2018年3月26日 星期-

"发错货"是否能"假一罚十"?

■圆桌主持 陈宏光

本期嘉宾

上海光大律师事务所 潘轶

- 上海尚法律师事务所 和晓科
- 上海中夏旭波律师事务所 李晓茂

主持人:

知名作家六六近日"炮轰"京东"售假"并漠视消费者投诉,在网络引发不少关注。

京东先是第一时间强硬回应,称六六的文章严重侵害了京 东平台的信誉,甚至表示将坚决采取法律手段进行维权。

然而几天后,京东方面又转而致歉,表示将彻查此事。

就事论事来看,消费者遭遇的"发错货",究竟法律上应当如何认定?又能否享受京东承诺的"假一罚十"呢?

关键在"假"的认定

购买高价的 A 产品却收到低价的 B 产品,涉嫌以次充好"销售假冒伪劣产品"。但是否构成京东承诺的"假一罚十",仍会有所争议。

潘轶:由于这起纠纷是因为消费者在"京东全球购"购物引起的,"假一罚十"也是京东的承诺,因此判断消费者是否可以获得"罚十",首先要看京东相关承诺的具体表

我查询后发现,京东对"假一罚十"是这样说明的:"在京东全球购购物时,购买商详页标识为'正品保障'或者'假一赔十'商品时,若经过合法认定卖家已购得的商品为假货,则有权在交易成功30天内申请'正品保障'赔付,赔付按假一赔十进行赔付。京东全球购或者商家将按您在京东全球购购买商品的实际支付金额的十倍进行赔付。"

也就是说,京东所谓"假一赔 十"的前提是"假",即购得的商品经 鉴定为假货。

根据《国家质量监督检验检疫总局关于实施《产品质量法》若干问题的意见》,"以下行为应当认定为生产、销售假冒伪劣产品的行为":

一、生产国家明令淘汰产品,销

售国家明令淘汰并停止销售的产品和 销售失效、变质产品的行为。

二、伪造产品产地的行为。指在甲地生产产品,而在产品标识上标注乙地的地名的质量欺诈行为。

三、伪造或者冒用他人厂名、厂址的行为。

四、伪造或者冒用认证标志等质量标志的行为。

五、在产品中掺杂、掺假的行为。

六、以假充真的行为。

七、以次充好的行为。

八、以不合格产品冒充合格产品 的行为。

其中"以次充好"是指"以低档次、低等级产品冒充高档次、高等级产品 或者以旧产品冒充新产品的违法行 为。"

因此,购买高价的 A 产品却收到 低价的 B 产品,涉嫌以次充好"销售 假冒伪劣产品"。但以次充好属于"假 冒伪劣"的大范畴,是否构成京东单方 承诺的"假一罚十",确实仍会有所争 议。

发错货可构成消费欺诈

作为购物平台来说,对于这样的投诉应当作深入调查,包括要求商家提供进货和销售、发货记录,看看"发错货"是否确为偶发现象。

和晓科: 从《消费者权益保护法》来看,适用惩罚性赔偿并不限定于销售假货。

该法规定:经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。

欺诈行为相比销售假冒伪劣产 品来说,显然范围更大。当然,法律 层面规定的是"退一赔三",而不是 京东方面承诺的"假一罚十"。

购买高价的 A 产品却收到低价的 B 产品,我认为并不必然构成销售假冒伪劣产品或者欺诈,因为现实中由于工作失误发错货的情况在所难免,不能一概认定为欺诈。

但是,如果相似的"发错货"情况 屡屡出现,或者消费者发现后,商家一 味遮掩搪塞,难免让人怀疑有欺诈之 嫌

尤其是 A、B 商品本身价格差异 巨大,但是其英文名称却十分近似,一 方面商家发货时应该格外谨慎,另一 方面如有意以次充好,的确会让很多 消费者难以察觉。

作为购物平台来说,对于这样的 投诉应当作深入调查,包括要求商家 提供相关商品的进货和销售、发货记录,看看"发错货"是否确为偶发现象。 由于涉及"全球购",平台还应要求商 家提供进口、报关和缴税的相关记录, 与销售记录进行比对。

总之,对于如此蹊跷的"发错货" 和事后商家的搪塞,作为平台理应深 人调查,而不是简单地听信商家的一 面之辞。



资料图片

■背景

六六指责京东全球购售假 京东致歉称将彻查

3月13日晚,著名作家六 六在其微博和微信公众号发布文章,转述了其好友在京东购物货 不对板的遭遇。

六六在文章中称,其友人程 女士在京东全球购买了美国 Comfort U 护腰枕,京东标 价人民币 1489 元,美国官网 价 109.95 美元。而商家实际 发货的是一个标识为 Contour U 的护腰枕,美国官网售价 33.6 美元。

在交涉中, 商家称"发错货", 并同意退货退款。但程女士认为, 京东全球购应兑现"假一赔十"的承诺, 并指责京东客服包庇售假商家。

京东方面随后回应称,程女士在京东全球购第三方商家订购了一款美国 Comfort U 品牌护 腰 枕 , 收 到 的 却 是 美国Bluestone 品牌型号为 Contour U 的护腰枕。经调查,

对于六六文章中大量引述了 关于消费者与京东客服沟通的内 客,京东表示经过调取录音和取录音和 他原始资料发现,内容存在多处 严重不实,已经涉嫌夸大编造和 诽谤,可以随时对外公布双方的 通话录音。

京东认为六六仅凭其朋友的叙述和一面之词,就通过其个人微信公众账号和微博等公开平台发布言辞激烈、与事实出入较大并存在恶意诋毁的文章,并造成

大范围传播,已经严重侵害了京东平台的信誉,"我们已经将相关内容进行了保全公证,并将坚决采取法律手段进行维权。"

然而几天后,事件又发生转 折。京东集团 CMO 徐雷在微头 条上回应此事,称将会对此大士的朋友程女士的朋友程女士的朋友和大士的朋友的,并 到的消费问题负责到底,作家 女士表示由衷的歉意,作家 之后也表示接受京东道歉:

之前我们客服的处理方式和对外表态确实非常不妥,我们将会对此案例消费者——六六女士的朋友程女士遇到的消费问题负责到底,并对程女士表示由衷的歉意;

我们将在集团层面组织独立 且最高层级团队重新开展对该事 件的全面调查,如调查结果指向 我司工作人员和商家存在不当或 欺诈行为,我们将一查到底、严

承诺再好贵在落实

从法律层面的"退一赔三"到京东单方承诺的"假一罚十",京东作出了高于法律规定的姿态,但当真正面对消费纠纷时,却又是连法律规定的待遇都无法给予消费者,消费者自然会感到失望。

李晓茂:在此事件中,如果商家第一时间就承认发错货并给出退换方案,我认为绝大多数消费者既然不满意(毕竟折腾了消费者,没能及时使用购买的商品),但仍是可以接受的。

问题在于,如果作家六六的这部分转述是事实,即该商家一开始始终咬定没有发错,在消费者提出相关证据后才改口并提出退换方案,我认为已经涉嫌欺诈。

我们有理由质疑,如果消费者 不熟悉英语,不去国外网站搜索查 询、不掌握相关信息,商家就可以 将错就错,并从中获益。

从消法来看,退一赔三的前提 也是商家有欺诈行为,并未限定于 售假。

如果该事件诉至法院,我认为 只要相关证据能够形成证据链,以 证明商家有欺诈的可能,那么就极 有可能面临退一赔三。

从法律层面的"退一赔三"到京东单方承诺的"假一罚十",京东作出了高于法律规定的姿态,但当真正面对消费纠纷时,却又是连法律规定的待遇都无法给予消费者,消费者自然会感到气愤与失

望。

我认为,任何商家在面对消费 纠纷和公众的关注时,只要不是尽 可能站在消费者的角度去理解和 看待问题,尽可能反思自身的不足 并加以改进,而是用放大镜去检视 消费者的表述,甚至扣上诽谤的帽 子,最终受伤害的还是自身。

当然,最终京东方面还是在舆论的关注下,转而反思自身的问题,对消费者表达了歉意,并承诺一查到底,这是一个负责任的电商平台应有的担当,我们也期待京东尽快公布调查结果。