

· 商讯 ·

## 中国二手奢侈品市场年增长超20%

北京商报讯(记者 吴文治 王玮)二手奢侈品交易市场不断壮大,鉴定困难却一直是行业痛点。中国旧货协会二手奢侈品工作委员会近日公布的数据显示,去年,二手奢侈品市场年交易额超过80亿元,并以年均20%以上的速度增长。与此同时,市场上相当多的二手奢侈品店铺仍因鉴定能力不足而收到假货。针对这一现象,委员会在3月12日举办“2017年首届消费者及会员企业代表奢侈品免费鉴定培训班”,为消费者提供真假奢侈品鉴别信息。

中国二手奢侈品市场在2016年取得迅猛发展。据统计,截至2016年底,全国比较有规模的二手奢侈品门店已经达到2500多家,当年新开奢侈品门店超过400家,年交易额已经超过了80亿元,并以年均20%以上的速度在增长。据二手奢侈品工作委员会统计,在二手奢侈品交易中,最受欢迎的品牌有LV、GUCCI、Prada、Chanel、Coach、Dior等,交易比较频繁的货品包括包袋、手表、眼镜、首饰、丝巾、香水等,尤其以女式背包走量最快。

尽管国内二手奢侈品市场空间巨大,然而,其发展中也存在着一些问题,究其原因,还是国内奢侈品行业发展整体处于不成熟、不完善的阶段。在日本,奢侈品行业已发展几十年,出现了如奢侈品鉴定师这样的配套职业和一些专门的行业协会,形成了一条较为成熟的产业链。但在国内,目前尚无专门针对奢侈品鉴定的行业标准,监管也处于真空状态,奢侈品鉴定领域缺乏权威第三方机构提供真伪鉴定服务,导致消费者买到假货后“鉴定无门、维权无力”,监管部门“执法无依据”,这给不法商家留下可乘之机。

## 关注售后 北京苏宁推45天先行赔付

北京商报讯(记者 吴文治 实习记者 赵述评)3月13日,北京苏宁携手北京市消协、中国家用电器服务维修协会,结合售后服务实践和大数据分析,在京共同发布2017年家电服务蓝皮书暨2.0版百万用户服务回馈计划。面对2016年家电售后服务市场内外环境的变化,蓝皮书在总结家电售后服务行业特点的基础上,对2017年市场规模、发展趋势、多元化等方面做出分析,共建行业服务规范的同时,打造放心无忧的消费环境。

2016年,中国传统家电售后服务市场容量已达到2166亿元。北京苏宁副总经理徐伟表示,2017年家电服务行业将呈现售后服务互联网化、新型售后服务增速、售后服务多元化、用户群体年轻化、消费者售后服务意识转变、三四线用户对服务产品预期提升等六大趋势。针对服务类型繁杂、收费不透明等痛点,2016年苏宁服务平台“苏宁帮客”在苏宁易购开通服务商品在线销售板块,布局线上服务领域,将服务添进购物车,方便消费者在网上下单购买所需服务。

同时,北京苏宁推出45天先行赔付,并联合十大厂商共建诚信联盟,倡导企业与平台共同打造诚信经营体系,切实维护消费者合法权益。

## 清理库存 莱尔斯丹综合溢利跌40%

北京商报讯(记者 吴文治 王维祎)实体零售联手电商取暖,但在寒冬期中突围者却少之又少。3月13日,莱尔斯丹发布的未经审核的运营数据显示,截至2017年2月28日止的3个月(四季度),集团自营零售业务销售下滑17.2%,同时该集团认为,2016/2017财年的综合溢利较上年同期将减少35%-40%。

据了解,莱尔斯丹是温达华集团旗下知名品牌,是中国及亚洲多个市场的领导性时装皮鞋品牌。莱尔斯丹的产品在意大利设计,于中国的厂房内生产,并由Le Saunda于意大利及中国香港的设计师监督完成。

上述财务数据显示,截至2017年2月28日止3个月的四季度未经审核的零售业务营运数据及营运业绩,集团自营零售业务与上年同期相比出现总销售下跌17.2%及同店销售下跌15.3%,电子商务业务总销售同比下跌4.3%。

此外,截至2017年2月28日,该集团于内地、香港及澳门共设有796家零售店铺,较去年同期店铺数目净减少100家。其中包括位于内地、香港及澳门的717家自营店铺以及位于内地的79家特许经营店铺。

对于年度综合溢利的下滑,莱尔斯丹集团方面认为,是由于集团于四季度的零售销售出现显著下跌所致,而四季度乃是传统的零售旺季,也是集团主要销售及利润创造的高峰季节。四季度零售销售显著下跌是由于集团在这个不稳定的迟缓零售市场中致力清理过季存货,目标是减低潜在的库存压力,以及保持雄厚且健康的现金流,导致过季产品销售比率大幅上升。

## 京东1月进口牛肉销量500吨

北京商报讯(记者 吴文治 王维祎)3月13日,京东披露数据显示,2017年1月,京东生鲜销售的进口牛肉就超过了500吨,来自澳大利亚、新西兰、加拿大、乌拉圭、巴西、阿根廷等国的上百种产品受到消费者热捧。

随着国民消费能力的提升,中国消费者呈现出健康化、高端化的食品消费升级趋势,根据京东生鲜所披露的销售数据显示,在2016年全年,进口牛羊肉的搜索、销量均呈现大幅增长,在“双11”大促期间,更同比增长超过5倍,占据整体牛肉产品销量超过85%。

去年9月,波士顿咨询公司发布的“中国生鲜消费趋势报告”显示,预计2020年市场规模将达3470亿元。在网络购物大潮下,线上生鲜单价比线下贵30%,高端生鲜产品迎热潮。

## 跨境电商店现发展分水岭

与去年跨境电商体验店落地时众多看好的声音相比,跨境电商体验店着实低调许多。北京商报记者近日重访北京多家跨境电商体验店,其发展状态不尽如人意,门店体验感有限、引流能力有限等都是共性问题。在走访中,记者独家了解到,生鲜跨境电商鲜life已撤掉崇文门新世界百货的门店,另一跨境电商品牌美市库也关停了在西四环的体验店。业内人士指出,跨境电商体验店试水将近一年,这些变动是行业发展必经的调整期。

## 两体验店关店

北京商报记者走访中独家获悉,鲜life此前开在崇文门新世界百货的门店已经撤离,此外位于西四环北路的美市库线下体验店也已经撤店。与美市库同在一栋楼的金泰海博大酒店的工作人员介绍,店内的客流并不多,有时候住店客人询问附近哪里可以逛时他们也会提一提。而对于崇文门新世界百货的鲜life门店,新世界百货相关工作人员介绍,在门店营业时,客流也较少。且在今年初,就曾有消息曝出鲜life拖欠供应商货款的情况。

在天虹商场国展店地下一层,美市库则开出了一家保税直购店。店内商品均可直接购买,偌大的超市尽管消费者并不多,但相比较北京商报记者走访的跨境电商体验店要稍微好一些。而在蓝色港湾五棵松店记者看到,尽管整个蓝色港湾五棵松店楼上的品牌门店人气都不高,但负一楼的中国(天津)东疆进口商品直营中心食品区域和母婴区域的消费者却比较多。在人气同样不高的天虹商场国展店,负一层的美市库直购中心也有不少市民在选购商品。业内人士坦言,“实体店要有实体的功能,消费者能看到实物,能够买到实物”。同时拥有体验展示板块和进口商品销售两个板块的燕莎奥莱跨港通平行进口商品直营中心相关工作人员介绍,在实际经营当中,体验展示板块也较弱,休闲食品、日化、生鲜、酒水是消费主力。

## 进行理性调整

除了上述关店调整的情况,在北京商报记者多次走访北京的几家跨境电商体验店时,到店的消费者都极少,帕西姆德国商品展示中心和聚澳品的线下体验店甚至开在机场北线的天竺综合保税区新区内,不仅目的性明确的消费者少,连工作人员也极少。店内的工作人员甚至坦言,开店也是配合政策需要,门店租金非常低,平时基本上也没有客人。

对于当前跨境电商体验店发展的这种现状,跨港通一位高管告诉北京商报记者,除了上述的特殊情况,跨境电商体验店普遍面临着以下几点原因:一是产品种类不丰富;二是价格高高在上,不够亲民;或者是做到了以上两点,但牺牲了门店的利润。但他也介绍,事实上跨境电商落地之后,企业方面也意识到了这一点,在研究新的落地方式。

中国电子商务研究中心跨境电商部主任张周平也坦言,确实有些跨境电商企业在做调整,一方面是由于“四八新政”的影响,另一方面是行业竞争导致。随着海



淘的发展和传统外贸服务的低迷,跨境电商入局者渐多。而跨境电商“四八新政”,从财政部等部委发布的通知来看,新税制将由原来征收行邮税改为征收关税和进口环节增值税、消费税,此前行邮税征收的50元以下免征额度被取消。多位跨境电商人士在接受北京商报记者采访时表示,新税制出台后,跨境电商行业将迎来3-6个月的“波动期”,各个城市也将随之发生不小的变化,包括此前开展跨境电商试点的十余个城市,凭借保税备货模式打造出来的跨境电商优势也将削减。尽管监管过渡期得到两次延长至今年底,但张周平指出,新政对应的未来利润空间的缩小,在一定程度上打击了资本进入市场的积极性,对于企业而言,“利刃悬头”的形势下也在寻求未来发展的一个调整。

## 仍处于培育期

中国电子商务研究中心研究员曹磊告诉北京商报记者,线上平台的线下实体店确实能够承担诸多功能;作为线上渠道的补充,为线上平台引流,以实体店增加品牌信任度以及品牌展示等。但曹磊也坦言,确实在实际效果上表现并不好。究其根源,曹磊指出,有几种原因是目前大多数跨境电商线下体验店比较一致的问题:第一,出于成本考虑,跨境电商线下体验店大多不在优势商圈或者商场中的黄金地段,比较常见的是在地下一层等客流量本来就很受限的位置。其次,海淘产品涉及的品类也非常多,非常有限的门店面积很难做到比较全面的产品展示,追求大而全往往会造成资源浪费,倒不如明确定位的专业店的用户体验好。第三,当前消费者的习惯也在发生变化,过去消费者对线上交易的信任度不够,但现在消费者对线上消费已经积累了一定的信任度。与此同时,跨境电商线下体验店工作人员的业务水平也成为比较重要的原因之一,如果工作人员对品牌或者产品不能够具备一定水平的认知,很难将产品优势介绍给消费者,也就难以实现较强的吸引力。

“而当实体不能够成功为线上引流或者发挥足够的价值,所对应的房租、人工和一定的产品损耗就是拖累。”一位跨境电商业内人士告诉北京商报记者,但目前不论是跨境电商落地还是本身业务的发展,相关细则都有待明确。

比起跨境电商在国内的发展,配套政策建设要慢得多。公开资料显示,早在2012年国家就开始了跨境电商试点工作,2012年底,国家设立上海、重庆、杭州等跨境电商服务试点,随后两年继续增加跨境电商试点城市。2014年初,海关总署增列海关监管方式代码“9610”,即“跨境贸易电子商务”,适用于境内个人或电子商务企业通过电子商务交易平台实现交易。2014年下半年,海关实现三单对接,以“清单核放,汇总申报”方式办理电商进口货物报关手续,海关总署增列海关监管方式代码“1210”,即“保税跨境贸易电子商务”。2015年,中国(杭州)跨境电商综合试验区设立,去年上半年,跨境电商综合试验区增至12个。从2015年开始,国内跨境电商发展的相关政策才开始密集出台。就在月初,杭州落地首个地方性跨境电商促进条例。但企业方面依然反应低调,称目前的大部分政策仍难击中企业的实际需求。

北京商报记者 吴文治 郭白玉/文 CFP/图

## 索赔4900万 国美再诉陈晓

北京商报讯(记者 邵蓝洁)国美董事会前主席陈晓继去年底被北京高院终审判决其全额归还国美所支付的1000万元对价款后,再一次被国美以名誉侵权为由告上法院,提出4900万元的高额索赔。此案3月13日在北京市朝阳区人民法院开庭审理。

国美电器有限公司和北京国美电器有限公司联合起诉称,陈晓向媒体发表不实言论,有损国美品牌形象,令公司蒙受重大经济损失,要求其公开道歉,并赔偿经济损失4900万元。

陈晓曾创立永乐电器,并在永乐被国美收购后出任国美电器总裁。2008年,国美电器创始人黄光裕被捕,陈晓出任国美电器董事会主席,曾就国美控制权问题与黄光裕家族闹出诸多纷争。2011年3月,陈晓辞去董事会主席一职。

陈晓在离职时与国美电器签下一份《协议》,承诺不会以任何方式向任何人发表或公开其他国美电器股东董事及高管没有公开的资料,包括公司运营策略等内容,不发表任何不利于其他董事和公司高管以及公司的不利言论等。为此,国美向陈晓支付了1000万元(税后)对价款。

根据诉讼内容,2011年5月10日,《21世纪经济报》发表题为《国美事件再露面 陈晓大爆国美财务漏洞》的采访报道。2011年6月,《商界》杂志刊发了题为《陈晓是与非》的报道。两篇报道发表

后,被海内外媒体大量转载,造成国美在港交所上市的股价连续两天下跌,市值损失30多亿港元,约1400家国美电器门店的日常经营遭受重创。国美电器以陈晓违反了双方的保密协议为由,将其起诉至法院,要求陈晓退还离职时拿到的1000万元人民币对价款。该案在去年底由北京高院做出终审判决。期间,陈晓分别以名誉权纠纷起诉相关媒体,但最终陈晓对两家媒体的名誉权诉讼以被驳回诉讼请求和和解收场。

这次国美电器又以名誉侵权为由进一步向陈晓提出总计4900万元的高额索赔。上述两家国美公司认为,陈晓向媒体散布了大量有损公司品牌形象的不实言论,严重损害了国美的声誉。他的行为给公司经营及声誉造成极大伤害,导致公司商品销售受损,故将陈晓告上法庭,当天庭审,陈晓没有到庭,他委托律师代为出庭,陈晓的律师称,陈晓没有接受记者采访,涉案文章是媒体根据公开信息拼凑而成,是记者的评论而非陈晓的观点。涉案文章没经过陈晓同意,记者擅自发表,因此陈晓不应承担责任。

国美电器方面则表示,被告的上述辩解已被北京、上海两地法院的生效判决予以驳回,可以认定陈晓接受了媒体的采访。但陈晓的律师表示,此前的案子判决有误,已经申诉,目前这起名誉权案尚未有结果。

## 海淘平台暗存“霸王条款”

北京商报讯(记者 吴文治 陈克远)

不提供“7天无理由退货”服务成了跨境电商平台的特权。3月13日,中国电子商务研究中心发布《2016跨境进口电商平台上用户格式条款审查报告》(以下简称“审查报告”)显示,包括丰趣海淘、海蜜、达令等在内的多家跨境电商平台对特殊商品不支持“7天无理由退货”,同时因缺乏充分提示,跨境网购退货难题成为消费者投诉的热点。

根据审查报告显示,跨境电商平台对“7天无理由退货”的相关条款设计是涉及问题条款的重要内容之一。如丰趣海淘、海蜜规定部分商品不支持7天无理由退货,达令规定内衣、食品和化妆品类商品不享受退换货服务。中国电子商务研究中心方面称,“7天无理由退货”难免是跨境电商消费者投诉的热点,产生消费投诉的根本原因在于,电商平台提供的合同藏有“陷阱”。在建议消费者通过跨境电商购买商品前,需仔细阅读购买条款的同时,也建议相关平台对不宜7天无理由退货的商品进行确认和提示,以免发生纠纷。

事实上,跨境电商平台将部分商品列为“7天无理由退货”范围外的条款设计并不违规,引发消费者投诉的核心原因在于平台并未给出明显的提示性信息。据《网络交易管理办法》内容显示,除定制、鲜活易腐、数字化、报纸和期刊四大类商品不属于“7天无理由退货”范

畴外,其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适用无理由退货。而在跨境电商平台的条款内容中,丰趣海淘为例,北京商报记者发现在该平台法律政策相关协议内容中提到,“鉴于跨境交易在出入境、海关申报纳税、物流、外汇等方面复杂的复杂性,对在网站上购买的境外商品,丰趣海淘不支持7天无理由退换货”,上述协议中也表示,“消费者若使用丰趣海淘服务,无论事实上是否在使用之前认真阅读了协议内容,消费者的使用行为都将被视为对协议全部内容的认可”。

中国电子商务研究中心方面称,虽然多数电商平台会在官网上挂出消费者在使用网站时所需遵循的合同条款,但由于对条款内容的提示不明显、合同篇幅冗长、无加粗加大关键性文字提示等原因,消费者往往会在不知情的情况下同意了相关条款内容。格式合同、霸王条款是消费者投诉较为普遍的问题。”中国电子商务研究中心相关负责人称,为了避免消费者对跨境电商平台退货政策发生误解,电商平台应向消费者做出充分的购物退货提示。

根据《2016年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》显示,2016年平台接到网络消费用户涉及电商投诉数量同比增长14.78%。其中,跨境电商投诉占比为11.52%,与2015年7.53%的投诉占比相比上升明显。

## 北京商报社新闻记者证持证人员名单公示

## 已领取新闻记者证名单:

邱成军	李 海	江 丽	白森森	刘 佳	齐 琳	韩 哲	李 锋	王海岩	蒋梦惟	陈 伟	张笑嫣	李 梁	张 彬	王 飞	蓝朝晖
刘 洋	张绪旺	魏 菁	金朝力	陈 维	刘 宇	方彬楠	冯秀英	崔启斌	闫 珊	刘泽先	马元月	周利竞	孟凡霞	董 亮	吴文治
王晓然	邵蓝洁	吴厚斌	钱 瑶	肖 玮	徐 蕊	刘一博	关子辰	刘亚力	卢 扬	隋永刚	杨惠姝				

## 拟领取新闻记者证名单:

阿茹汗	董家声	孙 信	马嘉会	谢佳婷	陶 凤	苏长春	岳品渝	孙婧翔	陈克远	郑艺佳	姜 红	彭梦飞	许晨辉	徐 磊	林海英
初晓彤	郭白玉	郭诗卉	彭耀广	石飞月	王潇立	郭秀娟	郑 蕊	程维妙	刘双霞	张 玉					

北京市新闻出版广电局举报电话:010-64081164。



北京商报社新闻记者证持证人员名单公示  
根据新闻出版广电局《关于开展新闻记者证2016年度核验工作的通知》要求,我报已对申领记者证人员的资格进行严格审核,现将我单位已领取或拟领取新闻记者证人员名单进行公示。