

5000多元代购的两双拖鞋是假的?! 卖家已关店,淘宝客服说最多只能赔1000元 网上海淘猫腻多 我们一起来看看吧

宁波消费者林先生的妻子8月份在淘宝上买了两双意大利品牌的拖鞋,收到货后,他们认为是假货。为此,林先生夫妇数次和店家以及淘宝客服进行沟通,但是解决方案并不能让他们满意。业内人士提醒,海淘或是代购一定要小心,要加强风险意识,避免落入不良商家的陷阱。



买家

5399元海淘的拖鞋是假的

林先生告诉记者,他的妻子8月份在淘宝网一家店铺下单,代购了两双拖鞋,都是意大利品牌Giuseppe Zanotti的,包括一双2680元的平底拖鞋、一双2500元的星星水钻拖鞋,加上运费,共计支付5399元。

但是收到商品之后,林先生的妻子发现商品做工粗糙,黑色鞋子穿了以后脚底会染色,怀疑是假货。她马上跟卖家沟通,对方一再强调是真货,甚至放话说,“不是正品就直播徒手劈榴莲。”

林先生说,他们以前在欧洲的专卖店买过这个品牌的鞋子,妻子比较喜欢

这个风格,因此才想海淘两双现在流行款式的拖鞋。但是收到鞋子后,感觉不对劲。他们拿出以前在欧洲专卖店买的正品包装袋进行对比,发现从材质到做工都有很大的不同,怀疑买到的拖鞋是假货。

于是,林先生夫妇加紧了和卖家的沟通,要求他们提供更多的正品证据,或者退款,但是对方一直在推托。林妻还让在欧洲的朋友去当地的专卖店进行比较,卖家却以商业秘密为由没有提供具体的购买地点等信息。林先生更加坚定地认为,他们买到了假货。

退货

从法国代购,退货地址却在南京

林先生表示,淘宝系统有个默认退货地址,是在法国。在发现问题后的第五天,他们按照淘宝提供的信息安排了国际快递,把鞋子退回法国的地址。过了两天,卖家主动发来信息,让他们不要把鞋子寄往那个默认的法国地址,而是改寄到南京市的一个地址。

此时林先生夫妇发现,他们买过的两款拖鞋已经下架,卖家的海淘店铺也已经关闭。他们马上联系淘宝客服人员,要求及时退款。淘宝客服人员表示,买家要把商品寄到卖家手里才能安排退款。林先生又马上联系国际快递公司,请对方中途退还货品,再按照卖家的要求寄到了南京。但是后来就没有任何音信了,那个卖家再也联系不上了,退款也是遥遥无期。

此后,林先生和淘宝客服人员进行数次沟通和协调。前几天,淘宝客服人员打电话过来告知林先生,这家店铺已经关闭,店铺在淘宝平台只有1000元押金,所以最多只能赔偿1000元,如果

买家要继续追索,淘宝方面可以提供该店铺在淘宝的登记人员,买家可以向注册地公安部门报案。

林先生后来经过仔细查看发现,这家海淘店铺是今年3月19日才开设的,但是成交量不少,而且都是五星好评,这也是促使他妻子下单的一个重要因素。

记者昨天下午也电话联系了淘宝客服人员,并提供了商品交易单号。客服人员表示,目前这个订单的两笔交易正在处理流程中,可能需要一点时间。他们建议买家积极搜集证据,提供相应的证明。客服人员说,淘宝一直致力于打击各种假货,对于给客户造成的困扰表示歉意,但是一切都要按照流程进行。

淘宝客服人员还告诉记者,这两笔交易在流程中,因为消费者未及时配合提供退货信息(其中一笔交易,淘宝小二多次电话通知消费者,均未联系上)或未及时申请退款,导致错过了售中维权机会。对此事淘宝很重视,对于客户的投诉正在进行核查。

提醒

海淘有风险,代购需谨慎

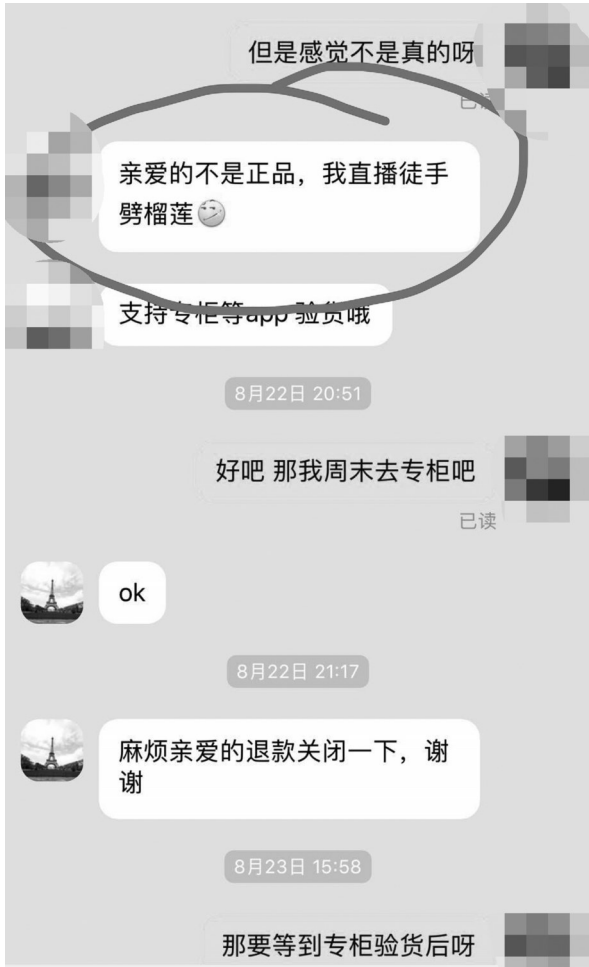
几个资深的海淘买家向记者表示,海外代购其实也是存在一定风险的,下单之前一定要多方比较。

“一般来说,首先要找开店时间比较长的店铺,起码要3年,店铺的级别当然也是越高越好,起码达到皇冠级别。第二要看买家的评价,虽然现在存在刷单的可能性,但是仔细分辨还是可以看出评价的真假。还有一点就是要多方比较,看看同类商品的价格和品质,如果可能的话,要让卖家提供尽可能多的购买信息,比如购买地点、付款方式、购物发票以及物流信息等。”海淘达人史小姐这样告诉记者。

另外一名网购达人谢女士表示,现在亚马逊等国际购物网站在国内日渐流行,消费者可以通过这些网站对商品进行比

较和查询,除了一些特别小众的商品之外,一般商品都可以查询到相关信息,可以避免上当的风险。“当然,化妆品、鞋帽之类的商品,由于品牌和个人感受不同,造假的可能性确实会比电子产品高一些,这点要引起足够重视。”谢女士说。

针对林先生夫妇这一具体案例,宁波市消保委副秘书长周丽娟认为,与国内网购相比,海淘、代购由于流通环节复杂,发生纠纷后消费者往往面临举证困难、程序复杂、维权成本过高等障碍,因此消费者在海淘或者代购时要加强风险意识,不要一味贪图便宜,要合理选择商品,避免盲目跟风,及时查验商品,发现问题保留相关证据及时维权。同时要测算一下商品使用周期、物流配送成本和时间等,谨慎下单。



新闻链接

那些代购的猫腻

虽然各大电商平台已经加大了对假货的打击力度,但还是有不少海淘消费者买到假货,其中化妆品和服装鞋帽是重灾区。

记者调查发现,商品吊牌、小票、银联刷卡POS单据等曾被认为是鉴别真假的铁证,如今已经不再可靠,商家有的是办法让消费者信以为真。一名从事代购的人士透露,卖家的“晒图”有时也不可靠,现在制作、发布虚假图片及信息非常容易,不良卖家可通过微信盗图、小号“自编自导”或请模特冒充顾客摆拍等形式来造假。在搜索引擎上,以“网银转账截图软件”“微信定位软件”等关键词还可搜索下载相关软件,营造出身在国外或生意火爆的景象。

现在网上还能提供多种小票打印模板,涉及服装、箱包、奶粉等多个门类,除了中文,还能提供英文、法文的小票模板。如果需要物流公司快递单号,网上也可提供相关的快递单号生成器软件。“如果你想要打印一套代购票据,我们也可以提供服务,只收15元。”网上相关卖家告诉记者。

一名不愿具名的快递从业人员表示,快递公司也可以随意更改发货地点,消费者看到物流信息显示“商品已从保税仓寄出”,实际上可能根本不是从保税区发的货。

记者 毛雷君