

商报调查 | 维权难造成的肆无忌惮

目前网购商品没法验货,真假就要完全依靠消费者自己辨认。

对此,中投顾问化工行业研究员李加楠表示,目前市面上化妆品鱼龙混杂,而且高仿产品的差异度已经越来越小,对于消费者来说,产品真假很难辨认。

化妆品专柜工作人员向北京商报记者表示,网购化妆品和专柜产品单从包装上看相差不大,因此,经常会有消费者来咨询验货。

北京商报记者致电包括汉光百货雅诗兰黛专柜在内的多家知名化妆品销售网点,销售人员均表示不支持专柜验货。“只有在专柜买的才能验货。网上购买的化妆品除了官网以外,其他途径我们均不能保证是真货。”该销售人员说道。包括雅诗兰黛在内的多家化妆品品牌负责人表示,并没有开通商务网站销售授权,也无法支持在商场专柜验货的服务,建议消费者到正规的途径购买。

专柜不受理验货,专业鉴定机构验货同样

不容易。

北京商报记者以检验化妆品真假为由,致电国家化妆品质量监督检验中心,工作人员表示,并不能提供化妆品的真假检验,只能针对所购化妆品检查其包装上所列标准是否符合国家规定。也就是说,专业鉴定机构可以检验产品成分与添加物是否合规,但无法给出针对某品牌是否为假货的结论。

此外,检验产品也并不是一个轻松简单的过程。根据检验标准的不同,出结果的时间也不一样。“10天、15天都有可能,反正不是一两天能完成的事。”该工作人员说道。

随后北京商报记者又咨询了多家专业机构,均得到了同样结果。耗费时间长,真假难鉴定。此外,专业机构检验商品真伪需要提前支付一定成本,由于对事后索赔的不确定性,普通消费者往往不愿承担这笔支出。不少消费者表示,自己没有时间也没有精力去专业机构做鉴定。

商报追问 | 低价竞争背后是融资压力

来自中国电子商务研究中心的数据显示,2008年,化妆品网购交易额仅为60.2亿元,预计2015年这一数字将超过1200亿元。可谓增长之快速,规模之庞大。在这样庞大的市场和频繁的购物行为中,假货的存在成为难以回避的尴尬。行业的激烈竞争,造成了价格战的长期模式,这也是假货泛滥的原因之一。

实际上,从2008年起,大量的时尚电商如雨后春笋般涌现,这个受到投资行业热捧的领域成了人人都想分的一杯羹。“热钱”涌进,但竞争加剧,如佳品网、网易尚品、尊享网纷纷在上线后1-3年内即告关闭,品聚网更是在经营了短短数月之后便匆匆以失败收场。

在“凶残”的行业竞争中,先活下去成了时尚电商企业的首要目标,你死我活的“价格大战”却成了竞争的主旋律。登录国内各大时尚购物平台不难发现,“限时抢购”、“全网最低”、“满××送××”的标语充斥着屏幕。

第五大道奢侈品网CEO孙亚菲透露,在时尚电商行业内,部分企业为了顺利拿到投资人的资金而与之签订“对赌协议”。大多数投资人的资金会分几轮投给目标企业,而所谓“对赌”,是指投资方与目标企业约定,只有当目标企业的业绩达到某个标准线后,才会投入后续的资金。否则,企业就面临被撤资或无法获得后续投资的风险。

融资,是绝大部分创业型时尚电商企业在事业起步阶段的惟一选择。创业中的企业就像刚出生的婴儿,集各种不稳定因素于一身,除了靠谱的团队,一切都需要“钱”来做后盾。

拿到“钱”成了头等大事。当新面孔层出不穷地涌现,价格战成为时尚电商行业竞争常态时,一面是对手不断突破底线的“全网最低价”,一面是投资人要求销售规模的压力,为了实现销售目标,以假充真、真假商品混着卖便成了时尚电商行业人尽皆知的“游戏规则”。

此前,上线短短3个月的品聚网在关闭前夕,其创始人葛斌斌对媒体表示,遭遇融资困境,并称其在电商行业经营了不短的时间,并不想关闭网站,关闭网站是没有办法的办法。

对此,北京商报记者向投资行业业内人士了解到,在时尚电商领域,之所以“对赌协议”频繁出现,很大程度上是投资方在规避风险。“时尚领域不像其他技术性领域,有一个国家标准或技术标准摆在那里,创业型公司不确定性高,所以投时尚电商只能拼市场占有率。我在不确定投资回报的时候,要求市场占有率、确保销售业绩是最保险的投资方式。”对方如是说。

“对投资人而言,通常是运作一个投资组合,在第一批项目里按不同比例、风险高低组成一组投资,只要有一两个项目活下来了,甚至上市了,获得翻了倍的收益,对投资人而言这一组投资就成功了。”该业内人士说。

所以,外界只知红杉资本投资唯品会、聚美优品、美丽说的巨大成功,却看不到更多同样拿了投资却“死掉”的电商。“死掉”的电商固然令人惋惜,然而对于投资方而言,却只不过是资本游戏里保证“投资组合”安全的小角色。

北京商报记者 王晓然 沈素然

·支招·

如何鉴别假冒化妆品

方法1 找对气味

多数护肤品都有自己固定的味道,如果你使用过的产品,则很容易发现假货的味道明显不一样。如果购买的是以往没有使用过的产品,建议先到商场专柜试用体验一下,对外观和气味有所了解。

方法2 检查包装

正品化妆品是严格封存的,不少大牌在塑封的外包装内还针对瓶盖处贴有封条,可以仔细观察透明封条以及包装上的时间喷码,排除掉一些假货风险。此外,可以仔细对比品牌官网上的包装和瓶身图片,形状、颜色如果出现较明显的偏差也要小心了。

方法3 抠印刻字样

有时消费者用了一段时间后会发现化妆品瓶身的商标或印刻字样掉漆掉色,警告到可能买到了“赝品”。因为大品牌的包装瓶做工较好,一般存放数年都不会令商标和字样掉漆掉色。消费者可以先用利器或指甲抠一抠瓶身,如果发现很轻易就把图案和字抠掉,有可能遇到了假货。

方法4 看封口锡纸

好的管装护肤品、洗面乳都会用锡纸封口,气味和液体不会泄漏。观察圆口锡纸的整齐度,是否有毛边,形状、大小是否与管口贴合。轻拉一下,是否轻易撕掉。正品的封口锡纸圆整度、厚度和材质都很精致。此外如果遇到大牌护肤品用到泡沫封口纸,几乎可以直接判断是假货了。

方法5 牙膏管别充气

牙膏管装类的正品化妆品,一般都不会出现充气、瓶身鼓鼓的现象,反而是稍微瘪一些的。遇到鼓鼓的瓶身后,可以再比其他几种方法,综合判断是否为假货。

·律师声音·

维权建议:真假产品一起送检可做证据

对于消费者在网络购物平台买到假冒产品,律师表示,对产品本身质量问题提出异议的,举证责任由消费者承担。消费者可以请求消费者协会提供帮助,委托有鉴定资格的鉴定人进行鉴定,各级政府对消协履行职责应当给予必要的经费支持。鉴定机构的鉴定意见即可作为消费者通过诉讼渠道维权的证据。

对于因产品缺陷给消费者造成了人身、财产损害的(如假冒伪劣化妆品导致皮肤疾病;不合格家用电器发生事故对消费者人身、家庭内其他财产造成

损害等情况),对于缺陷产品的免责事由则由销售者或生产者承担;对于缺陷产品和对自身造成的损害结果之间存在因果关系则由消费者承担。

对于损害赔偿的额度,根据现行《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定,如果是产品本身的质量问题,网络卖家明知是假冒产品仍然销售的,消费者可以要求卖家按商品价格的三倍进行赔偿。如网络交易平台提供者不能提供销售者或服务者(即网络卖家)的真实名称、地址、有效联系方式的,消费者也可要求网络交易平台提供者进行赔偿。

如果是因为产品缺陷给消费者造成了人身、财产损害的,则消费者有权在获得和产品价款等额的赔偿,或在销售者存在欺诈的情况下获得三倍赔偿的同时,要求所受损失两倍以下的惩罚性赔偿。

对于部分消费者所称,专业鉴定机构仅检测化妆品成分与是否合规的问题,律师建议,可到正品专柜购买一件同品牌同款商品,与涉嫌商品一同送至检验鉴定机构,检验得出的成分差异结果在诉讼中可作为所购商品为假冒产品的间接证据。

