

过度收集个人信息、协议字小且内容晦涩……

# 电商平台，消费如何更安全更明白？



▲ 如何加强对电商平台的监管，市民各抒己见

## ■ 圆桌话题：

近年来，随着电商平台的快速发展，在消费日益便捷的同时，各种纠纷也时有发生。其中，平台协议规则是否涉嫌“霸王条款”、是否涉嫌“预设陷阱”、是否涉嫌“侵犯隐私”等问题引发了市民较大关注。今后如何更加完善地保障安全消费、明白消费，显得尤为重要。

“市民圆桌”围绕“电商平台规范化”，邀请社区居民、律师、学生、企业、职能部门等各方代表20多人参与，从如何规范电商平台协议规则的合理性和合法性，如何加强电商平台协议规则监管等方面开展讨论。本次“市民圆桌”由市民建议征集办指导，上海市市场监督管理局主办，新民晚报“新民帮依忙”融媒体中心协办。

## ■ 市民议题：

### 1. 如何规范协议规则？

“字小内容多，而且晦涩难懂，读起来真是吃力。”不少市民代表指出，目前平台协议规则基本上是法言法语，面面俱到，造成内容冗长复杂，很影响阅读体验和认知理解。讨论中，很多人呼吁平台使用更简单、更直接的语言来表述协议规则，通过具体事例帮助用户理解复杂的条款。

在杨浦区市场监督管理局网监科科长武新华看来，平台与消费者之间的协议规则往往涉及平台是否过分收集消费者的个人信息、是否侵犯消费者的隐私权等问题，还涉及相关规则是否清楚明白、起到显著告知的作用以及在自动续费时是否以明确的方式提前告知等。

### 2. 如何完善监管指导？

上海市市场监督管理局网络交易和市场规范监督管理处副处长朱涛坦言，上海平台相对数量较多、类型多样，协议规则是维系平台运营的关键所在。作为市场监管部门，从优化平台规则协议着手，围绕消费者反映强烈的问题，应强化工作举措，推动解决平台协议规则不公平、不合理、不清晰的问题。应加强对平台的行政指导，落实平台主体责任，推动平台合规水平整体提升。应结合不同类型平台的特征，找准着力点，有针对性地督促指导整改，进一步规范网络交易市场秩序。

泰和泰（上海）律师事务所段永强律师指出，虽然许多规范平台协议行为的法律法规已出台，但各类规则分散于各项立法当中，缺乏整体性和系统性。此外，部分规范过于原则，如何具体落实成为执法难点。而且，随着平台经济的迅速发展，各行各业都涌现出了不同种类的平台，仅仅依靠原则性条款难以实现规范治理的监管目的。

上海市消保委法研部傅乐杰表示，电商平台协议规则是平台单方面制定好的格式条款，也要根据法律法规的更新变化不断优化完善。华东政法大学经济法学院研究生张山认为，市市场监督管理局陆续出台了关于网络餐饮服务、网络零售平台与网络直播营销活动的合规指引，对三类平台的协议制定、修改、保存等行为作出了明确规定，应能从一定程度上规范平台协议的自治活动。

## ■ 建言献策：

### >>> 金点子一：建立评审机制

建议平台企业建立纠纷公众评议系统，由通过考核的热心网友担任“评审员”，针对平台纠纷问题进行线上投票评审，最终以少数服从多数的方式解决纠纷。 建议人 刘巍

### >>> 金点子二：强化隐私保护

在电商平台购物时需要用户注册，提供消费者姓名、电话等个人信息，还有购物信息、送货信息等，对个人隐私保护亟须加强，需要通过规则协议明确平台的责任和义务。 建议人 于伟杰

### >>> 金点子三：明确侵权行为

建议总结明确平台协议侵犯消费者合法权益的行为类型，在《民法典》《消费者权益保护法》《电子商务法》《网络交易监督管理办法》等法律法规框架下，优化平台协议规则，充分保障消费者合法权益。 建议人 段永强

### >>> 金点子四：加强合规指导

建议相关部门借助行业协会的力量，加强与行业协会等自律管理组织的沟通，了解相关企业推动合规管理的具体诉求与实践困境，推动相关企业批量建立特定的专项合规计划，加强对平台主体的合规指导。 建议人 张山

### >>> 金点子五：简明协议规则

建议平台协议规则制定得不要过于冗长复杂，要充分考虑普通消费者的认知能力和阅读习惯。规则中与消费者有重大利害关系的内容，尽量以简洁、通俗、显著的方式提醒消费者注意，充分保障消费者的知情权。 建议人 傅乐杰  
本报记者 季晨祯 整理



▲ 大家期待慈善超市能发挥更多作用

## ■ 圆桌话题：

2003年，上海第一家慈善超市在镇宁路开业。从局部试点到全面铺开，目前，全市共有慈善超市232家，基本实现“街镇全覆盖”。作为慈善事业延伸到社区发展的重要载体和公益平台，慈善超市正发挥着越来越重要的社会职能。

“市民圆桌”围绕“慈善超市发展如何更优质更健康”，邀请高校教授、慈善公益组织负责人、慈善超市运营方负责人、法律界人士、政府相关部门工作人员等40多位各界代表献计献策。本次“市民圆桌”由上海市人民建议征集办指导、上海市民政局主办，新民晚报“新民帮依忙”融媒体中心协办。

## ■ 市民议题：

### 1. 如何进一步优化服务功能？

“慈善超市从无到有，服务功能不断健全，运营模式从单一转向多元，大部分已实现从依靠政府扶持到自我独立运营的跨越。”市民政局信访办主任柴盈儿介绍，慈善超市是以社会公众自愿无偿捐助为基础、借助超级市场的管理和运营模式，为困难群体和居民提供物质帮扶、志愿服务和商品销售服务的社会服务机构。目前，上海大多数慈善超市运营状况良好。但她指出，慈善超市在发展过程中面临着新困难、新挑战，社会化运营能力有待进一步提高、功能发挥有待进一步加强，店面的布局也有待进一步优化。

在乐扬红树林慈善公益中心理事长白莉看来，慈善超市的核心在于“慈善”，应重点关注困难群众，尤其要注重打通政府、企业与困难群众的扶助通道，积极参与到社区治理中。“慈善超市应吸收更多具备一定劳动能力的残障人士，助力解决社区特殊人群的就业问题。”

### 2. 如何实现“多条腿走路”？

“既然是超市，就要具备一定的自我造血功能。”上海宸豪律师事务所律师龚桂华直言，可以学习国内外开办慈善超市的先进经验，引进成熟、现代的商业模式。比如，在选址方面，尽量靠近人流量大的地方；在商品方面，可增加热门伴手礼之类等；在销售方面，用好“线上”+“线下”的数字化经营模式。通过“多条腿走路”，实现“用效益反哺慈善”的良性模式。

上海环太国际战略研究中心理事彭博认为，慈善超市应有醒目、统一的标识，以集群化的高展示度形成广泛社会吸引力，以此凝聚更多致力于慈善和公益的客群，形成服务社会、奉献社会的更大合力。

### 3. 如何给市民带来更多实惠？

浦东新区潍坊新村街道办事处社区服务办主任王圣艳认为，虽然，政府部门已经给予慈善超市很多的政策扶持，但在工商登记、超市选址等具体操作层面，仍需不断完善相应的落地细则，并给到超市运营方更具针对性的有效指导。

长白新村街道慈善超市项目负责人赵志杰举了一个生动的案例：他们是上海第一家销售“零拷”洗衣液的慈善超市。通过与知名品牌的联手协作，创造过2个月卖出22吨洗衣液的纪录。“慈善超市必须融入社区，多了解老百姓的实际需求，及时在品牌方和社区间搭建信息沟通的桥梁，通过慈善超市这样一个平台，把更多实惠分享给市民，这也是公益具备的功能。”赵志杰说。

## ■ 建言献策：

### >>> 金点子一：满足更多需求

慈善超市应该像一只装满“便民服务”的“菜篮子”，不断满足周边社区居民更多的生活实际需求。建议把线上购物平台提货点、小修小补、早餐工程、长者助餐等放进慈善超市，在服务功能的持续提升中，有效增强慈善超市的感知度和触达率，使其更具“存在感”和“黏合力”。 建议人 黎明

### >>> 金点子二：引导人人慈善

慈善超市应有效地发挥自身的平台效应和联动效应，要充分激发所在区域的公益潜能，联合政府部门、学校、企业等在线上线下开展形式多样的慈善集市、爱心互助、慈善义卖等活动，引导和形成人人慈善、随手慈善的良好社会氛围。 建议人 王建宏

### >>> 金点子三：形成共赢模式

建议慈善超市成为农村、企业和社区之间互惠互利的“公益纽带”。一方面能为陷入销售困境的“好物优品”提供便捷直销的“绿色通道”，另一方面又能为社区居民提供价廉物美的“更多选择”。在形成助农助企、便民惠民的“共赢模式”的同时，慈善超市也能从中探索出“从有到优”的发展之道。 建议人 张其伟  
本报记者 徐驰 整理

大多数店面运营良好，但功能有待进一步加强

# 慈善超市，发展如何更优质更健康？

## 征集渠道

- 上海人民建议征集信箱（扫码进入，或通过随申办“互动”栏、上海人民建议征集门户网站进入）
- 新民晚报新闻热线：962555
- 移动客户端：新民App“帮依忙”入口
- 微信公众号：新民帮依忙
- 今日头条号：新民帮依忙

