

老罗帮你忙 13801898568



新浪微博 :@青年消费投诉
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

电商卖假 “小米”不 “退一赔三”

顾客寄回踏板奉劝商家脚踏实地做生意

你卖假小米手机不 “退一赔三” ,还要我先回寄假手机才退款 ,我就回寄踏板代替手机 ,奉劝商家脚踏实地经营。近期 ,这一幕就发生在淘宝卖家 “伟大的小米手机” 与市民胡女士间。1月6日 ,青年报 “老罗帮你忙” 互动维权栏目热线记者了解到, “伟大的小米手机” 已关店 ,但胡女士尚未要回退款。律师认为 ,在商家不承诺销毁假货的前提下 ,消费者不但可以不退货 ,还可以继续要求 “退一赔三” ,若卖家不赔 ,可以要求淘宝承担连带责任来赔。

青年报记者 罗水元

淘宝网上买新 “小米” 手机串号还没有注册

2014年12月16日 ,胡女士通过淘宝网卖家 “伟大的小米手机” ,以640元的价格买了一款红米NOTE手机。

胡女士解释 ,之所以选择淘宝上的这个卖家买小米手机 ,一方面是冲着淘宝的名头 ,另一方面是卖家货架上的 “伟大的小米手机” 价格比小米官方网站价格还要低200元。

“当时 ,我女儿怀疑是假手机 ,建议我别买 ,但我相信了淘宝 ,相信了那个低价。”胡女士后悔莫及 ,她说 ,手机送货上门时 ,包装里还附有电信设备进网管理网站IMEI查询结果、小米售后鉴定结果、发票、包装盒串号、退货详情页面等。

然而 ,她签收3天后 ,就发现卖家网店关门了 ,怀疑中 ,他查询手机包装盒上的IMEI号和手机里的IMEI号码 ,一查 ,二者不一致。而进一步上网查询IMEI号码时 ,又发现手机串号还没有注册。

消费者要求 “退一赔三” 淘宝要求消费者先退货

自认为该手机为假小米手机后 ,胡女士就与卖家交涉。卖家虽同意退款 ,但说 “退货退款” ,是先退货再退款 ,必须先将手机回寄后才能退款。

几经周折 ,胡女士又请淘宝客服介入。“淘宝客服介入后 ,要求买家举证 ,我方上传IMEI号查询结果截图 ,淘宝又要求卖家举证 ,卖家未举证 ,这时 ,淘宝竟强行要求买家于10天内退货退款 ,否则款项将直接付给假货商家。”

胡女士不服, “假货不能退给卖假货的商家 ,以防商家二次销售”。她告诉记者 ,为防止这种情况发生 ,她也在向淘宝投诉时希望能将假小米手机及有关鉴定凭据寄给淘宝 ,并希望淘宝支持她 “退一赔三” ,但同样被拒绝。“淘宝既然已强行关闭了这个卖家网店 ,极有可能是知道它售卖假货后所为 ,淘宝为什么不先要求卖家按《消法》要求 “退一赔三” ,而只是支持买家退款 ,并要求买家退款前先退货?”

胡女士告诉记者 ,怀疑中 ,她又于12月26日晚致电淘宝售后 ,一个叫信林 (音) 的人解释称 ,按照淘宝现行规则 ,假货就是要退给卖假货的商家。“我反问此规则的合理性 ,信林无法应答 ,询问上级后又说 ,淘宝只接受3种假货凭证 :1、商家聊天记录中承认自己卖的是假货。2、小米出具的书面证明 3、国家相关部门出具的证明。”

顾客拿到假手机鉴定 淘宝 “专家” 不支持索赔

“卖假货的人会愚蠢到自己承认是假货吗?”对于上述3种假货凭证的第一条 ,胡女士给出了 “何其荒谬” 评论。不过 ,为了维护自己权益 ,她还是按照后面两条说法 ,抽空前往小米手机官方求证 ,在那里 ,她不但被告知 ,所买的小米手机为假手机 ,卖家送货上门所附送的发票也是假发票。

胡女士随后拿着这些书面材料再次联系淘宝 ,并出示了这些书面证据后 ,一个叫 松嫫 (音) 的售后工作人员只重复了一句话: “很抱歉 ,目前淘宝确实无法支持你们的要求。我会把你们的要求反馈给相关部门 ,但何时回复我确实不能保证。”

胡女士说 ,她对此回复同样不满意 ,便要求对方转接信林 ,被对方拒绝后 ,又要求转接其上级领导 ,再次被拒绝后 ,她又要求转淘宝投诉部门 ,还是被拒绝。

胡女士称 ,最终 ,在她强烈要求下 ,对方才终于同意转接专家座席 ,然而 ,专家座席和普通座席的说法基本一致 ,“对于我对淘宝规则不合理的质问 ,对方同样无法解释清楚 ,后推说将会把有关问题转到淘宝维权部门 ,并于2014年12月30日前给出回复 ,但是 ,元旦都过了 ,她还是没收到对方回复。”

顾客 “回敬” 脚踏板

“退货” 后未拿到退款

“如果9天8个小时之内 ,自消费者向淘宝投诉时算起) 没有退货给卖家 ,我们的钱就会自动打给卖家。”向淘宝投诉无果 ,时间又一天天过去 ,为防止在 “倒计时” 中 ,原来所付货款被淘宝直接付给假货商家 ,胡女士采取了另类回寄的方式 :以一块脚踏板代替原来的假小米手机 ,回寄给 “伟大的小米手机” 卖家。

胡女士解释 ,另类回寄有多重考虑 ,一方面是希望通过脚踏板来奉劝卖家踏踏实实做生意 ,别再卖假货 ;另一方面是担心商家将收到的假小米手机继续销售 ,同时 ,胡女士也希望把假手机作为证据保留 ,以便进一步维权时能提供证据。

胡女士告诉记者 ,脚踏板快递发出后 ,她就将快递单号告诉了淘宝。不过 , “伟大的小米手机” 卖家收到脚踏板退货并告诉淘宝后 ,即使是单纯的退款要求 ,也被以退货不成功为由拒绝。受此遭遇 ,胡女士则质疑淘宝方面在庇护卖家售假。



▲假小米手机的假发票。
▲小米厂家出示的凭证 ,证明该手机是山寨货。

【商家态度】 淘宝与卖家均无回复

1月6日、1月7日 ,青年报 “老罗帮你忙” 互动维权栏目热线记者多次致电 “伟大的小米手机” 卖家联系人 ,对方一直没有接电话 ,记者发去的短信 ,也没有回复。记者又致电淘宝有关方面多位工作人员 ,电话均未能接通 ;期间 ,记者也致电淘宝客服电话 ,得到的语音提示为 :等候回音。记者至截稿时 ,尚未得到淘宝方面的回音。

记者登录淘宝网发现 ,“购物天堂放心淘宝” 下面称淘宝 “携手1000万卖家签署《消费者保障协议》 ,设立保障基金并承诺提供全面网购保障服务” ;“消费者保障” 一栏里有

“退货承诺”、“免费换新”、“破损补寄”、“品质承诺” 等内容 ,但并没有关于确认卖家售假行为后要求卖家对消费者 “退一赔三” 之说明。

而在作为 “特色服务之一” 的 “品质承诺” 一栏里称 ,“如买家发现商品材质或质量与网上描述不符 ,且与卖家协商未果 ,买家有权在淘宝指定期限内发起维权 ,并申请 ‘品质承诺’ 赔付。淘宝网根据商品质检结果进行判定 ,如判定买家赔付申请成立 ,卖家应向买家退回其实际支付的商品价款 ,并补偿约定赔偿金”。文中并没有明确说要要求售假卖家对消费者 “退一赔三”。

【律师说法】 不退货就不退钱无理 小米厂家可介入打假

北京盈科 (上海) 律师事务所胡永鑫律师认为 ,在售后服务上 ,法律并无明确规定说退款在退货之后 ,消费者与商家发生纠纷后 ,应根据双方约定来决定先退货还是先退款 ,若无明确约定 ,消费者可以要求先退款。

对于电商网店卖家售假行为 ,胡永鑫律师认为 ,售假行为对消费者来说 ,是一种欺诈行为 ;对正规商家来说 ,则侵犯了其知识产权。由于假货退还售假商家后 ,还有可能流向市场 ,因此 ,售假商家如果要求消费者退货 ,就要承诺作销毁处理以不再流向市场。同时 ,消费者有知情权 ,售假商家收到退货后 ,也要将其销毁处理情况告知消费者 ,否则 ,就会继续伤害消费者。消费者出于这方面考虑 ,可以不将假货退还给商家。

但是 ,消费者不将假货退还给售假商家 ,并不意味着卖家可以以此为由不为此前的售假行为对消费者 “退一赔三”。若卖家不 “退一赔三” ,消费者可以向为卖家提供交易平台的电商要求 “退一赔三” ,让其承担连带责任。

同时 ,在卖家坚持不愿妥善处理的情况下 ,消费者可以向正规的小米手机厂家反映 ,而作为给卖家提供交易平台的电商 ,也有义务通知其它同样买入假小米手机的消费者 ,让他们也向正规的小米厂家反映 ,方便众多消费者联合正规小米手机厂家介入后一起打假。

而对于胡女士 “回敬” 脚踏板一事 ,胡律师认为 ,这可能是消费者的善意建议或一时发泄之举 ,收效不会很大。