

你的权益 我帮你维护 都市时报第七届 3·15 “消费维权联盟” 启动

海淘商品涉嫌仿冒较多,抽查 53 个样品 16 个涉嫌仿冒;记者调查发现 专柜无法提供鉴定 海淘产品“支持专柜验货”是噱头

都市时报全媒体记者 吴双红 王娜

抽查的海淘商品三成涉嫌造假,且大多数都是消费者熟悉的电商平台。中消协发布《2017年“双11”网络购物价格、质量、售后服务调查体验报告》,对涉嫌造假的平台进行公开点名。报告称,53个样品出具的鉴定结论显示,有16个样品涉嫌仿冒,主要是化妆品、鞋类、箱包等产品。报告还提到,超六成“海淘”明确在显示页面标注不支持七日无理由退货。即使标注支持七天无理由退货的,由于退货所产生的运费与税费较高,消费者选择退货往往得不偿失。

记者调查也发现,伴随着大规模兴起的海淘,消费者面临的问题也日益增多,首当其冲便是货品真假难辨,其次还有退货难、退货得不偿失等多种问题。

今年,昆明市工商局拟对电商平台的奢侈品、品牌产品进行抽检,然后通过成分对比以及联系品牌商,对外发布抽检情况给消费者做参考,同时做好市场监管。

消费者 正品和仿冒品真假难辨

昆明市民张女士喜欢海淘,她海淘的产品有奶粉、化妆品、皮包等。已有5年海淘经历的她称,如今自己已不再海淘化妆品和皮包。“前年做活动,海淘了一块天梭表,比专柜便宜1000元左右,当时觉得很划算,可才戴了1年多就坏了。”张女士还说,几次海淘皮包后发现,这些品牌皮包根本没地方提供鉴定,和在专柜买的也有差别,所以一旦买到假的,将得不偿失。

网友林甜则称,自己曾在唯品会上购买了森田品牌的面膜,但收货后发现货品和自己从台湾带的都不一样。询问客服后,对方说是货品批

★各方说法

鉴定机构 收费鉴定但不提供真伪描述

“可以看看,告诉你真假,但是不提供书面证明。”在欣都龙城等多家商场,记者都看到了回收品牌包的商店,但对方表示,无法提供商品真假的判定。

记者还获悉,为了鉴别海淘货品的真假,大多消费者都会额外掏钱寻找第三方鉴定机构做鉴定,鉴定一件收费从20多元到50元不

同。但林甜仔细对照面膜成分后发现,主要成分名字都没有。

某商场圣罗兰专柜的柜员称,曾有顾客通过海淘购买了该品牌热销的12号颜色的口红,出于熟人关系,他为该顾客做了对比。“她在网上买的那款涂在手上有明显的划痕,而专柜的涂出来很润滑、质地均匀透亮。我个人建议顾客可以从质地和色泽上来辨别口红的真假,最好在正规柜台上购买。”

专柜 一律不鉴定货品真假

记者在各大购物网站上搜索发现,不少销售皮包、化妆品、服装的卖家都会在网购页面上打出“支持专柜验货”的字样。然而记者走访发现,昆明市各大商场的品牌专柜,甚至政府职能部门,几乎都无法提供鉴定服务,“支持专柜验货”更多地沦为了购物网站商家的促销噱头。

3月11日,记者走访开设在金格百货内的LV、Gucci专卖店时发现,这些奢侈品店均规定不提供国外和非官方网站渠道购物物品的验货服务。LV的柜员表示,专柜一律不鉴定货品真假。Gucci专卖店内的柜员也称,该店仅能提供国内专柜和官网购买的商品信息验证,验证方式为小票、个人联网信息等

的核实。记者又走访了王府井百货和百盛,向雅诗兰黛、迪奥、SK-II、圣罗兰、香奈儿等国际知名化妆品品牌专柜柜员,咨询是否可以提供真伪鉴定,得到的答复均是“无法提供”。雅诗兰黛专柜柜员称,如果对产品品质有质疑,可向官方渠道进行咨询。“柜员主要是负责销售产品,公司并未向我们提供相关的鉴定培训。”SK-II相关销售人员说。

然而,收费的鉴定机构也表示:“不掺和买卖双方纠纷,且不提供真伪鉴定描述。”这意味着,即便鉴定出奢侈品是假货,消费者也不能将此鉴定结果作为与卖家退换货理论的依据。

一名消费者对此表示:“我觉得很多都是模棱两可,貌似跟没鉴定一样,鉴定并不会直接告知真假。”

电商平台 对商品有质疑可联系客服退货

昨天,网易、唯品会、拼多多等多家电商平台对于如何保障海淘商品的真伪做了回复。

拼多多方面说,如果消费者发现商家售假货,可以将验假凭证、照片等发到拼多多平台,平台会对消费者提供的凭证进行认证和作出相应处

理。对于如何处理售假商家,该客服未予回复。唯品会则表示,如果消费者对商品有质疑,可以联系客服办理退货、维修或咨询能否退换货。如已超过七天,仍可以享受符合保修范围内的免费维修服务,只要联系客服登记相关信息就能协商处理。



★相关部门

电子商务研究中心 国内专柜不具备鉴定能力

“站在消费者的角度,对于识别跨境进口商品的正品与仿品有一定难度。一方面,消费者很难识别不同来源的同一款海淘商品之间的差异;另一方面,消费者不具备专业的仪器,很难对商品做更细致的鉴定。”电子商务研究中心主任曹磊表示,很多消费者有一些误区,比如为什么一款海淘商品会和自己之前买的同款商品包装不一样,是否是仿品。实际上,品牌方往往会针对不同区域的市场给予不同的包装甚至配方,而这些包装和配方的差异有时候会很小,但并不能说明这款商品不

是正品。为什么无法实现国内专柜验货?曹磊说,一是国内专柜销售的商品通常来自一般贸易进口,由品牌方专门为中国市场提供;而跨境进口商品则来源于不同国家区域的市场,在服务体系上并不相同;二是因不同国家地区的法规要求不同,跨境进口商品与本国销售的商品可能存在细小的差异,需要拥有专业设备的鉴定机构给予鉴定,而国内专柜并不具备这样的能力,往往只能依靠是否由专柜渠道销售或外观的细微差异来判断,缺乏依据。

工商消协 昆明市投诉案例并不突出

“维权的门槛其实很高,立案的话,金额是一方面,另一方面至少要证明这个商品确实是假货。无法提供证明的,到诉讼阶段才能要求对方提供自证证据。”西山区法院审管办主任郭春利表示,一般情况下,网购平台方为维护自身利益,不到万不得已是不会将进货明细等信息公开的,“除非是到了诉讼阶段,平台方为了证明自己的清

白会拿出这些证据,但极少有消费者会维权到诉讼阶段。”“在云南本土网站上购买到假冒奢侈品的投诉,暂时没有接到。在外省的网站上购买到疑似假冒的,会建议消费者将消费凭证截图到电商注册的辖区工商进行投诉处理。”记者从昆明市工商局、昆明市消协获悉,目前昆明市网购到的假冒奢侈品投诉案例并不突出。

★相关新闻

未签劳动合同 工伤后 公司不认劳动关系

都市时报讯 (全媒体记者张洪涛) 昨日下午2点30分,官渡区法院首次到仲裁院开庭一起劳动关系纠纷案。这是1月23日官渡区法院和云南省仲裁院成立诉调对接分中心以来,审理的首起案件。

2016年5月,被告陈先生进入云南展鹏土工材料制造有限公司(以下简称展鹏公司)工作。入职后,展鹏公司未与陈先生签订书面劳动合同,也未帮他缴纳社会保险。

2017年1月19日,陈先生在在工作中受伤,展鹏公司支付了他住院期间的医疗费和家属的陪护生活费用。出院后,陈先生向官渡区劳动人事争议仲裁院申请劳动仲裁,该院裁决陈先生自2016年5月与原告之间事实劳动关系成立。展鹏公司不服,诉至官渡区法院请求判决陈先生与公司不存在事实劳动关系。

昨日的审理过程中,4名陈先生曾经的同事出庭作证。4名证人均证实,陈先生与他们一样每月领取工资,并服从展鹏公司管理规定,认为自己和陈先生是同事关系。最终,法官宣布,陈先生与展鹏公司之间存在事实劳动关系。

官渡区法院民三庭庭长付宗学表示,在双方未确定劳动关系的情况下,劳动者应先行确认与用人单位之间存在劳动关系,以便维护自身合法权益。

市消协带领消费者 体验直销企业产品

都市时报讯 (全媒体记者吴双红) 昨天上午,昆明市消费者协会组织部分消费者代表、专家学者、政协委员等,实地走进完美(中国)有限公司云南分公司、无限极(中国)有限公司云南分公司以及理想科技集团有限公司,开展对直销企业产品及生产工艺的消费体验活动。

参观体验完3家直销企业的产品和服务后,消费者郭女士感叹说,以前对直销企业的产品不了解,这次亲身体验后,让自己对云南消费品品质有了信心。

昆明市消协相关负责人表示,组织这样的活动是希望在消费者和直销企业间建立起良好的信息传递渠道,进一步引导消费者更加注重商品和服务质量、更加注重精神愉悦的消费体验,同时也进一步促进直销企业以品质消费为指引,倾听消费者声音,重视消费者诉求,不断提升产品和服务品质,为共同营造放心消费环境作出努力,满足消费者对品质消费的需求。

遗失启事
兹有都市时报记者毛亚南遗失国家新闻出版总署颁发的记者证一本,证号为B53004555000007,特登报声明。