

买到假货举报4个月 售假店铺仍存续

天猫对售假店铺处理流程不予告知

这4个月来,在天猫店铺买到假电池的事,好像一块大石头,堵在天津市民郑先生和爱人的心里。去年11月,郑先生爱人通过团购群,在天猫店铺“Triongger旗舰店”购买了20节南孚电池。到货后,郑先生发现电池做工粗糙,疑似假货,为防止更多人上当,他找到天猫官方客服举报店铺售假。



“我们应客服人员要求,找厂家出具了假货鉴定报告又进行举报,可提交鉴定报告已经4个月了,天猫没有任何回应。”郑先生气愤地说,“天猫官方客服一直说平台对假货‘0容忍’,可为什么现在售假店铺还存在,‘0容忍’是句空话吗?”

“3·15”前夕,记者在调查中还发现,该店铺当时电池销售页面的授权书为假冒授权,授权书中落款为南孚电池厂家所属的全资子公司“福建南孚市场营销有限公司”,而该公司曾在不同年份,两次因侵害商标权,起诉包括杭州阿里巴巴广告有限公司在内的多位被告。

【消费者】

买家收到20节假电池
商家称“订单量大”是“个别问题”

去年11月14日晚,郑先生的爱人在团购群中看到了群主发布的电池优惠信息,天猫店铺“Triongger旗舰店”南孚碱性电池“5号【10颗】+7号【10颗】”,原价49.9元,领取30元店铺优惠券后,19.9元。

“想着孩子的玩具经常要用到电池,我爱人就抢购了一单。”3月13日,郑先生在订单里找到了该笔交易记录,告诉记者,经过天猫双11超级红包和支付宝红包抵扣后,这20节电池他们一共实付了14.96元。

11月18日,“Triongger旗舰店”进行了发货处理。11月21日,郑先生收到了20节“南孚聚能环4”电池。

“拆开快递拿到电池后,我就觉得不对,感觉重量比正常南孚电池要轻。”郑先生回忆说,他拆开电池的塑料包装后发现,电池做工十分粗糙,所谓的底部聚能环,竟是一层红色塑料皮,而且包裹得里出外进的。

郑先生马上联系了店铺客服,质问对方销售假货,但该店铺客服回应说是“因为订单量比较大的缘故 工作人员没检查好 出现了及(应为‘极’)个别的问题……”随后店铺客服建议:“收到后不满意的话支持七天无理由退货 本店有赠送运费险”。

为了让售假店铺承担相应的责任,更为了防止更多人被骗,郑先生并没有同意退款,而是联系了天猫官方客服进行了举报。但让他没想到的是,将事情说明后,官方客服却提议让他先同店铺协商解决,直到郑先生一再坚持售假举报后,官方客服才说要有相关的证明材料,例如厂家出具的假货鉴定报告等。

厂家鉴定为假冒电池
举报4个月仍无回应

接下来的两天,郑先生通过南孚官方旗舰店找到了南孚厂家的联系方式,然后向厂家提供了个人信息、购买订单截图,填写了开具假货报告申请,又按照厂家要求拍摄了假电池照片后,拿到了南孚厂家开具的鉴定报告。南孚电池厂家福建南平南孚电池有限公司出具的鉴定报告明确写道,“送检样品属假冒我司生产南孚牌产品”。

“店铺客服一直不承认他们是假货,我后来发消息,他们就不回了。”郑先生说,拿着假货鉴定报告,他又找到了天猫官方客服,“天猫官方客服说平台对假货0容忍,可最先说的还是让我同店铺协商退款。我不用退款,我要让售假店铺承担责任,如果售假只是退款了事,那售假成本太低了,不严惩的话,只会让更多人参与售假。”

经过又一番坚持,天猫官方客服给了郑先生一个上传链接,可上传了假货鉴定报告后,却没了下文。“我问会对商家进行什么处理,客服只说让我等着。

我后来又问了几次,到现在已经4个月了。”郑先生说,“我不要求任何赔偿,只要求对售假店铺进行严肃处理。”

【调查】

售假店铺下架商品但仍存续
商品详情有假冒厂家授权

3月13日,记者点进了天猫“Triongger旗舰店”,该店铺工商资质页面显示,企业名称为“杭州朴琪商贸有限公司”,成立时间为2023年4月10日,注册资本为10万元。目前该售假店铺并无任何异常,店内没有任何商品,看不出曾经有过售假行为,但店铺的商品描述、卖家服务、物流服务评分均显示为“低”。

在郑先生提供的交易快照页面,记者发现,该假冒电池的商品详情页内,有一张落款和公章均为“福建南孚市场营销有限公司”的“授权书”。

“授权书”写明“兹授权宁波市鄞州彼斯堡贸易有限公司淘宝网中国站销售我公司南孚、丰兰系列产品”,授权范围是“Triongger旗舰店”,授权时间为2023年1月1日至12月31日。

记者在天眼查搜索发现,“福建南孚市场营销有限公司”由“福建南平南孚电池有限公司”100%控股,注册资本6000万元。天眼查中记录了2条侵害商标权纠纷,原告为福建南孚市场营销有限公司,被告均为上海某贸易有限公司、杭州阿里巴巴广告有限公司等。

随后,记者联系了福建南平南孚电池有限公司,客服人员在查看授权书和店铺页面后回复记者称:“我们没有授权过这家店铺。这个授权书是假的。”同时,该客服称:“这家店铺我们之前有反馈给打假部门进行打假行动,所以这家店铺里面的商品也下架了。”

【天猫平台】

对售假店铺如何处理无法告知

3月13日,郑先生爱人接到了天猫官方客服人员的反馈电话,客服人员称,目前平台已经下架了店铺的商品,并对店铺进行了监管和关店处理。

但郑先生爱人提出质疑:“这个回应更像是在敷衍我们。”郑先生爱人说,他们在第一次投诉时,这家店铺已经没有任何商品上架了,“怎么证明是天猫方面要求下架的?既然关店处理,为什么现在还能搜索到,而且还能进入店铺?”

天猫平台客服多次回应郑先生说平台对“假货0容忍”,带着郑先生夫妻的疑问,3月13日,记者联系了天猫平台。

天猫平台官方客服人员表示,如果是被关闭的店铺,确实会无法进入店铺页面,但对于该售假店铺仍能进入页面的情况,他们会进行反馈。但对于记者提出的“天猫对售假店铺的具体处理流程是什么”等问题,客服人员表示“无法告知”。最后,该客服人员表示,天猫平台会将处理结果回复给消费者。

3月14日晚,郑先生爱人接到了天猫官方客服的回复电话。电话中,客服人员称目前已经有平台的相关部门对店铺进行监管,但不能告知消费者平台对售假店铺的处理结果。



【律师】

消费者有对处理结果的知情权

对于此事,北京富力律师事务所王艳涛律师认为《中华人民共和国消费者权益保护法》中明确规定,消费者在购买商品或者接受服务时,享有知情权、选择权、公平交易权、安全权等基本权利。

其中,知情权是指消费者有权知道其所购买的商品或服务的真实情况。消费者购买到假货,其知情权受到了侵害。

同时,天猫作为交易平台,有责任和义务维护消费者的权益,对售假行为进行打击。因此,天猫平台在处理售假店铺时,应当告知消费者相关的处理结果,以满足消费者的知情权。

王艳涛建议,消费者可以继续向天猫平台投诉,要求平台提供明确的售假店铺处理结果和处理证明。如果天猫平台仍然拒绝提供,消费者可以选择向消费者协会、相关监管部门进行投诉。如通过上述途径仍无法得到解决,消费者可以考虑向法院提起诉讼,要求天猫平台提供处理结果和处理证明,并赔偿相应的损失。

津云新闻记者 刘畅 刘声
新报记者 解菁
图片由受访者提供

宁河支队开展消防产品专项整治行动

近日,宁河支队联合多部门开展消防产品专项整治行动,持续深化消防安全集中除患攻坚大整治行动,坚决整治重点场所突出风险隐患,坚决防范和遏制群死群伤火灾事故发生。

一、高度重视,精心部署。按照总队《开展“3·15”消防产品质量专项整治行动的通知》要求,支队高度重视,迅速行动,第一时间成立工作小组,制定工作方案,研究部署此项工作,结合“3·15”国际消费者权益日活动的有利契机,对全区使用领域的消防产品开展质量监督抽查,严厉打击生产、销售、使用不合格消防产品和国家明令淘汰消防产品等违法行为,从源头预防和消除因消防产品质量问题引发的火灾隐患。

二、联合执法,确保实效。支队结合辖区特点,充分发挥对消防产品监



督职能作用,积极协调、对接区市场监督管理局、公安分局等部门,全方位、全领域开展专项检查。采取集中行动、随机抽查、突击暗访等方式,重点抽样检查了过往合格率较低的灭火器、手提式干粉灭火器、洒水喷头、消防接口、消防水带、消防水枪、消防应急标志灯具、消防应急照明灯具、防火

门等消防产品,严格按照法律法规和技术标准,查处使用领域消防产品违法行为,全程跟踪问题整改到位。

三、加强宣传,营造氛围。支队充分利用微信公众号、抖音、微博等新媒体打造消防安全知识的“在线课堂”,广泛发布使用和认识消防产品短视频、消防安全提示等内容,积极对接、密切联系本地主流媒体,集中宣传报道专项整治的过程和成效。同时,在消防科普教育场馆开展如何鉴别假冒伪劣消防产品的相关知识宣传,采取固定展板介绍、发放宣传材料、现场展示实物宣讲教育等形式,进一步增强公众消防安全意识,形成人人重视消防安全,人人关注消防产品的良好氛围。 新报记者 常健 通讯员 刘超 图片由宁河支队提供