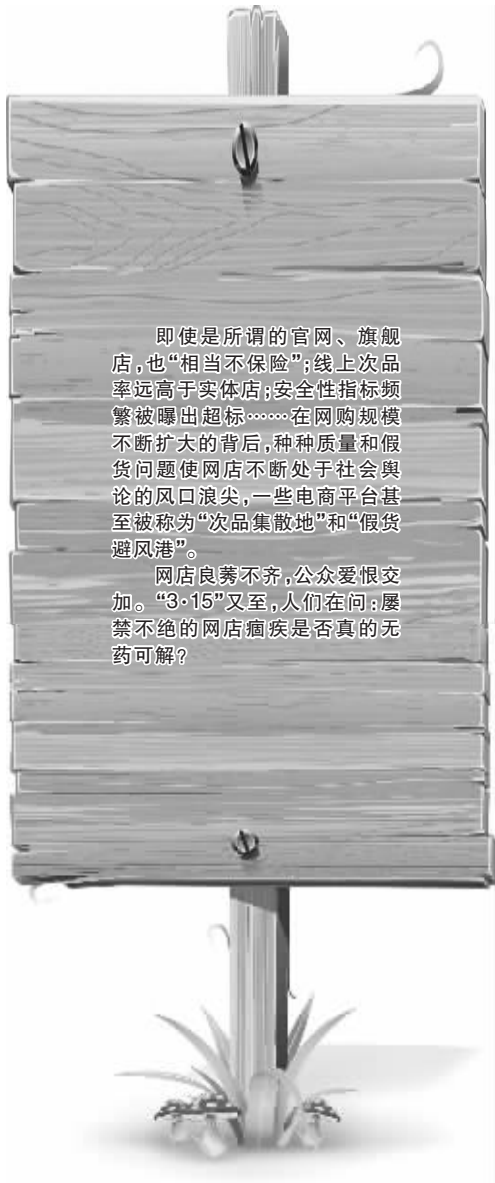


网店怎成了假货次品肆意的乐园



问

假、次乱象谁之过?

此次抽检暴露出网购商品质量问题的冰山一角。近年来全国网购商品质量投诉数量不断上升,2014 年上海市 12315 平台受理的网络销售类投诉达 3.8 万件,四川 2014 年网络购物投诉量同比增长 304%,深圳网购投诉同比增长 108.5%……

假、次产品如今已成为网购产品质量投诉最为集中的问题,与此同时,各种欺诈手法隐身其中,使消费者很“受伤”。一位家电业人士介绍,有些网购产品看起来品牌、价格和实体店没有区别,但在一些关键部件上“偷工减料”,例如底座从钢化玻璃换成塑料的,或边框变窄等,借以节约成本。

而网络旗舰店的促销活动,也成为一些商家借机清库存的手法。一位线上服装商家表示,不少服装家纺类产品都是借线上清库存和甩尾货,虚假降价现象也不少见,例如明明是 2013 年上市的衣服,改成“2014 年新款”的标签后卖掉,消费者很难

分辨。

值得注意的是,此次抽检的商品大多来自知名电商、自营商品、品牌旗舰店或官网,但合格率仍然不高。上海市工商局相关负责人表示,抽检结果表明,部分经营者对网络销售的商品质量把关不严,相关人员缺乏基本的专业知识和有效避免问题商品销售的措施。

此外有专家表示,线上商家品控能力不如实体店,不排除一些电商平台有故意“放水”嫌疑,尤其是对一些授权比较困难的奢侈品牌,往往“睁一只眼闭一只眼”,放松对供货商的审核。同时,行业经验偏少也是电商平台普遍面临的问题。“电商备货品类巨大,而不少电商企业又非常年轻,经验、渠道与传统零售巨头相比不够完善,这也是导致质量问题频现的一个主要原因。”中国电子商务研究中心主任曹磊说。

管

无严规则无未来

专家认为,无论网购规模如何增长,如果不解决假货、次品率高发的现象,我国网购市场就难以成熟。

目前,对于平台究竟对制假售假、质量问题需要承担多少连带责任,法律上判定比较慎重。浙江金道律师事务所律师张延来认为,电商平台面对的是数以亿计的商品,因此想要判定真假、质量,信息量巨大。

专家认为,网购售假如同闯红灯,必须出台严厉的法律规范,否则光靠电商平台的抽查,很难实现。需要明确出现质量问题时,电商、供应商、物流提供方分别负哪些责任。

2014 年 12 月,国家质检总局印发《电子商务产品质量提升行动方案》,表示将出台一批电子商务相关标准和规范性文件,力争到 2016 年底,使电子商务产品质量国家监督抽查合格率提高 10 个百分点,其中产品质量追溯成为手段之一。

上海泛洋律师事务所高级合伙人刘春泉建议,一方面电商平台企业可以以组织机构代码和商品条码为基础,建立完备的产品质量追溯制度,以便于进行源头追查,实现属地查处。另一方面,对于电商不诚信、或售次品等问题,可以建立和完善征信制度,将不良记录计入征信系统。

(本版均据新华社电)

伤

知名电商几乎无一幸免

11 日,上海市工商局对知名电商平台 246 个批次包类、服装、小家电的抽检结果显示,94 个批次不合格,不合格率为 38.2%。其中,天猫、1 号店、京东、国美、苏宁等知名电商几乎无一幸免,均有多款产品出现在不合格“榜单”上。

记者整理不合格名单发现,网购商品的不合格率均高于实体店,几乎成为次品的集散地。上海市工商局相关负责人介绍,对小家电的市场抽检中,不合格率超三成,其中抽检国美在线小家电不合格率最高,抽查 10 个批次 8 个批次不合格。“网购不合格率明显高于实体店,广告宣传不符的现象也屡有出现。”

在曝光问题中,安全性指标不合格现象频频出现。在服装类抽检中,除了色牢度、纤维含量和标识等常见的不合格项目外,还出现了甲醛、PH 值等安全性指标超标的新情况。例如麦网上销售的“茵曼”牌裤子,甲醛含量接近国家标准上限的两倍。

即使商品的官网也并非质量合格的“保险库”。此次抽检发现,在官网 32 个批次服装抽检中,有 4 家 7 个批次不合格,不合格率为 21.9%,与去年的 8.8%相比明显飙升。例如,一款在官网售卖的 H&M 羽绒服,充绒量明显不合格。

值得注意的是,在不合格商品中,也不乏电商平台自营和品牌旗舰店商品。此次抽检包类旗舰店 41 批次,27 个批次不合格。上海市工商局相关负责人介绍,抽检发现,京东、苏宁易购、东方 CJ 等销售的标称自营商品的不合格率就不低。