网购的“金”戒指没戴几天就掉色了

网上买到假货维权难现象调查

金戒指竟然会掉色！前不久，为庆祝生日，四川宜宾的范柔柔（化名）在某网购平台精心为自己选购了一款2.5克重售价1285元的金戒指。

商品名称和店铺名都带有“周×福”字样，详情页写着“官方正品”“假一罚十”，客服保证是“999足金，附发票和鉴定证书”。然而一次范柔柔戴着金戒指洗完澡时，突然发现戒指周边泛白严重。

“金饰会变色吗？”范柔柔和母亲一起找了一家饰品店，用喷枪烧后整个戒指都变色了。店员告诉她们，金子不可能褪色，她们很可能买到了假货。

记者近日调查发现，像范柔柔一样网购买到假货的人不在少数。这些假货的商品名称、所属店铺名称上都写着“××品牌正品”“保税店直发”，有些店铺还是平台认证的旗舰店。

实践中，比买到假货更令消费者糟心的是后续维权。不少消费者反映，商家矢口否认是假货，拒绝赔偿的情况比比皆是，有些店铺在消费者发现售假后直接关店跑路。有消费者求助平台，平台要么让消费者继续与商家协商，要么一直拖着不解决。根据消费者权益保护法，商家有欺诈行为应“退一赔三”，也鲜有消费者在买到假货后能够如愿获偿。

网店售卖假货，商家和平台是否都应担责？商家跑路后，消费者权益该如何保障？买到假货的消费者如何才能实现“退一赔三”？记者对此展开调查。

网店售假常发生 平台介入不处理

发现买到假黄金后，范柔柔开始复盘，才发觉这家看上去像官方店铺的网店，实际全是破绽：

店铺名虽然叫“周×福黄金批发店”，但并没有官方旗舰店标志。她购买的黄金卡戒换算下来每克514元，远低于当时的黄金每克市价和加工费。发来的鉴定证书虽然能通过二维码扫出鉴定界面，但鉴定机构“××珠宝检测中心”在网上并没有官方网站，检测内容中总质量只显示“以实际为准”，并未显示戒指具体重量，且寄来的发票单上的价格和实付的金额不相符。

怀疑自己买到假黄金后，范柔柔想找商家讨个说法，却发现该店铺已关闭，联系客服结果消息发出却被拒收。

“商家跑路了，平台得给个说法吧。”范柔柔找到平台客服说明情况，同时在售后渠道申请了退款，“客服查询后才发现，该卖家根本就没有营业执照，而且保证金不足，无法赔偿我的损失。”

接连好几天，平台客服都称“正在核实处理”，让范柔柔“等待处理结果”；在范柔柔多次致电后，甚至有工作人员语气不耐烦地表示频繁打电话会影响他们工作；后来有客服回电称要关闭退款申请才可能进行后续操作，范柔柔照做后发现很难再联系上客服，也无法再申请退款。

从事发至今一个多月时间，范柔柔与平台沟通毫无进展，她尝试通过12345热线反映，还对平台提起了诉讼。

记者在某社交平台搜索发现，和范柔柔一样买到假货的消费者不少，他们不少都经历了投诉至平台后，平台处理不及时、没效果甚至不回复的情况。

在湖南长沙上大学的刘女士，在一名为“××美妆店”的网店内买了两瓶号称“官方折扣”“保税直发”的海蓝之谜护肤水。收货使用后，她感觉不正宗，便拿去第三方鉴定平台检测，结果为假货。对此商家不承认售假，要退货退款在退货理由上要求刘女士选“因自身原因退款”。后刘女士多番要求平台介入才退款成功。

云南网友“浅影”在某平台百亿补贴界面下单了一款婴幼儿纸尿裤。正版名为“狮子王国”，品牌是“Babycare”，该商品名称与正品无异，但收到货后，商品包装上却显示“狮子玉国”“Babycate”，打开后更是有一股异味。多番沟通后，平台同意“仅退款”，再无后续。

安徽网友“vivian”在某电商平台店铺花了1308元买到一条18k金项链，结果发现是表面镀金的铜质项链，价值可能只有几十元。她立刻申请退款，但发现卖家已经闭店跑路了，平台说卖家保证金不足，只有2元，要向卖家催交90天后再做处理。“卖家都跑路了，催交有用吗？”该网友与客服沟通无果，已决定于近日提起诉讼。

有媒体曾对2005名受访者开展调查，结果显示46.5%的受访者在网购过程中买到过假货。护肤品、彩妆、服装鞋帽、电子产品被指假货较为常见。

买到假货维权难 商家平台互推诿

受访专家指出，根据消费者权益保护法规定，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3倍；增加赔偿的金额不足500元的，为500元，即“退一赔三”。

值得注意的是，记者在调查中发现有不少消费者在买到打着正品旗号销售的假货时，会向商家要求“退一赔三”，但成功者寥寥。

今年5月初，北京市朝阳区的文女士在某电商平台上买了一款潮牌包，想送给朋友当生日礼物。“这是个境外潮牌，在平台上并没有官方旗舰店，但有不少代购店。我专门挑选了一家排在搜索页首位，粉丝和销量都挺高的店。”

然而，收到货后文女士惊呆了——寄来的是一个劣质塑料袋，打开后发现包的走线有多处不平整，颜色也和图片上完全不同，原本柔和的粉白碰撞，变成了艳俗的粉和死板的白。翻到包的背面，多了一个原版没有的小口袋，在侧面的包缝上还贴了一个小标牌，上面写着“××手作”。

“这明显是自己制作的山寨包！”文女士立刻找到店员，但对方坚决不承认是假货，推辞说是“新员工发错货了”，但购买凭证和品牌正品授权根本拿不出来。文女士转而申请平台客服介入，明确提出要求“退一赔三”。平台客服却建议文女士继续与商家沟通，称“平台没有执法权，无法对商家进行罚款”。

河南安阳的崔女士今年4月初在网店“迎×黄金珠宝”以905元价格买到一款1克多的“碎碎冰金戒指”，拿到手后就觉得不对劲，立刻申请了退货退款。结果快递到达退货地址后，商家一直不取件，于是快递又退回了崔女士手中，退款申请也未能通过。崔女士尝试和店家沟通，但对方矢口否认售假，坚决不同意退货退款，于是崔女士也选择平台客服介入，希望商家“退一赔三”。

“客服在了解情况后，竟提出让我对商品做质检，以证明是假货。当我找到权威检测机构证实该所谓金戒指其实是925银饰后，商家仍拒不承认，称这不是他们售出的商品，而平台客服一直说在核实，始终没有解决方案。”崔女士说。

网上买到假货后，消费者维权为何如此困难？

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江告诉记者，消费者买到假货维权难，主要是维权举证难。有些商品从外观上很难认定为假货，而检测不仅涉及时间和经济成本问题，还涉及检测资质和检测程序问题。消费者花钱、花时间单方申请检测的结果，还可能面临商家不认的情况。消费者找商家一起检测，商家又可能不配合。

“虽然消费者权益保护法对相关行为都作出了具体规定，但是提起诉讼时间较长、消耗人力物力较大，所以很多消费者选择‘忍气吞声’，商家抓住这种心理，不愿意主动约束自己、提供赔偿。”华东政法大学经济法学院副院长任超告诉记者，目前平台和相关部门对平台经营者的监管和处罚制度还不够健全，同时对于经营者之外的救济渠道，很多消费者也不明晰。

“平台如果让消费者与商家自行沟通，这是不合理的。”任超说，网购平台作为网络购物服务的提供者，具有平台监管和配合消费者维权的义务。根据消费者权益保护法规定，如果消费者在网购中合法权益受到损害，应该要求销售者提供赔偿，在此之中网络交易平台提供者应该配合提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式，如果不能提供，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿。如果网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，按照消保法的规定应该与该销售者或者服务者承担连带责任。

加强审核与监管 提高商品透明度

记者查询发现，在社交平台、第三方投诉平台上，有大量消费者抱怨在网购平台上买到了假货，而这些假货在商品名称、店铺名称上却宣称是“××品牌正品”“保税店直发”，甚至有的店铺是官方认证的旗舰店、百亿补贴店铺，消费者在网购平台检索某款商品时，这类店铺会被优先推荐。也正是因此，不少消费者对此信以为真。

在受访专家看来，这意味着平台对于入驻店铺名称、资质等的审核缺位。平台要加强对商家的审核和监管，筛选出具备良好信誉的商家，杜绝售假行为；还可以通过加强信息披露和公示，提高商品的透明度，让消费者更加了解商品的真实情况。如果因平台未对商家资质进行审查，造成消费者权益受到损失的，平台要承担责任。消费者可以向商家主张赔偿，也可以向平台主张赔偿。平台承担赔偿责任后，可向商家追偿。

对于治理一些网购平台假货泛滥及消费者维权难的问题，陈音江认为，首先还是要增强经营者的法律意识和责任意识，诚信守法经营，真实全面介绍商品或服务信息，向消费者提供优质产品和优质服务，并且畅通售后服务渠道，及时解决消费者合理诉求，主动维护消费者合法权益。其次有关部门要加强监管，严厉查处各种销售假冒伪劣等损害消费者权益行为，增加经营者违法成本，发挥行政监管威慑作用。消费者买到假货等权益受损问题，也要及时收集好相关证据，依法维权，不让经营者抱有侥幸心理。

“即使有‘退一赔三’条款的存在，一些网购平台假货依然泛滥，可见这一条款的实施过程是存在一定问题的。”任超说，因此要构建更为通畅的协助维权通道，让消费者在与商家协商无果时，清晰地知道还存在其他多元化解决渠道，比如现在有的网购平台已经可以实现算法自动识别，消费者和经营者沟通不畅，可以自动提醒消费者让平台介入帮助处理等。

在北京冠领律师事务所执行主任任占敏看来，要严格按照电子商务法的要求对平台争议解决机制进行监管。平台应制定明确、具体、有效的争议解决规则，并严格执行。建立健全投诉、举报机制，畅通消费者反馈渠道。同时，健全信用评价机制。严格落实电子商务法要求，为消费者提供对平台内销售的商品或者提供的服务进行评价的途径。对于擅自删除差评等行为依法进行查处。

“消费者也应该增强自我保护意识和维权意识，在购买前要注意核实购买商品的生产信息、标识、商家的信誉等。在遇到侵犯自己合法权益的行为时主动维权。”任占敏说。

据《法治日报》

公安部推出8项公安交管便民利企改革新措施

（上接第1版）

实行摩托车登记“一证通办”。在已推行摩托车登记省内“一证通办”基础上，对跨省异地办理摩托车注册登记、转让登记、住所迁入等业务的，申请人可以凭居民身份证“一证通办”，无需再提交暂住地居住证明。

便利群众网上办理汽车注销手续。机动车所有人向报废机动车回收企业交售旧车，申请注销登记后，可以通过“交管12123”APP下载机动车注销证明电子版，不需要再到车辆管理所窗口领取纸质注销证明。

推行快递上门服务便利群众办事。深入推进警企协作，更好发挥快递企业上门服务优势，群众在办理补换领牌证等交管业务时可自主选择快递上门服务方式，由快递员上门收取申请材料，公安交管部门审核确认后将机动车牌证快递至申请人。

优化驾驶证重新申领考试科目。对小型汽车驾驶证因逾期三年未换证被注销，申请人重新申请原准驾车型驾驶证的，将原来需要参加全部科目考试调整为科目一和科目三道路驾驶技能考试，不需要再参加科目二和科目三安全文明常识考试。

优化城市路口非机动车交通组织。推广城市路口慢行一体化设计，拓展非机动车等候空间，科学设置机非隔离设施；具备条件的路口，推广非机动车左转一次过街措施。

推行交管业务网上精准导办服务。依托“交管12123”APP提供业务告知导办服务，实现群众“一次登录、全项提示，一件待办、全程引导”。

推出“交管12123”APP单位用户版。机关、企事业单位在属地公安交管部门开通账号后，可通过“交管12123”APP实现掌上办牌办证、掌上亮证亮码，降低办事成本，助力优化营商环境。

8项新措施7月1日起实施，其中行驶证电子化、快递上门服务先行试点。新措施实施后，预计将惠及上亿群众，减少办事成本约30亿元。

蓝焰“童”行

为了培养孩子们的消防安全意识和自防自救能力，近日，湖州市吴兴区消防救援大队组织开展消防站参观活动，为萌娃送去了丰盛的消防“大礼包”。

共有80余组家庭分别走进升山站和飞英站参加活动。消防员带领小朋友和家长参观了消防救援车辆及消防器材装备，了解消防队的日常生活、训练情况。并针对小朋友们年龄小、接受能力不强的特点，采取互动问答的形式进行启发教育，将最简单的消防常识融入到问答环节中。 通讯员吴迪 摄

根治欠薪！“娘家人”在行动

（上接第1版）

金华洁灵家居用品有限公司党支部书记、工会主席罗军：工会在维护职工合法权益、推动治理拖欠职工工资等方面更好地发挥作用，我认为首先要把维护职工的劳动权益，包括就业的权利、获取劳动报酬的权利、得到劳动保护和社会保障的权利、休息休假的权利等作为工会的基本职责。充分发挥工会内外媒体矩阵作用，进一步扩大宣传《劳动法》《劳动合同法》《工会法》等相关法规的社会影响力，加强工会劳动法律监督，推广劳动用工法律体检、劳动用工监督评估等做法。落实好企业工资支付、劳动用工管理等制度，最大限度调动职工的工作积极性，让职工为企业创造更大的价值，这也是企业持续良好发展的重要前提。

同时，工会还要通过“工资集体协商”“班前十分钟活动”“工会有约”等，深入基层一线，倾听职工心声，让其感受到工会就是“娘家人”“贴心人”，是桥梁和纽带，真正做到为其办实事、解难题，引导企业与职工同舟共济、构建和谐劳动关系，推动企业持续健康地发展，进一步促进社会更加和谐稳定。

本报评论作者沈峰：欠薪纠纷无小事。全国总工会发布典型案例，立起了根治欠薪“风向标”，为欠薪治理责任主体立足职能妥善化解欠薪纠纷提供了指引，利于进一步推动治理拖欠职工工资问题，把职工群众合法权益维护好，劳动尊严捍卫好。

毋庸置疑，治理欠薪关乎劳动者的切身利益，快速实现维权诉求是劳动者的目标。从全国总工会发布的典型案例不难看出，只有想劳动者之所想、急劳动者之所急、办劳动者之所需，才能及时高效化解劳动者的“烦薪事”，当好他们的“护薪人”。

进入新时代，各地工会组织应创新运用“工会+”机制，各级工会联合政府相关部门推动解决拖欠职工工资问题，建立工会、法院、人社、司法行政四方合作机制，提升和拓展多元化解劳动纠纷的力度和广度，更好保障职工权益。

各级工会要增强主动性，下好“先手棋”，扎实做好根治拖欠劳动者工资工作，要完善欠薪纠纷多元化解决途径，促进保障制度落实落细，从源头遏制欠薪问题发生，健全根治欠薪长效机制，打好清欠防欠“组合拳”，久久为功，确保付出辛劳的劳动者及时足额拿到应得的劳动报酬，全力解决好群众“急难愁盼”问题，形成劳动者合法权益保护大格局。

主持人：化解“烦薪事”，当好“护薪人”。

广告

华东电网防台风保供电联合应急演练在金华举行

近日，2024年华东区域应急基干队伍互训互练活动暨电网防台风抗台风保供电联合应急演练在金华武义举行。本次演练旨在持续加强华东区域一体化应急体系建设，不断提升共同防范和应急处置水平。

本次演练由国家电网有限公司华东分部主办，国网浙江省电力有限公司承办，来自上海、江苏、浙江、安徽、福建电力和国网电力空间技术公司共100余名应急基干队员参加演练。演练包括应急知识互训、应急技能互赛、应急互练、应急演练四个环节，在应急演练环节，模拟超强台风正面登陆浙江，国网华东分部和国网空间技术公司协同联动，启动区域协调联动应急救援行动。 杨学君 张守成

俞佳于2024年6月12日遗失身份证，身份证号码33068120020222****，特此声明。
建德市新安江街道元树货运部遗失公章一枚，声明作废。
嘉兴市秀洲区高照街道颖韵服饰商行遗失公章一枚，声明作废。
湖州长居房产经纪有限公司遗失由湖州市吴兴区市场监督管理局于2020年12月09日核发的营业执照副本，统一社会信用代码：91330502MA2D4PM964，声明作废。
宁波北仑尚程蛋糕店遗失财务专用章33020610015824，声明作废。
宁波昭宇贸易有限公司遗失宁波市江北区市场监督管理局2023年10月18日核发的营业执照副本，统一社会信用代码91330205MA2CMHTW4F，声明作废。
个人独资企业转型清算公告：个人独资企业宁波市奉化万合印刷厂（统一社会信用代码：91330283662075634E）拟转型为有限责任公司，原个人独资企业将清算注销。原个人独资企业债权债务由原投资人承担无限责任，升级后的公司对原个人独资企业债权债务承担连带责任。特此公告！
遗失巴基斯坦舍扎德企业宁波代表处SHIRZAD RAHIMULLAH代表证一本，编号00000700_3，声明作废。
债权债务公告：金华利邦新材料包装科技有限公司，因股权转让和股东变更，双方沟通协商，股东由自然人股东王时川转让变更为新自然人股东给倪文丽、蒋建铅。对变更前的债权债务特别登报公示，金华利邦新材料包装科技有限公司在转让变更前的一切债权债务由王时川完全负责。特公告。联系人：王时川，13806822058；倪文丽，18967467240；蒋建铅，13868963738

终止拍卖公告

本公司原定于6月24日14时至15时在中拍网络平台（https://paimai.caa123.org.cn）举行的位于舟山市普陀区东港街道望湖街115号1901-1903、1905室房屋拍卖会，现因委托方原因，终止拍卖。

浙江浙财嘉联拍卖有限公司普陀分公司
2024年6月14日

拍租公告

（编号：CQPM-20240603）

受委托，本公司定于2024年6月21日14时30分在杭州市公共资源交易中心萧山分中心科创中心B楼404室公开举行租赁权拍卖会，现将有关事项公告如下：

一、拍卖标的：

萧山区拱秀路27号-49号（连续单号，共12间）房屋五年租赁权，起拍价：58.53万元/首年，保证金：6万元，履约保证金：6万元。

上述标的租金一年一付，标的先付后用，租期内租金每年递增3%。履约保证金为6万元，首年租金、佣金、履约保证金须于2024年6月25日前付清。买受人应在委托人通知时间内办理出租协议签约手续，租期以实际签订租赁合同中规定的时间为准，上述标的无免租金装修期。

二、拍卖方式：标的采用无保留价的增价拍卖方式。标的限制经营使用明火类业态，限制经营噪声、噪音、占道以及化学危险物品等业态；经营用途须报委托方批准。

三、竞买人条件：具备完全民事行为能力且无严重失信记录的企业法人或自然人均可参与竞买。

四、展示及咨询报名：即日起接受咨询、察勘标的并提供相关资料，标的以实际看样为准。有意竞买者请携带有效证件（单位：营业执照，法定代表人身份证，公章；个人：身份证；代理人须提供授权委托书、身份证）向指定账户（户名：浙江广润拍卖有限公司，开户行：浙江富阳农村商业银行股份有限公司富春江支行，账号：201000224687473）缴纳拍卖保证金。凭银行开具的交款凭证于2024年6月20日（9:00-15:00）到萧山区金城路560号心意广场2号楼5A11室办理竞买手续，保证金须在报名截止时间（2024年6月20日15:00）前到账。

五、咨询电话：0571-63330773、63330788、63330778、18857186250。

浙江广润拍卖有限公司 2024年6月14日

石料拍卖公告

一、拍卖标的：位于六横小郭巨围垦区内的普通建筑石料（凝灰岩）约5万吨，参考起拍价：27元/吨。石料用途仅限于六横范围内重大项目建设。

二、拍卖时间、地点：6月28日14时30分，舟山市普陀区东港商务中心6号楼4楼。

三、竞买人条件：依法注册的企业独立法人并提供本企业承包的六横范围内重大项目建设合同等相关资料。

四、有意者即日起至6月27日16时止（以保证金到账为准），携有效证件和15万元竞买保证金以公对公付款方式的银行进账单（户名：浙江浙财嘉联拍卖有限公司普陀分公司；开户行：建行舟山普陀支行营业部；账号：3300 1706 1350 5000 1629）至东港商务中心3号楼东210室报名。看样时间：6月24-25日。标的详情及相关约定见本公司拍卖会前提供的资料。咨询电话：0580-3062050。

浙江浙财嘉联拍卖有限公司普陀分公司
2024年6月14日

拍卖公告

受委托，本公司将于近期在中拍平台（https://paimai.caa123.org.cn）公开举行以下两场拍卖会：

一、拍卖详情（标的信息详见我公司网站www.sanjiangpm.com）

1. 浙江金华市婺城区城中街道明月街465号1幢502、504室、26幢202室（实际为1幢202室）、义乌宾王市场D1069号房产，共4处房产。

拍卖时间：2024年6月28日9时起至11时止（延时除外）；

展示、看样及报名：即日起至2024年6月27日16时止，以标的现状在所在地进行展示、接受咨询、勘查；保证金须在2024年6月27日16时前由竞买人银行账户直接转账或汇款至拍卖人指定账户，并按规定办理中拍平台网络报名手续。义乌宾王市场D1069号房产为出租状态，该标的原承租人享有优先购买权。

2. 浙江金华市婺城区金叶小区1幢101-104、2幢101-104共2处房产。

拍卖时间：2024年7月12日9时起至11时止（延时除外）；

展示、看样及报名：即日起至2024年7月11日16时止，以标的现状在所在地进行展示、接受咨询、勘查；保证金须在2024年7月11日16时前由竞买人银行账户直接转账或汇款至拍卖人指定账户，并按规定办理中拍平台网络报名手续。两处标的均为出租状态。

二、联系地址、电话：杭州市拱墅区朝晖路203号深蓝广场办公楼1407室，0571-85375288、15356161951白先生（看样请提前致电预约）。

浙江三江拍卖有限公司
2024年6月14日