

# 去年网络消费投诉同比增 14.87%

## 零售电商为重灾区

今天是3·15消费者权益保护日,消费者关心的电商行业发货慢、退换货难、售假、虚假促销等“痛点”解决得怎样了?《2016年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》显示:2016年平台共接到的全国网络消费用户涉及电商投诉数量同比增长14.78%。发货问题、物流问题、客户服务、退款问题、退换货难、虚假促销、商品质量、疑似售假、货不对板、信息泄露,成为“2016年度全国零售电商十大被投诉热点问题”。

据中国电子商务投诉与维权公共服务平台大数据显示,2016年通过在线递交、电话、邮件、微信、微博等多种投诉渠道受理的全国网络消费用户投诉案件数同比增长14.78%。



### 零售电商投诉最多

其中,2016年零售电商类投诉占全部投诉64.20%(网络购物52.54%、跨境电商11.52%、微商0.14%)比例最高,生活服务O2O紧随其后,占据21.19%,互联网金融占7.62%,物流快递占3.11%,B2B网络贸易领域投诉占0.12%,其他(如网络传销、网络诈骗、网络集资洗钱等)为3.76%。

发货问题、物流问题、客户服务、退款问题、退换货难、虚假促销、商品质量、疑似售假、货不对板、信息泄露,为“2016年度全国零售电商十大被投诉热点问题”。

据中国电子商务研究中心此前对1000位用户在线调查显示,21.7%的用户曾因网购、论坛、微信等遭遇过信息泄露,并且11.2%的用户接到过疑似诈骗的电话;56.8%的用户表示对互联网信息安全担忧,并会对需要填写个人信息的互联网游戏注册等保留一定的戒心,而仍有43.2%的用户认为互联网信息泄露与个人无关,不太关注。

### 谁该为用户信息安全负责?

近年来互联网、电商行业“泄密”事件频频出现,典型事件包括:5173中国网络服务网数次被“盗钱”、当当网多次用户账户遭盗刷、“1号店”员工内外勾结泄露客户信息、支付宝漏洞致用户信息泄露以及如家和七天开房信息泄露、腾讯7000多万QQ群遭泄露、携程技术漏洞导致用户个人信息和银行卡信息等泄露、微信朋友圈小游戏窃取用户信息等。

究竟谁该为用户信息安全负责?广州金鹏律师事务所合伙人詹朝霞认为,违法成本低,法律监管缺失是“泄密”事件再三出现的一个原因,从法律层面来看,各类服务提供商,基于提供服务所采集的用户信息数据,具有严格保密的法律义务,类似的规定见于相关法律法规规章中,虽然规定不少,但违法成本极低。法律监管的缺失是类似事件不断发生的一个原因。行政主管部门应该形成联动机制,对泄露用户信息的行为甚至是“出卖”用户信息的行为进行严厉打击,让消费者以安心和放心。

浙江泽大律师事务所律师付勇勇认为,因商家过失导致消费者经济损失的理应赔偿。《消费者权益保护法》规定,经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密,不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施,确保信息安全,防止消费者个人信息泄露、丢失。

在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时,应当立即采取补救措施。另外,《网络交易管理办法》也有相同的规定。如果由于经营者的过失,导致消费者经济损失的,理应承担相应的赔偿责任。

### 提醒:五大途径泄露用户信息

平台上的用户数据泄露主要有以下几种方式:黑客利用平台存在的安全漏洞入侵网站,盗取用户数据库;网站内部工作人员倒卖用户信息;通过撞库攻击,窃取用户数据;利用钓鱼攻击窃取用户信息;通过木马、病毒窃取用户隐私信息。

如何防止个人信息被泄露?对此,中国电子商务研究中心主任曹磊建议:

第一,法律条文需细化,相关部门应适时介入。我国关于网络信息安全方面的法律条文不够明确,适用范围尚且

不够精准,相关条文必须得到进一步细化、规范。此类信息泄露事件不适用“不告不处理”的原则,相反,执法部门应主动积极介入案件调查,并对实施者进行追责处理。

第二,用户必须增强信息保护意识。警惕要求重新输入账号信息,否则将停掉信用卡账号之类的邮件,不要回复或者点击邮件的链接,以免落入圈套。同时,避免开启来历不明的电子邮件及文件,安装杀毒软件并及时升级病毒数据库和操作系统补丁,将敏感信息输入隐私保护,打开个人防

火墙。网上银行时,选择使用网络凭证及约定账户方式进行转账交易,不要在网吧、公用计算机上和不明的地下网站做在线交易或转账。不要在多个网站使用相同的注册账户名以及登录密码,防止网络黑客有意盗取,造成多个网站个人信息的连环失窃。

第三,要求网站平台对收集到的用户信息应当采取安全保护措施,一旦发生泄密,必须及时采取补救措施,否则都可能面临行政处罚或者用户的诉讼。

(据新华网)

### >>>相关链接

#### 整容消费提示:

### “回炉”成本翻番

时下整容已不需再遮遮掩掩,成为日常消费一大流行选项,记者获悉,不少非正规机构违规泛滥开展整容项目,整容失败者“回炉”修复成本翻番,且要面临更高手术风险。

据了解,割双眼皮手术高居整容项目榜单前列。日前一名20岁艺考女孩,自行通过朋友圈选择了坐落在某公寓里的所谓整形“工作室”进行整容,该“工作室”于去年年底为其陆续进行了割双眼皮、假体隆鼻、玻尿酸丰唇、玻尿酸丰下巴等系列手术,总费用为15000元,为此其不得不边上学边兼职赚取手术费。

然而术后不久,女孩发现两侧眼皮严重不对称,医生表示完全消肿即可恢复,但三个

月后女孩感到右侧上眼睑明显外翻,眼睛干涩不适,经多次协商后,该“工作室”退回3000元作为补偿并拉黑了该女孩的联系方式。

“检查发现的确属于严重失败案例,女孩的右眼皮缝合过上、眼皮脂肪切除过多,这两个因素大大增加了手术难度。”广州美恩医院院长刘玉容表示,评估完后出于爱心救助,将为其进行二次修复手术。“双眼皮手术看似‘小手术’,但非常考验操刀医生的审美和技术水平,所谓‘差之毫厘谬以千里’,专业医生不会犯这种严重错误。”

刘玉容算了一笔账给记者听:市面上常规的割双眼皮手术由于个人基础、术式不同,价格大约在3000元~1.5

万元之间,但如果是第一次整容失败,要二次“回炉”处理,则手术难度陡增,费用可能达到1万~5万元。“有的项目,第一次做缺失了的地方甚至需要再造,所以争取一次成功是最安全的。”

据业内人士告诉记者,割双眼皮、隆鼻、玻尿酸丰唇等“小项目”依然在不少无证诊所、美容机构、“工作室”中盛行,但以上均需要在无菌环境中进行,且要求医疗机构和操作医生具备相关资质,否则很可能花钱还毁容。其提醒消费者,千万不要为了贪便宜或通过朋友圈熟人介绍,轻信小诊所或“工作室”,如果有爱美需求务必到正规专业机构咨询就诊,最好事前做足功课。

(据新华网)