



潘家园周刊

Panjiayuan Weekly

总第119期 今日4版 周五出版
新闻热线 64101837
主编 马嘉会



最收藏订阅号

C1-C4

2019.6.14

古玩市场如何打破“不打假”潜规则

自从有了古玩这一行,每天便上演着真真假假的故事。面对古玩行素来不打假、不三包的行业潜规则,有人认为,真假并存是古玩行最突出的特点,也是魅力所在;捡漏的一夜暴富;打眼的望而却步,各大拍卖行拍出的天价艺术品都不保真。这不成文的行业潜规则真的能成为卖家的护身符,让消费者权益无从保障吗?作为古玩市场的行业风向标,潘家园一直在行动。从更为专业的角度建立市场管理制度,对商户立规矩,改变以往消费者对古玩市场假货多、维权难的固有观念,重新获得信任。换用潘家园旧货市场副总经理卢长海的一句话说:“商品质量永远是企业的生命线,对于市场诚信机制的建设我们一直在路上。”



古玩消费维权难

近些年随着全民收藏时代的到来,越来越多的普通百姓也开始涉猎古玩艺术品,但随之而来的各类司法纠纷也与日俱增,之前的一则“6万元买古董,竟是微波炉适用”的新闻,着实让人哭笑不得——南京市民王先生高价买了一件“古玩”,高兴地请朋友们来欣赏,一位眼尖的朋友发现釉色下好像有字迹,王先生大喜,以为是器物的款识,专程拿去鉴定,没想到,这款“竟是微波炉适用”。但之后王先生报警、起诉,却四处碰壁。案例中的南京王先生确实买了假古董,但店主和中间人都表示,自己从来没有跟王先生说过该器物是任何朝代的,也不知道底部的釉色下还有“微波炉适用”的字样,是王先生自己要求购买的。王先生这件古玩官司,由于证据不足,法院未受理。

对于这个案件,有业内人士指出,古玩属于特殊物品,不同于普通商品的买卖。除了经过专业权威机构鉴定为真品外,个人卖家通常不对古玩是否为真品负责。古玩交易中,双方大多为口头交易,并没有证据证明卖家对古玩为真品做出过承诺,并且该交易为双方自愿进行,所以即便交易古玩确属仿制品,买家也应自行判断错误可能产生的风险承担责任。因此,在交易过程中,应注意存留相关证据(录音、签署承诺书等)以证明出售者对古玩是否作了虚假陈述,以备日后之需。

守得了规矩 破得了旧俗

从上面的案例中不难看出,古玩行业是一门特殊的行业,所谓的行家,不仅要懂得鉴别,还要“懂规矩”,这些虽没有明文规定,但也是历代收藏家和

古玩商们总结经验后形成并在古玩行流传千年的行规,也就是我们说的“潜规则”。

其实古玩行规有很多,但可以简单归纳为“不评论、不围观、不抢货、不欠钱、不打假、不保真、不退货”。

对于古玩行的诸多行规,在收藏界已经被大多数人所认可,很多规矩体现了古玩文化的传承应当遵守、不能轻易破坏。而对于“不打假”、“不保真”、“不退货”的行规,也成为很多初入收藏圈买家的苦恼。对于这一问题,潘家园总鉴定师师俊超表示:“古玩属于特殊商品,如果卖家没有说东西就是真的,要价也不高,是买家自己认为真,主动要买,那就算买错也要自己认”。他举例道:“比如买家在市场发现一个杯子,自己在心里为杯子断代到明代或是清代,但卖家并未作保,只说自己卖的就是杯子。如果买家自认为这个东西可能是漏,愿意花钱购买,出门之后如果发现东西不对,这种情况,因为卖家没有故意欺骗,是自己眼力的问题,就只能自己认。”

当然,还有另外一种情况,就是卖家明知是假货,却设局欺骗,引人上当,对于这种情况,卢长海表示:“如果接到举报,核实卖家有以次充好,以假充真,恶意夸大年代等问题,市场会按照相关规定帮助消费者办理退货退款,同时会对商户进行处罚,严重的会被收回摊位经营权,并永久清除出市场”。

客观来讲,其实每个行业都有自己的特殊性,也或多或少存在一些不成文的行规。“古玩行规要有守有破,当一边是古玩行规,一边是消费者买假索赔的烦恼时,所谓的古玩行规永远大不过消费者权益保护法。”师俊超表示:“作为古玩市场的管理者,对于所有的假货就是要坚决打击,态度零容忍。”

“躺枪”仍坚守诚信经营

应该说古玩市场的管理和一般的商业企业管理相比,有共性但也存在着极大的特殊性,首先是对专业知识的要求高;其次是对危机处理的要求高,所谓的危机处理就是消费者买到赝品后各种诉求的解决。

潘家园认为,古玩市场中无论是法律约束还是行规约定,诚信才是市场经济的灵魂,没有诚信,市场就会变成空壳。在市场管理中要懂得维护商家的合法权益,为商户创造良好的经营环境。但为防止古玩买卖纠纷,古玩市场不应回避,应当积极地帮助双方协调解决。古玩市场还应当制定相关市场管理制度,有效地约束商户的行为。另外,商户的诚信经营要与租赁挂钩,如果商家没有真实标识古玩“身份”,市场将视情节给予警告、上“黑名单”,最严重的还包括年终不续约、提前解约等清退出古玩城的惩戒方式。

在古玩市场管理以及建立市场诚信体系上,潘家园作为全国最大的古玩文玩交易市场也摸索出了很多行之有效的管理方法,卢长海介绍:“建立严格的商户准入制度,这样能更有效地从源头把控商品质量;市场将3000余家商户按照品类划分区域,并在每个区域设立专职管理员,每日对所辖区域的商户和商品质量进行巡检,同时还会外聘行业专家、工商管理部门不定期针对不同领域进行专项商品检查;现在市场还要求坐店商户所售商品必须明确标识,这样可以让消费者一目了然,减少争议;只要消费者在市场买到假货,市场会帮助消费者维权,协调商户按照相关规定给消费者予以合理解决,并按照市场规定对违规商户给予相应处罚;此外,市场

还统一为商户申请安装了POS机,对商户来说刷卡利率低,而对消费者来说,能够拿到体现商户编号的消费凭证,有助于顾客在有问题的時候能够拿出有力的凭证,做到双赢”。

打造收藏新理念

古玩淘宝的黄金时代已经过去,古玩和老物件在市场上出现的几率也越来越少,它们势必会被新物件代替。“昨天的旧物,今天的现玩,明天的古玩。”这是师俊超对“旧货”的全新定义。作为老牌的古玩市场,潘家园希望能够打造一种全新的收藏理念。潘家园就像一个可以触摸的民间博物馆,你可以发现不少博物馆文物1:1的仿品,它们也许是一些工艺替代品,也许是当代工艺大师的高仿作品。其实仿制自古有之,就像清代仿明代,光绪仿雍正一样,只要标明年代告知消费者,现代很多工艺仿品仍然值得入手收藏。”卢长海表示。

“从某种意义上来说,只要材质相同,老物件和新物件都是真东西。哪一件老物件不是由新物件形成的呢?当然了,只要你别拿老物件的价格去买新物件,就不算上当。其实,有的新物件在材质和工艺上并不比老物件差。”著名收藏家马未都在讲座中也曾这样定义“新老”。

古玩、文玩都是文化,但更重要的是“玩”的过程和收藏的乐趣,所以千万不要被所谓的价值蒙蔽了收藏的初心。作为古玩市场的管理者,应当从积极的方向引导消费者的收藏理念,师俊超对收藏爱好者给出了这样的建议:“多听专家的课,进省级、国家级博物馆看实物,多读大师的收藏书籍,经常到收藏市场逛一逛和商户聊天取经,多看多学少下手”。

北京商报记者 马嘉会