

2016年11月11日

星期五

总第 6862 期

第 3921 期

今日 4 版

新消费周刊

FAX: (010) 67684012

E-mail: xinxiaofei@sohu.com

A

版

■ 国务院国有资产监督管理委员会举办 中国轻工业联合会主管主办 ■ 国内统一刊号: CN11—0057 ■ 邮发代号: 81—9 ■ 广告经营许可证: 京丰工商广字第 0054 号



京东商城网购又出问题！

售假想私了 不愿公开召回

□ 本报记者 王 洋

11月10日上午10点,家住北京市丰台区、经营着一家汽修厂的王先生并没有像往常一样去上班,而是通过映客直播平台把自己的车砸了。

为何要砸车?砸车为什么还要直播?原来,这背后隐藏着一段王先生与京东商城之间迟迟无果的假冒商品纠纷。

消费者:砸车只为警示他人 时隔五个月投诉无结果

“到现在,京东商城也没给我一个说法。我希望通过这次直播,让更多人意识到假机油对车辆的危害,同时唤起京东商城的社会责任感,希望他们正视自己出售假货的问题,并且在道歉的同时召回已经售出的假冒伪劣产品。我不希望再有其他消费者受害了。”王先生对记者说。

提起砸车的原因,就要从5个月前王先生从京东商城自营的“全球购”购买的蓝喜力壳牌机油说起了。王先生告诉记者,他购买了99桶壳牌(shell)Heli HX75W-40 蓝喜力 SN 级 4L 润滑油。据京东商城网页上的介绍显示,该产品为京东海外直采,属于原装进口。“可收到货我才发现,润滑油桶包装上,贴着

一张白色打印纸,显示这批货的原产地是香港,而我订单上标注的为产品是京东海外直采马来西亚原装进口。我怀疑买到了假货。”王先生表示,由于自己经营一家汽修厂,所以经常大批量购买润滑油。

记者看到,王先生购买的壳牌润滑油桶为蓝色。在每个油桶的侧面,都张贴着一张白色的机打纸,内容为“壳牌(shell)喜力 HX75W-40 半合成润滑油 SN 级 4L 装;原产地为香港;生产日期 2015 年 9 月 15 日;生产商为香港壳牌有限公司;进口商为北京京东世纪贸易有限公司”。

随后,王先生曾到五方天雅汽配城与北三环汽配城内的多家北京“壳牌”润滑油销售商咨询,很多经销商都认为他买的产品不是正品。

而记者致电壳牌公司客服电话了解到,壳牌公司在国内销售的润滑油,撕开油桶盖第二层都会显示出验证码,消费者只需要提供该验证码,客服人员就能通过验证码验证真伪。然而,记者看到,王先生已经撕开了4桶他从京东商城购买的润滑油油桶盖,但仅有1桶显示有验证码。

据壳牌公司客服人员介绍,他们只负责协助客户验证中国内地销售的润

滑油,显示产地为香港或国外的润滑油,他们无法确认真伪。“所有内地生产的润滑油都有验证码,但香港产的却不知道是否都应该有验证码。”

“后来,我向京东商城客服投诉,他们却要求我自己证明产品有问题。待我出示了检测报告后,京东才提出‘假一赔三’。可我认为,机油的品质与车辆使用安全息息相关,如果让更多的冒牌产品在市面上流通,是一件很危险的事情。所以我主张京东在道歉的同时,能够主动召回已经销售的冒牌润滑油。但是,京东方面却只同意退款,并不愿意召回产品。”王先生表示,7月8日,他曾将此事投诉到北京市工商局经济技术开发区分局,7月11日,该局作出受理消费者投诉告知书,表示经审查符合受理条件,决定受理。此后,该局曾组织王先生与京东商城方面进行过一次调解,但由于双方诉求无法达成一致,这件事便被搁置下来,至今没有解决。所以,才有了王先生11月10日在映客直播砸车的一幕。

壳牌中国:样品并非壳牌生产 京东应立即停止销售

在采访中,记者了解到,王先生在怀疑自己购买到假冒的壳牌润滑油后,曾向壳牌(中国)有限公司反映了自己的质疑。

壳牌(中国)有限公司的壳牌中国集团发言人为此作出如下回应:“壳牌公司在近日收到一些消费者对京东海外直采专区销售的两款进口壳牌品牌产品的质疑和反映。我们迅速对相关货品进行抽样检验。我们确认这些样品不是壳牌生产的。京东已同意立即停止该产品的销售。壳牌公司强烈建议中国境内消费者通过壳牌中国官方授权的正规

渠道购买壳牌润滑油产品,包括天猫壳牌官方旗舰店。消费者可以致电壳牌客服热线,查询壳牌中国润滑油的官方授权经销渠道。”

此外,上述发言人也表示,该公司并不了解京东的货品渠道和定价策略。

记者了解到,其实早在2015年8月,壳牌(中国)有限公司就曾公开发表声明表示:“我公司从未授权和许可京东商城等网络销售平台进口或销售产地为欧盟的任何壳牌润滑油。”

京东:愿意“退一赔三”

那么,面对王先生的质疑,京东商城方面又该如何表示呢?

此前,京东商城工号为53518的客服人员鲁小姐曾联系到消费者王先生的代理律师。她表示,鉴于消费者是基于对京东商城的信任而在京东商城购买的商品,且供货商“很配合这个事情”,所以可以对消费者王先生“退一赔三”,“这个款是供货商承担的”。她还表示,目前,此事京东商城还在进一步调查当中。

此外,记者登陆京东商城自营的全球购频道,看到其自营的壳牌润滑油产品的产地来自全球多个地区,有德国原装进口的,也有香港地区进口的。

记者了解到,这已经不是京东商城第一次在机油方面遭到消费者投诉了。今年7月,美孚官方就曾发布了一则与京东销售机油有关的声明。埃克森美孚(中国)投资有限公司在声明中写道:“我委托于人于2014年6月13日在www.jd.com网站上购买了一瓶标注‘Mobil’、‘美孚’商标的润滑油产品(具体产品信息见下表)。经对所购买的产品进行油样检测,该标注‘Mobil’、‘美孚’注册商标的润滑油产品是假冒埃克森美孚公司的注册商标的产品,非埃克森美孚公司或其附属公司所生产,特此鉴定。”对此,京东方面表示,该假冒润滑油产品是京东第三方卖出的,京东已当即将该商家的相关商品下架,同时已与该第三方商家核实相关情况。如属实,将按照京东相关平台规则对该商家予以严厉处罚。

本报新闻职业道德监督岗

电话:(010)67604554 67604747

欢迎订阅 2017 年《消费日报》

消费日报

消费日报由国务院国有资产监督管理委员会举办,中国轻工业联合会主管主办。

信息传播定位:产业基础上的市场化表述。

综合服务平台:为行业企业产品服务。

合作共赢

全国各地邮局均可订阅。

邮发代号 81—9。

国内统一刊号 CN11—0057

季价 63 元,全年订价 252 元。

发行电话:010-67604545

□ 千舒文

今年10月8日、9日,北京、上海、深圳、广州、兰州等地相继发布网约车管理细则征求意见稿。各地政策细则大同小异,都对网约车平台的运营车辆和人员进行了严格规定,包括必须是本地户籍和牌照;运营车辆轴距不小于2700毫米;5座三厢小客车排气量不小于2.0L或1.8T;新能源车轴距不小于2650毫米;7座乘用车排气量不小于2.0L、轴距不小于3000毫米、车长大于5100毫米。距史上最严网约车新政出台已经过去了一个月的时间,作为网约车行业代名词的滴滴首当其冲,受打击程度堪称致命。

新政出台之后,引发了大范围的热议,但是明显是反对的声音大于赞成的声音。据滴滴平台统计,目前从事网约车的车辆符合新规要求的,不足1/5;另外,司机将大幅减少。如上海已激活的41万余司机中,仅有不到1万名司机具有上海本地户籍。神州专车相关负责人表示,北京和上海的网约车新规草案要求本地人才能成为网约车司机,这个政策过于苛刻。但是专家却认为,北京市规定网约车的排量、轴距等要求,一个原因就是服从这种差异化发展,满足这些对高品质出行有需求的人群。甚至还有笑话调侃道:有了网约车新政,以后找对象再也不难了。“本市户籍,拥有一台排量大的好车”不正是很多人的择偶标准吗?在此笔者也很想呵呵,这究竟是选司机还是选“老公”呢?

如果按照新政来要求,符合规定标准的网约车,在北京,大概占到三四成最多,外地应该也是在这一数值上下浮动,对于网约车平台最大影响是减少司机的供给,笔者与很多消费者的担心是一样的,日后出行的成本会不会增加呢?会不会更加难打到车呢?地方细则对户籍和车辆的严格限制将使得绝大多数网约车平台上目前服务老百姓的车辆和司机被迫退出,无法继续为各地市民提供便利、实惠的移动出行服务。老百姓亦将重新面对“打车难”的旧况。并且接下来的涨价也是必然的,因为涉及到司机供给的下降。司机变少,但是剩下市场需求量还是那么大,供给变少,不仅价格上涨,司机还可能会挑活。

针对上述我们担心的问题,相关专家表示:城市交通结构要合理,通勤出行还是依靠公共交通,出租车只是公共交通的补充。而且,打车难的问题并没有在网约车出现后消失,相反网约车有了合法身份后,可以更好的服务这些特殊出行要求。高品质网约车定价将比巡游出租车定价高出30%-50%。未来的出租车市场,将主要以巡游车为主,网约车为辅,两种业态共同发展。笔者认为:把各平台纳入政府相关部门的监管,尤其是车辆及人员的注册信息、运行轨迹、运价等信息,可实时查询、监控。一旦出现损害乘客权益的事情,政府部门即依法介入,并建立对平台的追责和考核机制,倒逼平台加强内部管理。网约车是互联网形势下新的经营方式,对网约车的管理必须采取以网管网方式,数据备份可以帮助监管部门妥善处理乘客投诉、维护乘客合法权益、加强安全管理。

网约车新政
过于苛刻还是顺势而行?



搜狐新闻客户端

《消费日报》搜狐新闻客户端订阅流程:

步骤一:扫码下载搜狐新闻客户端

步骤二:打开应用点击上方“订阅”



快来扫描我吧!



消费日报微信公众平台

步骤三:选择“添加订阅”后搜索“消费日报”

步骤四:点击右上角“+关注”即可

● 消费日报社出版

● 社长、总编辑:王卫平

● 副总编辑:单纪文 刘 丁

● 主编:王春宝

● 责编:陈晓萌

● 新闻热线传真:67604999

● http://www.xfb.com.cn

● 北京市丰台区定安东里20号楼

● 邮编:100075

● 监督电话:67604747

● 总编室:67605115

● 广告处:67604888

● 发行处:67604545

● 印刷:人民日报印刷厂

● 照排:网络照排中心