



下一步，向谁投诉？

证据意识必不可少，可一旦纠纷出现，和商家协商退货、索要赔款以失败告终，下一步该如何维权？

首先，是电商平台自身的解决机制。全国12315互联网平台给出的建议是，“如果以上退货或者赔款和商家未达成一致，可向平台进行投诉，投诉时需提交各种证据，电商平台服务人员会根据双方提供的证据进行裁定。”小九在淘宝的维权经历，就是最好的例子。

再不济，便是“向行政部门或消协组织投诉”了。杨绍兰认为，尽管现在消费者的维权成本比较高，甚至可能会因为怕麻烦、怕失败等原因宁愿放弃，但社会还是提供了许多公共服务渠道需要被公众知晓，比如向市场监管部门投诉、拨打社会公共服务热线，或向法院提起诉讼等。

一提最常见的工商投诉，大家的第一反应就是拨12315热线。全国12315互联网平台（www.12315.cn）也在两年前正式上线。日前，国家市场监督管理总局网监司副司长白京华还表示，预计今年12月底前，该平台还将整合原工商12315、质检12365、食药12331、价监12358、知识产权12330等5条投诉举报热线及平台。看来，以后维权，在线上“跑”一家就可以了。

不过，据宁波市市场监管局相关负责人介绍，消费者维权时，也需要注意“投诉”与“举报”之间的区别，投诉旨在向有关部门反映侵权的事实，目的是调解争议；而举报，则是向市场监管局等行政部门反映经营过程中的违法行为，处理方式则是执法和查处。

选择渠道之前，不妨问一下自己，究竟哪种更符合目的，再决定是找消协和12315投诉，还是找市场监管局的稽查人员举报，还是干脆诉诸法律。



跨境电商消费纠纷如何维权？

跨境电商是宁波零售进口规模全国第一的产业特色。作为宁波跨境进口电商的“领头雁”，宁波保税区周一发布了全国首份进口商品放心消费年度报告。

据报告，年度投诉举报的总量虽有增加，但总体比例仍处于比较合理的极低区间范围。据统计，截至去年年底，宁波保税区市场监管部门全年共计受理各类消费投诉举报共1100件。粗略测算，全年因进口商品消费产生的投诉举报比例，大约为每亿元交易额产生9件投诉举报。

在投诉来源中，前文提到的全国12315互联网平台占78.64%，其次是12345政府信访系统。看来，低门槛、易操作的全国性平台，已不知不觉成了首选。

有趣的是，从投诉举报的主体看，有高达97.27%的案件由职业举报人提起，与之相比，个人直接消费引起的投诉仅29件。这究竟是因为质量问题少，还是因为解决方法多，抑或是现有的公共服务平台，还值得为更多的消费者所知晓、所使用？值得思考。

这些职业举报人的关注点，也很有趣，主要集中在保税区商家网络经营行为中“广告宣传违法”的问题。

“XXX是真正的极品，生产出世界上最优质的特技初榨橄榄油，在全球屏蔽与希腊橄榄油大赛中屡获第一”“预防心脑血管疾病、抗菌消炎、防辐射作用、防癌作用……”这是保税区一家进出口公司在第三方交易平台上，为了促销而进行的广告内容描述。

后来，经投诉举报、立案调查后，相关部门认为，当事人的案例属于典型的擅自使用广告禁止用语及医疗用语的虚假广告违法行为。根据相关法律，最终被处以一万元人民币的罚款。光是宁波保税区一年就有600余件违反广告法的案例，这也在时刻提醒电商经营企业根据《广告法》的规定，自觉规范广告活动。

除了广告宣传违法问题外，其次便是商品质量类、进口食品类的投诉举报。所幸的是，商品质量类未出现内在品质问题，普遍问题是“产品标签、标识不规范”；进口食品类亦然，内在品质类投诉极少。同时，宁波保税区全年的跨境电商类投诉举报已由去年的300余件降低至了21件，相关负责人对其原因的解读是：

“一是通过完善监管，不断强化主体责任的落实，促进了企业规范经营；二是经过协调，理顺了跨境商品的退货政策和渠道，实现了七日无理由退货向跨境电商行业的延伸，改善了消费体验；三是消费者对跨境电商有了更全面的了解，盲目购买及投诉的情况大幅减少。”

关于跨境电商退货，今年生效的海关总署第194号公告规定，“在跨境电子商务零售进口模式下，允许跨境电子商务企业境内代理人或其委托的报关企业申请退货，退回的商品应当符合二次销售要求并在海关放行之日起30日内以原状运抵原监管作业场所，相应税款不予征收，并调整个人年度交易累计金额。”至于不合格的商品，将按照有关规定退运出境或销毁。现在，天猫国际直营店等跨境购平台已支持“30天售后”和“24小时极速退”，相信日后的正规渠道的跨境进口电商和国内电商有越来越多接近的用户体验。

此外，给商家们的经营活动上了一把“紧箍咒”的，还有今年正式生效的《电商法》。当“电子商务经营者应依法办理市场主体登记、依法纳税、依法取得行政许可、亮照经营”被明确写入法律条文后，在义乌、扬州，都已经出现了因“在微信平台从事网络销售，却未公示其营业执照、食品经营许可证”而被予以行政处罚的案例。

道路千万条，合规第一条。无论是线上还是线下，跨境电商还是国内电商，一个良好的市场秩序，都离不开社会各界力量的努力。当相关职能部门都能依法履行职责，相关经营企业都积极主动合规，相信每一位消费者在打开12315维权之际，都能有更充分的勇气和底气。

