

冒牌假货如何成为“海外专柜正品”？

在直播间下单的“进口大牌”，买到手却发现货不对板，想要退货退款，却遭遇重重阻拦……一些假货如何摇身一变成“海外专柜正品”？“新华视点”记者展开调查。

正品还是假货？

武汉的刘先生在一网红主播直播间下单了一件“全球购”的名牌羽绒服，价格为5180元，到货后发现做工和此前在专卖店购买的同品牌商品质量存在较大差距，怀疑买到假货。

“商家强调这是正品，但我向他们索要品牌方授权书时，却无法提供。客服只是不断强调全程海关监管。”刘先生说。

刘先生花费300元将这件羽绒服送至中国检验检疫集团深圳奢侈品鉴定中心鉴定。鉴定结论显示：“送检样品不符合品牌方已售商品的外观细节特征”。将鉴定结果发给客服后，客服仍强调其“资质齐全”“符合平台要求”。

近年来，越来越多消费者选择电商平台的“全球购”等渠道进行海外购物。但与此同时，一些不法商家混入其中，将假货套上“进口商品”的马甲，摇身一变成“海外专柜正品”，并利用直播平台兜售假货。

“我们都是有品牌授权书的，全部都是正品，可以查到跨境电商清关数据，货物也都是从保税区发

货。假一赔十，按照专柜的公价来赔偿，有七天无理由(退货)……”

在某直播间内，公司负责人一边试穿名牌衣服，一边向消费者展示自己的品牌授权书、境外公司营业执照及商品清单单据等，还教授观看者“如何鉴定假货”。但事实上，这些看似手续齐全的“进口大牌”衣物却来自国内的制假窝点。

买到假货后，部分消费者也遭遇真假举证难、退货退款难等问题。

记者在多个电商平台上看到，不少“全球购”商品页面中，都有“该类目由于特殊性，不支持7天无理由退货”的相关字样。在黑猫投诉平台上，涉及的“全球购退款”问题超过6000条。

佛山的谢先生告诉记者，他在电商平台的“全球购”商家购买了进口化妆品，由于外观存在问题，因怕质量问题希望退货退款。但商家和平台都以跨境商品存在特殊性为由，拒绝其退款要求。“不久后，我再查看商家页面发现，商品已全部下架，平台告诉我商家因违规而遭遇处罚，现在也不知道去哪里退款。”他说。

一些消费者表示，购买“全球购”商品后，页面往往不提供退货退款“按钮”，必须与客服协商才能退货退款，且消费者往往需承担税费和邮费。

境外“洗个澡”假货变正品

记者调查了解到，一些制假窝点通过“境内制假—出口境外—回流境内”的“洗澡蟹”售假模式，借助出口、进口的通道将“李鬼”打扮成“李逵”。

近期，上海静安警方成功破获一起特大跨境销售假冒注册商标商品案，揭开部分“全球购”商品进口造假内幕。

此前，警方接到消费者举报称，在某网络平台的一家海外专营店里购买的多个品牌服饰均疑似假冒。通过鉴定，涉案商品确系侵权产品。警方随即成立办案专班展开调查，发现该店铺虽然宣称“海外直邮”，但相关商品实际在国内的广西、广东的仓储物流基地发货。

“犯罪嫌疑人就在境内外注册了多类公司进行伪装，包括用于注册海外专营店及仓储物流的国内进出口贸易公司、用于进行直播引流与售后服务的国内品牌代理公司、用于进出口假货的境外贸易公司。”上海市公安局静安分局经侦支队民警姜伟说。

为达到以假乱真的目的，该案犯罪团伙通过国内进出口贸易公司“左手倒右手”，将假冒品牌服饰出口给境外公司。到了国外后，这些假货摇身一变成“专柜正品”。消费者在直播间下单后，假货通过境外公司报关入境，快递至消费者手中。非法所得的资金也通过对公账户等完成转移。

在营销手段上，不法分子往往利用直播平台进行主播带货，通过“限时打折”“限量抢购”等话术，吸引消费者关注和购买。

上海市公安局静安分局经侦支队副支队长张臻峰表示，由于整个链路和资质都看似正规、齐全，普通消费者难以甄别，且假货并未按超低价进行售卖，而是按照约70%的正品价格进行出售，进一步增强了迷惑性。

境内外法律差异也增加了举证和维权难度。国内一头部电商平台在给记者的回复中表示，跨境商品涉及采购、物流、清关等多环节，链路较长，溯源难度大。此外，不同国家和地区对假货判定标准存在差异，部分商品需品牌方跨境鉴定，耗时较长。

“相关违法犯罪因涉及商品造假、虚假报关、境外洗钱及电商、直播平台违规多个维度，证据调取和追责难度陡增。”中国政法大学民商经济法学院经济法研究所所长张钦昱说。

全链路治理售假

专家建议，围绕以“全球购”为幌子的制假售假链路特点，有针对性地破解打击治理和消费者维权中的难点堵点。

张钦昱认为，相关部门可针对

电商平台跨境购物乱象开展专项整治，探索搭建直播平台涉境外产品推荐预警机制，触发预警后平台自动留存直播视频证据。同时，为消费者畅通快速举报通道，针对被频繁投诉举报的商家和经营者，平台应与执法机关建立线索自动推送机制，为办案提供便利化条件。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江建议，进一步加强涉跨境购物的法律法规研究，探索落实跨境购物“七天无理由退货”政策。

“由于购买行为本身发生在境内电商平台，境外商家也应遵守中国的法律法规。对于退货退款当中产生的税费、运费等，应当形成统一规则，对购物物的行为进行合理的责任划分，维护消费者的合法权益。”陈音江说。

上述头部电商平台相关负责人建议，平台应通过提高商家准入标准、定期对商品抽检验证、主动治理违规商家等手段确保跨境商家合法合规经营。通过和品牌方保持深度合作，建立品牌举报快速响应通道。同时，积极保障消费者权益，对于有售后争议的订单，积极主动介入，维护消费者权益。

陈音江表示，消费者保护组织和市场监管部门应进一步加强消费提示，帮助消费者了解跨境购物模式及其中可能存在的风险，提醒消费者在购买时保持警惕。

(新华社 兰天鸣)

拆封包裹无法退货 软件隐藏自动续费选项 当心你身边的“新型消费陷阱”

网购“0元购”竟是分期陷阱？拆封包裹遭遇退货难？自动续费如影随形？预付卡余额“缩水”成谜？这些新型消费套路正在“围猎”消费者！消协提醒：购物时务必警惕默认勾选、隐形条款、小额诱导等套路，遇到纠纷可依法维权。

“0元购”实为“先用后付”

65岁的李女士在某短视频平台看到“0元购”商品广告，误以为是免费赠送，便随手点击下单。收到商品后才发现是“先用后付”模式，需分期偿还1999元费用。老人因操作不熟练未及时关闭功能，且平台默认勾选分期付款，导致每月需偿还333元。

相关提示：“先用后付”“0元购”是当前各大电商平台基于消费者个人信用登记而开发的一种支付功能。它类似于信用卡消费模式，其关闭入口相当隐蔽，往往开通容易关闭难，消费者要谨慎开通。“先用后付”还被很多平台设置为默认首选，一些消费者，尤其是老年人，一不小心手滑就完成订单支付，甚至不知不觉间下了很多单，后期如不按时缴费，还可能影响个人信用。

购物须知实为隐形“霸王条款”

王女士在网上选购了一件衣服，收到衣服后，包装袋封口处有一个粘贴，王某撕开封口取出衣服试穿后发现衣服并不适合自己，于是想要退货。然

而，店家却提出，由于衣服的包装已拆开，无法再退货。卖家认为购物须知中有相关提示，王女士下单就是默认了此条款。王女士则表示，如果不拆开衣服的包装，自己也不知道衣服上身效果，商家的规定太不合理。

相关提示：网购商品时，消费者经常会看到商品详情页会有这样的表述：“商品拆封后不支持七天无理由退货”“收货人签收商品即视为认可商品质量符合约定”“网购纠纷只能在卖家所在地起诉”“消费者超出异议期对网购商品不能提出质量问题异议”……针对此类条款，消协工作人员指出，这些都属于“霸王条款”。

“七天无理由退货”制度规定：除定做、鲜活易腐、特定的数字化产品和交付的报纸期刊等不宜退货的商品外，消费者对网购商品不满意的，在保持商品完好的情况下，享有七天无理由退货的权益。对于消费者因检查商品时有必要对商品进行拆封查验的，经营者不得以商品已拆封为由拒绝消费者行使其无理由退货权。

手机软件自动续费

初中生小静因追更网络小说被一款App的“首月9.9元”低价会员吸引，开通时未留意页面角落用浅灰色小字标注的“到期自动续费19.9元/月”条款。两个月后，当她想取消时发现，不仅需要进入隐藏的会员中心页面，还需多次点击“关



闭服务”按钮，其间还遭遇了客服以“已使用服务”为由的推诿。更离谱的是，即使她卸载了App，次月仍被自动扣费。

相关提示：根据《消费者权益保护法实施条例》第十条，商家未以显著方式提示自动续费条款已构成违法。消费者可联系App客服要求退款，明确告知其行为违反法律规定。若遇推诿，可同步向消协及市场监管部门投诉举报。同时提示，面对低价试用、首月优惠等促销活动，消费者要保持理性；仔细阅读相关条款，留意字体较小、颜色较浅的提示内容，明确续费周期、金额、取消方式等关键信息；关注支付渠道，定期查看支付渠道的交易记录，及时发现不明扣费，如有异常及时联系平台及App客服核实。

预付卡退款遭“打折”

李先生在家附近某理发店办理了一张3000元会员卡，每次理发享受6折消费优惠，多次充值消费后目前卡内余额还有2000余元。前不久，商家突然通知该店因房租到期闭店，建议李先生将余额转至另一家

距离他家较远的店继续消费。当李先生提出退款时，商家却要求按原价重新结算之前理发的费用，声称“系统自动调整优惠规则”。

相关提示：预付卡消费模式近年来在美容美发、餐饮服务、游泳健身、教育培训、休闲娱乐等服务行业较为普遍，办卡容易退卡难成为消费维权痛点和难点。广大消费者在消费过程中应谨慎选择商家，冷静对待宣传承诺，仔细斟酌办卡事宜，要尽量选择证照齐全，规模较大、信誉良好的商家进行充值办卡，同时，避免一次性预存大额金额。消费者最好与商家签订书面合同，约定提前解除合同、退费退款、争议解决途径等条款，以便合法权益受到侵害时及时有效维权。办卡充值后索要收据和发票等凭证。商家更换经营地点属于违反事先约定，扣除优惠部分也不合理不合法，消费者在遇到此类“预付式消费”纠纷，可以先同商家进行协商，协商不成，可由消协介入调解，或是向人民法院提起诉讼。

(今晚报 张 艳)

消费者有哪些维权渠道

生活中，消费者遇到消费纠纷，应该如何维权？中国消费者协会专家委员会委员、中国政法大学副教授朱巍介绍，按照消费者权益保护法规定，消费者权益受到损害后，可以通过5种途径维护自身权益，分别是与经营者协商解决、请求消协或其他组织调解解决、向有关行政部门申诉、向法院提起诉讼以及提请仲裁机构提起仲裁。

消费者与经营者的协商一般是作为维权程序的开始，协商的基础是法律赋予消费者权益保护的范围，比如，网购7日无理由退货制度、“三包”制度、产品责任制度等。一旦无法与经营者达成一致，消费者则可以开启相互并行的维权途径。

消协调解、投诉和诉请法院或仲裁机构，这几种维权渠道比较看，调解制度和投诉制度维权成本最低，效果也更快。近几年，国务院办公厅推动以12345一个号码对外提供便民利企服务，各地的12345热线都可以接收消费维权诉求，并会根据不同业务领域分派到相应行政部门处理，消费维权更加高效。按照消费者权益保护法实施条例规定，有关行政部门应当自收到投诉之日起7个工作日内，予以处理并告知消费者；投诉受理后，应在60日内完成调解工作。当然，有些行政部门也有自己的投诉举报平台，比如，市场监管部门有全国12315平台等，消费者可以根据实际情况直接寻求这些部门的帮助。

如果消费者不满意投诉处理结果，也可以依法向有管辖权的法院、仲裁机构提起诉讼或仲裁请求。如果发现存在侵害众多消费者权益的行为，省级以上消协也可以依法提起公益诉讼。当然，消费者自身也享有对经营者批评监督的权利，这些维权措施也会起到很好的效果。

消费者向电商平台投诉平台内经营者或给出差评后，平台应依法保护消费者个人信息，不得向商家披露，避免消费者人身权益被商家所侵害。消费者给出的差评等真实评价，包括平台、平台内经营者在内的主体都不得违法删除。消费者的评价权既属于维权方式，也将起到消费警示和信用监管的效果。

(人民日报 林丽鹂)