

# 宣称时尚健康,线上线下随意买卖 电子烟向未成年人蔓延,多地加强监管



新华社发

新华社电 今年以来,深圳、成都等地纷纷修改控烟条例,将电子烟列入控烟范围。业内专家表示,这些条例均明确规定禁止向青少年销售烟草制品,对于保护未成年人免受电子烟影响迈出了重要一步。建议未来相关政策进一步突出对青少年的保护。

## 不满意就退! 长三角48家企业 推行线下无理由退货助力消费

新华社电 不满意就退! 网购“七日无理由退货”的便捷,今后在长三角地区的实体店也可以享受到。银泰百货、联华华商、雅戈尔、吉利汽车、三只松鼠等48家长三角地区知名企业,日前在浙江嘉善公开承诺实行无理由退货。专家认为,呼声高、落实难的线下实体店无理由退货,如以长三角地区为突破口在更大范围推广,势必有利于营造放心消费环境、提振消费信心。

### 推出无理由退货 商家在激烈市场竞争中突围

国庆长假后半程突然降温,来自安徽合肥的董女士在杭州银泰百货湖滨店买了一件近千元的薄外套,“以前在外旅游购物看上了也不敢买,怕后悔了没法退,现在合肥的银泰百货也认呢,我不慌。”董女士说。

全新开街的杭州湖滨步行街今年“十一”黄金周期间累计接待消费者141.4万人次,实现营业额1.98亿元,同比增长9.1%。除了整饬一新的外部环境,拉动消费功不可没的,还有银泰百货、联华超市、雅戈尔等商家实行无理由退换货的重要承诺。

商家表示,率先作出承诺,有利于在激烈市场竞争中突围。“无理由退货承诺和我们计划推出的假一赔十先行赔付,将形成进口商品城很强的竞争力和影响力。”中国小商品城集团进口商品市场分公司副总经理虞小江说,针对一些平台遇到假货问题的发展瓶颈,义乌近年大力发展进口市场,并有充分信心确保源头进口。

据悉,年接待游客超过1000万人次的乌镇景区,364家商户100%实行无理由退货,旅游消费纠纷到市场监管部门“零投诉”,呈现出企业经济效益与消费者满意的双赢局面。

“在国家发展战略和拉动消费内需的大背景下,长三角地区企业推行无理由退货承诺正逢其时。”浙江省市场监管局副局长马剑平说。

### 推行线下无理由退货难在哪

线下实体店落实无理由退货的呼声早已有之,国家有关部门也鼓励和推动无理由退货向线下实体零售企业拓展。然而记者在浙江、安徽和江苏等地调研发现,相比线上平台“七日无理由退货”的刚性规定,线下无理由退货依然推行难。

杭州武林商圈一家女装店里,一位顾客拿着一件风衣和购物小票要求退货。售货员表示可以换相同货值产品。“如果这批货您都不满意,可以把钱存在店里,下次

有中意的再买。”在售货员的“循循善诱”下,这位顾客只好悻悻离去。

不少服装商家表示,和连锁品牌相比,单个门店考核与个体售货员销售量挂钩,这个员工手上卖出去的,其他员工不会接受退货。

“消费者对实体店商品品质要求更高,退回的手机等电子产品就相当于二手机了。”上海一家手机实体店销售人员表示,和电商平台相比,实体店执行无理由退换货成本高、风险大,容易引来一些“薅羊毛”的人。

线下实体店的担心也有一定道理。今年上半年,淘宝店家李先生遭遇了一名买家“买18件衣服旅游后要退货”事件,引发了是否存在滥用“7天无理由退货”规则的讨论。最终淘宝方面回应:个案不会影响“7天无理由退货”,依然相信人性美好。

专家认为,线下无理由退货落实难,主要原因在两个方面:一是法律无规定,建议完善相关法律法规,让实体店无理由退货有法可依;二是卖家担心被“薅羊毛”,建议更好保护线下商家的合法权益,打击恶意退换货。

### 无理由退货需要连“片”成“面”

浙江从2016年起就大力鼓励和倡导企业无理由退货,至今已有4.2万家企业加入无理由退货行列。上海今年也在南京路步行街等重点商圈开展试点,已有包括服装、家电、家装等行业750多家线下企业承诺无理由退货。

据悉,此次长三角企业参与无理由退货的承诺,明显高于法律规定的退换货标准。例如,杭州联华华商承诺全网比价买贵退差、销售商品16天无理由退换货;吉利汽车承诺整车4年或10万公里保修,而对于在三包有效期内符合相关退换货情形的,承诺“无忧退换车”。

“无理由退货,长三角地区将会呈现出由点及片、连片成面的良好发展态势。”浙江省工业和信息化研究院院长兰建平认为,营造“放心消费”环境和制造业转型升级同等重要,这是高质量发展的关键环节和稳增长的内生动力。

## 通告发布禁止向未成年人出售电子烟

“当时看到很多朋友吸一口吐出烟圈,感觉很酷,就试了试。”高中生李其易第一次接触电子烟是今年在一个朋友聚会上。此前,他从未抽过烟,通过电子烟接触了尼古丁制品。

复旦大学控烟研究中心负责人郑频频说,我们对电子烟最大的忧虑,是尼古丁对于生长发育期青少年的神经系统危害尤甚。而这个人群的消费新趋势,是从使用电子烟开始对尼古丁成瘾,转而使用

传统烟草。

相关数据值得警惕。2019年5月,中国疾病预防控制中心发布的2018年中国成人烟草调查结果显示,使用电子烟的人群主要以年轻人为主,15~24岁年龄组人群电子烟使用率为1.5%。获得电子烟最主要的途径是互联网(45.4%)。听说过电子烟、曾经使用过电子烟以及现在使用的比例均有所提高。

目前,国家以及地方纷纷加强了禁止电子烟向青少年

人群蔓延的监管。

2018年,国家市场监督管理总局、国家烟草专卖局发布关于禁止向未成年人出售电子烟的通告,要求各类市场主体不得向未成年人出售电子烟。建议电商平台对含有“学生”“未成年人”等字样的电子烟产品下架,对相关店铺(销售者)进行扣分或关店处理;加强对上架电子烟产品名称的审核把关,采取有效措施屏蔽关联关键词,不向未成年人展示电子烟产品。

## 通过“时尚”“健康”广告吸引年轻人

记者调查发现,电子烟销售商通过“时尚”“健康”“轻松戒烟”等宣传广告吸引追求新潮的年轻人。

2016年的一份研究显示,89%的电子烟网店会宣传与健康有关的益处,78%会宣称没有二手烟的危害,67%会提出能够帮助戒烟。杭州市疾病预防控制中心副主任丁华称,电子烟会误导青少年认为其尼古丁含量不大而开始吸食,不知不觉染上烟瘾。

深圳市控烟协会常务副会长庄润森表示,调研显示,电子烟危害的群体正在向青少年渗透。电子烟在广告宣传中往往

展示的是很酷、有型、好玩的形象,这在无形之中会吸引青少年,“他们认为吐出来的烟雾很漂亮,感觉很有范儿,却不知道电子烟是有害的”。

记者调查发现,由于电子烟销售渠道比传统卷烟门槛低,线上购买无验证,线下购买无查证,未成年人可以轻易买到电子烟。

在第三方投诉平台“黑猫投诉”上,有用户就拼多多向未成年人销售电子烟进行投诉。该用户称,今年7月,自己未成年的弟弟在拼多多上询问一家电子烟商家是否可以销售给未成年人,该商家客服

称可以,并最终发货。

2018年11月,张先生发现自己17岁的儿子在抽电子烟。察看交易记录发现儿子是在天猫“绿音烟具旗舰店”购买的。购买前,儿子曾询问“17岁是否能用”,客服表示“可以使用”。当张先生询问客服为何销售给未成年人时,客服却假装不知道。

尽管一些品牌电子烟的包装上印有“未成年人等人群请勿使用”,但在线下售卖中也并无明确限制。记者询问北京一家电子烟体验店的店主如何确认顾客是否成年,该店主称,主要通过目测来判断,不会查其身份证。

## 专家建议国家出台相关法规,突出对青少年的保护

国家烟草质量监督检验中心副主任侯宏卫表示,大部分电子烟的核心成分是经提纯的烟碱即尼古丁,属于剧毒化学品,未成年人呼吸系统尚未发育成熟,吸入此类雾化物会对肺部功能产生不良影响,使用不当还可能带来烟碱中毒等多种健康风险。

业内专家呼吁,国家应加大对电子烟的研究力度,尽快

出台更加全面、细化的监管措施,特别要加强未成年人保护。

中国控烟协会副会长姜垣说,尽管此前监管部门出台过一些举措,但在执行过程中存在种种困难。与此同时,电子烟的口味已经有上万种,对未成年人有极大诱惑,她呼吁加大监管力度,严禁向未成年人销售电子烟。

“目前全球有不少国家禁

止销售任何种类的电子烟。”杭州市疾病预防控制中心副主任丁华建议,在全国性法规中突出对青少年的保护。

“我们呼吁国家尽快出台对电子烟产品和市场的监管政策,加强对实体店、网店等销售渠道的监管。”侯宏卫说,“社会各界应共同保护未成年人免受电子烟侵害,为未成年人的健康成长创造良好的社会环境。”