

公诸于世

### 支付宝“打八折”闹乌龙?

## 一场技术失误引发信任危机

1月16日下午,多位支付宝用户在社交媒体上发布订单支付页面截图,显示他们在14点40分至14点45分时间段内通过支付宝进行个人转账、信用卡支付、缴费等操作时,订单支付页面提示“政府补贴”,减免了20%的费用。这一情况引发了广泛的关注和讨论,许多用户在社交媒体上分享了自己的订单截图,确认减免金额比例为20%。



此次事件被用户和媒体认为是支付宝2025年的首个P0级事故。在互联网企业中,P0级事故通常指核心业务的重要功能不可用且影响范围广泛。

随后,一位知情人士表示,他在19点23分收到了来自支付宝应用的短信,内容提到如果使用了当天14点出现的政府补贴bug,产生的优惠费用将从用户的支付宝账户中扣回,并请求用户谅解。这一短信引发了用户的担忧,许多人担心自己享受的折扣可能会被追回。

1月17日凌晨,支付宝官方微博发布消息,称“澄清几个事实”。支付宝回应此前“用户发现bug,所有订单优惠20%”,称系其在支付宝某个常规营销活动后台错配了营销板块,把优惠额度和优惠金类型都写错了。同时,支付宝称,其官方没有发送任何资金追回短信,如果收到相关追回短信,千万不要

要点,以免上当受骗。而针对已经发出的营销优惠券,支付宝表示,不会向用户追款。

此后,记者进一步询问此次事件造成的损失和相应的处罚措施,支付宝方面并未回复。

根据QuestMobile的数据,支付宝APP月活跃用户规模已超过8.9亿,考虑到支付宝庞大的体量,短时间内的大量异常订单可能已给公司带来了数亿元的经济损失。

此次事件被用户和媒体认为是支付宝2025年的首个P0级事故。在互联网企业中,P0级事故通常指核心业务的重要功能不可用且影响范围广泛。

虽然部分用户表示自己“赚到了”,对于此次Bug带来的实惠感到惊喜,但仍有大量用户并不买账,表示不认可支付宝做出的回应,认为其回

内容未提供更详细的技术细节或内部审核流程的说明,缺乏严肃性和专业性。

有分析认为,营销活动的配置涉及到系统的核心功能和大量资金的流动,需要经过严格的审核和测试,确保配置的准确性和安全性。此次配置错误能够顺利通过审核并上线,说明内部审核机制存在不足。

作为支付平台,支付宝一直以安全、稳定著称,尽管支付宝在此次事件中承担了全部责任,没有向用户道歉,此次重大Bug事故仍对其品牌形象和用户信任度造成了一定的冲击,引发公众对其系统稳定性和安全性的质疑。对于支付宝来说,重建用户信任或需要花费一些时间。

董静怡 (21世纪经济报道) 1月17日

## “电商专供已成质量缩水代名词” 人为制造“渠道壁垒”为哪般?

线上的型号实体店没有,各平台间相同款式型号却不同,电商专供价格低质量却不及线下……这是不少消费者近年来在购物中遇到的问题。长期以来,一些消费品的货源线上线下难统一,甚至在不同平台间刻意制造“壁垒”阻碍购买者比价,不仅影响了消费者的购物体验,也在一定程度上扰乱了市场秩序。

2024年“双十一”期间,张女士在某直播间拍下了一套拖把,收到货后,发现比超市买的整体小一号,不锈钢把手也变成了塑料的,包装盒右上角印有“电商专供”字样。“我想起原来在社交网络上看过,说电商专供的产品质量不如超市购买的,感觉自己也掉坑里了。”张女士说,在不少人眼中,“电商专供”已成为质量缩水的代名词,饱受诟病。遇到类似情况的消费者不在少数,相关投诉数量也居高不下。内容多为“永远买不到主播手里那一款”“网购的纸尿裤透气性差,不如实体店同款”“直播间大促的洗衣液,比超市买的稀”等,投诉多集中在服装、日化用品、小家电等领域。

不仅是“电商专供”,“线下专供”也在困扰着消费者。随着近期家电以旧换新补贴政策受到欢迎,添置大件家电的消费者增多。不少人发现,线下市场的货物很难在线上平台找到。记者在某家电实体店咨询时,销售人员告诉记者:“在商场看好了就付款吧,不要去网上查了,这款只有线下有,就算去查也查不到一样的。”

除了线上与线下的货品不同,一些消费者在网上购物还遭遇了“比价障碍”。山东枣庄市民程思翰近期想为父母购置一台某品牌的洗衣机,却发现同款产品,在几大购物平台上型号都不一样。“我花了很长



时间在这几个平台对比洗衣机参数,又咨询了平台客服,最终才确认是同一款。”程思翰说,各平台都说所销售的型号是为自家专供的,但消费者购物肯定都想货比三家,这样一来困难大大增加。

为何长期以来线上、线下不同平台之间难以实现同款同售?部分从业者表示,商品销售受品牌方营销策略、渠道间差异、平台政策等多重因素影响。

首先,部分品牌只注重“冲量”而忽视品质,其次,渠道间差异影响商品同款销售。“线上渠道可以实现从工厂直接到店,没有中间成本。而线下渠道有大区总代理——二级经销商——门店等多个层级,每个层级都有经营成本。对于品牌方而言,只能通过差异化供货方式,避免线上线下同款竞争。”电商从业者张向阳说。此外,一些电商平台的“价格保护”政策,进一步加剧了线上商品的型号差异问题。

中国人民大学法学院教授刘俊海说,“电商专供”商品如果外观、编码与实体店商品完全相同,但质量有显著差异,就属于故意违反经营者信息披露义务的行为,侵犯了消费者的知情权,构成欺诈。监管部门要长期把好质量检测关,杜绝商家以次充好现象的发生。商家也应转变挣钱快钱慢的思维,注重产品质量、注重诚信经营。

邵鲁文 半月谈网1月15日

讲法问津

## 写在烟盒纸上的立法建议最终成为正式法条 立法建议者陈俊清:我觉得立法就一定要考虑周全

近日,湖南省人民会堂内,出席湖南省十四届人大三次会议的717名代表,正在听取湖南省人大常委会工作报告。报告中提到,《湖南省生产加工小作坊小餐饮和食品摊贩管理条例》修订过程中,采纳了基层群众陈俊清提出的建议。这个细节引起了大家的关注。

2024年9月13日,条例草案在面向基层征求意见时,湘乡市80岁的陈俊清老人,在一张皱巴巴的烟盒锡纸背面写下了120余字的建议,最后被立法机关采纳,并写进了条例第四十条。第四十条规定的是,被吊销许可证的小作坊、小餐饮食品生产经营者、直接负责的主管人员和其他直接责

任人员自处罚决定作出之日起,三年内不得申请食品生产加工小作坊许可证、食品小经营许可,或者从事食品生产经营管理工作、担任食品生产经营企业食品安全管理人员。

陈俊清回忆:“我当时在小区传达室看到了立法征求意见的公告,当天下午就要截止,就急了。赶紧到处找纸,最后在屋子里捡了个烟盒,就用里头的锡纸写下自己的心里话,交了上去。”陈俊清解释道,一是因为时间太紧,二是因为食品安全太重要了!“现在很多小作坊、小摊贩都不重视卫生,我的孙子天天吃这些东西,许多小孩都吃这些东西,我觉得立法就一定要考虑周全,要加大大

罚!”他说,比如卫生有问题的,就要吊销营业执照,已经吊销了执照的,要规定五年到七年以上不准再开店子,这样这些老板才会更加重视卫生,“我就把这些想法都写上去!”

陈俊清的建议被所在的南津路社区基层立法联系点逐级上报,引起了湖南省人大常委会的高度重视,认为违法者确实可能低成本逃避法律制裁。这份建议很中肯,应当综合权衡采纳。

湖南省人大常委会法工委相关负责人说,设在群众身边的基层立法联系点,一头连着老百姓,一头连着立法机关,是践行全过程人民民主的“直通车”和“连心桥”。



南津路社区基层立法联系点负责人告诉陈俊清(左)建议被采纳

2024年9月26日,《湖南省生产加工小作坊小餐饮和食品摊贩管理条例》经湖南省十四届人大常委会第十二次会议修订通过,将于2025年3月1日起施行。

吴公然 朱丽萍 红网1月16日

情理法理

## 误差1秒免单失败 诉请商家三倍赔偿

### 法院:驳回诉请

近日,北京市海淀区人民法院审理了一起“付款抢免单”引发的买卖合同纠纷案。法院经审理认定商家已就活动规则进行说明提示,消费者不符合规则中订单创建时间的要求,判决驳回消费者的全部诉讼请求。

某网店在店铺活动页面发布“双十一”促销广告:“11月10日晚8点!付款前5名抢免单。”罗某于活动当日购买该网店产品,于19点59分59秒付款2850元。中奖名单公布后,罗某未中奖,而第1名中奖者付款时间为20点00分04秒,比罗某还要晚1秒。经过询问,商家称活动规则要求订单创建时间及付款时间均在20点00分后,而罗某的订单创建时间早于20点00分,因此没有参加活动的资格。罗某遂将商家诉至法院。

法院经审理后认为,本案争议焦点有二:其一,商家发布活动规则的方式是否侵犯罗某的知情权;其二,商家是否存在欺诈行为。

关于争议焦点一,经查,“活动规则说明”的展示位置位于详情页顶部,紧随在商品的规格和性能说明之后,前置于

商品详情展示图;页面采用红色底图,展示方式醒目。根据网络消费习惯,商品详情页是展示商品详细信息的固定位置,即在网络购物时,消费者通常在商品详情页面查看关于商品用途、性能、使用方法等重要事项,以考量是否购买商品。因此,结合商家对于“活动规则说明”的展示方式、展示位置及展示顺序,可以认定其已对活动规则尽到了合理的告知义务,告知方式足以引起消费者注意,且易于消费者知晓和理解。罗某因未充分浏览详情页而未能获悉活动规则,进而未能知晓关于订单创建时间的中奖要求,不可归责于商家,故法院对于罗某称商家侵犯其知情权的主张不予采信。

关于争议焦点二,根据商家提交的订单详情,其已对符合活动规则的前5名付款用户进行了免单,故而可以认定商家免单活动的真实性,商家不存在欺诈行为。罗某主张商家的活动系虚假宣传,构成欺诈,缺乏事实依据,法院不予认可。

最终,法院判决驳回罗某的全部诉讼请求。宣判后,双方均未上诉,该判决现已生效。

陈美旭 《人民法院报》1月17日

### 电信运营商内部人员参与其中

## 手机卡流向电诈团伙路径被揭开

近日,一则2023年海关总署官方微博公众号公布的信息引发热议:“昆明海关所属打洛海关关员在打洛口岸对一票申报为‘矿泉水’的出口货物进行查验时,在载货车辆驾驶室查获未向海关申报的手机SIM卡46盒,共1.15万张。”公众怀疑这些SIM卡本来是流向境外电诈集团的。在实名制严格实施的当下,电信运营商对手机SIM卡的发放有着严格的管控,如此多的手机卡是如何被非法流出的?

第一财经记者通过梳理中国裁判文书网发布的众多案例,揭示了手机卡贩卖泛滥背后的暴利链条。而在链条中,甚至有电信运营商内部人员参与其中。他们利用职务之便,大量办理和贩卖实名手机卡,为电信诈骗犯罪提供便利。

记者通过在中国裁判文书网上输入“电信诈骗”等关键词进行查询,可以发现涉及手机卡被盗用进行电信诈骗等案件的数量高

达上百条。这些案件揭示了犯罪分子利用技术手段非法获取、复制或盗用他人手机SIM卡的种种手段,同时也暴露了在个人信息保护、手机卡销售管理等方面存在的诸多漏洞。

在这些案件中,电信公司内部人员的参与成了手机卡非法流通的推手之一。一些电信公司直销人员、加盟商或内部员工,利用职务之便,大量办理和贩卖实名手机卡,为电信诈骗犯罪打开了方便之门。

以2023年黑龙江省大兴安岭地区加格达奇区人民法院审理的一起刑事附带民事公益诉讼案件为例,该案涉及两名电信运营商内部人员,赵某某时任中国电信大兴安岭分公司南部支局的支局长,杜某则时任中国电信大兴安岭公司的综合支撑稽核员。根据判决书,杜某利用在大兴安岭电信公司其稽核的权限,将2020年至2022年2月份所有在大兴安岭电信公

司办过业务的工单信息全部交给赵某某,赵某某则利用营业系统代理人的身份,将杜某交给她的身份证照片重复开卡。截至案发,杜、赵两人利用职务之便将提供服务过程中获得的公民个人信息在当事人不知情的情况下开卡726张,并将电话卡全部交给他人插入猫池设备进行远程操控,出售获利。赵、杜两人共获利4.56万元。

“猫池”设备是一种多卡多待设备,可以同时插入多张手机卡,实现批量发送短信、拨打电话或接收验证码等功能。犯罪分子利用“猫池”设备,可以远程控制这些手机卡,实施电信诈骗、发送垃圾短信等违法行为。

除了电信公司直销人员、加盟商或内部员工的参与外,犯罪分子还利用“地推”手段,诱骗群众办理手机卡。他们通常以搞活动、赠送礼品为由,吸引群众参与,并在办理过程中获取群众的个人信息和手机卡。

工业和信息化部信息通信科技委委员、北京理工大学计算机网络安全攻防研究所所长闫怀志表示,在当前缅北等境外的电信诈骗活动中,手机卡成了诈骗分子的重要工具。由于国内对手机卡的实名制管理日益严格,诈骗分子难以直接获取大量合法的手机卡用于诈骗活动。因此,他们转而通过非法渠道从国内获取手机卡,并利用这些手机卡进行跨境诈骗。这些手机卡往往未经实名认证,难以追踪,为诈骗分子提供了极大的便利。

在应对电信诈骗方面,闫怀志表示,从技术治理的角度出发,构建有效的防范体系需要遵循依法认定、过惩相当、动态管理的原则。“我们的目标是利用技术手段提高电信诈骗的防范效率,降低诈骗案件的发生率,保护人民群众的财产安全。”

南英 第一财经微信公众号1月16日