

网购进口牙膏,注意先查“备案”

无中文标签、未备案销售,一批进口牙膏被罚

□ 记者 王藏然



AI生成图片

进口牙膏别乱买

市市场监管局提醒经营者,经营牙膏应当建立并执行进货查验记录制度,查验直接供货者的市场主体登记证明、牙膏备案信息、产品质量检验合格证明并保存相关凭证,如实记录产品名称、备案编号、使用期限、净含量、购进日期、购进数量、供货者名称、联系方式等内容,共同营造良好的消费环境。

此外,市场监管部门表示,牙膏的功效宣称应当有充分的科学依据。除了人们日常熟知的清洁作用以外,如果宣称牙膏具有防龋、抑牙菌斑、抗牙本质敏感等,必须按照国家标准、行业标准进行功效评价,不得宣称“消炎镇痛、止血”“促进幼儿长牙”“修补牙洞”“闭合牙缝”“稳固牙齿松动”“让牙齿再生”“治疗幽门螺杆菌”等,误导消费者。

进口牙膏未备案,商家被罚

记者从市市场监管局获悉,近期,崇明区市场监管局接到举报反映,一电商平台店铺中销售的进口牙膏标签上未印有产品执行的标准编号,且在国家药品监督管理局网站上查询不到备案信息。

崇明区市场监管局随即对当事人展开立案调查。经查,该公司2024年10月从境外购进一批某品牌牙膏,生产日期为2024年4月16日,并在未经备案的情况下将上述牙膏通过网络店铺上架销售。

市场监管部门表示,当事人的行为违反了《牙膏监督管理办法》

第十条第二款“进口牙膏应当在进口前向国家药品监督管理局备案;国家药品监督管理局可以依法委托具备相应能力的省、自治区、直辖市药品监督管理部门实施进口牙膏备案管理工作”,以及《化妆品监督管理条例》第十七条“特殊化妆品经国务院药品监督管理部门注册后方可生产、进口”“进口普通化妆品应当在进口前向国务院药品监督管理部门备案”的规定,构成了经营未备案的进口牙膏的行为。崇明区市场监管局根据《化妆品监督管理条例》的相关规定,对当事人依

法作出行政处罚。

自《牙膏监督管理办法》实施以来,牙膏行业逐步走向制度化与规范化发展。国家药监局相关负责人表示,牙膏备案数量持续增长,截至2024年底,全国牙膏备案主体总计946个,备案品种达17693个,监管制度与备案流程日趋完善,牙膏市场正进入规范发展的“快车道”。“《牙膏监督管理办法》生效之后,所有进口牙膏在中国市场销售之前都必须进行备案,宣称不需要备案的进口牙膏可能涉及违法。”

网购“卡西欧”手表,收货变成“OMUGA”

消费者要求退货退款,商家以“影响二次销售”为由拒绝

□ 记者 章炜

网购标称“卡西欧”手表,收货却变成“OMUGA”,且日误差达5-6小时无法正常使用。近日,长宁区消保委成功调解一起网购消费纠纷,消费者叶先生不仅拿回全额货款,还获得补偿,权益得到充分保障。

2025年6月21日,叶先生通过电商平台花费888元下单了一款标称“卡西欧(CASIO)”的手表。满心期待收货后,他却发现商品存在两大问题:一是计时功能严重失常,手动调试后佩戴仅一天,时间误差就达到5-6小时,完全无法满足正常使用需求;二是品牌货不对板,实际收到的手表标注为“OMUGA”品牌,与订单约定的“卡西欧”明显不符。

发现问题后,叶先生第一时间联系商家要求退货退款,却被商家以“商品已使用,影响二次销售”为由直接拒绝。随后,他向电商平台投诉,平台仅同意给予200元补偿,未支持退货退款的核心诉求。多次沟通无果后,2025年6月28日,叶先生向长宁区消保委提交投诉,主张依据《消费者权益保护法》维护自身合法权益。

长宁区消保委受理投诉后,立即展开调查核实。经专业分析认定,涉案手表日误差5-6小时,远超石英表≤30秒的正常误差范围,属于明确的质量不合格产品。消保委指出,商家以“商品已使用”拒退的理由不能成立,因为商品质量问题并非消费者使用不当造成,依据《消费者权益保护法》第二十四条,消费者有权要求退货退款。

同时,商家将“OMUGA”手表标称“卡西欧”销售的行为,已构成消费欺诈。长宁区消保委介绍,该行为符合欺诈构成三要件:商家主观上明知商品品牌为“OMUGA”却虚假标注“卡西欧”,具有误导消费者的故意;客观上实施了虚假标识、隐瞒真实信息的行为;叶先生因信任卡西欧品牌才决定购买,欺诈行为与购买行为存在直接因果关系,完全符合《消费者权益保护法》规定的欺诈认定标准。

对于平台责任,消保委明确指出,电商平台作为居间服务提供者,负有商家资质审核和消费纠纷协助处理的法定义务。本案中,平台未核实商品品牌真实性,未充分履行监管和维权协助责任。依据《电子商务法》相关规定,平台若无法提供商家真实信息需承担赔偿责任,

即便能提供商家信息,也需对商家的欺诈行为承担连带责任。在长宁区消保委的调解下,电商平台最终认可了责任认定。双方达成一致协议:平台向叶先生全额退还货款888元,并额外支付888元补偿,共计1776元。

长宁区消保委提醒,随着网络购物规模持续扩大,类似货不对板、质量不合格的消费纠纷时有发生。消费者网购时应选择正规平台和资质齐全商家,仔细核对商品信息,留存交易凭证和沟通记录。遇到侵权时,可依据《消费者权益保护法》等法律法规,及时向消保委或相关监管部门投诉维权。同时,呼吁电商平台强化主体责任,加强商家资质审核和商品质量监管,从源头防范消费欺诈行为,共同营造安全放心的网购环境。