

人民新观察:网购遇假货 如何取证维权?

编者按:近年来每逢传统节日、西方节日,抑或是“双11、双12”等人造节日,都成为互联网商家炒作的卖点,成为那些足不出户的年轻网民“买买买”的“狂欢”。据中国电子商务研究中心统计,2017年“双11”期间网购交易额约2539.7亿元人民币。更有海外媒体称中国电商将对商业世界和全球社会带来深远影响。在国内外赞誉声中,网购“新常态”背后,逐渐暴露出一些问题来。交易额放量增长带来了快递业繁荣发展,然而快递数激增,过度包装、违规包装引发的污染及危害愈发引人关注;网购平台上亦有假货、仿冒品、残次品鱼目混珠,随之而来是一些消费者维权困难;电商刷单、炒信、删除差评的乱象,也引发了网购平台监管责任的思考。网络不是法外之地,网购不能失去监管,人民网记者最近集中采访调研了网购带来的诸多问题。

消费者在享受网络购物巨大便利的同时,也有很多困惑:网店“专柜正品”代购靠谱吗?若怀疑买到假货,该如何去举证维权?

北方冬季雪地靴消费需求旺盛。记者分别从天猫旗舰店和淘宝“金牌全球购认证商家”店铺购买了同款UGG雪地靴。到货后发现,淘宝所购雪地靴和天猫旗舰店正品有明显差异。UGG品牌权利人向记者提供的鉴定结果显示淘宝所购雪地靴为假冒产品。

淘宝卖家坚称雪地靴从美国代购但拒绝提供购物小票、

海关报关单等证明。记者以普通消费者身份多次向淘宝和阿里平台举报,但得到对方起初回复为“从信息层面暂未能核实到售假信息”。一个获淘宝“金牌”认证的6年老店,平台日常如何对其所售商品进行监测、监管?消费者投诉售假,平台仅从信息层面能否核实清楚?记者就上述疑问继续追问、投诉,同时向杭州“12315”进行投诉举报。随后,淘宝网对店铺进一步核查后,将维权定性为“卖家出售假冒商品,执行仅退款。”

淘宝“金牌全球购认证商家”所售UGG雪地靴被品牌权利人鉴定为假货

卖家坚称雪地靴为美国代购正品却拒绝提供购物小票、报关证明

2017年12月12日下午,趁着“双12”大促,记者在淘宝网搜索一款UGG雪地靴,结果显示有100多家网店在销售此款商品,店名诸如“妞妞北美代购”、“小牛海外代购”、“UGG精品名店”、“UGG免税”等。

从价格上看,不少标着“正品代购”的雪地靴与官方售价差距明显。UGG某款雪地靴在天猫旗舰店的售价为1579元,中国官网售价1580元,美国官网售价150美元(折合人民币约981元),在淘宝综合排名靠前的网店代购价约在700元左右。其中一家名为“MISS EIA全球购”的网店,“双12”促销价为740元,使用优惠券和红包后675元。

“MISS EIA全球购”是6年老店,获得淘宝“金牌全球购认证商家”称号。据淘宝注释,金牌卖家是从淘宝千万卖家中脱颖而出,能够代表着消费者购物的信任和安心。

记者下单前,“MISS EIA全球购”的客服再三保证这款UGG雪地靴是“专柜正品”,并且“支持验货”。

记者同时在UGG天猫旗舰店下单购买了同款雪地靴。12月18日商品到货后,记者发现淘宝所购雪地靴与旗舰店所购相比有明显差别,鞋后的蝴蝶结不一样,鞋内标签和鞋盒标签有瑕疵。

记者联系到UGG品牌方,UGG品牌权利人德克斯户外用品有限公司经过鉴定,认定记者在淘宝购买的这双雪地靴为假冒产品。

同时,UGG品牌方表示:美国品牌UGG未授权任何代理经销商跨境销售产品至中国大陆。从互联网上购买其产品的官方授权渠道只有UGG

中国官网、天猫和京东UGG旗舰店。对任何从非授权渠道购买的产品,我司无法保证其产品真伪,消费者也无法直接享受我司提供的售后服务。

记者在北京多家商场了解到,大部分品牌专柜均不为消费者网购的产品提供鉴定服务。

当记者21日联系“MISS EIA全球购”客服,告知上述差异,表示怀疑是假货,希望卖家能够提供美国专柜代购的凭证以及海关进口报关证明。客服回复称“鞋子是从美国洛杉矶代购的,是人肉带回来的,小票是不过关的,也没有海关证明”。为了贴近普通消费者的真实体验,记者没有告诉对方已经取得UGG品牌权利人德克斯户外用品有限公司的鉴定。

没有任何购物、报关证明,如何能证明所售为正品?客服回应“卖出的就是正品,不是假货”,“只能自己看皮毛鞋子质量”来证明是否为正品。当问及如果是假货,会不会给予赔偿,商家表示“没有这个服务”。

当天下午记者以消费者身份联系淘宝客服,称怀疑自己买到了假货,商家无法提供正品证明,这种情况该怎么办。淘宝小蜜客服回答称,可以申请“仅退款”,退款后鞋子由买家处理;如果卖家拒绝,可以申请淘宝客服介入。另外,也可以到举报中心进行投诉。

记者申请了“仅退款”售后服务,并在“描述”框内留言备注:卖家不能提供专柜代购小票和海关报关证明。这家店是金牌全球购认证商家。希望淘宝对该店所售商品来源是否正规进行调查,退款并按销售假货进行赔偿。然而,商家以“商品退回后才能退款”的理由拒绝了申请。

阿里客服初步回复:从信息层面暂未能核实到售假信息 记者追问:淘宝如何监管认证的“金牌”商家?

2017年12月22日,记者一早在阿里“全网举报中心”发起举报:“鞋与专柜正品不一样。鞋掉毛,鞋后的蝴蝶结和专柜卖的也不一样,鞋内标签和鞋盒标签都有瑕疵(附照片)。卖家也承认了有瑕疵。卖家不能提供专柜代购小票和海关报关证明(附聊天记录)。这家店是金牌全球购认证商家。希望淘宝对该店所售商品来源是否正规进行调查,退款并按销售假货进行赔偿。”

当天下午,此次举报受理结果显示:“从信息层面暂未能核实到售假信息”。客服表示,处理部门通过买家提交的信息,没有核实到相关假货情况,建议“如果有其他一些实质的凭证(商品鉴定报告、卖家承认假货的聊天记录、真假对比),可以再次发起举报。”

同时收到淘宝网的回复邮件:经核实,您此次举报违规证据不足,或被举报方及时作了更改,所以举报不成立。”

“卖家无法提供正品凭证的聊天记录”,以及“鞋与专柜正品对比照片”等证据,为何不具有说服力?这家店是淘宝认证的全球购金牌商家,淘宝有没有具体检测过商家的货品?有没有核实过进货来源和品牌授权情况?对于上述追问,阿里万象客服当晚回复,需要转接更加专业的客服来帮助。专业客服表示将进一步核实卖家的情况。

据淘宝页面信息显示,“MISS EIA全球购”最近一个月得到148条买家评价,意味着

发生了148次交易。其店铺销售量排行榜排名前五的雪地靴,总计售出了614双。

在等待投诉结果过程中,记者25日下午发现“MISS EIA全球购”的网店已打不开,点击之前的商品链接均提示“您查看的宝贝不存在,可能已下架或者被转移。”搜索其店铺名显示“没有找到相应的店铺信息”。

淘宝小蜜客服25日回复称“卖家账户显示正常,可能是卖家将店铺商品进行全部下架了,买家仍可继续处理售后”,表示将加快处理这个投诉。

阿里万象客服26日给出了不同解释:这个店铺的商品因被举报有假货,淘宝正在对店铺进行核查中,淘宝对这家店进行了监管,受监管的店铺搜索不到。预计监管时间持续到2018年1月24日。被监管不让搜索到,是为了避免给别的客户造成交易纠纷。



举证难导致网购消费者维权难

律师建议通过《电子商务法》明确电商平台“先行赔付”责任

据《2017中国反侵权假冒年度报告》显示,2016年,国家工商总局开展网络市场监管专项行动,打击网络商标侵权、销售假冒伪劣商品等违法行为,共检查网站网店191.8万个,责令整改网站1.95万个,查处案件1.34万件。浙江知识产权部门设立了全国唯一的电子商务领域专利执法维权协作调度中心,现场处理电商平台专利侵权投诉案件8.8万起;断开、删除、关闭侵权链接5.5万个。

阿里巴巴发布的《2017年阿里巴巴知识产权保护年度报告》显示,2017年,阿里主动删除的疑似侵权链接中,97%一上线即被秒杀;95%的知识产权侵权投诉在24小时内被处理;在投诉渠道更畅通的情况下,知识产权侵权投诉量下降42%;关闭了24万个淘宝疑似侵权店铺;向司法机关提供线索,协助抓捕涉案人员1606名,捣毁窝点数1328个。

打击网络售假,各方一直在行动。但是消费者仍旧反映维权难。

“消费者维权难,难在谁给出鉴定结果。”上海新净信知识产权服务公司网络事业部经理崔洪海向记者表示:一般最有效的举证方式是品牌方出

具的鉴定报告。然而,在实践中,几乎极少有品牌方愿意为消费者提供真伪鉴定,因为品牌方无法确定鉴定结果的用途,同时他们也忙不过来为每个消费者鉴定。

据阿里万象客服回复,消费者投诉举报假货的有效依据有三种:一是卖家自己承认售假,二是品牌方鉴定假货证明,三是工商国家机构鉴定。

“大部分第三方鉴定机构只接受执法部门的鉴定委托,一般也不会给消费者提供鉴定。即使有些第三方机构可以为消费者做鉴定,但从法律角度讲,他们出具的鉴定只能作为参考。”崔洪海解释,因为在司法实践中,如果找不到权利人出具鉴定,司法机关才会委托第三方机构鉴定。第三方出具的报告不是真伪鉴定报告,而是“不一致”说明,即说明:被委托产品,与原始样品,存在不一致的地方。

北京汇佳律师事务所邱宝昌表示,“谁主张,谁举证”是民事诉讼法针对当事人举证方面的一条规定,其原文是《民事诉讼法》第64条规定:“当事人对自己提出的主张,有责任提供证据。”首先,消费者要证明和卖家有买卖关系,提供购买记录。然后要提供卖家售假的初步



证据,比如规格不符等。

邱宝昌认为,商品的来源、有没有合格证、报关证等等,都属于消费者享有的知情权,不需要举证,如果卖家不能提供,就侵犯了消费者的知情权。这种情况如果走诉讼程序,法院判决一般会对卖家不利。但是诉讼时间长,费用成本高,不利于消费者维权。

邱宝昌建议,电商平台应该承担“先行赔付”责任。

目前,中国第一部电子商务领域的综合法律《电子商务法(草案)》二审稿正在向全国公开征求意见。

平台是电子商务经营活动中“承上启下”的中间部分,二审稿第二章中专门针对电子商务平台经营者做出规定,相对于一审稿,加重了平台的责任。《电子商务法(二审稿)》第51条规定,消费者要求电子商务平台经营者承担先行赔偿责任的,适用《消费者权益保护法》的有关规定。

北京市潮阳律师事务所律师胡钢律师建议在电子商务法中明确“具有市场优势地位的平台经营者应当承担先行赔付责任”。他强调“直接承担”,而非“不能提供平台内经营者的真实的名称、地址的”才承担。

资料来源:人民网