



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

买到“三无”产品却被指撕标

顾客要求天猫维权“退一赔四” 被告知商家不愿意理赔

日前,市民吴先生向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目投诉称,在天猫贝安诺旗舰店上买到“三无”婴儿床品“四件套”后,要求按天猫规定“退一赔四”时,被指其自行剪掉商品标识。记者多次拨打贝安诺客服热线无人接听。记者联系天猫客服后,吴先生得到天猫方面的回复是,由于卖家不愿意理赔,难以理赔。

青年报记者 罗水元



双方聊天记录。



受访者供图

■ 第一线

市质监查获 30 万元假冒 PPR 管道

本报讯 记者 罗水元 日前,市质监执法总队联合市公安局闸北分局,在祁连山路查获了一大批假冒 PPR 管道及配件,一举捣毁该制假造假售假窝点,涉案金额 30 万元。目前,此案正在进一步审理中。

经周密部署,质监、公安组成联合执法队伍,于 9 月 9 日对该窝点进行突击检查,发现库存大量 PPR 管道、管道配件,外包装印刷品和包装设备等物品,而多数产品上都标有“美尔固”、“PILSA”、“FUSIOTHERM”等涉嫌假冒的 PPR 管道品牌商标。

执法人员当场将该批涉嫌假冒的 PPR 管道、配件及其他假冒伪劣产品等予以扣押。初步统计,查获假冒“美尔固”、“PILSA”、“FUSIOTHERM”等知名品牌的 PPR 管道 14753 米,管道配件 42891 个,涉嫌假冒的防伪标签 12000 枚及外包装 8 卷。

部分进口克莱斯勒 300C 车辆将召回

本报讯 记者 罗水元 日前,克莱斯勒(中国)汽车销售有限公司向国家质检总局备案了召回计划,将自即日(2015年9月16日)起,召回部分进口 2005-2007 年款克莱斯勒 300C(Chrysler 300C)车辆。生产日期为 2004 年 1 月 1 日至 2007 年 6 月 30 日。据该公司统计,在中国大陆地区共涉及 3429 辆。

本次召回范围内的车辆,部分车型的驾驶员侧安全气囊气体发生器在事故中存在破裂的可能性。克莱斯勒(中国)汽车销售有限公司将为召回范围内的车辆进行免费更换安全气囊气体发生器。

注销公告:上海浅岸实业有限公司 注册号 310107000708637 经股东会决议,即日起决定注销,请有关债权人在 45 天内向本公司清算组申请债权,特此公告!
注销公告:上海国亦达稀土材料有限公司 注册号 310107000615403 经股东会决议,即日起决定注销,请有关债权人在 45 天内向本公司清算组申请债权,特此公告!
遗失声明:上海康乐乐购超市有限公司 遗失酒类商品零售许可证正本,发证机关:上海市酒类专卖管理局,证发沪酒专字第 1106030111000922 号,声明作废。

顾客 天猫售“三无”产品 卖家剪标后诬赖顾客

吴先生称,他于近期分别在京东和天猫商城购买了“贝安诺”的婴儿用品。其中,在京东购买了一张 1499 元的“贝安诺”实木无漆环保婴儿床和一张 399 元的天然环保可拆洗 3D 舒适婴儿床垫;在天猫上购买了 428 元的婴儿床用品“四件套”,包括纯棉床围、被子、床笠、床裙。

结果出现了两种情况:在京东上买的“贝安诺”两件产品都有品牌商标等标识,而在天猫上购买的“贝安诺”“四件套”,“收到产品是三无产品,无品牌无商标无厂家”。

吴先生称,发现“四件套”为三无产品后,他就联系卖家售后处理,卖家一开始回复是剪标产品,后来则反说是他自己撕掉了产品商标。

投诉中,吴先生认为这是卖家“栽赃”于他,又将有关情况反映到天猫客服,并按照天猫客服要求提交了相关证据,要求“退一赔四”,等来天猫客服的邮件回复是:卖家不同意赔偿,调解失败。随后,有关货款便转给了卖家。

卖家 顾客要求售后处理 卖家称其无理取闹

采访中,吴先生向记者提供了其与贝安诺方面的聊天记录,贝安诺旗舰店方面工作人员进一步询问购买时间等信息后,确认相关“四件套”为“床品”,接下来,吴先生一遍遍询问“在吗”时,得到了如下答复:“领导还没有回来呢”、“请您耐心地等一下”。

聊天记录中,吴先生多次要求售后处理时,“贝安诺”方面称吴先生“胡说八道”、“找事还没完没了啦”。

吴先生说联系天猫后,“贝安诺”又给出了这样的回答:“你爱联系哪就联系哪”、“你已经在天猫淘宝京东都入了黑名单了,找那也没有(用)”。

有关资料显示,天猫“贝安诺”旗舰店属添金贝佳儿童用品(北京)有限公司,该公司为一个自然人独资的有限责任公司,于 2008 年 4 月 29 日注册,注册资金为 10 万元,地址为:北京市海淀区文慧园 10 号楼 1 层 101 室。而有关“企业法人营业执照”上的地址则为:北京市花园路 13 号 5 幢厂房。

9 月 8 日,青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者多次致电贝安诺客服热线,均无人接听。

平台 天猫承诺假货“退一赔四” 因卖家不愿理赔无法赔款

记者再联系天猫客服时,电话语音提示称,顾客买到有问题的产品后,可以先通过阿里旺旺申请退款,若 3 天无果,即可点击天猫维权。

有关工作人员“双颜(音)”记录听取有关情况后表示,将调查后再作回复。记者至截稿前没有接到来自天猫方面的回复。

吴先生后来回复记者称,在记者联系天猫后,天猫方面已与之联系,结果仍然是:因卖家不愿意理赔,不能理赔。

记者在天猫“品牌打假”一栏里发现,“天猫杜绝一切假货,采用各种有效措施预防假货出现,对售假行为进行严厉打击,保障消费者的权益”。

【记者调查】

在《“正品保障”义务》一栏里,天猫有一个“退一赔四”的承诺:“买家使用支付宝服务购买商家在 tmall.com(天猫)网站出售的商品,在收到货物后,如买家认为该商品为假冒(包括盗版)商品或非原厂正品、未经报关进口商品、假冒材质成份商品(其中假冒商品、未经报关进口商品、假冒材质成份商品的定义以天猫规则规定为准),且买家与商家协商未果的前提下,买家在天猫指定期间内发起针对商家的维权,申请消费者保障赔付时,如天猫判定买家赔付申请成立,将由商家向买家退回其实际支付的商品价款,并增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为买家实际支付商品价款的四倍。”

【法律条款】

新《消法》第四十四条规定,消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿;网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的,应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。

该条第二款规定,网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,依法与该销售者或者服务者承担连带责任。



上海西虹桥创业服务有限公司

智慧西虹桥 现代服务业企业、企业总部理想办公商务区
商贸新枢纽

享受优惠产业政策, 企业开业注册登记提供一门式服务

地址: 上海市青浦区徐民路 800 号

邮编: 201702

招商热线: 021-59888096