

# 网店售假 大品牌睁只眼闭只眼

## 赝品能给一些品牌做“推广”，消费者维权路上常退让，假货遭各方纵容

□记者 段婷婷 鲁强  
实习生 赵黎燕

近日，聚美优品、京东等多个电商平台被曝如假售假，使得网民对于电商的信任陷入低迷。近日，市民张女士反映，自己从网上购买的化妆品希望拿到专柜去验货，却发现商场专柜不提供验货服务。

### 专柜验货？商场能验也不给开证明

电商平台如假售假的消息，让平时经常网购的王女士有些坐不住了。她将自己从网上购买的化妆品拿到商场希望能够验明真假，然而多数商家都给出了无法验货的答复，这时她才发现在网站上“支持专柜验货”的保证形同虚设。

近日，记者走访了和诣银座、八一银座、恒隆广场等多个商场。在一商场西城专柜，记者咨询销售人员是否可以验货，工作人员称验不了。“现在造假都是一对一高仿，从外表上根本看不出真假，可以找修表师傅看看机芯。”而银座商城八一店浪琴专柜，天王表等多家品牌也都给出了类似的答复，让记者找售后问。

在化妆品专柜，OLAY玉兰油的售

记者调查发现，消费者想要为自己购买的商品验明正身并不容易，高昂的维权成本使得不少网购消费者选择退让，而品牌商为了获得宣传效果，对售假也是睁一只眼闭一只眼，网络售假遭到各方“纵容”。有媒体称，网购奢侈品85%是赝品，一些消费者为了图便宜，明知是赝品，也不愿意多花钱买正品，一些品牌正品在网上销量很低。

货员表示不会验，她只负责销售专柜产品。巴黎欧莱雅的售货员说可以帮忙看看，“拿我们的专柜产品给你对比一下，有的差别很明显，上次有位女士拿她在网上买的化妆水来，我们晃了晃对比了一下看出和正品差别很大，上面印的字体也不清晰，确定不是正品。”尽管帮忙验货，如果是假的话，售货员也无法提供证明，消费者依然无法维护自己的合法权益。

随后，记者又咨询了大嘴猴、GUESS、雅漾等多个专柜销售人员，发现多数都不提供验货服务。部分销售员出于帮忙的角度，愿意用商场货品进行对比，也无法给出权威的验证，更无法出具证明用以维权。

### 网购维权？程序繁琐成本高

那么，如何才能为自己购买的货品验明真身呢？记者了解到，检测机构很难对品牌真假做出判断。通常可以做首饰、玉石以及珠宝等真假鉴定，对于化妆品、服装等可以按照国家标准进行重金属等各个指标的数据检测，但是很难证明品牌真假。

想要证实货品真假，通常消费者需要找到品牌公司，拿到鉴定报告。然而程序繁琐、成本高，几乎没有人愿意去做这样的鉴定。

不少商家通常选择退货了事，而消费者通常也不会深究。市民王先生前段

时间从某网站购买了一双鞋子，价格只有70块钱，看图片样子也很漂亮。然而拿到鞋子之后，王先生大失所望，竟然发现还没穿就已经开胶。反复与客服沟通、拍照之后，对方才同意退货，退货的邮费还得由王先生出。“鞋子一共70元，折腾好几天还要搭上十几块钱的邮费，实在有些闹心。”王先生表示。

虽然网购侵权的事件时有发生，但是实际上真正通过正规途径维权的并不多。记者从济南市工商局了解到，近年来共查处网上虚假宣传、网上售假等违法案件18起，罚没款8万余元。

### 没人打假？网络售假遭各方“纵容”

那么，品牌商对于目前电商平台上的假货，怎样对待呢？“假货压低了价格，抢占了市场空间，品牌商应该会大力打假。”市民王先生的想法代表了不少市民的意见。实际上，品牌商打假却很难见到。

济南本地电商龙头品牌韩都衣舍，作为一个自有品牌经营者，对于一些网店商家的仿冒、假冒是如何进行应对的呢？“对于一些小店的盗图或者品牌假冒等行为，我们通常的做法是睁一只眼闭一只眼，因为这些小店的出货量非常小，对我们的经营影响不大。”韩都衣舍一位相关负责人解释说，而且这种行为从一个侧面来说，对

韩都衣舍的品牌也起到了一定的宣传作用，“当然如果销售量比较大的话，我们则会采取一定的申诉维权措施，对其仿冒、假冒行为进行追究。”

一位业内人士认为，对于一些品牌来说，如果有人仿冒，等于替品牌做了推广，所以品牌商通常不会去打假。待大牌自有渠道可以铺到一定程度时，可以同时容忍一定程度的水货与假货。只有市场已经完全拿下时，不再需要假水货的宣传，才有打假的动力。来自财富品质研究院的调查发现，超过3/4的人奢侈品品牌认为，“山寨”对其品牌的冲击力并不如想象中

### 自讨苦吃？有人明知是假还买便宜货

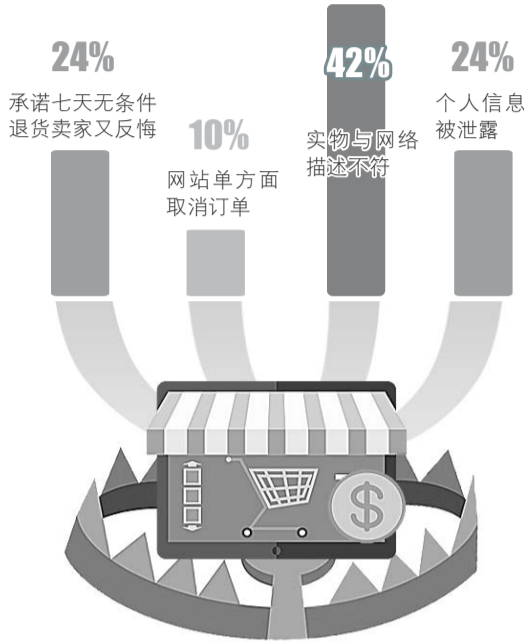
事实上，不少消费者对于网络上假水货充斥的现状都心中有数。然而年轻人上网就是为了图便宜。记者看到，在聚美优品的促销活动中，15ml的即时修护眼部精华霜价格为349元，而天猫雅诗兰黛官方旗舰店中同款价格为560元，相差200多元。这种差价是吸引消费者的主要因素。

今年4月，奢侈品大牌Burberry入驻国内最大电商平台天猫，这是国际奢侈品大牌首次进入第三方网购平台。然而没有打折、没有促销，却也没有带来预想的销量，18天仅销售132件，还有32件遭

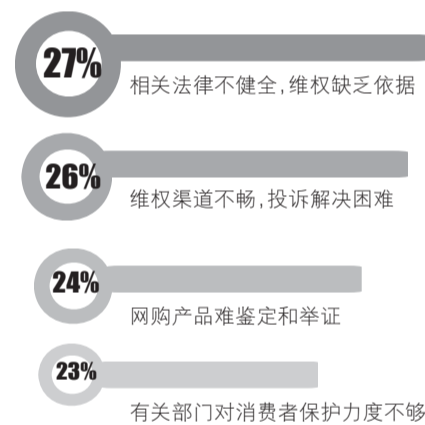
遇退货，彰显出目前电商的尴尬境地。很多品牌在网上原价销售没有竞争力。深圳汇洁集团股份有限公司副总经理、管理学博士袁信就曾表示，“网上文胸的平均价格在四五十元，而曼妮芬的产品均价在400元左右，从网上销售很难走货。”

而对此，电商平台更是睁一只眼闭一只眼。“其实知道网络上的东西不可信。”市民小王说，通常她会在网上购买服装，“就算不是正品也一样穿”，不过至于化妆品等她还是倾向于商场内购买。

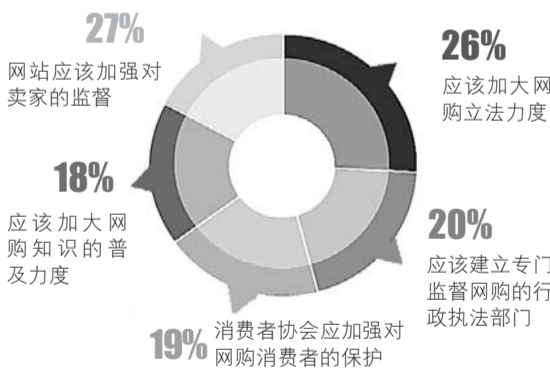
### 网购侵权行为比例



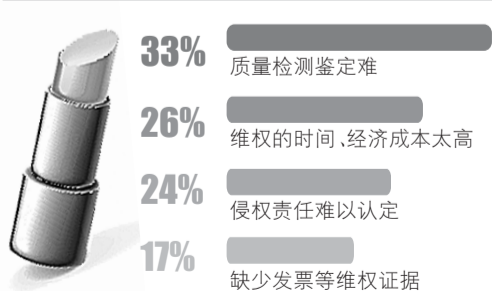
### 网购维权过程中存在的主要问题



### 你希望有哪些维权保障



### 购买化妆品时遭遇过的侵权行为



数据来源：济南市消协(2014.3.15前的调查)  
资料整理：段婷婷 鲁强 制图/苗楠

### 相关新闻

#### 欲为奢牌入驻清路 阿里巴巴清“灰市”

据新华社电 阿里巴巴为吸引国际奢侈品牌入驻旗下天猫商城，出了一记狠招，承诺为入驻奢牌扫清非授权销售和仿冒假货。

美国《华尔街日报》10日报道，英国Burberry服装公司一直对天猫和淘宝上的打折销售颇为不满，其中没有一家店铺得到Burberry的授权，而且其中不乏假货。

报道援引消息人士的话说，阿里巴巴已告知Burberry，集团将尽最大努力从旗下网站清除Burberry商品的非品牌授权销售。Burberry今年4月进驻天猫商城。

《华尔街日报》记者采访数十个卖家和分析师后说，阿里巴巴为吸引高端品牌入驻天猫，对多家大牌企业采取了类似措施，承诺只要这些品牌在天猫开店，就将为它们扫清非品牌授权销售和打假。

《华尔街日报》评论，在美国纽约证券交易所上市前夕，阿里巴巴急于吸引奢侈品牌入驻，以招徕更多品牌、买家和潜在投资者。

Burberry入驻天猫前，超过50家店铺销售这一品牌的商品，但无一获得品牌授权。Burberry天猫旗舰店开业后，所有无授权商品从天猫消失。不过，今年7月又出现两个转卖Burberry香水的卖家。

阿里巴巴告知一些店铺，他们必须停止销售Burberry产品。阿里巴巴阻止一些店铺展示Burberry的商品，频繁检查以确保店铺不会使用Burberry的版权照片。

美国市场研究机构L2公司首席执行官斯科特·加洛韦说，阿里巴巴在天猫清理“灰色市场”，的确对一些高端品牌形成强大的吸引力。毕竟，阿里巴巴是通往中国3亿网络买家的门户。2012年，天猫和淘宝的总交易额超过1万亿元人民币，超过美国电商亚马逊和eBay的总和。

### 专家观点

#### 天猫淘宝若都售假 前者承担责任更多

中国知识产权研究会专家王科峰对记者表示，随着电子商务的激增，网络侵权案例也逐渐增多，目前有三种类型的网商，一种是自营的电商网站，一种是平台网站，一种是自营和平台式混合的网站，“按照中国的法律，网站售假都应该承担相应的管理过错，三种不同类型的网站，对其售假的法律判断也不同。”

如果是自营网站售假，当然是直接负有侵权责任，如果是亚马逊、天猫等平台类企业售假，若品牌方收集相关证据向网站反映，网站没有采取相关措施制止如清除链接，或提供相关信息配合打假而造成侵权行为进一步扩大，则要承担相应的责任。

王科峰认为，相比而言，天猫的商家售假，会比在淘宝网的商家售假，网站所承担的责任更高，因为天猫具有更多的审核义务，并且收取了质量保证金。但是对于淘宝网来说，如果不是品牌方提出要求，其海量信息无法前期一一识别和审核，网络提供商前期可能只能尽到社会

远观雾霾 投资健康  
**龙口海景房** 起价 **2500元/平方**  
一层赠送私家花园 顶楼送阁楼 南山集团 五证齐全  
周末看房报名中…… 电话：0531-88315747 55503141

**充氟精修 空调回收**  
三联  
电话：85298878

不换手机 不换号 **每天1元钱 市话长途无限打**  
企信通电话卡 大幅度节省话费最新科技产品  
语音清晰 - 拨打自如 - 质量稳定  
有志者 - 合作加盟  
有店面 - 办理代销  
加盟及抢购热线 0531-81311078 13188891919 13335101850  
企信通官网 http://www.sdqxt.com 客服QQ 2493278285 个人用 - 火速订购