

“双十一”临近,宁波首份跨境购白皮书出炉,投诉举报总量居前五位的商品是奶粉(含牛奶)、食品(除奶粉)、尿不湿、保健品和化妆品——

跨境海淘,小心有“坑”

记者 孙佳丽

根据中国国际商会、德勤中国研究中心、阿里研究院10月31日联合发布的《中国进口消费市场报告》,2017年中国社会消费品零售总额达到36.6万亿元,同比增长10.2%,约占全球零售总额的四分之一,已成为全球最大的进口电商消费国,跨境电商进口消费者人数三年来增长了10倍。随着跨境电商平台的崛起,中国跨境电商零售进口渗透率、即通过跨境电商购买进口商品的人数占网购消费者人数的比率已从2014年的1.6%迅速增长到2017年的10.2%。

截至6月3日,今年我市跨境电商零售进口额达到51.98亿元,一跃成为全国首位,约占全国交易额的四成。今年前三季度,我市累计实现跨境电商进口交易5828万单,货值97.48亿元,同比增长1.21倍。进口商品以食品、化妆品、母婴产品、保健品等轻工业日用品为主。

然而,部分消费者对于跨境电商的信任度并不高。“我很难判断代购提供的商品的真伪,因此会选择一些看起来比较正规的全球购店铺或跨境电商平台,但偶尔还是会买到假货。”大学生赵倩(化名)已海淘4年,她的海淘圈却越来越小。如今的海淘圈鱼龙混杂,部分跨境电商平台卖假货的报道时有披露,让她对海淘圈多了几分警惕。

奶粉是投诉最多的商品

前不久,市市场监督管理局保税区(出口加工区)分局发布了《宁波保税区跨境电商投诉举报分析报告(2014-2017)》。报告指出,2014年该局受理跨境电商投诉举报9件,2017年受理396件,年平均增长率达352%。

跨境电商投诉举报依旧以商品类为主,投诉举报总量居前五位的分别为奶粉(含牛奶)、食品(除奶粉)、尿不湿、保健品和化妆品。其中,奶粉的投诉举报量最多,达189件,占比24.5%,投诉主要集中在质量、包装、真假、广告宣传等方面,来自德国、英国和荷兰的奶粉被投诉得最多。

家住鄞州区的杨女士,宝宝才一岁多,有一次喝了加拿大朋友帮忙买的美赞臣奶粉觉得不错,于是通过某电商平台“全球购”海淘了6罐,由卖家在加拿大采购,再由国内的转运公司寄给杨女士。杨女士收到货后没仔细看就给宝宝喝了,结果宝宝全身起了疹子。经过对比才发现,这批奶粉的封条被打开过,是假货。

“目前许多转运公司仍处于起步阶段,消费者很有可能遇到丢件、少件、商品被掉包等现象,遭遇假货时,无法确定是卖家的责任还是转运公司的责任,消费维权‘险阻重重。’”市消保委相关负责人说。

那如果不选择转运而是选择直邮呢?因为直邮运费较贵,北仑区的李女士一次性在某跨境电商平台上花了近2000元购入6罐奶粉,打开没多久,奶粉就开始结块。李女士查了一下奶粉的保质期才发现,原来她收到奶粉时,保质期不到1个月了。

投诉举报总量位居第二位的食品,问题主要集中在存在异物、变质、过期等,被投诉的食品来自澳洲和加拿大、韩国的居多。投诉举报总量位居第三位的尿不湿,投诉的问题与奶粉大同小异,商品主



我市跨境电商企业积极备战“双十一”。(李娜 孙佳丽 摄)



市市场监督管理局保税区(出口加工区)分局执法人员正在检查进口母婴用品。(曹小琴 孙佳丽 摄)

要来自日本。保健品和化妆品位居投诉量的第四位和第五位,问题主要集中在品质和广告宣传用语方面,保健品来自澳洲的居多,化妆品则来自日本和韩国的居多。

权益保障难成投诉热点

前不久,张先生在某电商平台“全球购”上买了两双标价近3000元的鞋子,收到后没穿几天就发现掉色,仔细辨别后发现是假货。张先生随即找卖家投诉,却发现那两双鞋已下架,连店铺都已关闭。无可奈何的张先生只能去该电商平台投诉,平台称只能用店铺的1000元保证金给张先生作补偿。

网购的维权难问题一向存在,而在跨境电子商务交易中,因商品大多无中文标识,消费者了解商品信息主要通过经营者提供的网页图文介绍等,让原本就艰难的消费维权难上加难。

“消费者对跨境商品来源、商品质量、商品价格的判断,无法依靠自身原有的知识储备,造成了跨境贸易消费信息不对称。”市消保委相关负责人说。而网络交易数据均为电子化信息,经营者借助技术手段很容易修改、删除数据,更是给消费者依法维权造成困难。

跨境贸易消费信息不对称导致的首要问题就是商品真伪难辨。“在处理跨境电商投诉举报的过程中,如何判定商品的质量是一个棘手的问题。”该负责人告诉记者,虽然跨境贸易有关政策公布了税制正面清单,并对能够享受跨境电商进口税收优惠的商品范围作了明确规定,但由于跨境商品质量标准与现行国家标准不相适应,极易引发消费纠纷。

为什么说跨境商品质量标准与现行国家标准不相适应?原来,我国有时会将部分跨境进口商品视同“行邮物品”,并不强制要求张贴中文标识。部分跨境食品中包含某些保健品成分或药品成分、跨境婴幼儿奶粉中部分成分的含量超标或未

达标等情况并不罕见。而跨境贸易需要经过装箱、运输、卸货、检验检疫、仓储、快递等环节,除交易双方外,还会涉及非消费者本国的产品生产企业、国际运输公司、海关等部门等,不仅难以实现有效的商品质量监管,责任方也难以明确界定。

跨境电商企业监管遇瓶颈

跨境电商企业本身不规范是导致消费者权益保障的根本原因。在处理跨境电商投诉举报的过程中,注册主体与网站实际运营主体分离、注册主体与仓储物流主体分离等问题尤为突出。

据市消保委介绍,一些国内知名跨境电商企业仅将我作为跨境电商仓储地之一,其在我市注册成立的公司仅负责仓储物流,而网站运营核心团队均在区域之外;某些跨境电商企业在入驻“天猫国际”“苏宁全球购”等平台时,被要求在海外设立公司,由海外公司与平台方签订入驻协议;某些跨境电商企业则仅为国外品牌公司的代理。

不仅是法律主体关系混乱,部分跨境电商企业的经营行为同样有待规范。许多号称“全球购”的店铺未严格按照《网络交易管理办法》的有关规定,在网站首页或从事经营活动的主页面醒目位置,公开营业执照信息或营业执照电子链接标识。部分跨境电商经营者会单方面规定“不支持七天无理由退换货”来减轻或免除自己的责任。

“抵抗衰老”“抑制高血压”……在网页宣传中擅自使用绝对化广告用语,擅自宣传疾病治疗功能等,对商品特点、性能、消费体验等作夸大表述的现象,在各跨境电商平台上屡见不鲜。未及时发现消费者的需求,七天无理由退换货执行不到位,在执行退货时附加其他不合理的条件或推诿责任等情况也经常发生。

然而,我市市场监管部门在监管过程中却遇到了许多瓶颈。目前,我国在准入方面并没有实行跨

境电商强制备案措施,市场监管部门无法全面掌握跨境电商数据。在日常监管时,因跨境贸易缺少中间流通环节,市场监管部门无法开展主动监管。另外,由于跨境商品“境内关外”的特殊性,市场监管部门无法对存放于保税仓内的跨境商品开展质量抽检,无法对商品品质做出实质性的判断。

跨境贸易规范化势在必行

明年1月1日,我国《电子商务法》即将实施,电子商务“强监管时代”即将到来,代购的生存空间将被进一步挤压,而部分个人代购也会慢慢向跨境电商企业转型。跨境电商企业规范化迫在眉睫,其中政府更应成为重要“推手”。

业内专家认为,我市可以充分发挥跨境电商发展政策的引导力度,在引入国内外知名跨境电商企业的同时,加快扶持和培育本土跨境电商发展壮大。通过制度创新、管理创新和服务创新,加强跨境电商企业、人才、资本、服务等要素向本地集聚。同时探索注册跨境电商集体商标,通过在跨境电商企业中的统一应用,切实提升跨境电商的知名度和美誉度。

记者还了解到,我市在推进跨境电商智慧监管方面已迈出重要一步。11月1日,宁波保税区跨境电商信用信息公示平台正式上线。该平台以宁波保税区市场主体数据库为依托,通过征集整合保税区跨境电商企业经营情况、日常监管数据、良好信息、失信信息、投诉举报数据,集中展示、全面分析跨境电商信用信息情况,实现对重点跨境电商的扶优扶强和对违法违规跨境电商的跨部门联合惩戒。

针对跨境电商监管的管理盲区,我市可以在该平台基础上建立统一的跨境电商信用信息公示平台,通过大数据分析对跨境电商实施动态管理,同时建立统一的投诉举报平台,整合市市场监管局12315系统、省消保委、省市食药监部门、市信访部门的投诉举报数据,实现数据归集、分类标准和流转处理的统一,提升投诉举报处理和数据分析应用效能。

图 示

根据新近发布的《中国进口消费市场报告》,我国跨境电商进口消费者人数

三年来增长了10倍



今年前三季度,我市累计实现跨境电商进口交易5828万单,货值97.48亿元,同比增长1.21倍。

根据《宁波保税区跨境电商投诉举报分析报告(2014-2017)》,2014年受理跨境电商投诉举报9件,2017年受理396件,年平均增长率达到352%。

投诉举报总量居前五位的分别为

- 奶粉(含牛奶)
- 食品(除奶粉)
- 尿不湿
- 保健品
- 化妆品

其中,奶粉的投诉举报量达189件,占比24.5%。

制图 金雅男

新闻1+1

“双十一”进口商品消费警示发布

本报讯(记者孙佳丽)“双十一”来临之际,市市场监管局保税区(出口加工区)分局、宁波保税区消费者权益保护委员会联合发布了进口商品消费警示。

关注广告宣传是否合法。对用“最佳”“顶级”等绝对化语言来宣传商品,用具体数据或结论功效来介绍商品、却无可靠来源或出处的,对违规宣传或夸大医疗保健品

功效的,均应仔细加以辨别,谨防诱导,谨慎选购。

促销活动规则须辨明。对于商家的促销活动规则须仔细研究,关注附赠商品或服务的品种、规格、数量等,防范促销陷阱。

仔细阅读标签标识。除跨境电商模式进口商品可不加贴中文标签外,一般贸易进口商品均须

加贴中文背标,标明品名、规格、成分、生产日期、原产国、进口商或经销商的名称地址联系电话等。进口保健品还应当载明注册号,进口化妆品应当注明注册备案号。

跨境购可登录宁波跨境贸易电子商务服务平台http://www.kjb2c.com/购买,认准进口商品防伪溯源二维码标识。

ICBC 工银个人存款

存款到工行 财富稳增长

工行于2018年11月10日起发售第七、八期储蓄国债(凭证式),三年期年利率为4%,五年期年利率为4.27%,额度有限,预购从速。

基础系列 | 普惠系列 | 结构系列 | 专属系列 | 尊享系列



产品详情请扫描下方二维码



服务热线:95588
网址:www.icbc.com.cn
您身边的银行 可信赖的银行