

“我就是—定要讨个公道”

一名网购者的8天维权之路

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—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。

遇假 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。店铺的地址在洛阳,而那期节目刚好在洛阳录制。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”。

气愤之余,她立刻上网搜索“魔声录音师1.0如何辨别真伪”。各种“鉴别贴”让尹小姐确定,自己买到的就是假货。

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,平台作出最终判定。尹小姐在网站上发起了“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。

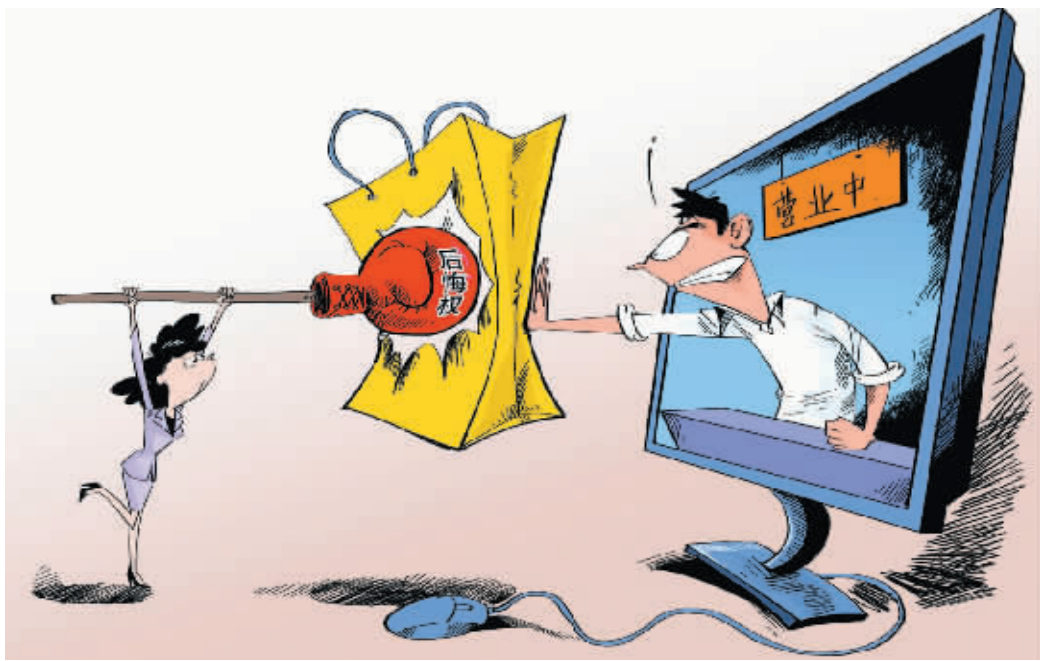
此时,尹小姐收到了平台发来的一条短信,提醒尹小姐在48小时内,在网购平台上传相关凭证,以便核实处理。凭证包括卖家承认假货的聊天记录截图、商标权人的假货鉴定报告凭证、政府部门提供的认定报告、实物拍摄与官网对比图、官方售后服务维修点说明、明显参数不符实物拍摄图片等。

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“调包了”。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,何谈调包?两人继续举证,但都没有决定性证据。尹小姐很失望,但她决定,这一次,一定要讨个公道。



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。原来这事归我们网监局管,现在工商局和质监部门合并为市场监督管理局以后你这种情况就不归我们网监局管了。”

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。再三求情下,保安才提供了一个办公室电话号码给她。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,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。”

出招 “能想的办法都想了”还是没辙

录音师系列是魔声和beats合作的首款耳机。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—

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。而这款耳机上仅有“beats”一个logo,不属于魔声的售后范围。

跑了整整一天,尹小姐这下彻底没辙了。自己能想到的办法,都想了;能去的地方,也都去了。尹小姐只好求助亲友。

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“调包”的说法。这些“明显参数不符实物拍摄图片”终于得到了平台的认可。

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。

她报警,说这家店铺涉嫌

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,但前提是该产品有相关鉴定机构。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?

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。

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。

(据新华网)