

# 电商法让网上生活更有保障

本报记者 王萌

买到假货投诉无门、预缴押金难以退还、搭售商品防不胜防、给出差评被商家骚扰……网络消费中，消费者难免遇到这些糟心事。日前通过的《电子商务法》，对这些“问题”都作出明确规定。

自2016年12月首次提交全国人大常委会审议，电商法经过4次审议，3次向社会公布法律草案，充分听取和研究了各方面的意见建议，终于在8月31日获得通过，将从明年1月1日起施行。电商法共7章89条，旨在充分保障各方主体正当权益，有效维护市场秩序和公平竞争，让网上生活更有保障。

## 加强对消费者保护力度

电商法的审议进程一直受到各界广泛关注，此次正式成为法律，被媒体评价为“电商野蛮生长时代终将结束”。业内人士表示，与其他各国电子商务法律法规相比，我国的电子商务法格外重视规范平台交易秩序与保护消费者合法权益。

全国人大财经委员会副主任委员尹中卿指出，这些年的实践证明，在电子商务有关三方主体中，最弱势的是消费者，其次是电商经营者，最强势的是平台经营者，所以电子商务法在均衡地保障电子商务这三方主体的合法权益时，适当加重了电子商务经营者、特别是第三方平台的责任义务，适当地加强对电子商务消费者的保护力度。

安全是第一要义，如何加强保护消费者人身安全？电子商务法规定，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职审核义务，或者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，依法承担相应的责任，情节严重的，将处50万元以上200万元以下罚款。

网购遇假货一直是消费者的心头之痛，买到假货谁来担责？电子商务法规定，电子商务平台经营者知道或者应当知道平台内经营者销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求，或者有其他侵害消费者合法权益行为，未采取必要措施的，依法与该平台内经营者承担连带责任。

此外，电商法还对电商平台经营者身份核验、恶意搭售、消费者押金退还、消费者评价等方面作出规定。

“电子商务法的许多规定，如建立健



安徽省阜阳市某小区的居民在智能快递柜内取快递包裹。 王彪摄(人民图片)

全信用评价制度、建立知识产权保护规则、履行环境保护义务等，都有利于保护消费者权益，履行社会责任。”京东集团法律研究院院长丁道勤说。

## 规范电子商务市场秩序

近年来，中国电子商务快速发展，2017年交易额接近30万亿元。虽然规模大、增长快，但电商行业暴露的问题不可忽视。法律如何界定各方责任、规范行业发展，备受关注。

电子商务法对电子商务经营者、电子商务合同的订立与履行、电子商务争议解决、电子商务促进和法律责任这5个方面

做了规定，是电子商务领域的一部基础性的法律。丁道勤认为，电商法坚持问题导向，从制度上规定平台经营者、平台内经营者的义务，对保护各方主体权益作了很多有益的探索。

比如，针对网上假货、高仿品泛滥的情况，电商法不断细化知识产权保护规则；针对电商竞价排名乱象，电商法增加“对于竞价排名的商品或者服务，应当显著标明‘广告’”的规定；针对卖家擅自删差评现象，电商法规定电子商务平台经营者不得删除消费者对其平台内销售的商品或者提供的服务的评价；针对微商交易维权困难，电商法将微商纳入电子商务经营者范畴，消费者维权有法可依……

中国政法大学教授赵旭东认为，电子商务法对规范电子商务行为会起到非常具体而直接的作用，对电子商务主体的设立行为和终止行为、一般性经营行为等进行了调整和规制，能有效维护各方合法权益，规范电子商务市场秩序。

## 随新状况新问题适时修改

电子商务法的诞生，不仅在于规范电商产业、遏制违法行为，更在于营造有利于推动电子商务良性发展的市场环境。

尹中卿表示，目前我们国家电子商务正处于蓬勃发展的时期，渗透广、变化快，新情况、新问题层出不穷，在立法中既要解决电子商务领域的突出问题，也要为未来发展留出足够的空间。

电子商务法的落地对于整个行业而言有着不言而喻的重要意义。如何让电商法更好促进电商产业健康发展？专家指出，电商法要随着市场环境变化而适当调整。

赵旭东表示，电商法具有很强的实践性，目前这个法律文本适应了当前电子商务发展的情况。他同时指出，中国电子商务还在高速发展之中，随着电子商务出现新的问题，这部法还要有适时修改。

“法律并不是一劳永逸的操作指南，具体实施有待未来配套法规的明确。”丁道勤建议尽快出台法律实施细则，比如在电商逃税漏税问题比较严重，后续如何解决这一情况，很值得期待。

中国社科院法学研究所研究员周汉华认为，数字经济是一个日益庞大的体系，要关注政府和平台、平台和平台、平台和消费者之间的多重法律关系。电子商务法的出台仅仅是一个开始，未来数字经济领域的立法进程仍然任重道远。

## 将青少年拉回现实世界

徐佩玉

8月30日，教育部、国家卫生健康委员会等八部门联合制定的《综合防控儿童青少年近视实施方案》正式出台。

根据方案，国家新闻出版署实施网络游戏总量调控，限制未成年人使用时间；学校方面严禁学生将个人手机、平板电脑等电子产品带入课堂，且要求学校在教学和布置作业时不依赖电子产品，使用电子产品开展教学时长不超过总时长的30%，同时原则上采用纸质作业。

一部防控青少年近视的文件，却把限制上网列为重点，是因为沉迷网络游戏与青少年近视高发之间存在密切关系。近年来，随着移动设备的广泛普及，青少年不再需要偷偷跑到网吧打游戏，一部手机、一台平板电脑就可以随时随地玩起来。以近年大热的“王者荣耀”为例，根据腾讯公司提供的数据，“王者荣耀”的注册用户中11岁至20岁的玩家比例高达54%。这足以说明青少年已大批进军网络游戏世界。

沉迷网络游戏损害的不仅仅是青少年的视力，还挤占了他们学习、户外活动的空间。长期沉溺于网络虚拟社交中，会影响他们现实生活中正常的人际交往，严重者性格可能会变得孤僻、敏感。此外，近年大热的网络游戏大多以追击、捕杀为主题，其强刺激性对青少年尚未成熟的世界观也有一定影响。因此，如何把青少年从网络世界拉回现实，成为当下亟待解决的难题。

此次方案的出台，是国家层面的举措之一。对青少年上网时长进行限制，是当问题严重到一定程度之后的必行之策。然而，只靠国家采取强制性措施，是治标不治本的做法。若不能从根本上将青少年的兴趣和注意力转移到其他事物，这一方案的实施效果将大打折扣。

对学校而言，应当严格遵守方案。更重要的是对青少年进行正确引导，让其明白此次方案的出台实际上是为了他们的身心健康着想。如何正确引导？笔者认为可以适当增加户外活动，同时提高户外活动的趣味性，而不是简单地增加晨跑和课间操的时长。当青少年的注意力更多地被户外活动所吸引，用于网络游戏的时间自然会减少。

比起国家和校方，家长是更为重要的一环。家长要积极配合校方的工作，控制青少年课余的上网行为。青少年近视高发表面上是因为网络游戏的大行其道，其实也反映了当下部分家长的责任缺失。很多家长或是因为工作忙碌，或是因为懒惰，疏于与孩子交流互动，亲手将青少年推向网络游戏。家长是青少年最好的心理辅导员，不要孩子一闹就妥协，也不要一味苛责，而应该对已因网络游戏而身心俱损的青少年多加关心，对尚未沉迷的青少年多加引导。

# 智慧机场助力便捷出行

本报记者 张鹏禹

出门在外，你是否也有这样的烦恼：马上就要登机了，却发现值机柜台前排起了长队；急客安检通道比一般安检通道人还要多。随着现代社会工作和生活节奏的加快、消费水平的提高，乘飞机成为越来越多旅客的出行首选。快速增长的客运压力给机场管理带来巨大挑战，据民航局《2017年民航机场生产统计公报》显示，2017年中国机场全年旅客吞吐量超过11亿人次，比2016年增长12.9%。如何给旅客营造更加舒适、便捷、安全的出行体验成为摆在国内各大机场面前的一大难题。



4月29日，旅客在青岛机场边检站民警指导下自助通关。 解 摄 新华社发

## 旅客受益，机场服务快速升级

针对旅客登机排队等候时间长、航班起飞时间不精确等问题，国内各大机场正利用物联网、大数据、云计算等技术着力打造“智慧机场”。

在重庆江北机场，旅客可直接通过“重庆飞”微信公众号完成自助值机，并用手机上的电子二维码登机牌乘机，减少了在柜台办理的排队等候时间。除了值机外，以往必须在柜台办理的行李托运也可以自助办理。库尔勒机场通过引入智能机器人给旅客提供温馨出行小提示，让旅客提前做好安全检查准备，提高了通行效率。在湖南长沙黄花机场，旅客可使用出国便民服务“出国宝”现场打印入境卡、海关申报单、健康证明等材料。除此之外，“无纸化乘机”、分舱优先登机、行李直

播、可视接机、视频问询服务和智能手推车等设备也获得旅客好评。

机场相关配套设施也更加智能化，黄花机场停车场开通银联无感支付停车缴费功能，车主只需将车牌号与银联信用卡进行绑定，就能在进出停车场时通过摄像头扫描识别实现自动扣费，通行时间从原来的10秒缩短至不足2秒，大大提升了车主出行体验。

## 政策支持，智慧城市大潮涌动

“智慧机场”是“智慧城市”建设的重要组成部分。“智慧城市”建设的要义是：城市发展既要技术上实现透彻感知、互联互通和深入智能，更要实现城市经济、生活和管理上的全面“智慧”。2014年8月，国家发改委、工信部等八部委印发的《关于促进智慧城市健康发展的指导意见》提出，到2020年建成一批特色鲜明的智慧城市，聚集和辐射带动作用大幅增强，综合竞争优势明显提高，在保障和改善民生服务、创新社会管理、维护网络安全等方面取得显著成效。2018年《政府工作报告》中也提出，做大做强新兴产业集群，实施大数据发展行动，加强新一代人工智能研发应用，在医疗、养老、教育、文化、体育等多领域推进“互联网+”，发展智能产业，拓展智能生活。在这一背景下，民航系统积极推进智慧机场建设，是在为智慧城市大厦添砖加瓦。

在民航系统的一些重要会议上，相关负责人提出要加快民航基础设施建设，推进建设智慧机场。民航局副局长董志毅提出，要加强顶层设计，制定行业标准规范，深入研究包括智慧空管、智慧机场、智慧航空等智慧民航建设。《民航科技发展“十三五”规划》中明确提出，将着力提升信息化水平作为主要任务之一，推进民

航公共云服务、新一代空管基础设施、智慧机场、民航“互联网+”行动计划、网络安全等方面的工程建设，为民航持续安全、科学发展提供强有力的信息支撑。可以说，在国家层面和民航系统内部，推进大数据与云计算技术、移动互联网技术、视频智能分析技术等建设已成为共识，未来乘机出行将更加便利。

## 企业参与，智慧机场前景广阔

今天的机场建设已经远远不是简单的施工问题了，航班的进出港，旅客的值机、边检、安检、摆渡、登机，行李的运输、提取、分拣等要实现统筹管理、协调运营、互联互通，都离不开相关信息技术的帮助。互联网企业与机场深度合作，打造“互联网+机场”的智慧模式，能够让涉及不同业务流程的业务对象紧密相连、息息相关，让以服务旅客为中心的机场成为现实。

近年来，华为的无限专网、数据中心、视频监控技术已在首都新机场、青岛新机场应用；百度AI技术平台落户海口美兰机场、首都机场、南阳机场等；阿里巴巴、蚂蚁金服在旅客服务、智能物流和云计算等领域与杭州萧山机场深度合作。近距离无线通信、传感网海量数据存储、数据挖掘、云计算、信息安全等关键技术的运用能够为机场和旅客提供更加及时、便利的信息服

务，真正实现智慧出行。民用航空“十三五”发展规划显示，未来我国将新建、续建、改扩建234个机场。可以想象，智慧机场的建设前景将非常广阔，人们未来能够更多地体验到无纸化值机、自助行李托运、交通无缝衔接、行李精准快速提取带来的便利。旅客将更加及时便利地了解到机场人流实时分布、航班起降等信息，相关的投诉与反馈也将更加及时地得到处理。

## 互联网大咖秀



乔·杰比亚：

## 让旅行变得更有人情味

朱亦祺

乔·杰比亚是爱彼迎联合创始人和首席产品官。他入选《财富》杂志评选出的“40位40岁以下最具影响力企业家”。毕业于罗德岛设计学院，拥有图形设计和工业设计双学士学位的他，11年前和室友在一场会议期间将自家改为民宿，接待客人，自此看到了在线短租的创业前景。

杰比亚认为，现如今房子的设计理念都以隐私和分隔为主。要是房子的设计从一开始就融入了分享的概念，会怎么样呢？如果城市拥抱了分享的文化，又会怎么样呢？未来那些分享的城市会为人们带来更多的共同点和联系，而不是孤独与分离。

“现在的旅行就像快餐，高效而且大同小异，但却牺牲了当地的风土人情。”杰比亚在演讲中表达了他对旅行的看法。他一直坚信，通过无限的创造力，我们可以向房子中注入分享的快乐，让旅行变得更有人情味。

创业初期，爱彼迎寻找融资时，一直没有人愿意投资，公司只能靠售卖麦片偿还债务。而正是这个原因令面试官大跌眼镜。面试官正是硅谷创业教父：保罗·格雷厄姆。眼前的创业者对爱彼迎的坚持感动了他，他说道：“天哪，你们简直就是打不死的‘小强’。”对于格雷厄姆来说，“小强”是用来形容无论在多么艰苦的环境下都能生存、永不放弃的创业公司，这是他对创业者的最高评价。

杰比亚还是他的母校罗德岛设计学院的董事会成员。2014年，他向母校捐赠了30万美元，设立了5万美元的定期奖学金和捐赠基金。2016年6月1日，杰比亚加入沃伦·巴菲特和比尔·盖茨“捐赠誓约”的行列。2016年5月他承诺捐出自己的大部分财富。“我想用我所拥有的资源帮助那些有想法的人，让他们的想法变成现实的，让他们可以改变周围的世界。我想让尽可能多的人，尤其是在贫困地区的人们从中受益。”杰比亚表示。