

消费者在抖音直播间购买到疑似假货化妆品

抖音直播间购物之惑 如何证明假货是假货

信任

在看到“正品保障”字样的那一刻，孙先生毫不犹豫地下单了。

2021年9月初，家住浦东新区的孙先生，像往常一样刷着抖音。伴随着拇指在手机屏幕上规律地滑动，一个陌生的直播间闯入了孙先生的眼帘。直播间中，一名主播正卖力地销售着一瓶蒂普提克杜桑香水，而直播间价格远比市价便宜。

作为香水爱好者，孙先生瞬间就被吸引了。他很快通过这个陌生的直播间，在一个陌生的抖音小店下了单。

尽管如此，孙先生并不认为这是一次冲动消费。促使他飞快做出决定的原因有两个：第一，他对这款香水的市面价格很了解；第二：该香水下方被标注有“正品保障、过敏包退、坏损包退”等字样。

孙先生仔细研读了“正品保障”的服务内容：“若商品鉴定为假货，商家将赔付鉴定费用和退货运费，且支持‘退一赔三’，具体鉴定及赔付流程可咨询平台官方客服。”

曲折

然而，在孙先生打开包裹的一刻，他就发现“香水不对劲”。

9月12日，香水寄到了。一拆开包裹，孙先生很快意识到，这瓶香水不对劲：“包装皱巴巴的，连个填充物都没有。”打开外包装后，这种“不对劲”变得更加明显：“说明书都瘪了，味道也不对。”

根据孙先生的购买经验，这瓶香水称得上是“一看就是假的”。

孙先生很快联系了抖音客服，客服人员告诉孙先生，如果需要申请“退一赔三”的正品保障，需要孙先生提供鉴定报告。

“得物旗下的‘心心’可以吗？专业鉴定师。”孙先生问。

“可以的呢。”客服人员回答。

在收到客服人员的肯定答复后，孙先生对着这瓶香水变换着角度拍了多张照片上传到了“心心鉴定”，鉴定结果不出所料：鉴定为假。鉴定理由为：“外观喷头特写等问题”。孙先生将鉴定结果发给了抖音客服，然而，从这一刻起，情况变得复杂起来。

“死局”

9月13日，在收到孙先生的鉴定结果后，抖音客服并没有立刻回答孙先生关于退一赔三的问题。相反，孙先生的沟通记录变为了“商家处理完毕”。

不久后，孙先生收到了一条短信，发短信者自称是“抖音电商”，内容为：我司支持您商品送检，送检信息为：地址：杭州西湖区西溪龙湖天街7楼×××室，可达鸭收，电话175××××××××。

孙先生按要求将香水寄到了这个地址。然而，不久后，他就接到了快递员从杭州打来的电话。快递员告诉孙先生，这个收件地址并不存在，电话也打不通，多次投递无效后，包裹变成了滞留件，由快递员从杭州寄回。

没过多久后，孙先生就被告知，这瓶香水在寄回的过程中遗失了。

记者尝试联系了“抖音电商”发给孙先生的电话。

新闻从现象到真相
欢迎爆料:63529999

晨报特级首席记者 张益维

在长达2个多月里，上海两名互不相识的消费者，不约而同的打了数个电话，辗转在店铺、平台、工商部门间来回奔波，只因他们都遇到了同样的麻烦：在抖音直播间购买到了疑似假货的化妆品。

如何证明假货是假货？这个看似不难的问题，却困住了两个大男人足足两个多月。



▲陈先生在抖音小店“无相美妆专营店”购买的海蓝之谜修护精萃液
▶“心心鉴定”显示，陈先生购买的精萃液被鉴别为假货。



175开头的电话号码是一个来自上海的私人电话，第一次拨通后，在被询问是否为“可达鸭”后，电话迅速被挂断，从此再无人接听。

对此次事件，抖音平台认为，应属于快递公司责任，175开头的电话实为一虚拟电话，如孙先生使用顺丰到付，则不会遇到问题。

然而，杭州西湖区龙湖天街工作人员告诉记者，商场内并不存在7楼，地址疑似公寓区的。

从这一刻起，抖音客服与孙先生开始了漫长的“扯皮”。

孙先生认为，其已按照抖音客服要求对商品进行鉴定，商品也已退回，抖音理应对其进行“退一赔三”。但是，抖音客服则以孙先生的香水未完成鉴定为由，反复拒绝。

一切成了一个死循环，在一次电话沟通中，暴怒的孙先生质问客服：“你们让我寄到这个地方，结果地址是假的，电话是假的，是不是对方一辈子不收，一辈子不鉴定，你们就一辈子不需要赔偿了？”

举证

孙先生的经历，并非个案。家住闵行区的陈先生，同样经历了一场鉴定难题。

2021年10月1日，陈先生通过抖音平台某直播间，在抖音小店“无相美妆专营店”购买了一瓶海

蓝之谜修护精萃液。陈先生购入时，这家店已经销售了十几万件产品，产品下方同样有“正品保障”字样。

同样，寄到的产品一拆箱，陈先生的女朋友就发现情况不对，这瓶精萃不仅包装极为简陋，内部精萃液的味道也不对。

于是，在接下来的2个月中，陈先生开始了漫长的维权。

多个证据显示，“无相美妆专营店”可能存在问题。

在“心心鉴定”APP上，该精萃液因瓶身反面下半部分等问题被鉴定为假。杭州市市场监督管理局告诉陈先生，该店背后的公司无相（杭州）供应链有限公司已因无法联系，被列为经营异常。

陈先生试图拨打该企业留在工商信息中的联系电话，电话另一端的接听者表示，他们只是为该公司代办税务等问题的第三方。甚至，在抖音平台上，该店也已因保证金不足被暂停营业，店铺综合评分只有三点几分……

然而，在抖音客服看来，这一切都无法证明陈先生所购入的那瓶海蓝之谜修护精萃液本身存在问题。

陈先生说，在长达两个月、数十通电话沟通中，抖音客服三次改变自己对其鉴定的认定标准。

客服人员先是主动向陈先生推荐了“心心鉴定”，待鉴定结果出来

后，又告诉陈先生，只有国家级或省级鉴定机构出具的鉴定结果才有效。

12月10日，抖音平台客服人员与记者的一次通话中，客服人员再次改变了对所认可鉴定机构的表述，他说：“目前，对于一个品牌的鉴定，到底是真的假的，只有品牌方才能出具最有效的报告。”

“如果品牌方拒绝出具报告呢？”记者问。

“谁主张谁举证，对吧？”客服反问记者。

困境

对于抖音平台客服人员的反问，陈先生回应：“我一直在要求抖音平台提供一个可以接受个人消费者进行真伪鉴定的权威机构，我愿意配合鉴定。”

然而，在陈先生此前2个月的沟通中，想要获得一个妥善的处理方案，却难如登天。

目前，市面上各类鉴定APP种类繁多，但在陈先生和孙先生的经历里，一旦试图使用软件鉴定结果主张个人权利，就会频频碰壁。

在“心心鉴定”等APP上，对于鉴定结果的使用，表述上也十分谨慎。在《鉴别须知》中，“心心鉴定”APP强调：“鉴别师仅依据图片所展示的商品包装、外观、标识、标签等内容提供图片商品真伪的建

议，而不对商品实物真伪作判断。

事实上，大众消费者所倚赖的鉴定软件，的确与司法、行政机关常引用检测结果的检验检测机构有所不同。根据我国《检验检测机构资质认定管理办法》相关规定，可以为司法机关、行政机关、仲裁机构等做裁决决定的检验检测机构应取得省级以上质量技术监督部门的资质认定。检验检测机构需依据相关标准或技术规范，利用仪器设备等技术条件和专业技能，对产品或者法律规定的特定对象进行检验检测。

但对于普通消费者而言，寻找一家肯出具鉴定报告的省级以上鉴定机构，非常困难。

记者分别以个人消费者名义拨打了北京、上海两地的12345，试图寻找一家可以为化妆品进行真伪鉴定的单位，均以失败告终。

北京12345的接线员表示，其仅能查到为企业提供鉴定的单位，建议记者通过其他途径继续寻找可以为个人提供服务的单位。

上海12345的接线员为记者提供了一个权威化妆品检验检测机构的联系方式，但该检测机构工作人员告诉记者，他们通常做的检验检测是围绕某一个安全指标进行的，几乎没有提供过真伪鉴定。

“因为真伪鉴定目前没有一个非常统一的方法来衡量可靠性，对外出具报告的，好像还没听说过。”这名工作人员建议记者，可尝试联系品牌方进行鉴定。

曾多次参与“打假”活动的维权专家樊俊杰告诉记者，通常情况下，假冒商品不是由检测机构检测的，而是由商标权利人进行鉴定的。

对于这一做法，2005年，国家工商行政管理局在《关于假冒注册商标商品及标识鉴定有关问题的批复》中予以了肯定。

然而，在实际操作层面，拒绝为消费者提供鉴定服务的品牌屡见不鲜。出于保护官方渠道等目的，品牌方给予的回复通常为，“在官方渠道所购买的产品即为真品”。

在孙先生和陈先生的经历中，无论是海蓝之谜还是蒂普提克都拒绝提供鉴定服务。

海蓝之谜方面表示：“对于您在我们授权销售渠道购买的商品，我们会确保产品的真实可靠性。海蓝之谜产品暂时没有防伪码查询，我们建议您通过正规官方渠道购买心仪产品，其他渠道我们无法保证产品真实性。”

进展

昨日，抖音平台工作人员告诉记者，目前平台已提供了妥善赔付方案，和陈先生、孙先生取得了和解。

上述工作人员表示，抖音平台要求入驻商家承诺所售商品为正品，不得售假。若实锤售假，商家需承担“退一赔三”责任及赔偿消费者支付的运费、鉴定费。平台也将依据规则对相关商品和店铺予以处罚。消费者如在小店购买带有“正品保障”服务标识的商品后因材质问题质疑该商品为假货，平台愿意向客户提供具备检测资质的第三方权威检测机构送检地址，客户可将该商品邮寄至检测机构进行检测。平台对商家售假有充足的风险管控及处理措施，能够保障消费者的合法权益不受损害。