

消息树

专家：白发无法逆转，别为黑发交智商税

### 多款洗发水宣称「真人实测」「白发洗黑」

随着白发人群年轻化，“白发变黑”成为商家眼中的商机。在购物平台上，大量宣称“可把白发洗黑”的非染发剂类洗发水产品，配上所谓的真人实测数据，收割着白发人群焦虑。

“自然黑亮，一瓶见效，从根养发，秀发乌黑靓丽”，在购物平台的韩方五谷官方旗舰店，韩方五谷何首乌灵芝亮泽洗发水打出了上述“白发洗黑”功效宣传语，称“越洗越黑，专利养发，久黑不返白，比染发更健康”，每一句都精准戳中了白发人群的痛点。

这款产品是在该购物平台以“白发洗黑”为关键词搜索的结果中，销量靠前的洗发水，单瓶补贴后的售价约81元。从其晒出的真人实测效果对比图来看，使用前的花白头发与使用后的黑发形成明显对比，且宣称“在多个社交、短视频平台上有上万篇笔记+亲测视频，好评如潮”。

Orginese 欧橘旗舰店的何首乌人参净澈头皮洗发水更是宣称“白发冒头，一洗见效”。该店客服称，“产品是从毛囊根源提供营养，通过焕活毛囊，使养黑因子深入发根，直达发根，前期调理吸收，增加毛囊，一般30-45天可以慢慢看见效果，由发根逐渐变黑。”该款产品平台补贴后价格约78元。

中华全国工商联美容化妆品业商会专家委员会副主任闫世翔表示，洗发水宣称“白发洗黑”功效，已超出26种化妆品功效类别。北京大学人民医院皮肤科主任周城也提醒，头发长出来后，颜色就无法改变，别为黑发交智商税。“宣称‘能让白发变黑’的产品或偏方，要么是暂时遮盖，要么是虚假宣传。”

对于部分店铺所展示的企业实验室数据，北京中医药大学卫生健康法学教授邓勇指出，企业内部实验室数据未经第三方权威机构验证，不能作为产品功效宣传的依据，其公布的夸张数据属于虚假宣传。

北京市市场监督管理局、北京市药品监督管理局发布的《北京市化妆品广告发布指引》明确要求，化妆品广告坚决杜绝制造“容貌焦虑”类内容，该术语将“白发”与“显老”强绑定，利用消费者对衰老的恐惧心理诱导消费，是典型的焦虑式营销手段，违背了化妆品广告应秉持的健康导向原则。（来源：新京报等）

□ 记者 章炜

随着潮玩经济兴起，限量款手办等文创产品消费日益火爆，但此类商品的交易纠纷与维权难题也随之凸显。近日，“90后”女生程小姐在淘宝上花费2200余元购买一款名为“SSF从零开始艾米莉亚水晶礼服手办”的商品，签收当晚却发现手办两处断裂，随即申请退货退款，却遭商家拒绝。更令她意外的是，淘宝平台经多轮介入后，仍将货款判给卖家。多次协商无果，为维护自身权益，程小姐将店主诉至法院，要求退一赔三。上海市静安区人民法院近期对于该起网络买卖合同纠纷进行了公开开庭审理。

### 拆箱发现“断件” 买家第一时间维权

2025年1月12日，程小姐在淘宝店铺“智库漫屋”下单购买该款高价手办，实付款2276.56元。两天后，卖家通过顺丰快递发货，当晚7时，物流信息显示“已签收”。

“我没有当面签收。”程小姐回忆，快递员并未要求她现场开箱查验，而是直接将包裹放在她家门口，并代为签字完成交付。“我回家后自己拆的箱，一打开就发现手办的裙摆和手臂有明显断裂。”

当晚8点26分，她立即通过旺旺联系客服，发送照片说明问题，并发起“因质量问题”退货退款申请。然而，仅两分钟后，店家回复：“手办是特殊商品，只包全新不包好坏，要是没拆可以退，拆了就退不了。”

此后，程小姐多次申请平台介入，配合上传聊天记录、快递签收异常说明等证据，并将商品原样寄回。2025年1月15日，她完成退货寄送，次日卖家签收。然而，商家仍以“买家开箱验货未拍摄视频，无法证明手办原

始状态，疑似调换商品；且断件瑕疵影响二次销售，拆封手办已属二手商品，价值下跌”为由，坚决拒绝退货退款。尽管程小姐提供了相关证明，但淘宝

客服最终判定“货款支付给卖家”。因店铺保证金不足，后续再次发起的退款申请也无法执行，程小姐一直未获得退款。

### “只包全新不包好坏” “行业惯例”能否免责？

庭审中，田先生辩称，该手办是从官方旗舰店购入后转售，始终保持原封未拆状态，“我们卖的就是‘全新’，不是包‘完好’。”他强调，在手办圈内存在所谓“潜规则”——“只包全新，不包好坏”，即只要包装未拆，便视为履约完成，至于内部是否有瑕疵，则由买家自行承担风

险。他还表示，自己从未拍摄发货视频或开箱检查，也未能提供商品页面截图佐证是否公示过该条款。“店铺已经几个月没经营了，页面打不开了。”但他坚称，“和其他买家沟通过，他们都懂这个规矩。”

对此，程小姐指出：“这并非行业惯例，而是单方面免除责任的霸王条款。”消费者购买商品，理应获得质量合格、功能完好的产品。若商家借“潜规则”规避基本履约义务，等于变相剥夺消费者的验收权与知情权。程小姐补充称，自己是资深手办爱好者，此前多次在正规授权店购买同类商品，均未被要求拍开箱视频。“这次是我第一次遇到拆开就有断裂的情况，也是第一次听说‘不包好坏’这种说法。”

为进一步佐证主张，程小姐向法院提交了报警记录及顺丰快递员出具的情况说

## 收货当晚手办断裂 商家拒绝退款 还称是“行规”？

法院：不符合公平原则

### 诉讼实录

明，两份证据均证实快递确系未当面交付、未当场开箱验货的事实。面对上述证据，田先生坚持辩称：“手办为原厂包装，有多层密封保护，根据我的经验判断，这种程度的断裂应该是程小姐拆封后把玩过程中造成的。”程小姐则明确表示，拆封是验收商品的必要环节，不拆封无法确认手办是否完好。

记者发现，近年来，二手潮玩、限量手办等产品交易日益频繁，但行业规范与售后服务体系尚未完全完善，“只包全新，不包好坏”“不退不换”等霸王条款屡见不鲜，消费者维权难度较大。法律人士建议，消费者在网络购买高单价商品时，尽量选择有资质认证的店铺，收货时务必坚持当面开箱、全程录像，发现问题及时固定证据；而经营者也应提升合规意识，不得以“圈子文化”“行规”对抗法定义务。

要求解除双方之间的买卖合同关系，法院予以确认。双方之间的买卖合同关系应于起诉之日即2025年5月7日解除。现因田先生无法提供证据证明，其交付给程小姐的商品完好无损，也没有证据证明其已经向程小姐提示“所出售的商品只包全新，不包完好”，且该条标准也不符合公平原则，故法院对被告田先生的该条辩称不予采信。

在程小姐已经将商品退还的情况下，田先生应将货款退还给程小姐。程小姐要求被告田先生作为实际经营者承担退款义

务，法院予以确认。关于程小姐所称店家涉嫌欺诈，所谓“欺诈”系指一方当事人故意告知对方虚假情况或者故意隐瞒真实情况，从而导致对方当事人作出错误的意思表示。双方交易在自愿的前提下进行，并没有欺诈现象，故对程小姐以此要求两被告三倍返还货款的诉请，法院不予支持。

最终，法院判决田先生应退还程小姐货款2276.56元；程小姐的其余诉讼请求，不予支持。案件受理费10元，由田先生负担。

### 法院：卖家负有交付完好商品义务，“行业惯例”无效

法院认为，依法成立的合同，受法律保护，当事人应当按照约定全面履行自己的义务。本案程小姐在田先生经营的网店购买了案涉手办玩具，双方的信息网络买卖合同关系依法成立。

程小姐作为买受方已向田先生履行了支付货款的合同义务，田先生作为出卖方，应向程小姐提供符合合同目的的商品，其负有交付符合大众意义完好标准的商品的义务。

鉴于程小姐缔约目的无法实现，且程小姐已经将货物退还给田先生，故程小姐