

网购平台要消费者证明产品是假的 政府部门用种种理由“踢皮球” 一个网购者的8天维权之路

8天时间,5个部门,无数电话,消费者尹小姐为了退掉一个在网上购买的假名牌耳机,可谓是费尽了工夫。虽然,尹小姐的坚持最终获得了胜利,但却再次暴露出网购者维权成本高的老问题。“谁来保障网购者的权益?”依旧是一个待解的难题。

前不久,尹小姐在网上购买了一款已经停产的名牌二手耳机,收到货品之后她确定该商品为假货。在卖家提供了发票凭证、尹小姐拿不出网购平台要求的“政府部门鉴定报告”的情况下,历时8天,奔波了5个部门,拨打了无数通电话后,平台终于判定尹小姐胜利。尹小姐对记者说,“我就是一定要讨个公道。”在这场艰苦卓绝的斗争中,暴露出许多网络购物监管方面的问题,尤其是消费者维权成本高、行政机关不作为以及网购平台自身的责任问题。



■ 造假

卖家坚称是“真货”就是不退

很偶然的一个机会,来自黑龙江哈尔滨的尹小姐看到网店“风水本铺”中售卖一款标注为“95成新”的魔声录音师耳机。原价2000多元,二手包邮只要790元,商品详情中卖家用红色大号字体写着“纯95新不议价”、“自用二手物品,售出不退不换,不接受中差评”、“拍下即为默认”,尹小姐不禁动了心。

虽然不懂耳机,但是这家信用4钻的店铺获得了尹小姐的信任。尹小姐找到了卖家的同名微博,看到拥有超过3000个粉丝,还晒出了自己作为“奔跑吧兄弟”节目组工作人员的工作证。这些信息取得了尹小姐的信任。尹小姐立刻点击购买,并付款。4天之后,耳机到了,尹小姐迫不及待地拆包试听,但“声音传入耳朵的第一秒我就确定是假货”。尹小姐气愤地表示,虽然不懂耳机,但是这个耳机的音质太差了,“甚至不如苹果手机自带的耳机”。

这时,卖家看到物流信息中包裹已被签收,便在网上对尹小姐说“赶紧确认了”。因为此时,尹小姐已经支付的790元还在第三方平台账户中,一旦尹小姐确认收货,第三方平台就会打款给卖家。但如果尹小姐不操作,平台也会在7天后自动打款给卖家。

尹小姐对卖家说:“我不能确认,你这不是真货,我要申请退货了。”卖家却死咬着自己当初以1699元买的耳机,确定是真货。

■ 平台

消费者要证明买到的是假货

尹小姐购物的电商网站有一项服务,买家如果收到不符合的货品,可以要求平台介入。在双方举证后,平台做出最终判定。尹小姐在网上发起了“要求平台介入”的要求,并申请退货退款,理由是:对方为假冒品牌。此时,尹小姐收到了平台发来的一条短信,提醒尹小姐在48小时内,在网购平台上传相关凭证,以便核实处理。凭证包括卖家承认假货的聊天记录截图、商标权人的假货鉴定报告凭证、政府部门提供的认定报告、实物拍摄与官网对比图、官方售后服务维修点说明、明显参数不符实物拍摄图片等。

正当尹小姐想着自己该从哪里开具这些证明时,卖家“风水本铺”上传了关键性的证据:发票。这张发票显示,2012年9月22日,卖家以优惠后1988元的价格从“北京世纪卓越信息技术有限公司”购买了一个魔声录音师耳机,顾客姓名与卖家的姓名完全相符。

尹小姐回忆,当初卖家不是说以1699元买的吗?现在怎么成1988元了?况且,卖家有发票,为什么当初卖给自己的时候没一并寄来呢?她在举证中提出,实物和发票也许并不相符,要以实物为判定依据。

这时候卖家提出,也许尹小姐把实物“掉包了”。这让尹小姐更加气愤,她说,之前我都不知道这款耳机如何使用,何谈掉包?两人继续举证,但都没有决定性证据。

■ 奔波

多个相关部门全“不管”

第二天一大早,尹小姐来到哈尔滨市工商局,工商局的人听说这是网购出现的问题,表示“你这种情况不在我们的受理范围之内,你得去网监局”。

尹小姐随即赶往哈尔滨市工商局网监分局。网监局的工作人员也对尹小姐说:“你这种情况不在我们的受理范围之内。”

尹小姐又按照网监局的说法,来到哈尔滨市市场监督管理局,但这一次她直接被拒之门外。办公室的工作人员在电话中告诉尹小姐,这种情况有两种解决办法:一个是找质量检测部门;另一个是找卖家所在的洛阳市市场监督管理局。

一上午的时间,被踢皮球般推脱,

■ 出招

“能想的办法都想了”还是没辙

录音师系列是魔声和beats合作的耳机。2012年,魔声公司和beats公司分道扬镳,录音师系列被分到了beats旗下。2014年,beats被苹果公司收购。

12315提到了品牌商,于是尹小姐来到beats的售后服务点,beats的工作人员要求尹小姐出示发票,没有发票无法享受售后服务。随后,尹小姐抱着最后一丝希望来到了“魔声”售后服务处,工作人员表示,自从两个公司分家后,魔声就没有资质受理任何带有“beats”商标的产品了。

跑了整整一天,尹小姐这下彻底没

■ 胜利

历时8天才开启的退货流程

尹小姐并没有放弃,这时她得知自己的一个朋友有同一型号的正品,想到之前看过的鉴定贴,她准备在举证中用二者的参数对比来证明自己买到的是假货。随后,她将产品的重量、长度、logo等一一对比、拍照、上传。卖家在不断的解释中,也推翻了之前“掉包”的说法。这些“明显参数不符实物拍摄图

■ 遗憾

举报售假店铺又被“踢皮球”

辗转5个部门,打了无数电话,想尽一切办法,尹小姐的“退货的权利”来之不易。但是,直到目前为止,这家店铺还在正常营业。尹小姐说,“认识他的人来跟我说,他的店里没有什么真货,他就是靠卖假货骗钱。”而且,他微博中的照片,也全部是盗图。

跑了三个地方,依旧没有找到负责的政府部门。

为了防止再次白跑,尹小姐先给哈尔滨市产品质量监督检验院打电话。得到的回答是“管不了”,因为这里只负责检验商品的各项指标是否符合国家标准,并不能验证商品品牌的真伪。

无奈中,尹小姐想到了消费者维权热线12315,但是工作人员的回复让她心里又凉了一大截,对方表示,品牌的真伪只有这个品牌的厂家才能鉴别是否正品,其他任何机构都无法鉴别。

尹小姐说,短信中要求出具的“政府部门提供的认定报告”就是一个悖论,根本不存在这样的政府部门。尹小姐说,“这种要求根本就是违法的。”

尹小姐只好求助亲友。一个在工商局工作的叔叔在得知尹小姐的遭遇后表示,尹小姐可以通过工商局发函,委托对方品牌厂商的鉴定部门出具鉴定报告,但前提是该品牌有相关鉴定机构。不幸的是,beats并没有这样的鉴定机构。

尹小姐还得知,有一个方法可以得到假货的书面证明:把耳机返厂维修,如果是假货,厂家会直接没收并出具没收原因的信函,但是,尹小姐想,首先耳机没有维修的理由;其次,如果被没收了,那自己拿什么去退货呢?

片”终于得到了平台的认可。

此外,尹小姐还发现,当初卖家提供的发票照片也是伪造的,卖家将另一张相同商品的发票的“顾客信息”改成了自己的。

历时8天,平台处理人终于判定尹小姐获胜,为她开启退货流程,邮费由卖家承担。

她报警,说这家店铺涉嫌诈骗。但是得到的又是一个接一个的踢皮球。哈尔滨当地的警方说,卖家诈骗,那就要到卖家所在地洛阳报案。洛阳警方说,你在哈尔滨,你应该在哈尔滨报案。再打12315,也得到了“无法解答”的回复。

■ 专家观点

电商让消费者证明产品是假“强人所难”

为此,记者咨询了京衡律师集团上海事务所律师余超。余超说,首先,该卖家的行为是典型的“消费欺诈”,这不同于刑法上的“诈骗罪”,而是一种“明知假货而售假”的行为,伪造发票就是典型的证据。根据消费者权益保护法第55条,除了退货退款外,卖家还应当对消费者进行三倍的赔偿。

其次,对于平台在该事件中需要承担的责任,余超表示,只有在平台明知或应知卖家销售假货,而没有采取必要措施的情况下,才承担连带责任。但是,网购平台在收到尹小姐的维权申请后,要求尹小姐提交各种证据,“证明产品是假就强人所难了”。

最后,也是最重要的,是工商行政部门的不作为。工商行政部门负有“打假”的行政职能,应当在接到消费者的投诉之后就介入调查,核实投诉内容。因为普通老百姓是没有调查权的,而行政机关作为公权力机关,掌握资源、拥有调查权力,有义务履行职责。在这个事件中,工商部门把行政机关介入的门槛提高到举证,是不应当的。行政机关不能坐在那边等着消费者拿证据,自己只充当仲裁者的角色。

这里面还有一个误区,即“投诉”和“证明假货”是两个概念。消费者只负责投诉;而判断销售者有没有违法行为,应该由行政机关负责查明。余超说,这就好像受害人只负责报案,而判断对方是否违法,则是公安机关的事情。“从本案来看,消费者历经艰辛举证,实际上增加了消费者的维权成本,变相保护了知假售假者。”余超说。

那尹小姐“正确的打开方式”是怎样的呢?余超说,在该案例中,尹小姐发现自己在网上买到的是假货,在只有线索,而无法举证的情况下,尹小姐应当向工商行政部门投诉。她可以提出书面申请,要求行政机关调查、处理,而不需要自己举证。工商局在收到申请后,必须在60天内处理、调查此事,比如可以要求卖家出示购买发票,验证发票的真伪,委托品牌厂商或者有资质的部门进行鉴定,甚至调查卖家的实体店中是否还有更多假货存货等。否则,工商局就属于行政不作为,尹小姐可以直接到法院起诉。法院在审理该类案件时,只要求行政机关证明自己没有过错,尹小姐则无需举证。而起诉行政不作为的案件,仅收取50元的行政诉讼费。

■ 财经观察

谁来保障网购者的权益?

8天时间,5个部门,无数电话,该事件暴露出最大的问题是网购者维权成本高。在网络购物已经成为一种趋势,甚至是一种生活方式的今天,“谁来保障网购者的权益?”依旧是一个问题。

消费者在面对商家时,由于信息不对称,本身就处于劣势。而网络的匿名性加剧了这种不对称。加之交易双方一般处于异地,更增加了消费者的维权成本。

从律师的解答中可以看出,行政机关是消费者在遭遇侵权时最有效、最便捷的求助机构。工商行政部门有义务保障消费者权利,在接到消费者投诉后,必须参与调查、委托鉴定等。行政机关的互相推诿、不作为,甚至要求消费者自行举证,是“强人所难”,更是违法行为。

但是,网购平台本身是否能够利用自身的优势更好地维护消费者的利益呢?网购时,消费者首先看重的是网购平台的信誉,期待得到网购平台的保护,而平台不但事先对销售者进行审核,也拥有更多信息,这些都可以是保护消费者的有利条件。因此,平台应当主动在准入门槛、信息审核、协助维权等环节发挥更大的作用,积极保障平台全体消费者的权益,净化网络购物环境,最终不仅保护了消费者的权益,更提升了平台本身的信誉。

在这个事件中,平台在接到尹小姐的投诉后,不仅没有积极参与调查,提醒或帮助尹小姐向工商机关提出申请,反而要求尹小姐举证,或许没有违法,但却伤害了一个平台忠实用户的心。

事实上,如果能最终判定店家确实知假售假,除了退货退款外,平台也应该对店家进行相应的处罚,比如没收保证金,甚至关闭该店,永久禁止卖家在平台上开店的权利。然而如今,店铺依旧正常营业,尹小姐也没有拿到赔偿。不知道下一个收到假货的用户,还有没有尹小姐这般倔强与幸运?
(据北京青年报)