

淘宝网购物维权： 获得假货证明咋这么难



近些年,随着电子商务和网络支付的发展,对于很多人而言,网购已经成为日常生活中的一部分。就在大家享受网购便利的同时,各种网购陷阱也随之频现。网店售卖的那些“专柜正品”都可靠吗?买到假货要维权,有那么容易吗?



“双十一”买到了假的剃须刀?

在陕西西安经营手机店的姜先生,去年“双十一”在淘宝网买了一把促销的飞利浦剃须刀,本以为自己捡了个便宜,不曾想此后的半年多时间,他为此费尽周折。

在使用一个多月后,姜先生新买的剃须刀坏了,当他去飞利浦维修中心维修才发现是假货,这让他很生气。

网购前,商家再三向他确保这款飞利浦剃须刀是“专柜正品”,商家这些信誓旦旦的保证全部保留在淘宝旺旺的聊天记录,但是他没想到,在证据面前商家不仅不认账,还反咬一口,认为姜先生拿了假货来骗钱。

姜先生和商家各执一词,记者专程在淘宝上找到了这家“电动剃须刀正品专柜”的网店,并将店内正在出售的两款剃须刀全部买入。商品到货后,记者带着未开封的快递,找到了北京飞利浦维修服务中心,试图对这家店内所购的两款飞利浦剃须刀进行真假鉴别。

很快,飞利浦的维修人员就确认这两款剃须刀均为假货。但在事实和证据面前,网店老板依然反复强调,他发出的就是正品,从未卖过假货。也正是商家的这种态度激怒了姜先生,为了自证清白,他走上了一条曲折而漫长的维权之路。



关注三湘都市报微信
看E报。

举报假货得有“假货证明”,你有吗?

因和商家多次沟通无果,姜先生便向淘宝进行了举报。由于超过了7天无理由退换货的时限,淘宝客服人员通过电话告诉姜先生,需要他提供四类凭证说明所购商品为假货之后才能帮他进行维权:

一、出具卖家承认自己售假的聊天记录;二、由品牌方、厂家出具鉴定真假的官方凭证;三、质检部门出具的质检报告;四、工商部门出具的行政处罚决定书。听到这样四个并列条件时,姜先生认为即便卖家不承认售卖假货,还有另外三条路径可以选择。

官方维修店:不对消费者个人出具鉴定报告

姜先生首先来到了西安飞利浦官方维修中心,希望能由飞利浦品牌方给他出具一份书面的凭证,帮助他向淘宝网维权,但飞利浦拒绝了他的请求,公司表示:他们不会对消费者个人出具官方的鉴定报告,主要是因为没有第三方封存证据,品牌方难以对后续进行监管。

质监部门:只负责线下生产领域的问题

在品牌方碰壁后,按照淘宝为他提供的下一方案,找到了自己所在的西安市质量技术监督局长安分局,希望质监局能给他网购到的这把假剃须刀出具一份质检报告,但质监局告诉姜先生,他们只负责处理线下生产领域的问题,比如打击辖区内的制假工厂或者黑窝点,而市场流通领域的相关事情应该归工商局管。

消费者自掏腰包是可以送检的,但产品检验是有严格的规定,要求未拆包装,并有相关的证据,而姜先生使用过的这款剃须刀属于旧物,显然不符合送检标准。因此质监部门也无法给出淘宝网需要的维权凭证。

工商部门:要找网店或网站所在地区的工商部门维权

工商部门工作人员告诉他,工商部门一直遵循着区域性的属地管理原则,姜先生只能去找淘宝网所在的余杭区工商分局进行维权。通过余杭工商局的12315电话,姜先生对这款商品进行了投诉,电话打出去一周之后,他收到了余杭工商部门已经立案的回复,但时至今日,立案之后并没有新的进展。

姜先生最终未能在60天期限内得到杭州工商部门的回复。经淘宝调解,他更换了一款新的飞利浦剃须刀,如今他依然对其真假存疑。

千里追查

谁在制假?谁在售假? 记者千里追踪困难重重

一场维权之路,不仅步履艰难,而且根本无法看到任何可能被推动的迹象。那么,这款给姜先生带来如此多困扰的飞利浦剃须刀到底是谁在生产?谁在售卖?这家网店是如何运营的?带着这些疑问,记者开始按图索骥独自找寻答案。

退货地址人去楼空

首先,我们按照商家给出的退货地址,专程来到了江苏省泰州兴化市船厂路32号,试图找寻那位叫王健的收件人。然而,来到船厂路32号后记者找到的只是一个空调已经锈蚀的空出租屋。

为了更好地了解情况,在一位熟悉情况的村民带领下,记者找到了这间出租屋的房主许先生。许先生告诉我们,之前他的确把自家房屋租给了一位叫王健的租客,但他们是否在里面经营淘宝生意,自己并不知情,因为拖欠电费,去年年底就已退租了,如今王健搬到何处他也不知道。

发货地址查无此人

随后,记者通过快递单上依稀可见的发货地址:兴化市南亭路255号,试图找寻这两把假剃须刀的收件人王丽。但到达目的地后,记者了解得知,兴化市南亭路255号是一家经营不锈钢生意的老店,在这里既没有叫王丽的人,也没有飞利浦剃须刀的踪影。

快递员表示“说不清”

为了进一步找寻王丽和王健,记者通过圆通快递找到了收取这份包裹的快递员高强,但高强表示,他从未上门收过快递,所以他也说不清楚王丽和王健到底是谁?家在何处?而这也是电子商务时代各地质监和工商部门同样面临的困扰。

连线

淘宝:一年自行查封网店18万家

郑俊芳从两年前被任命为阿里巴巴首席平台治理部负责人,她认为在打击假冒伪劣这件事情上平台也为难,和消费者一样,平台无权鉴定商品的真假,而唯一有权对商品真假进行鉴定的品牌方,各有各的想法,淘宝平台上有10亿量级以上的商品,涵盖生活的方方面面,并非每个品牌都愿意配合平台,在商品入驻平台前对商品进行逐一检测。鉴定商品真假,这是一个需要耗费大量时间和经济成本的事情,并非每一个消费者都愿意投入精力协助平台进行鉴别。

两年间,郑俊芳带领着一支2000人的打假队伍,每年花费近10个亿,在阿里平台上全力与假货“死磕”,但她认为光在线上纠察,再努力都只治标不治本。因为线上只能关店,线下的制假窝点如果不能得到控制,那线上一切的努力都是无效努力。

仅2016一年,阿里巴巴共排查制售假线索4495条,案值均高于目前刑法所规定的5万元起刑标准,截至目前确认有刑事判决的仅33例,制假售假所受到刑事处罚的比例不足1%。这一年,淘宝自行查封关闭的店铺有18万家。 ■据央视新闻