

中消协点名得物 APP 老罗也没能幸免

6月29日,中消协出台“618”消费维权舆情分析报告。在6月1日至6月20日共计20天监测期内,共收集“618”相关消费维权类信息6488460条,日均信息量32万余条。监测期间,消费维权信息虽呈现出曲线波动走势,但每日相关舆情数量较为均衡,6月17日最多,为382657条。

老罗被点名

监测期内,共收集有关“直播带货”类负面信息112384条。每日负面信息量较为平稳,日均在5600条左右,其中6月12日和6月17日相对较高。

从本次监测的舆情反馈来看,直播带货的“槽点”主要集中在五个方面:直播带货商家未能充分履行证照信息公示义务;部分主播特别是“明星主播”在直播带货过程中涉嫌存在宣传产品功效或使用极限词等违规宣传问题;产品质量货不对板,平台主播向网民兜售“三无”产品、假冒伪劣商品等;直播刷粉丝数据、销售量刷单造假“杀雏”;售后服务难保障等。

直播翻车双倍赔偿,“低过老罗”成热词。6月14日,网友@心赠于你、Albee发布微博称:最近罗永浩的直播又一次翻车了。有客户反馈,他带货的鲜花收到之后并不新鲜,花

瓣都枯萎了。对此罗永浩给出补偿措施:所有单子统统免单,并且还双倍赔偿!

此前,多位网友称,罗永浩直播间相同产品价格比天猫、京东等电商平台贵出不少,不符合直播间宣传的“全网最低价”。经过比价发现,罗永浩团队在直播中售价2448元的录音笔,其他电商平台只要2398元。一款台灯,罗永浩直播间售价279元,而其他平台上售价为269元。在直播中,老罗刚喊完“上链接”,多个平台立刻给出了“低过老罗”的价格。“低过老罗”一时成为网络热词。

商品贬值快

监测期内,共收集有关价格类负面信息103803条。活动期间价格类相关负面信息在6月16日和17日较多。

“618”期间与价格有关的舆情主要有两个方面:一是受“新发地”疫情影响,部分消费者反映果蔬涨价,有关蔬菜、水果价格以及市场监管部门查处价格违法方面的舆情信息较多;二是网购中价格类舆情大都指向“降价”“拒绝保价”等关键词,网购商品贬值太快引发已购消费者强烈不满。

6月18日,网友@陈晨领地发帖吐槽红米k30 Pro降价太快。“(红米K30 Pro)才买了

多久直接降价700,谁受得了!割老用户韭菜!就是因为喜欢小米相信小米才在第一时间买了新出的手机。因为担心买了不久就降价还特地买了新出的手机。好家伙一下子降价700!感觉一片真心被当傻子!刚刚发现降了900!凭什么不能退差价!搞活动降个一两百可以理解,降价那么多!谁接受得了!”

6月20日,网友@禾大耳反映:“看到618有保价,所以618活动刚开始预热的时候就买了一个红米K30,页面明确写了保价。因为感觉这个手机太重,加之最近两周手持续疼,所以想换个别的手机。去(平台)截图的时候看到手机降价了,联系售后问保价怎么申请,小米旗舰店的自动回复和京东售后的自动回复不一致。于是又联系在线客服,结果客服说5月31日下单,不符合保价规则。”

网购频繁遇假货 得物 App 为啥猫腻多

网购遭遇假冒伪劣是网友反映强烈的热点。尤其值得警惕的是:监测期内,共收集得物App有关负面信息8735条,主要涉及假冒伪劣、鉴定费、优惠券等问题。相关负面信息分别在6月9日和18日出现两次峰值。

6月19日,网友@徐同学

max说:“(得物App)购买页面上没有任何提示说鞋子会比常规鞋码小,建议买大一号的文字信息。(发现问题后)跟客服协商,却一直需要排队。好不容易沟通上,对方却要求必须赔偿平台89元所谓鞋子鉴定费,而且还需要自行承担运费。在鞋子有问题的情况下退货,我还需要承担这些???恕我接受不了,如果鞋码合适这些问题我都忍了,但确实是不合适。之前在平台上买过好几双鞋,第一次退货,希望平台能妥善解决问题。”

6月19日,网友@春游要去动物园反映说:“618期间在得物下单买了一双鞋子,鞋子在检查的时候查出明显瑕疵,平台以优惠券的方式补偿我取消订单(其中包括包邮券(平时分享也可以领取)(满1000-50注:6/18满800多-50)以及一张满2000-100的优惠券,一张20无门槛优惠券,不能和满减叠加。)因为瑕疵导致我不得不取消订单并重新下单,但这期间鞋子已经涨价,重新下单需要多支付100元。我问他取消订单的责任划分, he说是第四方(生产商)导致的问题。”

“(照这样说)我应该去美国去找Nike。在这个平台我只看到对买家的限制,没有三包政策,没有无理由退换货政策,下单之后取消就需要支付违约金(哪怕卖家没有发货),

而对卖家最严厉的惩罚是什么呢?如果逾期没发货,只需要象征性支付5%的违约金!另外购买界面的安心购,如果卖家没发货,导致取消订单,平台帮你匹配新订单,但依然有可能失败,让你重新下单,而在平台任何界面完全不会给你相关提示。”

“以前我一直以为得物是一个买鞋平台,现在才知道,这不是大型线上赌人品/运气的机构吗,了解了,铺天盖地的推广,却还是掩盖不了恶劣的客服服务质量,以及垃圾的购买体验。”

6月20日,网友@孟愛神@得物App客户服务说:“右脚鞋头歪成这样,是怎么过的检测?联系半天不回复,就是这样糊弄人?那么明显看得出来?还是根本就没有检测?我都怀疑你们直接卖假货,你们干脆直接卖假货吧,这样骂你们的人还能少点!”

中消协建议,通过释法赋权、依法监管以及制定行业规范等途径推动和约束直播带货行为进入法治轨道;通过建立网络促销消费投诉公示制度、晒“红黑榜”倒逼企业规范行为,自觉诚信;加快推进消费者个人信息保护立法进程与开展形式多样的宣传、教育、引导活动并重;建议加强对电商平台的培训引导与广泛监督,对违法违规行、霸王条款、奇葩规则等坚持露头就打。

判了！董事长卖假口罩一审获刑15年

6月19日,北京市朝阳区人民法院对康佰馨大药房董事长李东销售假口罩一案作出判决:李东等三被告销售伪劣产品罪成立,判处李东有期徒刑15年,同案犯李俞章、罗涵毅亦被判处有期徒刑若干年。三被告均表示不服判决,并提出上诉。

公开资料显示,李东案发前为北京京海康佰馨医药有限责任公司(康佰馨大药房)法定代表人。根据公诉机关的指控,2020年1月21日至1月26日,李东伙同李俞章、罗涵毅从山东高密购进标注有“3M”“9001”“9001V”“9002V”等字样的口罩50余万只,并销售至北京市朝阳区等地和外省市药店或个人,销售金额共计400余万元。后经3M公司及国家劳动保护用品质量监督检验中心核实鉴定,这批口罩为假冒3M品牌口罩,且过滤效率数据不符合KN90标准要求。

此案事发消费者投诉。今年初,

一名消费者在市场监管局官方微博上投诉,怀疑自己在康佰馨药店购买的口罩涉嫌假冒“3M”口罩。

北京市朝阳区市场监管局得知这一情况后,立即采取执法行动,在该药店发现在售的标有“3M”标识、型号为9001的口罩共计636只。

1月30日,北京市市场监管局食品药品稽查总队联合北京市公安局环食药旅总队、朝阳区市场监管局、朝阳公安分局,将销售假冒口罩的犯罪嫌疑人李某抓获,并从其库房查获印有3M品牌标识的口罩2.1万余只,后经3M公司认定,上述口罩均为假冒该公司品牌的产品。

据犯罪嫌疑人李某交代,因受疫情影响,市场口罩紧缺,为牟取暴利,其伙同罗某等人,通过网络平台联系到山东高密卖家,以每只2至3.5元不等的价格购进3M品牌口罩,分销到北京、天津、河北等地。最后查明李

某等人购买假冒品牌口罩58万余只。

检测机构第一时间对这批假冒口罩进行了鉴定结论:该批假冒口罩不能达到国家的标准,实际防护率更是达不到它所述的90%,实际上只有50%左右。

随后,涉案的2万余只假冒口罩被北京朝阳区市场监管局查扣,李某等22名犯罪嫌疑人被北京警方依法采取刑事强制措施。2月25日,北京市朝阳区检察院以销售伪劣产品罪对这三人的提起公诉。3月26日,此案在北京市朝阳区人民法院开庭,三被告均作无罪辩护,否认其行为是“知假卖假”。

另据悉,在李东贩售假口罩一案曝光后,康佰馨大药房于2月28日向社会公开致歉,并表示对于购买到假口罩的群众,将按照商品原价的3倍进行赔偿。

(中国市场监管报)

<<<上接05版

在农产品批发市场案例中,如果能够充分运用数字技术,例如在摊位上设置监控和污水排放等感应装置,城市管理者就可以远程实时了解农产品批发市场状态,如是否开展定期消杀,并通过算法精确识别每个摊位运行管理情况,如污水排放量等。在此基础上,城市管理者可以实现对每个场域的精细化管理,构建“智慧农批”。对农产品批发市场中的农产品本身,管理逻辑也是如此。通过二维码绑定等方式,城市管理者能够更好地把握产品来源去向中的众多细节,通过与其他部门数据共享和碰撞,更加精准地识别产品风险,进而实现差异化质量把关。一旦产品质量发生问题,管理者也可以更加准确地判断问题来源和影响程度。通过运用数字技术,城市管理部门可以从一些标准化程度较高的管理事项中脱离出来,让技术部分替代对人力资源的需求。例如,在人员密集区域安装能够感知和计算通风情况的前端设备,并设置警示和疏导功能,当通风情况不佳时发出警报,通过智能化指挥系统指导人员分流。

推动农批市场的智慧化、绿色化、标准化改造,老百姓的“菜篮子”安全才能更有保障。