

所购商品出现问题,消费者怀疑是假货,3次鉴定却出现“假-真-假”的情况

海淘商品真假争议缘何屡陷“罗生门”?

专家指出,经营者应主动公开产品的产地、物流等全链路信息,满足消费者知情权

本报记者 杨召奎

近日,北京消费者钱女士反映其在网易考拉上购买的加拿大鹅羽绒服疑似假货问题,引发舆论广泛关注。

这不是网易考拉第一次遭遇售假争议。去年2月7日,中消协发布的《2017年“双11”网络购物价格、质量、售后服务调查体验报告》显示,海淘商品涉嫌仿冒较多。其中,包括网易考拉、聚美优品、蜜芽网、拼多多等在内的多家电商平台被点名。

但该报告发布的次日,网易考拉海购就发布声明称,中消协指称的网易考拉海购问题商品(雅诗兰黛 ANR 眼部精华霜小棕瓶15ml)实为海外正品商品。该商品采购来源链路清晰可靠,为海外正常在售的正品商品。此后,网易考拉海购还将中消协、雅诗兰黛(上海)商贸有限公司等诉至法院。

在这一问题还没有定论之时,如今网易考拉又陷入加拿大鹅羽绒服售假争议之中,并且俨然又成了“罗生门”。

那么,海淘商品真假争议为何屡陷“罗生门”?近日,《工人日报》记者独家采访了相关专家学者。

3次鉴定出现“假-真-假”情况

1月15日,身在国外的钱女士通过微信对《工人日报》记者表示,去年12月,她在网易考拉上买了一款加拿大鹅女士中长款羽绒服,折后付款5567元。

收到货后,她发现衣服上有多处线头,没有正品应配的质保卡等,怀疑是假货。2018年12月24日,她将衣服的防伪标签、水洗标、产品商标等多张照片通过邮件发到加拿大鹅官方邮箱,请求鉴定真假。12月26日,她收到加拿大鹅方面邮件回复,称该羽绒服为假货。

随后,钱女士拨打网易考拉客服电话反映情况,并就商品真伪提出质疑。今年1月8日,网易考拉发布消息称,经内部及加拿大鹅官方双重核查,结论显示网易考拉所售加拿大鹅为正品。

钱女士后来发现,网易考拉并非以经销商的身份与加拿大鹅方面进行交流,而是以



央行开展5700亿元
逆回购操作

据新华社北京1月16日电(记者吴雨)中国人民银行16日以利率招标方式开展了5700亿元逆回购操作。因当日有100亿元逆回购到期,人民银行实现净投放5600亿元。

央行发布公告称,目前仍处于税期高峰,银行体系流动性总量下行较快,为维护银行体系流动性合理充裕,当日开展5700亿元逆回购操作。本次操作中,有3500亿元逆回购期限为7天,另外2200亿元逆回购期限为14天,中标利率分别为2.55%和2.85%。

一冶利用闲置资产
盘活千余工友饭碗

本报讯(记者郭明强 通讯员石头 李睿)用10年的时间将废弃仓库打造成“青山汽配第一城”,为钢铁板块上下游产业需要重新就业的工友盘活饭碗,创造了千余个工作岗位。市场从开业之初的70多家商户,到现在200余家人驻,房产租赁年收入近600万元,利润近200万元。

青山汽配城的前身是原一冶的一间设备仓库和钢结构加工基地。当传统工程领域日渐凋零,相邻的上游钢铁企业面临产业结构调整,武钢不少工友需要重新就业。一冶盘活闲置资产时,首先想到的是,通过建市场带动就业。广泛调研后,他们瞄准汽车配件市场,投入少、上手快,以便吸引工友加入。

但开发、管理一座汽配城,对于一直从事工建行业的一冶来说,无疑是一个崭新的尝试。于是,该公司工作人员前往武汉、宜昌等地,实地考察大型汽配市场。他们“装扮”成普通的客户,与商户攀谈,了解市场行情,学习行业经验;在加油站、居民区、人群密集的商业街派发宣传单……磕磕碰碰之中,汽配城终于建了起来。

普通消费者的身份进行鉴定的,并且她所购的商品被描述成了“二手货”。随即,她再次向加拿大鹅方面发邮件求证,并附上了她与网易考拉方面求证真伪生成的案例号,很快获得了对方的回复。对方表示“弄错了”,“基于两个案例的照片”,判定均为假货。

同样的商品,3次鉴定竟出现“假-真-假”情况。1月14日,网易考拉方面表示,近日加拿大鹅官方通过邮件给消费者钱女士和网易考拉分别出具的商品鉴别结果不一致,并对部分消费者造成了困扰。目前,加拿大鹅官方已通过邮件告知网易考拉,可将商品送至其在中国大陆指定的售后维修机构进行实物鉴别真假。该机机构位于广东省东莞市。

网易考拉还表示,如果经鉴别,消费者钱女士所购买的商品为假货,将公开赔礼道歉,赔偿钱女士精神损失费,并按照网易考拉承诺,假一赔十。如果经鉴别,钱女士所购买的商品为正品,请钱女士公开赔礼道歉,消除影响,退还网易考拉所垫付费用。

不过,钱女士对记者表示,网易考拉明知其1月15日不在国内还选择当天鉴定,她不会承认鉴定结果。而且加拿大鹅方面曾告诉她,真假问题只有总部才能鉴定。

对于将羽绒服送至东莞鉴定是否征得钱女士同意一事,网易考拉方面表示,此前已向钱女士支付衣物价款的3倍金额,因此羽绒服所有权属于网易考拉。对此,钱女士表示,网易考拉当时只是先付一部分钱,让其放心地将衣服寄至网易考拉所在的杭州的公证机关。

值得一提的是,1月15日,网易考拉方面又表示,由于临时收到加拿大鹅方面的电话通知,相关衣物需要寄回加拿大进行鉴定。截至1月16日,钱女士所购羽绒服究竟是真是假仍无定论。

经营者有义务证明经营的商品是真品

“关于网易考拉售卖的加拿大鹅羽绒服真假问题在网上争论得很激烈,反映的是消费者在传统消费中面临的举证难、鉴定难、维权难等问题,在海淘中更是难上加难。”中

山东最大包裹邮件
处理中心运行

1月16日,济南邮区中心局工作人员在双层包裹自动分拣机旁工作。

当日,济南邮区中心局的第二套双层包裹自动分拣机投入使用,日处理包裹邮件能力突破200万件,成为山东省最大的包裹邮件处理中心,更好地满足用户需求。

新华社发(崔鹤森 摄)

(上接第1版)

习近平总书记在讲话中指出,加快推进社会治理现代化,加快推进政法领域全面深化改革,加快推进政法队伍革命化、正规化、专业化、职业化建设。

“习近平总书记把政法工作纳入党和国家工作大局中进行谋划,并要求不断推进政法工作的改革创新,提高社会治理水平,从而推动社会主义法治迈向良法善治新境界,令人备受鼓舞。”清华大学法学院院长申卫星说。

“习近平总书记的重要讲话,激励我们勇于担当、锐意创新,履行好新时代职责任务。”福建省南平市建阳区检察院公诉科科长高峰表示,政法干警要坚持深入一线,通过真刀真枪办大案、处急事、破难题,来磨炼应对突发情况、驾驭复杂局面的能力,让人民群众在每一个案件中都能感受到司法公正。

推动社会治理现代化开创平安中国新境界

习近平总书记指出,要贯彻好党的群众路线,坚持社会治理为了人民,善于把党的优良传统和新技术新手段结合起来,创新组织群众、发动群众的机制,创新为民谋利、为民办事、为民解忧的机制,让群众的聪明才智成为社会治理创新的不竭源泉。

近年来,公益诉讼成为检察机关推进司法为民、社会治理的创新举措,瞄准损害国家

国政法大学副教授吴景明对本报记者说。

记者在“黑猫投诉”上搜索发现,不少消费者反映在海淘过程中买到疑似假货的问题。但当找平台反映时,平台客服不能提供来源渠道,只是坚称有关报就是正品。由于自身难以鉴别真假,消费者只好忍气吞声。

去年8月,在中消协举行的“强化社会共同责任 打击网络假冒伪劣”专题座谈会上,北京市汇佳律师事务所律师邱宝昌指出,目前并没有一个公认的第三方来鉴定商品真伪,因为企业会在商品本身、外包装、商标上采取种种识别特征来进行防伪,这些都属于商业秘密,不是靠某个第三方机构就可以鉴定的。所以真正能鉴定商品真伪的,就是商标权利人。但现在的问题是有一些商标权利人不愿意做这个鉴定,尤其是不愿给消费者个人做真伪鉴定。

“商标权利人不愿为个人出具鉴定报告,是顾虑对品牌名誉的损害、不愿意招惹麻烦、担心得罪强势的销售渠道或者电商平

●延伸阅读

针对海淘鉴定难、维权难,中消协独家回应本报——
商标权利人应切实承担责任帮助消费者维权

本报北京1月16日电(记者杨召奎)针对消费者海淘鉴定难、维权难等问题,中消协有关负责人今天独家回应《工人日报》时说,根据近几年消费者反映,跨境电商(海淘)鉴定难,因为企业会比较普遍,这种情况持续发生,可能影响消费者信心,不利于激发消费潜能,不利于行业健康发展。

关于海淘商品的真假辨别问题,检测机构若无商标权利人支持,得不出最终结论,而仅凭供货链路、报关文件等也难以完全保障商品为真品。商标权利人应当切实承担应尽义务和责任,帮助消费者依法维权。

针对北京消费者钱女士向网易考拉维权

过程中遇到的问题,该负责人指出:“根据消费者权益保护法,消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。经营者应当听取消费者对其提供的商品或者服务的意见,接受消费者的监督。对于消费者的投诉和质疑,经营者应当虚心听取、正确对待,依法接受监督。我们希望并支持更多的消费者主动维护和运用好法律赋予的监督权利,切实保护自身合法权益。”

“消费者行使监督权既是消费者对自己负责,也有利于其他消费者,有利于形成社会共治的良好氛围,应当得到法律的保护和全

今年年底前基本实现建制村直接通邮

本报北京1月16日电(记者甘哲)今天,国家邮政局举行2019年一季度例行新闻发布会,介绍了2019年邮政业更贴近民生7件实事。国家邮政局提出,今年月底前基本实现全国建制村直接通邮。

据悉,去年,全国新增直接通邮建制村1.6万个,直接通邮率超过98.9%。今年,邮政管理部门以及邮政企业要拿下最后1.1个百分点,新增5000多个直接通邮

建制村。

此外,国家邮政局还在会上公布了另外6件贴近民生的实事,包括快递末端网络更健全、选择更加多样;邮政业服务乡村振兴和精准扶贫将惠及更多贫困地区的老百姓;邮政综合服务平台建设内容更加丰富;消费者权益将得到进一步保护;邮政业绿色发展水平将进一步提高;快递员权益将受到进一步保护。

“谁执法谁普法”,阐明法理、讲清道理,是司法执法的题中应有之义。西南政法大学校长付子堂表示,执法司法,必须坚持执法严明、司法公正和有效释法说理相统一。这就要求执法司法工作既要懂法律,又要懂人情、懂国情,实现法律和道德相辅相成、法治和德治相得益彰。

习近平总书记要求,完善党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的社会治理体制,打造共建共治共享的社会治理格局。

“党的十八大以来,随着基层社会治理现代化不断推进,不少地方都摸索出城市社区基层治理新途径,取得良好效果。”浙江台州市委副书记、政法委书记吴海平说,政法机关要把新时代人民群众对美好生活的新需要作为出发点,从群众日常小事、身边小案抓起,为创新基层社会治理、深化平安建设奠定坚实基础。

推动政法领域改革取得新的突破性进展

习近平总书记提出,要加快推进政法领域全面深化改革。

如何打消消费者海淘时的顾虑?

鉴于海淘商品屡屡引起真假争议,政府有关部门和企业该采取哪些措施打消消费者顾虑呢?刘俊海指出,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。因此,经营者应主动公开产品的产地、物流等全链路信息,满足消费者知情权。

电子商务研究中心主任曹磊认为,政府有关部门可建立统一的跨境进口电商商品追溯机制,开发统一的溯源平台或APP,从而可通过统一的电商供应链追溯机制,通用的编码,实现生产、仓储、配送、销售等整个流程的可追溯,让每一件海淘商品有迹可循。

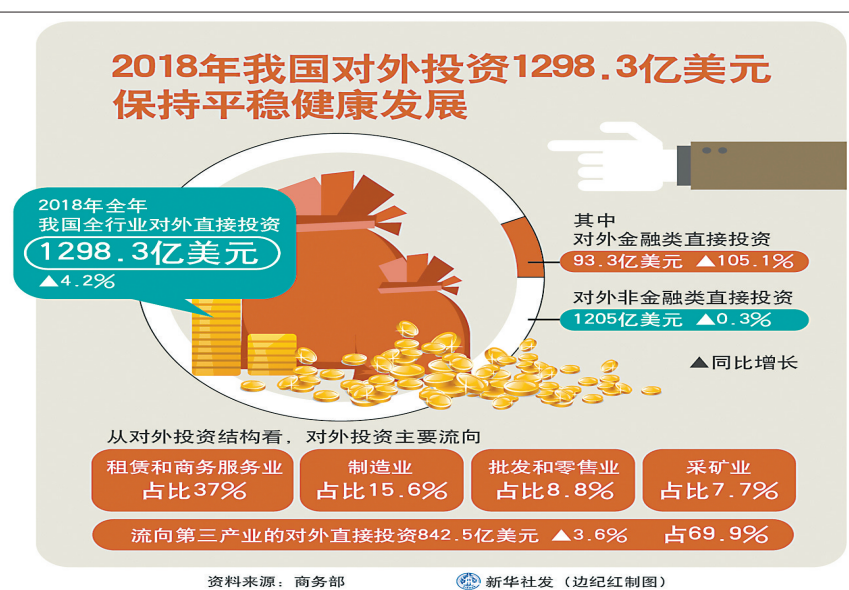
那么,又该如何减轻消费者买到假货后的维权成本?中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍表示,应扩展消费者权益保护法对大额商品举证责任倒置的规定范围,多适应“高度盖然性”标准,降低消费者举证责任。

本报北京1月16日电(记者王冬梅)记者今天从生态环境部获悉,按照蓝天保卫战重点区域强化监督工作部署,2018年12月重点督促京津冀及周边地区、汾渭平原等重点区域严格落实秋冬季减排措施及重污染天气各项应对措施。12月,京津冀及周边地区和汾渭平原共有37个城市启动了重污染天气应急响应,强化监督工作组在启动重污染天气应急响应城市发现225家企业(单位)存在未按要求严格落实重污染天气应急减排措施问题。

225家企业(单位)中,从地区分布来看,河南省有84家,占比为37.3%;河北省57家,占比为25.3%;陕西省40家,占比为17.8%;山西省30家,占比为13.3%;山东省14家,占比为6.2%;北京市、天津市没有发现问题。

社会的尊重。希望有关部门和行业企业真诚接受消费者的监督,听取消费者的建议,将消费者的意见转化为提升商品和服务品质的目标。只有如此,才能最终获得消费者的认可。”中国人民大学法学院教授刘俊海说。

在中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍看来,电商平台应积极对待消费者的监督,这不单纯是法律责任,还包括社会责任和道德责任。越大的电商平台,社会责任和道德责任越大。电商平台对消费者监督的接受本身就是社会责任一部分。动辄以强硬的方法对待消费者监督的做法,是不负责任的表现。



体系建设,加快整合律师、公证、司法鉴定、仲裁、司法所、人民调解等法律服务资源,尽快建成覆盖全业务、全时空的法律服务网络。

“习近平总书记为政法机关明确了公共服务职能的发展路径,增强了各级政法机关深化公共服务改革、拓展公共服务领域、提高公共服务水平的信心。”北京市司法局党委书记苗林说,我们要在整合服务资源上下功夫,推动法律服务资源从城市向偏远农村山区、从高档楼宇向社区(村)配置,增强服务网络的便利性和快捷性,以实体平台为支撑,推进“实体、热线、网络、项目”平台的深度融合,努力实现公共法律服务从“有没有”到“好不好”的跨越。

“政法系统要把专业化建设摆到更加重要的位置来抓。专业化建设要突出实战、实用、实效导向,全面提升政法干警的法律政策运用能力、防控风险能力、群众工作能力、科技应用能力、舆论引导能力。”习近平总书记提出的新要求,为进一步提升新时代政法干警能力水平提供了科学指南。

最高人民法院办公厅干部潘翌认为,推进政法队伍专业化建设,对于法官队伍来讲,必须坚持严格公正司法,善于运用信息化手段公正高效办案,提高司法质量、效率和公信力,促进矛盾纠纷有效化解,增强人民群众对司法公平正义的获得感。

(新华社北京1月16日电)