

新消法周年 網購投訴佔六成

交易對象不明確 成維權艱難主要原因

香港文匯報訊 315維權日來臨，也正值新版《消費者權益保護法》實施一年之際，消費者權益保護再度成為人們熱議的話題。然而，儘管新消法對網絡交易進行了規範，但是據北京市工商局、市消協公佈的2014年度受理消費者投訴情況的分析顯示，去年消費者投訴總量近8萬件，其中涉及網絡零售的投訴佔近六成。據業內人士分析，網購投訴激增的主要原因可以歸咎於交易對象的不明確性，因為消費者不能準確知道交易對象身份，所以導致維權艱難。

據中新網報道，北京市工商局、市消協公佈的2014年度受理消費者投訴情況分析顯示，2014年消費者投訴總量為79,694件，其中涉及網絡零售的投訴47,794件，佔投訴總量的59.97%。根據中國消費者協會的統計數據，2014年互聯網服務的投訴率從原來的第四位升至第二位，有關的郵政業服務，去年也排在了前五位。

代表：只去無條件退換貨網店

全國人大代表、河南省鶴壁市財政局建設科科長袁江華就有過不愉快的網購經歷，其在接受媒體採訪時表示：「我喜歡在網上買東西，也經歷過不愉快。有一次看上一件女裝，商品介紹和評價都很好，價錢也不低，但買回來發現質地並非承諾得那麼好，但店家有言在先，非質量問題不換。所以後來我就只在承諾無條件退換貨的網店買東西。」

據業內人士分析，網購投訴激增的原因主要有三。首先是由於網購交易對象不明確，消費者很難準確知道交易主體是誰；其次，消費者若參與到網絡虛假宣傳中，個人信息有被侵犯的危險；儘管有一些網絡支付平台的支持，但是在現實過程中仍不能完全保護消費者權益。此外，網購還存在退換貨、貨不對板、送貨時間和退換貨時間等一系列的售後服務問題。

電商拒7天無理由退貨最高罰50萬

「網絡交易不是法外之地，第三方交易平台要對網店切實負責任，加強自律和內部監管。讓賣假貨的企業無法經營，甚至被罰得傾家蕩產，我們的市場秩序才能有根本好轉。」國家工商總局局長張茅在十二屆全國人大三次會議記者會上上的鮮明態度，曾引發來多方關注。

儘管新消法相關制度規定，通過網絡、電視、電話、郵購等方式銷售的商品實行「7天無理由退貨」，但不少電商對此條款的執行情況卻是大大折扣。新消法為保障網購權利，明確消費者可向工商部門投訴。如果情況屬實，工商部門將按照新消法第五十六條對違法電商做出以50萬元人民幣為上限的處罰。



張茅表示，第三方交易平台要對網店切實負責任，加強自律和內部監管。 資料圖片

完善維權體系 營造安全消費環境

香港文匯報訊 據中新社報道，中國國家工商行政管理總局副局長馬正其昨日表示，12315體系（消費者投訴熱線）15年來共受理消費者訴求5,792萬件，為消費者挽回直接經濟損失151.5億元（人民幣，下同）。他還表示，今年3月15日是新《消費者權益保護法》（《消法》）實施一周年的日子。一年來，國家工商總局圍繞貫徹落實新《消法》，組織全方位普法宣傳培訓，開展重點領域消費維權，完善12315體系建設，推進消費維權社會共治，營造安全放心的消費環境。

開展專項執法檢查取成效

馬正其還說，2014年3月15日新《消法》實施後，社會各界對新《消法》七日無理由退貨規定的適用範圍和具體執行標準理解不一，致使網絡購物消費者訴求較為突出。為此，2014年7月10日，國家工商總局針對消費者訴求情況，專門約談了十家主要電商企業，就電商行業落實新《消法》有關規定提出要求，在全國範圍內開展了專項執法檢查，取得初步成效。今年1月5日，國家工商總局出台了《侵害消費者權益



「三包」責任等內容作了具體規制。中新社行為處罰辦法》，細化了經營者不依法履行七日無理由退貨義務行為的罰則。他說，《侵害消費者權益行為處罰辦法》，對新《消法》規定的經營者義務進行了細化，對新《消法》規定的商品和服務的質量要求、商品和服務的宣傳行為、以預收款方式提供商品或者服務、網購等七日無理由退貨、消費者個人信息保護、商品和服務

神州快訊

浙將建網絡法庭處理網購訴訟

香港文匯報訊（記者 俞畫 杭州報道）浙江省高級人民法院近日發佈消費者權益保護白皮書，顯示2010年以來，浙江省法院受理涉電子商務的新類型消費方式糾紛案件明顯增多，且集中發生在該領域領軍人物阿里巴巴集團所屬的淘寶、天貓等網絡交易服務平台。目前，浙江正計劃建設網路法庭，在線完成訴訟。

據統計，2010年投訴阿里巴巴集團公司的案件還只是零星出現，但至2015年僅前兩個月就已經收案110件。針對這種迅猛發展的網絡消費形式，浙江省高院民一庭庭長俞少春表示：「以網絡法庭平台為依托，把訴訟的每一個環節都搬到網絡，起訴、立案、舉證、開庭、裁判均在線上完成，全流程電子數據記錄。」

《一戰華工在法國》中文版面世

香港文匯報訊 據新華社報道，為紀念中國勞工參與第一次世界大戰100周年，由吉林出版集團有限責任公司出版的珍貴史料《一戰華工在法國》中文版昨日在北京正式發行。該書由華裔歷史學家馬驪編著，匯集來自中國、英國和法國等10餘個國家和地區的28位學者、專家的研究成果。

據出版方介紹，《一戰華工在法國》中文版不僅局限於對法文原版的翻譯，編著者和出版者還對法文版做了修訂與完善，增加了70多幅歷史圖片以及一篇對華工見證資料的評述性文章。《一戰華工在法國》法文版出版於2012年，由法國國家科學研究中心出版社推出，出版後在法國產生巨大反響。

北師大社會學院成立

香港文匯報訊 據中新社報道，北京師範大學社會學院昨日在北京成立。此舉被該校視作響應國家加強社會建設、創新社會治理的重大體制創新。

據悉，新成立的社會學院將與中國社會管理研究院「兩塊牌子，一個實體」，在有效推進學科建設和人才培養的同時，重點打造「六大工程」。國家行政學院原常務副院長魏禮群擔任北師大社會學院院長。魏禮群說，成立社會學院與中國社會管理研究院作為新型智庫一體建設，是打造高水平新型社會治理智庫的必然選擇，學院要堅持創新體制機制及實施人才強院戰略。教育部社會科學司司長張東剛表示，按照《關於加強中國特色新型智庫建設的意見》，中國將重點建設50至100個專業化高端智庫。

河北建成大型瓶蓋生產基地



3月15日，河北省成安縣一家瓶蓋生產企業的工人在檢測成品瓶蓋品質。近年來，河北省成安縣依託冀南裝備製造區的優勢，大力發展瓶蓋特色產業。目前，該縣建成華北地區大型瓶蓋生產基地，年加工生產各類瓶蓋2億隻，與衡水老白幹、北京二鍋頭、內蒙古河套等上百個酒廠建立了合作關係，產品遠銷全國各地，並出口蒙古國、俄羅斯等國家和地區。

今年春運民航運客4920萬人次

香港文匯報訊 據新華社報道，為期40天的2015年春運昨日落下帷幕。來自中國民航局的初步統計顯示，春運期間，民航共運送旅客4,920萬人次，同比增長12%。

由於今年春節假期（2月18日至24日）較晚，所以除返鄉過年外，很多旅客選擇到國內或出境遊玩，使民航市場需求較往年有較大幅度提升。以南航為例，春運期間累計執行航班超6.6萬班，增加航班5,800班次，累計承運旅客超過1,000萬人次，同比增幅9%。其中國際地區航班承運旅客約150萬人次，同比增幅達到21%。

寧夏銀川330企業欲招聘萬人

香港文匯報訊（記者 王尚勇 寧夏報道）為期兩天的「創業銀川、成就夢想」2015寧夏銀川人才管理改革試驗區大型人才交流會日前在銀川國際會展中心舉行，這是銀川市為應對春季用工高峰舉行的第二場人才交流會，吸引了區內外330家企業參加，共提供10,578個崗位。

房地產銷售、農林牧、餐飲服務等勞動密集型產業用工需求旺盛，但很多求職者對這些行業持觀望態度。不少求職者表示，他們找工作已不局限於解決生存問題，他們更關注崗位的發展空間，以及社會評價等。

據了解，承辦方還同步舉行寧夏（銀川）沿黃經濟區春季大型網絡招聘會，免費為求職者提供投遞簡歷尋工作的機會。

粵化工廠煤氣洩漏釀3死5傷

香港文匯報訊 據中新社報道，昨日凌晨3時23分許，位於廣東佛山三水區白坭鎮的一家化工廠發生煤氣洩漏中毒事件，目前已經造成3名工人死亡，另外5名工人受傷入院救治，暫無生命危險。

據廣東三水官方通報，事故發生後，當地啟動了應急預案，封鎖事發的「廣匯」化工廠，疏散廠內所有人員、關閉煤氣洩漏閘門，責令工廠立即停產，開展全面排查，並組織安全專家對事故原因進行現場調查和處置分析。經環保部門監測，事故沒有對周邊環境造成影響。官方表示，目前發生事故的廠區工人情緒穩定，秩序井然，各項善後工作正在有序開展中。

港澳遊成深圳去年投訴焦點



市民在旅行社門前挑選旅遊路線。 資料圖片

香港文匯報訊（記者 郭若溪 深圳報道）根據廣東深圳文體旅遊局發佈的《深圳市2014年旅遊投訴情況綜合分析》，共接到旅遊投訴1,208宗，其中出境遊80宗投訴中，港澳遊佔3成，涉及假冒旅行社的投訴更是超過三分之二。深圳市文體旅遊局表示，報名港澳遊前應在官網核實網址，確保為正規合法網站再行交易，同時遊客和旅行社要簽訂正式合同，保存好發票等證據。

重點針對假冒旅行社問題

分析報告顯示，1,208宗投訴中，遊客正式提交書面投訴材料的有234宗，涉及金額180,396萬元人民幣；涉及遊客1,415人。在已收到的書面投訴材料中屬於旅遊企業過錯的有效投訴95宗，出境遊投訴80宗，佔投訴總數

的84.21%。出境遊投訴中涉及港澳地區有27宗，涉及泰國的有19宗，這兩個區域的投訴佔比近一半是深圳2014年旅遊投訴的重點。「通過對2014年旅遊投訴的分析，深圳市旅遊投訴的重點出現在出境遊，主要是港澳和東南亞遊市場，其中涉及假冒知名旅行社的投訴多屬港澳遊方面。」深圳市文體旅遊局相關負責人說。

深圳市文體旅遊局相關負責人表示，遊客正式提交書面投訴材料的234宗中，涉及港澳遊的有106宗，所佔比例為45.30%。在港澳遊的投訴中，假冒旅行社的投訴超過三分之二。據了解，深圳市文體旅遊局針對港澳遊亂象已經採用「香港遊簽章備案制度」、「港澳遊團隊名單表系統」、定期公佈港澳遊產品的成本價等一系列的整治措施。

進口食品抽檢 超3000批不合格

香港文匯報訊 據人民網報道，如今，越來越多的消費者開始熱衷於購買進口食品。儘管此類進口食品價格不菲，但因為認為安全性高、口味多樣等因素，讓消費者覺得物超所值。日前，國家質檢總局抽檢結果顯示，進口食品不合格總數超3,000批次，其中不乏消費者耳熟能詳的知名品牌，儘管消費者對國產食品安全仍然信心不足，但上訴抽檢結果也在一定程度上證明了「洋食品」未必更安全。

進口冷凍豬肉檢出瘦肉精

在近12期不合格進口食品中，冷凍生鮮產品總體數量不在少數，涉及品類包括豬蹄、三文魚、魷魚、貝類等。不合格項目包括證書不合格、檢出致病菌等。值得注意的是，青島聯合友和食品有限公司等在2014年7月進口的豬肉產品中被檢出萊克多巴胺。據悉，此物質為瘦肉精的一種，據抽檢通告顯示，不合格產品已被銷毀。

樂天等知名品牌登黑名單

在消費者選購的進口食品中，各種休閒零食備受喜愛。但在質檢總局所公佈抽檢結果中，相關產品卻是黑名單上的常客。在質檢總局發佈的抽檢名單中，威海市韓味源貿易有限公司進口的樂天系列餅乾、中山市匯明貿易有限公司進口的好時白巧克力、東山縣新發貿易有限公司進口的張君雅小妹妹產品等共計千餘批次的零食產品因檢出不合格被退貨或銷毀。此外，在不合格進口方便食品、嬰幼兒食品、酒水飲料中，在內地消費者心中有較高知名度的永和豆漿被檢出含有轉基因成分，桂格麥片被檢出水分不合格等。

對於抽檢公告中涉及的問題，國家質檢總局進出口食品安全局表示，問題食品是由入境口岸檢驗檢疫機構發現，並已依法做退貨、銷毀或改作他用處理，涉及不合格批次產品未在國內市場銷售。

浙江關停千家企業讓路生態



浙江湖州安吉縣靈峰旅遊度假區。網上圖片

香港文匯報訊 據中新社報道，隨著天氣轉暖，位於浙江湖州安吉縣的靈峰旅遊度假區人氣愈發旺盛，除本地遊客外，來自上海、江蘇等外省市遊客也紛沓而來。多年前，這裡還是一個河道沿線分佈大量農業及生活污染源的地區，而現在在關閉高耗能企業1,133家後，已變身集生態農業、生態觀光、靈山秀水於一體的度假勝地。

環保持久戰撐起綠色經濟

作為浙江省會城市，杭州專門制定《杭州市生態文明建設促進條例》，對政府與企業等實行責任終身追究制。杭州市長張鴻銘表示，要掀起一場環保熱潮，打造杭州的「西湖藍」。

今年2月，浙江26個欠發達縣正式「摘帽」。今後浙江對其將淡化GDP考核，更加注重考核生態保護、民生保障等指標，繼續加大生態環境整治力度，加快建設美麗浙江被寫入2015年重點工作。

北極衛星接收站年內開工

香港文匯報訊 據中通社報道，來自中國科學院遙感與數字地球研究所（中科院遙感地球所）的信息披露，中國今年將在北極開工建設陸地遙感衛星數據接收站北極站，計劃用兩年時間建成。

中科院院士、中科院遙感地球所所長郭華東說，北極站是中國第四個、也是在境外第一個陸地遙感衛星數據接收站，該站將在今年開工，預計兩年建成。他表示，中國的北極衛星接收站選擇落地瑞典，覆蓋北極、歐洲。北極站建成後，可以從外部對比研究中國的環境狀況和資源分佈。

據悉，中國目前已有北京密雲、新疆喀什和海南三亞3個陸地遙感衛星數據接收站建成運行，這3個衛星接收站在中國境內呈「三足鼎立」之勢，可接收面積覆蓋中國陸地全部領土和亞洲70%區域，已獲取地球表面大量高時空分辨率觀測數據，並廣泛應用於災害、資源、環境、農業、生態、生物多樣性等諸多領域的研究工作。