

“海外直邮”发货地却在境内?

记者调查海外直邮频涉假乱象



(CFP)

湖南长沙的王然今年3月通过某平台购买了一款境外直邮商品,却在“掌上海关”APP查询不到任何快件信息。更令她心凉的是,商家提供的报关单号清关时间与快递显示的清关时间也不一致。

“复盘物流轨迹,疑点重重。”王然发现,物流信息显示商品从“××国际”海外网点启程,但该快递公司官网根本查不到这个网点。“这明显是个迷惑消费者的假物流点。所谓‘海外直邮’的物流信息极有可能是虚构的。”

王然的经历并非个例。在社交平台上,不少网友发帖称遇到过类似情况,一些宣称“海外直邮”的店铺,其海外清关环节被证实为虚构。

“海外直邮就像开盲盒。”山西太原的张燕如此评价去年年底的购物经历。她在某平台看到一款标注“海外直邮、假一赔十”的某品牌少女香水,售价290元,比国内保税仓发货的370元便宜不少,且显示“仅剩8件”。心动之下,张燕迅速下单。

然而,收到提醒发货信息后,她发现查不到商品海关记录。平台物流信息显示商品绕道广州清关后又折返深圳,“严重违反正常入境物流逻辑”。张燕将经历发到社交平台,许多人在评论区表示遭遇过相似经历。“以后还是选国内专柜或保税仓发货,更靠谱!”

记者在某第三方投诉平台检索发现,“海外直邮”“全球购”等方面投诉约2万条。投诉主要集中在:质量问题无法退,商家常以“跨境商品不支持退款”等理由拒绝,平台也常称“无解”;假货无法退,常伴随异常物流信息,消费者通过掌上海关、第三方鉴定等确认为假,商家以“鉴定无法律效力”拒退,或专柜鉴定为假,但因处理时效长,平台已关闭纠纷通道;退货权被剥夺,许多“全球购”商品在详情页面标注“因特殊性质,不支持7天无理由退货”。

B 消费者维权遇“高墙”

发现问题后,王然第一时间寻求平台解决,但平台的态度令人失望:仅以“平台规则”为由口头告知商家资质齐全及公司名称(某海外公司),拒绝提供注册证书及授权书等实质证明,也未给出有效处理方案。

“要证明是假货,商家往往指定高成本或难企及的鉴定渠道,普通消费者难以负担。商家还会拿出所谓的资质证明拒绝诉求。即使找平台介入,平台也常推诿,让消费者‘自行协商’。”王然结合自己的经历说道,没有平台协助,普通消费者维权成本高、风险大。

记者梳理多家平台规则发现,部分平台对“全球购”“海外购”商品赔付设限,例如“投诉成立后卖家赔付商品金额30%,上限200元,下限30元”;有的则无专门规则,需参考笼统的《用户服务协议》。平台在判定买卖双方证据时虽有决定权,但规则中常出现“不保证符合期望”“不对结果负责”等免责条款。

多名消费者告诉记者,当其陷入维权困境时,平台往往“合理隐身”,消费者面对高昂的维权成本只能“望洋兴叹”。

物流环节也可能出现问题。来自山西吕梁的夏璇去年有过一次全球购经历,因迟迟收不到包裹,她向某物流客服咨询情况,客服承认其包裹未清关,但投诉后石沉大海。“被搁置是常态。还有朋友遭遇物流公司推诿、无法解释清关轨迹、无法提供具体口岸、揽件员失联等糟心事。”她回忆道。

在西南政法大学民商法学院教授黄忠看来,考虑到海外直邮的消费特点、监管维权的难度,电子商务平台经营者更有必要积极协助消费者维权。如果消费者“假一赔三”的主张符合法律的规定,那么电子商务平台经营者就应当按照电子商务法的规定采取诸如划扣商家店铺资金等方式来积极协助消费者维护其合法权益。

记者注意到,很多“全球购”商品界面都附有“该类目由于特殊性,不支持7天无理由退货”的标识。关于能否退款,黄忠认为,实务中,海外直邮中要主张不适用无理由退货,主要涉及该情形是否能满足“其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品”的条件。值得注意的是,实践中,如果平台只是在商品展示页面标注不适用无理由退货通常是不满足“经消费者在购买时确认”要求的,消费者仍然有权主张无理由退货。

C 全方位监管和治理

海外直邮乱象还可能涉及刑事犯罪。

上海市公安局静安分局近日破获一起特大跨境销售假冒注册商标的商品案。去年8月,静安警方接举报,某平台“海外专柜正品店”售假。警方查明,该店以“海外直邮”为幌子,实则通过广西、广东两地的仓储物流基地从境内发货。其采用“双公司运作”模式:一家公司负责物流,将假货运至港澳短暂停留后“报关”入境缴税;另一家公司则自制“品牌授权书”,用于在境内平台申请“全球购”店铺资质。目前,犯罪嫌疑人均被警方依法采取刑事强制措施,案件正在进一步调查中。

“海外直邮属于新生事物,虽然随着电子商务、第三方支付和跨国物流的发展,全球消费的‘硬件’条件已经初步具备,但是作为规范海外直邮等全球消费的法律规范和制度机制等‘软件’还不完善,因此易滋生骗局。这种骗局主要是利用了政府部门对跨境交易的监管困难,以及消费者对于跨境交易商品和流程的不熟悉,因此相比传统违法犯罪更加具有隐蔽性和迷惑性。”中央民族大学法学院副教授田刚分析,当行为人利用海外直邮逃避商品质量监管,故意生产、销售伪劣商品,或危害他人的知识产权,生产、销售侵犯知识产权的产品,或规避我国商品进出口管理秩序,危害我国税收管理秩序,或利用海外直邮跨境支付机制掩饰、隐瞒犯罪资金性质和来源时,均可能构成我国刑法上的相关罪名。

在北京航空航天大学法学院副教授王琦看来,治理海外直邮涉假乱象,需要从多方面入手,全方位监管和治理。具体来说:

——压实电商平台的主体责任。电商平台首先应当对入驻商家进行严格的资质审核,要求商家提供完整的授权书、注册证书等证明材料,确保商家的合法性和商品来源的正规性,杜绝伪造资质的商家入驻。

——畅通消费者维权渠道。品牌方应当建立官方的鉴定通道,降低消费者鉴定成本。商家要保障消费者的退货权,明确“不支持7天无理由退货”的适用范围。平台也应将维权时效从“自动关闭”改为“直至解决”,保障消费者权益。

——海关、公安等部门应加强协作,建立联合执法机制。海关要加大入境包裹查验力度和抽检比例,严格审核清关文件,打击“虚假报关”等行为;公安部门需联合海外主要货源地建立假货情报共享机制,针对“双公司运作”等模式开展跨境联合执法,重点打击伪造清关、洗钱及知识产权犯罪。

“只有通过多方面的努力营造出安全有序的市场环境,海外直邮才能真正让消费者放心。”王琦说。

(《法治日报》文丽娟)