

不问症“秒开”处方，用药安全咋保证

伴随互联网医疗蓬勃发展，线上购药因便捷高效已成为不少患者的新选择。然而，记者近日调查发现，部分电商平台处方药销售乱象频发，严重威胁消费者用药安全。在多家电商平台网售处方药过程中，患者无须上传病历、处方等资料，“医生”在缺乏实质性医疗评估的情况下“秒开”处方，甚至存在“先药后方”现象。

从搜索到付款，线上购药过程不到30秒

在电商平台搜索药品名，选中后点击“开方购买”，再填写用药人信息、选择确诊疾病、勾选最下方的确认选项提交……一系列操作后，重庆某高校大学生张雪（化名）线上购药成功。两天后，因练习“科目二”频频手心冒汗、心跳加速的她，就收到了这款朋友推荐称可以“缓解紧张”的处方药。

拿到药后，张雪在练车前直接服用了该药，但在练车过程中却出现了头晕的症状。她仔细查阅说明书，发现这款处方药的其中一项副作用便是服用后运动时可能会出现低血糖的情况。

“在购药过程中，页面没有任何显著提示标明适用症和用药风险。”张雪告诉记者。

张雪回忆说，买药时她也曾犹豫过，害怕对身体有副作用。于是在医生问诊环节，她特意补充了一条留言：“请问缓解驾考紧张吃这个药安全吗？”

但这条“补充信息”并未得到开药医生的“重视”，在没有任何回复的情况下，系统就弹出了电子处方：“审核通过，可以购买。”

从搜索到付款，整个过程不到30秒。直到收到药，她的那条留言依然显示“未读”。

之后，张雪查阅资料发现，此药是用于控制高血压、劳力性心绞痛、甲亢引起的心率过快等疾病。她有些后怕：“如果这药不适合我，或者吃出问题，谁来负责？”

最近身体不适的北京居民陈明（化名）在线上购买阿司匹林肠溶片（一种处方药）时，也有类似经历。“系统弹出提交订单提示后又要求补充处方信息，我在补充信息中随手填了头痛，之后也不需要浏览处方开具过程中的各种确认事项，不到10秒钟，页面就跳转到支付界面。”

半小时后，陈明就收到了药品。“方便是方便，但平台所谓的‘审核’根本就是个摆设，连最基本的问诊流程都省略了。用药安全咋保证呢？”

大部分平台开具处方药流程基本一致

记者尝试在某平台购买处方药时发现，药品图片左上方会有“RX处方药”的标注，药品名称栏也会用灰色小字提醒“需凭处方在药师指导下购买和使用，非质量问



题不支持退换”。点击右下角“开方购买”后，就跳转到了“申请开药”界面，填写用药人信息和确诊疾病后，还要勾选“确认已线下就诊并使用过该药品，无不良反应”才能提交。

在“问诊开方”环节，记者看到了平台认证的医生发来的模式化信息：“您好，我是××医生，非常高兴为您提供医疗咨询服务。稍等一下，我正在看您填写的病情记录信息”“为了用药安全，请确认用药人××已在线下就诊并使用过订单中的药品且无不良反应。请问您还有其他信息补充吗”……

随后，记者又在数个电商平台尝试购买处方药，发现大部分平台开具处方药的流程基本一致，基本是添加问诊信息、互联网问诊，大约半分钟内便可结束问诊。这些平台的购药流程仅有细节性的不同，比如有的平台需要先提交订单，后补充处方信息并付款，有的平台则是先补充处方信息。值得注意的是，个别平台的医生在开方过程中甚至没有要求记者再次确认线下使用过该药物，也没有信息补充这一环节。

通过这些相似的流程，记者可以轻易买到局部麻醉药“利多卡因气雾剂”、高警示降糖药“格列齐特片”等处方药。

调查中，记者还向15家线上药店电话咨询，其中大多数都表示“可以线上开处方”。记者问没有医院开的处方怎么办，有药店回复称“就说线下使用过此药，不要说自己第一次购买”。

不少受访者也表达了这样一种担忧——这种过于便捷的购药渠道是否也会“培养”人们用药的坏习惯：身体不舒服就直接上网买药，处方药随便吃？

对于当前“秒开”处方的购药流程，北京盈科（上海）律师事务所股权高级合伙人邵颖芳评价说，虽然相关规定明确了处方药管理的规范，但现在有的互联网医院、医药电商把“处方”简化为“在线问诊—自动生成”，这几秒钟就开具出来的“处方”严

格意义上仅是“购药凭条”。

邵颖芳分析，部分药品零售企业认为自己凭单销售，将责任推给互联网医院，互联网医院认为自己凭处方销售，又将责任推给平台注册的“多点执业医师”，而这些医师大多又是随机分配接单，缺乏对患者的长期管理。看似责任落实，实则“三不管”，相互推卸责任。长此以往会造成处方药被滥用，危害群众的健康安全。

如何治理线上“秒开”处方药问题

在北京中医药大学卫生健康法治研究与创新转化中心主任邓勇看来，根治线上“秒开”处方药问题需从两方面破局：一是技术赋能合规。以全国处方共享平台、区块链追溯、AI动态风控重构线上诊疗基础设施，确保开方、流通、使用全链条可控。二是社会共治生态构建。通过让平台连带赔偿、对公众加强教育、药师医师参与审核形成防控网络。

“只有让违规者付出高于收益的代价，线上处方才能真正安全。”邵颖芳认为，可以从技术和违法成本等方面入手。

人脸识别阻断“秒开处方”漏洞。患者及医师开具处方前均需完成人脸识别，线上开方需提交线下病历、检查报告等资料，拒绝“患者选药—医生补方”的逆流程，必须凭处方购买。

加强AI识别拦截。对出现“促销”“套餐”形式的处方药及违规关键词自动断链接，对高风险类药物进行二次人工复核并留存审核处理资料，关联处方、医师、药师、药品批号，实现全程溯源。

明确责任闭环管理。出现违规销售处方药事件的，启动医师、药师、平台三方责任倒查。

加强监督宣传。加强公众教育，不在私域平台进行处方药物非法交易。建立统一监管平台，实现处方码可追溯。设立专项举报通道，鼓励社会监督。

本报综合消息

二手平台景区票价直降百元 这样的“特价票”能买吗？

近日，据媒体报道，在二手平台上有商家为吸引游客，推出热门景区“特价票”。以贵州安顺黄果树瀑布景区为例，该景区原价160元的门票，部分商家宣称只卖50—60元。看似实惠的价格背后，实则暗藏玄机。

买门票还有“捷径”？低价票“真香”吗？

有商家透露，自己能够为游客制作一张教师证明，游客凭此证明在景区人工窗口换取特殊门票即可实现“直降百元”。记者进一步查询到，黄果树瀑布景区针对残疾人士、教师、警察、医护人员等特殊人群实行免票政策。商家正是利用这一政策，将原价票低价出售。游客只需提供个人信息，由商家制作所谓的“优惠证件”，便可以凭借虚假证件入园游览。

8月4日，安顺黄果树瀑布景区发布公告称，近期发现个别人员为谋取不正当利益，通过伪造、冒用他人证件等方式购买优惠门票入园，严重扰乱景区秩序，侵害其他游客合法权益，更涉嫌违法。此前，九寨沟风景名胜区也提示称，近期部分二手平台出现大量虚假门票信息，为避免游客上当受骗，特此提醒游客警惕假票风险。九寨沟景区未授权任何个人或商户在二手平台销售门票。所谓“打折票”“内部票”等均为假票，购买此类票导致无法入园或资金损失等产生的一切后果由购票者自行承担。

本是利惠民的善举，却被不良商家利用，成为他们谋取私利的工具，众多网友对商家的行为表示强烈谴责。有网友评论，商家胆子太大，为了赚钱不择手段，伪造证件涉嫌违法。还有网友对购买此类低价票的游客感到不解，“明明知道是违规操作，还贪图便宜去购买，最后被查出来，得不偿失。”

景区“特价票”究竟藏着多少雷区？

1. 商家为游客制作虚假证件并以此售卖景区低价票的行为，违反哪些法律？

首先，伪造证件本身涉嫌行政违法。根据治安管理处罚法第五十二条规定，伪造、变造或者买卖或者使用伪造、变造的国家机关、人民团体、企业、事业单位或者其他组织的公文、证件、证明文件、印章的，处十日以上十五日以下拘留，可以并处五千元以下罚款；情节较轻的，处五日以上十日以下拘留，可以并处三千元以下罚款。景区免票所需要的证件若在上述文件范围内，则构成违法。

若商家长期批量制作虚假证件，还可能因触犯刑法第二百八十条规定的伪造、变造、买卖国家机关公文、证件、印章罪被判处3年以下有期徒刑、拘役、管制或者剥夺政治权利，并处罚金。

另外，根据消费者权益保护法第五十五条，商家属于虚假宣传诱导消费构成欺诈的，应按消费者要求退一赔三。

2. 游客明知商家行为，仍购买并使用虚假证件进入景区是否需要承担法律责任？

即使游客未直接参与伪造，但明知是虚假证件仍使用的行为并不能免责。治安管理处罚法第五十二条明确规定，购买和使用伪造证件的游客将面临相应的行政处罚。若与商家合谋伪造证件，还可能构成伪造、变造、买卖国家机关公文、证件、印章罪的共犯。

另根据民法典第一千一百六十五条，行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的，应当承担侵权责任。如果游客使用虚假证件套取优惠导致景区利益受损，还需承担民事赔偿责任。

3. 对于识别和处理使用虚假证件套取门票的行为，景区能够采取哪些法律措施？

尽管景区没有执法权，但可将相关情况及时报送公安机关等执法部门处理。景区工作人员发现此类情况后，可以在留存虚假证件等财物后，立即向公安机关报告并妥善保存相关证据，如假证件照片、与游客的沟通记录、监控录像等。

此后，景区可对商家提起民事诉讼，要求涉事人员补缴优惠票款差额，并承担由此产生的法律诉讼等费用。若涉及伪造、变造国家机关证件行为，景区配合执法部门依法追究其刑事责任。

从长效防控角度，景区可以充分利用实名制购票系统及大数据技术，加强对优惠证件的核验力度，从源头减少虚假证件使用，并将违法人员纳入景区禁入名单以示警告。

本报综合消息

“职业代退”背后套路重重

直呼“这都能退”？

记者了解到，这类服务的退款金额通常在数百元至上万元不等。一些卖家明确表示只接大额，有的还要求按照退款金额的一定比例支付服务费。不过，消费者寄希望于花“小钱”保“大钱”，结果却未必如愿。

以代退酒店订单为例，记者联系多位酒店和旅游行业人士，他们均表示“不靠谱”“不建议”。某在线旅行平台工作人员向记者介绍，代退的套路通常是反复致电酒店，通过软硬兼施的方式强迫退款，还有一些伪造证明骗取退款，但不见得能成功。

对消费者而言，选择代退还可能面临各类风险。“代退往往要向卖家提供姓名、手机号、银行卡号等个人信息，这给了不法分子以买卖个人信息的可乘之机。”北京德恒律师事务所律师邓煦说。

更有甚者，一些消费者因为代退遭遇五花八门的诈骗陷阱。有的因为提供了个

人信息被冒名借贷、套现；有的被要求“充值返现”，先充钱才能退钱……而提供代退服务的多为个人或非法机构，一旦发生纠纷，很难维权。

有关部门曾多次就代退款发布相关风险提示。以代理退保为例，多地银保监局表示，一些不法分子声称可帮助全额退保，以维权之名行非法牟利、诈骗之实，提醒广大消费者理性消费，依法维权。

对于避免不法代退扰乱市场秩序，邓煦建议，一方面，二手交易平台应该承担起主体责任，加强对相关违法信息的审核力度，监测异常交易行为；另一方面，有关平台、商家也应进一步完善退款规则，合理合法处理退款要求。

“消费者应谨慎对待代退信息，切莫轻信，避免因小失大。”邓煦提醒，消费者应通过官方渠道协商退款，协商不成可向消协投诉或通过诉讼等方式解决。

本报综合消息

“提前预订了当地酒店，后因行程变更无法按时入住，订单不能取消，又不想白白损失上千元。”近日，来自北京的陈先生本计划前往海南三亚旅游，但未能成行，为了降低经济损失，他在二手交易平台上挂出转让信息，“没想到的是，第一个联系我的不是想要入住酒店的游客，而是声称可以帮我退款的人”。

陈先生向记者透露，对方表示，只需200元服务费，同时提供个人信息及订单详情，便可帮他取消订单。而对于代退款方式，对方表示不便告知。

根据陈先生提供的线索，记者调查发现，二手交易平台上存在不少声称能够有偿取消预订的服务链接，标价多在上百元。除了酒店、机票、代退服务的业务还涵盖游戏充值、话费充值、保险保单、教育培训、婚姻介绍、医疗美容、舞蹈健身等各领域，甚至形成了职业代退“黑灰产”。一些离奇的服务内容让消费者