

电商专供



又快到“双11”电商狂欢的日子，一大波低价促销产品早已填满了“剁手党”的购物车，不过，消费者在支付定金的时候一定要冷静，尤其是对“电商专供款”。最近有不少市民向记者反映，自己在网上买到过“不是假货，但确实‘质量缩水’的电商专供产品”。据记者调查了解，“电商专供”产品与实体店确有差别。业内专家表示，为了避免线上线下两个渠道的利润互搏，不少厂家生产专供电商渠道销售的“专供款”早已成为业内的“常识”。消费者在网上购物时切忌一味相信“低价”，还是要尽量选择大平台，货比三家。

“电商专供”被指质量缩水 行家称差别供货成公开秘密

“电商专供”质量缩水

市民陈女士是一位不折不扣的网购达人，大到家用电器、小到米面油盐，她基本上都在网购平台上搞定。当然，在购物过程中，她也常买到“电商专供款”。“印象最深的是在天猫商城购买了一款卫生纸，价格比超市便宜近一半，一高兴买了两大箱。”陈女士说，这款“电商专供”的卫生纸，每包才19.8元，超市里的每包要30多元。买回来后她发现，手感明显要轻很多，也薄很多，后来她专门又去超市买单卷的对比，“电商专供”在不显眼的位置上对克数有标注，比超市货要轻很多。

市民郭女士也经常在网上买高档内衣和服装，她也表示，线上渠道买到的产品，质量比实体店的专柜要差一些。“不是假货，但明显拿到手上就能感觉到差别。”郭女士介绍，有一次她在某电商网站购买了某品牌的羊绒保暖衣，促销价格仅为实体店的三折，结果买到手后发现，实体店内的含绒量显示是70%，这款促销产品含绒量只有30%。当她与店主交涉时，客服人员明确表示，“这是网络专供款，所以才会打三折。”

调查

差别供货已成公开秘密

记者在某电商平台上发现，标注“电商专供”的商品还真不少，小到日化用品、服装鞋帽，大到彩电空调等家用电器。北京某服装企业业务经理程先生向记者介绍，“企业会根据市场分线上线下两条渠道销售，比如今年新上市的同款女士大衣，实体店含羊毛70%，电商款可能30%-50%。当然不能说这衣服就是假货。”

记者了解到，在电商平台上，尤其是大型家电，“差别供货”早已不是秘密。针对一款“电商专供”的品牌空调，记者咨询客服人员，这款冷暖空调就是商家特殊定制的，是该平台“专门代理”商品，在其他平台并没有售卖。但这款空调的质量和售后与实体店商品一样，并没有区别。对此，某知名品牌空调代理商介绍，电商促销大都以“打价格战”为主，厂家对不同的电商渠道单独定制“专供机型”在行业内已是公开的秘密。“网上卖的型号线下都没有，就是要区别线上和线下。另外，京东也要最低价，苏宁也要最低价，那就做两款不同型号的商品，价格就没法进行对比了。”而且，厂家也有明确规定，专供款不允许在正价的实体店销售。

这位代理商表示，“价格相差几百元，肯定里面有一些东西的材质会有一点差距，但差距并不大。”



业内

快消品存“真假掺售”现象

对此，某电子商务总经理刘彬表示，原本不同地域的经销商渠道，商品的价格就会有差异，最初京东、天猫都是卖线下商品，他们可以通过全国的线下经销商进货。一些商品卖得很便宜，甚至是亏本促销，厂家是很难管控的，当出现低价促销时，厂家就会面临产品滞销，所以厂家会想办法从压缩产品成本上来想办法专攻这些渠道。“为了避开实体店和电商两个销售渠道的利润互搏，近几年开始出现专供商品，针对不同的消费群体进行差异化经营，已经成为不少企业的选择。”

刘彬介绍，绝大部分的专供商品质量还是有保障的。但有一些快消商品，比如化妆品、进口尿不湿等产品，一是电商平台很难和厂家合作，只能与经销商对接；二是这类商品还没有明确的国家标准，平台也很难区分，目前确实存在有的经销商在供货的过程中“真假掺售”。

律师

“专供”商品应延长无理由退货时间

北京诺恒律师事务所主任律师林悟江表示，“电商专供”商品是在节约成本的前提下做出的改动，所以存在偷工减料、以次充好的现象，且比较突出。一来电商惯用的手法就是“打价格战”，因此“电商专供”商品大都是限价生产。厂家为保证利润，就会在商品的材质上压缩成本，导致“电商专供”商品质量与实体店同类产品相差较远。二来由于“电商专供”商品的成本低于实体店商品，部分不法商家为提高自身利润，将“电商专供”商品当成实体店商品对外销售。

林悟江表示，在不低于国家标准的前提下，“电商专供”产品是可以型号上做出改动的。但商家如忽略介绍商品的差别参数，则侵犯了消费者的知情权。因此商家不能打“擦边球”，要在显眼位置明示电商专供商品与线下商品的差别，消费者有权知道自己“低价”买到的商品的性能、构成和注意事项等。

此外，由于“电商专供”商品与线下商品的细微差别需要较长的使用时间才能被察觉，虽然新《消法》明确了消费者网购时的“后悔权”，但往往消费者发现差别后已经过了7天内无理由退换货的期限。因此林悟江建议对“电商专供”商品，应该延长其无理由退换货的时间。 ■据《北京晨报》



关注三湘都市报微信
看E报。