

“海淘”商品快递过程中破损，谁帮忙做主？

宁波能否建个跨境商品维权平台？

无维权渠道，消费者大多选择不了了之

跨境电商平台为消费者与国外产品之间搭建起了一座桥梁，让众多宁波消费者可以足不出户购买到世界各地的商品。但是维权也经常令消费者困惑不已。

最近，浙江电子口岸旗下跨境一步达的“反馈建议平台”在杭州综试区空港园区上线，成为杭州综试区第一个专注于跨境进口商品维权的平台。

那么，宁波的跨境进口商品是否也有专门的维权平台？消费者遇到问题该如何维权？

记者 王婧 劳育聪

史女士日前在国内某大型跨境购网站上购得一盒花王蒸汽眼罩，这个网站上的产品没有溯源码，“收到产品时，我就不满意，整个盒子已经被摔烂，里面的眼罩都悉数掉落出来。”史女士表示，她又拿了这款产品与以往在日本买的商品比较，发现包装也不太一样。“我怀疑可能买到了假货。”她告

诉记者。跟网站客服反映情况之后，对方也只答应在他们的仓库里调换一个产品，但无法确保该件产品是否为正品。“而且，一想到为了小小一盒蒸汽眼罩可能要折腾很久，想想就觉得心累。”最后，史女士只能选择放弃了。在采访中，许多消费者都表示通常遇到产品破损等事件时

都会选择不了了之。

众多受访者对记者表示，由于没有有效的维权渠道，他们不太敢在跨境电商平台上买一些价格比较贵的商品。

一名电子产品爱好者告诉记者，他担心产品从海外运输过来出现破损，一般会托朋友“人肉”从国外带回。他说：“有时跨境采购大件贵重物品就像赌博一

样，一旦遇到质量问题就很棘手，也不知道该如何去维权。”

宁波工程学院管理工程研究所所长杨健也指出，像电器之类的大件产品通常会通过直邮的方式送到消费者们的手中，这也就意味着一旦出现质量问题，消费者在维权过程中会遇到物流成本高、周转速度慢等各种困难。

专家：
建议统一溯源体系

杨健认为，宁波于2013年在全国率先推出了防伪溯源二维码，这是非常好的开端。而在跨境购需求越来越大的情况下，如果能在二维码的基础上加上投诉等通道，那是非常好的做法。

“但是，也有许多宁波的消费者可能会购买来自其他地区跨境电商的产品，这些产品不一定有溯源机制，同样会在维权识别真伪方面造成困难。因此，我呼吁在全国各综试区的大体系下建立统一的维权投诉机制，这样可以最大范围内保障消费者的权益。”杨健说。

同时他指出目前对于鉴别产品真伪的方面仍存在瓶颈。“即便是消费者进行投诉，在实际操作中存在两大障碍。一是消费者方面的举证，二是判别真伪的标准，因为这个真伪并不是检验检疫等机构可以通过检测得到的，而是需要真正的产品授权方来提供专业的意见。”

宁波的溯源机制还没有申诉功能

近日，浙江电子口岸旗下跨境一步达的“反馈建议平台”上线，成为杭州跨境电商综试区第一个跨境进口商品维权平台。消费者可以通过溯源码查询商品的报检报关情况、原产地、经销商名称、生产日期、进口口岸等信息。同时借助该溯源码，除了了解商品信息，还能通过反馈建议平台，消费者还能对可疑的跨境电商进口商品进行申诉。平台工作人员将会在调查和求证后将结果告知消费者，并由相关的责

任方进行答复及整改。

宁波也很早就推出了溯源机制。在2015年8月，由宁波保税区打造的跨境贸易电商平台——“跨境购”发布了“正品保障体系”，对溯源机制进行升级，并实现对产品质量保证保险的全品类覆盖，以此来保障跨境进口商品的正品安全。

宁波保税区相关负责人向记者介绍说：“海关要求跨境电商的每件商品都必须加贴防伪码，进口商品溯源查询采用了二维码技术来实现商

品溯源的功能，每个商品都有唯一对应的二维码。”不过，目前平台上还未开通消费者申诉维权功能。

“通过正规的跨境电商企业销售的产品都是可以追溯的，而且消费者收到的产品如果出现破损或者任何质量问题，也可以无条件退换货。”宁波辉煌十月电子商务发展有限公司总经理孙嵘斌说，一般法人主体的跨境商品都是受政府监管的，如市场监督、质监部门、消保委都还是有约束力的，但如果用

户在一些非正常渠道处购买，如果遇到不负责任的卖家，是不容易追溯的，建议消费者最好通过正规渠道购买。

另外，受多方因素影响，目前跨境购等平台还无法做到监督国外生产商的生产以及流通过程，一旦发生跨境购质量责任问题，消费者维权依然困难。

有跨境电商人士表示，其实很多外国出口商是贸易商，并非生产厂家，在境外的流通信息尚未打通，监管维权难度很大。

征集时间：

即日起至9月2日24:00(以邮件邮戳或电子邮件发送时间为准)

征集要求：

- 1、能够充分展现以庄桥街道为核心的各类资源优势、典型特征和**四字距**主题深刻、富有感染力、简明易记的一句口号(中文，可附外文翻译)
- 2、以体现庄桥街道鲜明的主题形象为主，可延伸至整个新江北，富于情感色彩，能够打动人心的一句广告语(内容限中文，可附外文翻译)
- 3、字数限制在20个字以内(可对仗句，也可一句话)

提交方式：

- 1、微信公众号：关注“庄桥发布”，回复“庄桥宣传口号征集”即可参与。
- 2、邮箱：zqjdbxx@163.com
- 3、邮寄：宁波市江北区北环西路500号，邮编：315032

投稿人需对所提交作品作出详实的阐释，说明其具体含义(或寓意)。在稿件中注明姓名、联系方式，并在信封或电子邮件标题中注明“庄桥宣传口号征集”字样。咨询热线：0574-83021889

奖项设置：

- 一等奖1名，奖金3000元；
- 二等奖3名，奖金1000元；
- 三等奖5名，奖金300元；
- 优胜奖10名，奖金100元。

福地庄桥，滨水新城

庄桥街道，地处宁波中心城市向北向西发展战略的桥头堡，面滨最宽阔的碧波荡漾的姚江，北靠绵延葱郁的灵山，左拥历史名城慈城，右抱千年古刹保国寺，与江北及海曙老城，隔江相望。人文渊薮，底蕴深厚，孕育了严信厚、张汝判、孔爱菊、童蕾等众多名人。

六平方公里建成区内，惠贞教育集团、江北外国语学校、宁大附属学校等名校环伺，长岛花园、姚江湾、铂翠湾、海外滩、滨江府等名盘云集，江北万达、丰汇城等大型商业综合体林立，大品牌大客商竞相入驻，现为宁波北部都市中心人居福地，经济发达，前景锦绣。

庄桥形象宣传口号
千元大奖等你拿

主办单位：江北区庄桥街道 承办单位：宁报集团都市报系