

网购了98个筒灯,结果都不是正品——这让山东青岛市民张先生气愤不已。近日,张先生在某电商平台××照明商城直销店买了一批某品牌筒灯,但经该品牌客服查询,这批筒灯并非其所在公司生产的。意识到自己买到了假货,张先生要求商家“退一赔三”,遭到对方拒绝。记者调查发现,像张先生一样网购买到假货的人不在少数,且这些假货的商品名称、所属店铺名称通常标注着“××直销”“××品牌正品”“保税店直发”等,甚至有的店铺还是官方认证的旗舰店。实践中,比买到假货更令消费者糟心的是后续维权难。记者随机采访北京、上海、湖南、河北等地数十名消费者,他们一致反映,买到假货后很难获得赔偿,有的商家矢口否认售卖假货,拒绝赔偿;有的商家“踢皮球”,坚称自己也是被上游厂家欺骗;有的商家直接关店跑路了。有部分消费者向电商平台求助,对方或让其继续与商家协商,或选择冷处理。

商家拒不承认 平台推卸责任 买家维权不易 消费者网购到假货为何难获赔偿?

1 网店售假屡见不鲜 一不小心买到假货

由于家中房屋装修,张先生打算在网上购买筒灯。经过一番搜索,他看到××照明商城直销店的产品标注为某品牌官方正品,且店铺还展示了该品牌的授权证书,便一口气买了98个筒灯,花费1596.4元。收货后,张先生通过该品牌官方渠道查验商品真假,没想到对方回复称他们没有这款型号产品,并且这家店铺也不在官方授权的网点列表内。

张先生立即联系商家,对方称自己是该品牌的加盟店铺,所售商品都是正品,但可以为其退货退款。而对于张先生提供的品牌官方检测结果,商家并未作出正面回复。张先生认为,商家的态度从侧面反映其销售的是假货,理应“退一赔三”。

来自上海的韩女士近日也有相似遭遇。她从某电商平台一商家处购买了一个奶瓶,收货后扫码发现防伪网页页面字体大小不一致。她怀疑自己买到了假货,便向品牌官方客服确认,对方称其所购商品系冒牌货,且该商家在品牌官方公布的售假店铺名单内。

发现问题后,韩女士第一时间与卖家沟通,对方否认售假,也不同意赔偿要求。无奈之下,韩女士向电商平台求助,得到的回应是“平台非执法机构,只能帮忙申请退款”,随后又将解决问题的责任抛给卖家。可卖家对其诉求熟视无睹,数日过去,毫无进展。

无奈之下,韩女士给卖家留言:“如果不肯退一赔三,我将提交相关物证直接起诉。”收到留言的当天上午,卖家来

电称可协商赔偿事宜,却试图用奶瓶版本不同所以验证结果不同的理由降低赔偿金额,被韩女士拒绝。经过一番拉扯,收货16天后,卖家终于进行了赔付。

北京西城市民张女士则掉进了假化妆品的坑里。她在某电商平台上买了4瓶隔离霜,收货后打开包装试用发现,这次买的隔离霜和此前用过的同款在质地、润泽度上完全不一样,涂匀后颜色也不相同。

“我用这款隔离霜一年多了,用空了3瓶。发现异样后,我把之前用完的空瓶和这次买的进行对比,发现瓶子的长度和宽度非常相似,但霜的颜色有深浅区别,瓶身标签上则是另一个品牌的名字。”张女士说,商家在网页商品详情上堂而皇之地说自己就是××品牌,只是

最后加了同款两个字,连图片也是正版产品的图片,在拆封前根本发现不了任何区别。

最后,张女士将未拆封的另外3瓶以“商品和描述不一致”为由申请了退款。“但如果我只买了1瓶呢?很可能因为拆封了而不得不留下这款假货。”

现实中,在网上买到假货的消费者并不少。有媒体曾对2005名受访者进行调查发现,46.5%的受访者在网购过程中买到过假货。护肤品/彩妆、服装鞋帽、电子产品被指假货更常见。

根据中国消费者协会发布的“2024年‘618’消费维权舆情分析报告”,在2024年6月1日至20日共计20天监测期内,有关“假冒伪劣”负面信息共21.4万余条,日均1.1万条。

2 假一赔三较难落实 消费者维权不容易

根据消费者权益保护法,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的3倍;增加赔偿的金额不足500元的,为500元。

然而,记者在采访中发现,不少消费者因买到打着正品旗号销售的假货而向商家要求“退一赔三”时,鲜有人如愿获得赔偿。有受访者直言,“维权太难了,‘退一赔三’想都不要想,能退点款就不错了”。

在湖南长沙上大学的刘女士,在一个名为“××美妆店”的店铺内买了两瓶号称“官方折扣”“保税直发”的海蓝之谜护肤水。收货后,她拿去第三方鉴定平台检测为假货,联系商家,对方不承认售假,称刘女士要退货退款必须在退货理由上选“因自身原因退款”。刘女士多番要求平台介入才退了款,另外获得96元平台补偿。

来自云南的郝女士在某平台下单了一款婴幼儿纸尿裤。正版名为“狮子王国”,品牌是“Babycare”,该商品名称与正品无异,但收到货后,商品包装上却显示“狮子王国”“Babycate”,打开包装后一股异味扑鼻而来。多番沟通后,平台同意“仅退款”,之后再无后续。

北京朝阳居民王女士前不久在某电商平台买了一款379元的潮牌包。下单之前,因为怕买到假货,她特意挑选了一家以该潮牌线上店命名的店铺,粉丝和销量也挺高,且排在搜索页首位。可收货后她惊呆了——包的走线有多处不平整,颜色和图片完全不同,包的背面还多了一个原版没有的小口袋。

意识到自己买了山寨包,王女士立刻找到商家,但对方坚决不承认是假货,称“新员工发错货了”。王女士要求其提供品牌正品授权,对方却搪塞着迟迟拿不出来。经过几个小时的掰饬,商家表

示愿意返259元差价作为“老顾客福利”,但以“换季关键时期,退货影响店铺数据”为由拒绝退货。

王女士转而申请平台客服介入,明确提出要求“退一赔三”。平台客服却建议其继续与商家沟通,称“平台没有执法权,无法对商家进行罚款”。王女士无奈向第三方投诉平台和12315消费者投诉热线进行了投诉。

记者在某第三方投诉平台以“假冒伪劣”为关键词搜索发现,相关投诉达3万余条,且多为“处理中”,处理结果为“已回复”“已完成”者寥寥无几。

受访专家指出,网络商家销售假冒伪劣产品违反消费者权益保护法、电子商务法、产品质量法等有关法律,涉嫌侵犯消费者的知情权、选择权、公平交易权和人身、财产安全权,其行为应当依法受到惩处。如果电商平台未严格履行资质审核、日常管理义务,平台要根据具体情况承担相应责任;如果平台明知或应知平台内商家存在违法违规或损害消费者权益行为,没有及时采取措施导致消费者权益受到损害的,平台要依法承担连带责任。

“实践中,消费者买到假货想要维权成功并不容易,面临的挑战太多了。”北京嘉淮律师事务所高级合伙人葛友山举例说,比如维权成本高昂、程序繁琐等,此外电商平台没有为消费者提供高效畅通的维权渠道,客观上也增加了维权难度。

在中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江看来,对于消费者来说,主要是维权举证不易。有些商品从外观上很难认定为假货,而检测不仅涉及时间和经济成本问题,还涉及检测资质和检测程序问题。消费者花钱花时间单方申请检测的结果,可能面临商家不认可的情况;如果消费者找商家一起检测,又可能面临商家不配合的情况。

3 平台加强资质审核 健全投诉处理机制

“无论是线上还是线下,销售假货的现象都客观存在。网络交易的特殊性,决定了网上销售假货的现象更为普遍。这一现象屡禁不止,是多方面因素共同作用的结果。”西南政法大学经济法学院副教授赵忠奎说。

他分析称,一是网上销售假货执法难度大。传统执法机制在面对网上售假现象时可能出现执法失灵,比如商家以私宅从事网络交易时,因涉及私权,现场检查难度大;执法部门因缺乏跨部门与跨区域的联动,使得跨区域网上售假案件的执法难度大幅增加。二是网络交易平台门槛低,平台内商家售假成本低。商家入驻平台需要符合相关的条件或资质,而不少平台为吸引更多商家入驻,降低入驻条件及资质审查条件,为售假乱象埋下隐患,且较低的平台入驻门槛使得被责令关闭店铺的商家可以轻松换驻其他平台。对这部分商家来说,“责令停止生产、销售”和“吊销营业执照”等行政处罚手段的法律威慑力不足。

“另外,部分消费者在贪图便宜等心理的驱使下‘知假买假用假’,也助长了制假售假的发生。”赵忠奎说。

为进一步加大假货治理力度,国家市场监督管理总局于今年8月2日发布《关于开展2024年全国“质量月”活动的通知》,要求严厉打击侵权假冒活动。开展依法惩治侵权假冒违法犯罪宣传活动。发布一批涉产品质量纠纷案件典型案例,集中办理一批食品药品安全领域公益诉讼案件,加强与案释法,有力震慑违法犯罪,提升群众法律意识。

8月21日,最高人民法院发布《关于审理食品药品惩罚性赔偿案件适用法律若干问题的解释》,规定如果购买者系因个人或者家庭生活消费需要购买食品,没有证据证明其明知所购买食品不符合食品安全标准仍然购买的,应当以实际支付价款为基数计算价款十倍的惩罚性赔偿金,充分保护普通消费者的维权行为。

受访专家认为,铲除网店售假的土壤,需从电商平台、商家与消费者等多个维度综合施策。

葛友山指出,电商平台作为网络交易的桥梁,应切实履行监管职责,对入驻商家的名称、资质加强审核。针对高风险商品类别,平台应考虑与专业第三方质检机构建立合作关系,实施专业的质量检测,以切实履行其对消费者的安全保障义务。同时,平台还应建立健全投诉处理机制,一旦发现售假行为,立即采取措施,协助消费者维权,包括但不限于为消费者提供商家店铺信息、交易记录、商品批次信息等关键证据,以便消费者能够有效追溯并采取相应的法律行动。对于违规商家,平台应立即采取措施,如暂停店铺运营、扣除保证金,并在必要时配合监管部门追究其法律责任。

从商家的角度来说,葛友山认为,其在商品生产、运输、销售乃至售后服务的每一个环节,均应严格遵守法律法规及监管要求;应完善售后服务体系,提供退换货、维修等服务;对于消费者的投诉,应积极回应,快速处理,避免纠纷升级。部分售假商家存在“一赔了之”的心理,错误地认为其不法行为最多涉及民事赔偿责任,但实际上,商家的严重不法行为可能触及刑法的多项罪名,包括生产、销售伪劣商品罪,假冒注册商标罪,销售假冒注册商标的商品罪,非法经营罪等。

对于消费者来说,受访专家一致认为,增强自我保护意识和维权意识至关重要,在购买前注意核实商品的生产信息、标识、商家信誉等,遇到侵犯自己合法权益的行为时及时收集好相关证据,比如购物凭证、商品外包装、商品描述、沟通记录等,依法维权。

据《法治日报》