

北京消协调查电商“砍单”乱象

2021年08月28日 01:40 来源：北京青年报



本报讯(记者 王薇)昨日,北京市消协发布了《互联网消费“砍单”问题调查报告》(以下简称“报告”)。报告结果显示,超八成受访者有过被电商“砍单”经历,比2019年上升10.82%。电商“砍单”问题并没有得到遏制,反而有上升趋势;

部分电商平台涉嫌通过制定不公平或不合理格式条款,为平台或商家单方面取消订单留有借口。

本次体验调查结果显示,在40个消费者日常消费频次较高的不同类型的电商平台中,17个平台的用户协议涉嫌存在不同程度的不公平格式条款。其中,每日优鲜、多点、京东、1号会员店4个平台规定,只有商品从仓库实际发出,方视为与消费者建立了合同关系,涉嫌违反《电子商务法》有关合同成立规定;真快乐、云集、七鲜、亚马逊、多点、京东、1号会员店、小米有品、华为商城、永乐票务、票牛、美团买菜、叮咚买菜、永辉生活、美团优选以及橙心优选16个平台规定,商品缺货、标错价格等情况有权取消订单,涉嫌通过格式条款减轻或免除自身责任;真快乐、多点、京东、1号会员店、云集、七鲜6个平台甚至规定,如果消费者已经付款,则为消费者办理退款,涉嫌违反《电子商务法》“电子商务经营者不得以格式条款等方式约定消费者支付价款后合同不成立”的规定。

对于电商“砍单”的现象,北京市消协建议进一步明确电商“砍单”行为的认定和处罚标准。有关部门要尽快完善相关法律法规,通过出台相关行政规章等手段,从根源上堵住电商“砍单”的念头,为监管部门提供执法依据,为经营者划定守法经营底线,真正将电商平台的规范发展纳入法治化轨道。

diànshāng
单词：电 商
shèxián
涉 嫌

kǎndān
砍 单
dǐxiàn
底 线

èzhì
遏 制
guǐdào
轨 道

- 讨论：1. 您有被“砍单”的经历吗？
2. 对于电商乱“砍单”现象，相关部门应该如何整治？

源新闻：<https://www.chinanews.com/cj/2021/08-28/9553084.shtml>

音声 URL：<http://ttcn.co.jp/sound/text/2416n889.m4a>