

我市首份跨境购白皮书出炉 网购“洋货”哪些问题较多? 奶粉占了商品投诉举报总量近四分之一

双11购物狂欢节越来越近了,很多海淘爱好者都想趁机多淘些“洋货”。跨境购规模全国领先的宁波保税区,昨天发布了《宁波保税区跨境电商投诉举报分析白皮书》(以下简称“白皮书”),这是我市出炉的首份有关跨境购消费投诉的白皮书,它对近年来的跨境购电商投诉举报情况作了具体分析,并且给出了对策和建议。

数据 奶粉、食品、尿不湿等投诉较多

宁波保税区于2013年底启动跨境电商业务试点,截至今年10月25日,已聚集跨境电商试点企业568家,累计跨境交易金额突破196亿元,跨境交易单量超亿单,跨境进口规模位列全国第一,消费者遍布全国各地,突破4332万人。

白皮书发布的信息显示,2014年至2017年,宁波保税区市场监管分局累计受理各类跨境电商投诉举报773件,累计办结758件,办结率为98.1%。从年度数据来看,保税区跨境电商投诉举报量上升趋势明显,尤其是每年的6月、11月和12月,这和“618”“双11”“双12”这三个大促销节点有密不可分的关系。不过,总体来看,跨境电商投诉举报率始终保持在十万分之一左右,即每十万笔跨境订单产生一件消费投诉举报。

在所有投诉举报案例中,商品类投诉举报占89%。在具体商品品类中,投诉举报的前五位为奶粉(牛

奶)、食品(除奶粉外)、尿不湿、保健品和化妆品,其中奶粉占了商品总投诉举报数的24.5%,产品主要来自德国、英国和荷兰。

从年度数据分析来看,涉及食品的投诉举报在2017年名列第一;涉及奶粉、尿不湿和保健品的投诉举报在2016年达到顶峰,2017年有了回落,其中尿不湿的下降趋势特别明显。

从投诉举报的性质来看,前四位分别是广告、质量、售后和价格。近年来有关广告的投诉举报迅速增长,2017年占到全年总数的71.7%。主要问题有涉嫌虚假宣传、使用最高级用语等。

值得关注的是,这四年里,职业举报人投诉从无到有,呈现明显上升趋势,2017年占到总量的70.2%。主要针对的是食品标签、广告用语和某些保健品中包含药品成分问题。

分析 跨境购消费维权,难在哪里?

白皮书指出,在跨境贸易电子商务交易中,消费者对于商品的了解主要是经营者提供的网页图文介绍等,对于商品来源、质量和价格难以判断,也无法依靠自身的知识储备,造成了跨境购贸易中信息的极大不对称。此外,由于网络交易数据均为电子化信息,经营者可以通过技术手段修改和删除数据,使得消费者往往处于被动地位,在后期维权中处于劣势地位。

跨境电商主体也存在法律关系混乱等情况,主要表现在注册主体和网站实际运营主体分离、注册主体与仓储物流主体分离等。跨境电商模式存在多种混合经营模式,涉及境内

外多个经营主体,如果不对各类经营模式法律关系予以定性,一旦发生消费纠纷,法律责任将难以厘清。

有些跨境电商行为不规范,在开展网络促销活动期间问题尤其突出,单方面的霸王条款、价格虚高、刷单炒信、7天无理由退货执行不到位等问题经常出现。由于跨境商品质量标准与现行的国家标准不相适应,容易导致投诉举报,比如未贴中文标识、部分跨境食品中包含保健品或者药品成分、婴幼儿奶粉中部分含量超标或者未达标等。而跨境购涉及众多部门和环节,商品质量难以有效监管,出现问题也难以有效界定。

对策 推进品牌建设,加强政府监管

针对上述这些问题,白皮书也给出了建议和对策。比如要加快和推进培育本土跨境电商企业,树立品牌效应,形成产业集聚规模。同时要加强对企业的品牌意识,提高国际竞争

力,提升跨境电商的知名度和美誉度。有关部门进一步加强跨境购网络市场监管,也将促进产业持续向好发展。

记者 毛雷君 通讯员 曹小琴

全国首个跨境电商信用信息 公示平台上线发布

本报讯(记者 毛雷君 通讯员 曹小琴)为促进和规范跨境电商行业诚实守信、健康发展,切实保护消费者合法权益,昨天,宁波保税区跨境电商信用信息公示平台正式上线发布。这是全国首个跨境电商信用信息公示平台。

该平台做到了跨境电商主体信息、经营信息、监管信息、服务信息、奖惩信息、投诉举报信息的六大公开透明,实现了对重点跨境电商的扶优扶强和对违法违规跨境电商的跨部门联合惩戒。该平台对历年来获批

跨境电商企业、跨境商品备案情况、跨境交易金额、跨境交易单量、消费者交易人数以及跨境电商的经营模式、交易模式、交易种类、网站类型、入驻平台、主营产品进行了全景展示分析。对于跨境商品质量问题,市场监管部门将通过线上“神秘买家”和线下“随机抽检”的方式,开展跨境商品评价性抽检,评价内容通过该平台公示,供消费者参考。

下一阶段,该平台将在宁波保税区管委会网站、宁波保税区“政企通”网站和宁波“跨境购”网站同步上线。



Bank 中国光大银行
共享阳光·创新生活

要理财 到光大
国有控股 理财银行

七彩阳光系列 5.15%

18月 1万起

产品名称	运作周期	起点金额	过往参考年化收益率	募集期	销售渠道
新客理财	138天	5万元/100万元	4.9%/4.95%	11月2日	柜台
优客理财	150天	5万元	4.70%	11月5日-11月12日	网银
代发客户专享理财	130天			11月4日-11月9日	手机银行
产品名称	运作周期	起点金额	业绩比较基准	募集期	销售渠道
阳光金18M添利1号	18个月	1万元	5.15%	11月1日-11月30日	柜台 网银 手机银行
金秋理财	187天	5万元	4.80%	10月31日-11月5日	
高端优选	4个月	300万元	5.40%	11月7日-11月12日	
	6个月		5.50%	11月7日-11月12日	
	12个月		6.50%	11月1日-11月5日	

温馨提示: 理财产品过往业绩不代表其未来表现,不等于理财产品实际收益。
理财非存款,产品有风险,投资须谨慎。

理财热线: 87231826 87295456



中国光大银行宁波分行各营业网点

分行营业部	百丈东路1050号(恒富大厦1楼)	87995595	87231789	中山支行	中山东路99号(原新华书店)	27991616	27991618
海曙支行	解放南路188号(新园宾馆一楼)	87190532	87174568	高新区支行	江南路672号(江南一品北门旁)	27785201	27785205
兴宁支行	镇安街88号(华严菜场对面)	87898419	87392163	北仑支行	北仑区明州路241号	86835379	86883575
江东支行	百丈东路18号(嘉汇国贸1楼)	87721033	87703817	镇海支行	镇海城关清川路181号	86298019	86295190
三江支行	槐树路90号(槐树公寓下面)	27855190	27855199	余姚支行	余姚市阳明西路255号	62697888	62697773
联丰支行	蓝天路199号(丽园尚都)	87142710	87131632	慈溪支行	慈甬路178号(老东站往西150米)	63931388	63930366
鄞州支行	天童北路1501-1509(麒麟大厦)	88203539	88111098	宁海支行	宁海县气象北路289号	25559878	25559822
新芝支行	新芝路168号(紫荆花园斜对面)	27991800	27991811	象山支行	象山县丹峰西路(日用品商场旁)	25700609	25700619
奉化支行	奉化区岳林街道桥东岸路50幢	28522896	28522886	余姚支行	慈溪市周巷镇兴业北路618号	63009033	63009038

扫码关注“光大银行个人贷款”,
尊享免费房产评估及房抵快贷
在线贷款升级服务!