

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，北京消费者线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，身在国外的线女士通过微信对《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，线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。

线女士后来发现，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

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线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。该机构位于广东省东莞市。

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

不过，线女士对记者表示，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线女士同意一事，网易考拉方面表示，此前已向线女士支付衣物款的3倍金额，因此羽绒服所有权属于网易考拉。对此，线女士表示，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，线女士所购羽绒服究竟是假仍无定论。

## 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

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，只是坚称有报关就是正品。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第三方来鉴定商品真伪，因为企业在商品本身、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

台等。而如果消费者拿不出相关证据，卖家的经营资质又都合规，就会陷入维权无门的境地，这类情况较为普遍。”中国人民法院法学教授刘俊海对记者说。

具体到加拿大鹅真假之争事件，虽然商标权利人给予鉴定，但3次鉴定却出现了“假-真-假”的情况，这更加让人感到费解。

吴景明指出，在此次争议中，作为争议发起方的消费者，已经提出了其购买的商品是非正品的证据。这时，作为争议的另一方网易考拉有义务以更加公开透明的方式、更规范的程序、更明确的身份，获取更权威更充分的证据，来证明自己经营的商品是真品。

“网易考拉不光明正大地以经销商身份请求鉴定，而是以消费者身份并以购买的二手货请求鉴定，还单方设定高昂的责任负担逼迫消费者知难而退，这不免让人认为其心虚。至于让消费者道歉一说，更是不合常理。”吴景明说。

## 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。



重庆喷火清障无人机正式投用

1月16日，喷火清障无人机在国网重庆永川供电公司无人机班两名操作手的控制下进行喷火清障作业演示。

1月16日，经过3年多的研发和测试，重庆首台喷火清障无人机在国网重庆永川供电公司无人机班正式投用。这台多旋翼无人机，通过搭载带有燃料箱、油泵、自动点火装置的喷火吊舱任务模块，可以对影响高空电力线路安全的飘挂物进行定点障碍清除作业。新华社记者 刘潺 摄

生态环境部通报 2018年12月蓝天保卫战重点区域强化监督情况

## 225家企业(单位)未落实重污染天气应急减排措施

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。

## 烟花爆竹约两成不合格

本报北京1月16日电 (记者蒋蓝)今天，市场监管总局在京举行2018年烟花爆竹国家监督专项抽查结果专题新闻发布会。本次共计抽查150家企业生产的150批次产品，检出不合格产品23批次，不合格发现率为15.3%。

据市场监管总局产品质量安全监管司副司长孙会川介绍，主要质量问题集中在引燃时间、引火线、引火线牢固性等三个方面。不合格原因主要是企业在爆竹产品中未安装绿色安全引线或采用过短的绿色安全引线、未在绿色安全引线与主体间采取相应的牢靠粘接或其他固定措施等。

本次烟花爆竹产品质量国家监督专项抽查采取“双随机”抽查方式，实施抽检分离、远程监控抽样全过程以及加大跟踪抽查力度。抽查区域包含了湖南省、江西省、四川省、贵州省、陕西省和广西壮族自治区六大产区。

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標。只有如此，才能最终获得消费者的认可。”中国政法大学法学院教授刘俊海说。

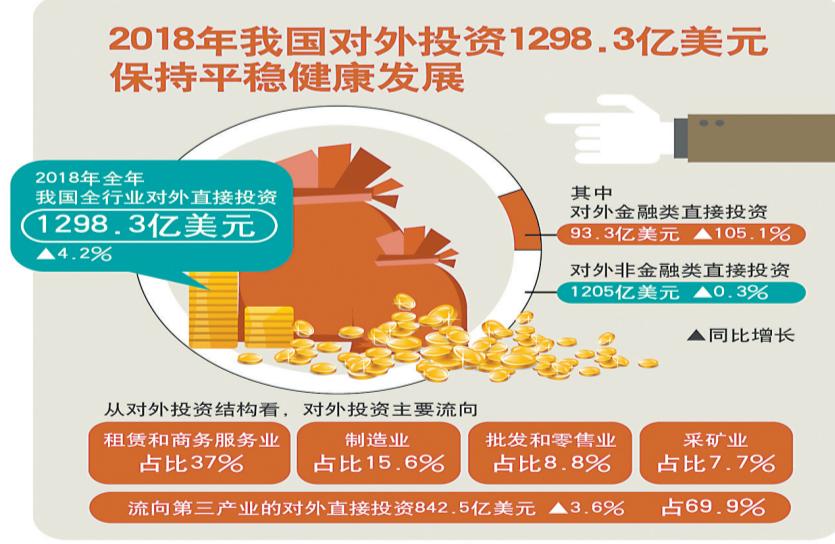
在中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍看来，电商平台应积极对待消费者的监督，这不单纯是法律责任，还包括社会责任和道德责任。越大的电商平台，社会责任和道德责任越大。电商平台对消费者监督的接受本身就是社会责任一部分。动辄以强硬的方法对待消费者监督的做法，是不负责任的表现。

辆。去年6月，交通运输部又提出，至2020年底，重点区域的直辖市、省会城市、计划单列市建成区公交车将全部更换为新能源汽车。

与会业内人士认为，公交新能源化是大势所趋。青岛真情巴士副总经理王贤君认为，新能源公交有其节能环保的优势，可以节省30%的能耗。从操作来看，司机劳动强度降低了。从性能上来看，乘坐比较舒适，噪音较小。

杨春光认为，从整个能源结构来看，纯电动客车比例逐年上升，特别是在公交领域，纯电动的上升比例大幅增长，混合动力客车下降了69.9%。所以，纯电动化是公交新能源化的一个大方向。

2018年全年 我国全行业对外直接投资 1298.3亿美元 保持平稳健康发展



2018年我国对外投资1298.3亿美元 保持平稳健康发展

2018年全年 我国全行业对外直接投资 1298.3亿美元 保持平稳健康发展

2018年全年 我国全行业对外直接投资 1298.3