

新《电商法》来了 这些条款事关你的网购权益

买到问题产品却投诉无门；代购广告逼真，被高仿假货蒙骗；给出的商品差评被“悄悄删除”，还被商家骚扰；购买会员反遭“大数据杀熟”……

你在日常网购中是否也有过这些糟心的经历？这些防不胜防的营销套路，是不是困扰你已久？现在消费者终于等来了它们的“克星”。

这部关乎互联网电商行业格局的《电商法》经历3次公开征求意见、4次审议后落定。新法一共七章89条，将于2019年1月1日正式实施，主要对电子商务经营者、电子商务合同的订立与履行、电子商务争议解决与电子商务促进和法律责任这五部分做了规定。

A 信息泄露？恶意搭售？ 这些经营者或面临最高五十万元罚款

最近，王南感觉自己的手机突然有了“读心术”，每当打开网购app时，搜索栏里已经显示了自己想买的东西；每当自己在网上下了订单时，浏览器页面总会推送类似的广告，甚至接到类似产品或服务的推销电话。

“我其实并不需要电商APP自动推荐我想要的东西。”说出这句话的时候，王南的语气中带着一丝愤怒，“有时候我只是和朋友在微信聊到了某样东西，当天打开淘宝立马看见它‘躺’在搜索栏里；有时候只是做了份PPT，就会看到微博、浏览器、各电商APP都在向我推荐文件里提到的产品。所谓的‘定向营销’，只是在‘跟踪’消费者罢了。”

除了定向营销背后存在个人信息泄露问题，恶意搭售也是最近饱受消费者诟病的营销手段。

“在线旅游类app为消费者默认勾选的保险、接送等搭售服务，如今已经见怪不怪了，很多消费者都被‘迫害’过不止一次。”王南告诉记者，“他们之所以如此为所欲为，就是因为我们处于弱势。如果被恶意搭售了，消费者只能自己把打了勾的选项取消掉，有什么办法呢？”

如果消费者的发言权成为了便捷生活的代价，那这究竟是一种时代的进步，还是倒退？

对此，《电商法》规定：

第十八条 电子商务经营者根据消费者的兴趣爱好、消费习惯等特征向其提供商品或者服务的搜索结果的，应当同时向该消费者提供不针对其个人特征的选项，尊重和平等保护消费者合法权益。

电子商务经营者向消费者发送广告的，应当遵守《中华人民共和国广告法》的有关规定。

第十九条 电子商务经营者搭售商品或者服务，应当以显著方式提请消费者注意，不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。

对于违反上述规定的“顽固商家”，《电商法》规定，在没收违法所得之余，还可能被处以最低五万元，最高五十万元的罚款。



B 网购买到假货？乘坐网约车遇害？ 电商平台未尽到资格审核义务最高罚二百万

对网购剁手党而言，没有什么比买到假货更让人心痛的了。看着网上琳琅满目的“宝贝”，却难以分辨哪家才是正品。

“现在网上代购的水太深了，电商平台上的代购店的产品售价基本都低于专柜价，但其实很多卖家专专卖假货，代购视频代购小票逼真得很，根本看不出来。”肖琳告诉记者。

“一开始我觉得有代购录像的就是真的代购，直到朋友发给我一条揭露代购发票、视频造假的链接，我才知道专门有人卖这些小票和视频。而且很多店铺的购买视频长期不会更换，其实早就不具备‘时效性’了。”

此外，由于很多网购店铺没有成立自己的公司，即使成立相应的公司，卖家也不会把运营企业的信息公示在自己的店铺页面，消费者面临的其实是一些“无法查明身份”的卖家。面对电商平台五花八门的代购店，消费者们在被低价格吸引的同时，其实缺乏可靠的信息渠道去了解眼前的店铺。

为解决电商平台的这一问题，《电商法》明文规定，除从事个人农副产品销售、零星小额交易等活动之外，电子商务经营者应当“在其首页显著位置，持续公示营业执照信息和与其经营业务有关的行政许可信息”。如果相关信息发生变更的，应及时更新。对自行终止电子商务的经营者，还应提前三十日在首页显著位置公示。

这一规定保障了广大消费者的知情权，为其辨别真假商品提供了重要的信息来源。

此外，针对不久前郑州空姐、温州女孩乘坐网约车遇害等恶性事件，许多网友关心网约车平台是否应当承担相应责任。

对此，《电商法》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安全保障义务，造成消费者损害的，除依法承担相应的责任外，还将被处以最低五万元，最高二百万元的罚款。

C 差评被删？押金难退？ 支付宝转错账？ 这些风险日后有保障了

网购买到了“问题产品”却不敢给差评，你有过这样的经历吗？在差评骚扰、差评报复、差评被恶意删除等手段的威胁之下，一个差评的代价，或许高于“问题产品”本身带来的损失。

肖琳认为，有的卖家之所以这么猖狂的威胁消费者删差评，就是因为其“威胁成本”太低。如果店家被平台封了店，完全可以重开一个，所以他们并不在乎和消费者“死磕”。

“那些承诺返红包来请求买家删差评的其实算是比较好的卖家了，有一些素质差的卖家，会给你寄一些比较晦气的包裹，甚至买个呼死你软件狂打骚扰电话，这些报复手段很难给出直接证据，遇到了也没招。”肖琳说。

而新公布的《电商法》规定，“未向消费者提供对平台内销售的商品或者提供的服务进行评价的途径，或者擅自删除消费者的评价的”，将被处以最高五十万元的罚款。

同时，电子商务经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息，保障消费者的知情权和选择权。电子商务经营者不得以虚构交易、编造用户评价等方式进行虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。

针对最近在线预订酒店及共享单车等服务暴露出来的押金退还问题，《电商法》则要求电商平台不得对押金退还设置不合理条件，且应明示押金退还的方式、程序。违反规定者或面临最低五万元最高五十万元的罚款。

此外，近日为人们所关注的“支付宝转错账”的责任承担问题，也被写入了《电商法》。

用户在发出支付指令（确认转账）前，应当仔细核对支付指令所包含的收款人、转账金额等完整信息。若支付指令发生错误，支付平台应当及时查找原因并纠正，否则造成用户损失的，支付平台应承担赔偿责任。

同时，用户发现安全工具遗失、被盗用或者未经授权的支付的，应当及时通知电子支付服务提供者。未经授权的支付造成的损失，由支付平台承担赔偿责任。在上述两种情况下，若支付平台能证明用户为过错方的，不承担责任。

据央视网

最高司法大数据分析报告显示：电信网络诈骗案呈上升趋势

让受害人充值或刷单是典型骗术

最高司法大数据专题分析报告显示，2016年至2017年，全国电信网络诈骗案件量呈上升趋势，让受害人充值或刷单是一大典型骗术。

报告显示，2016年至2017年，电信诈骗在电信网络诈骗案件中占比有所下降，但高于网络诈骗。网络诈骗作为新兴的诈骗手段，占比显著上升。2017年，全国已结一审电信网络诈骗案件量较2016年上升70.34%。

报告指出，2017年通过网络手段进

行诈骗的案件增幅显著。其中通过改号软件、微信进行诈骗的案件增幅超2倍；通过木马、钓鱼网站、语音平台进行诈骗的案件增幅超100%，远超电信网络诈骗案件总体增幅；通过电话和短信等传统电信方式进行诈骗的案件同比增幅均较小。

让受害人充值或刷单也是一大典型骗术，2017年在全部电信网络诈骗案件中占比显著上升。2016年，通过让受害人充值或刷单进行电信网络诈骗的

案件占比为6.22%，2017年迅速上升至11.78%。

另外，犯罪分子还通过欺骗受害人中奖、发布虚假广告、冒充领导、亲戚、朋友、同事等熟人关系或公检法和军人等特殊身份人员、以办理信用卡为名等骗术进行电信网络诈骗。

记者注意到，电信诈骗仍为主要诈骗方式，网络诈骗明显上升。2016年至2017年，电信诈骗在电信网络诈骗案件中占比有所下降，但高于网络诈骗，2016

年为78.25%，2017年占64.56%。网络诈骗作为新兴的诈骗手段，占比显著上升，2016年为34.66%，2017年上升至60%以上。

其中电信网络诈骗方式以电话诈骗为主，占全部电信网络诈骗案件的50%以上。2016年至2017年，电信网络诈骗案件中排名前五的诈骗方式为：电话（52.88%）、短信（34.02%）、木马病毒（5.34%）、钓鱼网站（3.09%）、QQ（2.32%）。
据新华网