图看懂抽检流程”展板，将复杂抽象的抽检工作变得直观易懂，让乡村地区群众对食品安全抽检有了更直观、更深入的了解。同时，还以“明白明白食品新业态”为主题，聚焦电商销售等新消费习惯和新业态销售模式，通过避坑案例分析，深入浅出地讲解了食品选购的科普知识，引导乡村地区群众树立正确的食品消费观念。

### 游戏互动 寓教于乐增意识

为了增加活动的趣味性和参与度，现场还设置了互动游戏环节。群众积极参与食品安全科普互



动问答和食品产品标签辨识科普讲解，通过质疑谣言、辨别谣言、粉碎谣言，不仅提升了自身的食品安全意识，还学会了如何识别日常生活中的食品安全谣言。此外，通过识别糕点、饮料、肉制品、方便食品、乳制品等日常高频消费品中的防腐剂、甜味剂、着色剂、抗氧化剂、香精等成分，进一步学习了食品安全知识，提高了食品产品标签的辨识能力。

### 特色契合 助力乡村振兴

“这是我们青川的木耳和香菇……”青川某食品企业负责人向大家介绍道。此次共有10家来

自广元当地的特色产品商家及电商销售商家来到现场，为大家介绍了当地特色农产品及产业发展情况。针对当地餐饮农家乐、电商直播、特色农产品销售多的特点，食品安全专家还为当地群众和企业科普了合法合规经营的相关法律法规知识，为当地民宿及农家乐餐饮业、特色食用农产品自产自销及电商销售等乡村特色食品产业保驾护航。

此次“你点我检 服务惠民生”进乡村活动，不仅提高了乡村地区群众的食品安全意识，还推动了食品安全抽检工作的深入开展，为乡村振兴战略的深入实施注入了新的市场监管活力。