

新闻晨报周到

315

周到帮办

新闻公益行动

如今,不少护肤品牌做促销活动时,会以加送一定数量的同产品小样为噱头,甚至打出“买 XX 毫升到手 XX 毫升”的宣传口号。消费者往往也会通过计算每毫升的单价简单算一笔账,来选择入手护肤品的套餐形式和时机。

可近日,市民邹女士在新闻晨报“周到帮办”平台投诉称,她在今年三八购物节通过线下专柜渠道入手的 125 毫升科颜氏高保湿面霜,到手后明显感觉比去年双 11 从天猫科颜氏官方旗舰店购入的同款面霜要轻,用电子秤称重后发现前后差了 6 克,“在社交平台上一看,好多人都在说这个品牌同款面霜克重有差距,我就怀疑他们在罐装的时候是不是缺斤少两?”

同款科颜氏高保湿面霜,专柜货比天猫旗舰店的少了6克

少掉的克数去哪儿了?



两瓶科颜氏高保湿霜容量对比

反映:同款科颜氏面霜重量差了6克

邹女士告诉记者,去年双 11,她在科颜氏天猫旗舰店花 580 元购入了一款 125 毫升的科颜氏高保湿霜,

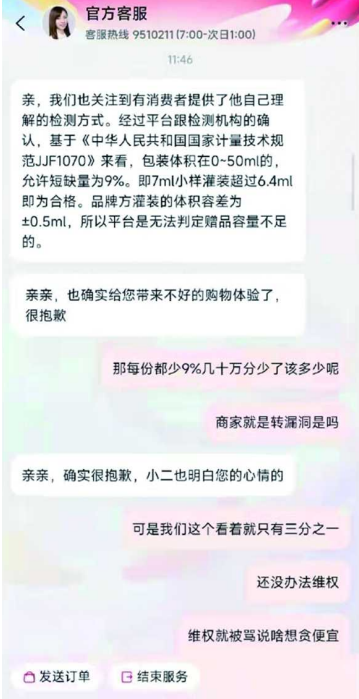
“当时是购入一款正装加送 7 个 7 毫升的小样,商家在宣传的时候,也用了‘预定 XX 毫升,到手 XX 毫升’的字样。”

邹女士表示,商品到货后,她先用小样,结果,每个打开都是没装满的状态,甚至能空出一大半空间,“我当时也没细想,就继续用着。”

今年三八购物节期间,邹女士参加了淮海百盛集团的一个内购活动,看到也有 125 毫升的科颜氏高保湿霜售卖,送 6 个 14 毫升的小样,相关宣传页面也打出了“买 125ml 到手 209ml”的宣传字样,“我看价格和我去年双 11 买的时候差不多,加上小样后拿到的毫升数还多了那么多,感觉更划算,就入手了一份。”

新购的 125 毫升科颜氏高保湿霜到手后,邹女士拿在手里一掂量,觉得明显比之前双 11 买的轻了许多。她于是拿出自己家的电子秤,分别称量手上两个未开封的高保湿霜。“结果,双 11 买的称下来是 180 克,三八购物节买到的是 174 克,前后差了 6 克。”

切实的克数差距,让邹女士又想到了自己用小样时,瓶内空出许多空间的状态,她怀着疑惑在社交平台上搜索,想看看别的消费者有没有类似的情况,“结果一看不得了,好多消费者都在说怀疑科颜氏缺斤少两,尤其是在去年双 11 购入 580 元套餐的,很多人的小样都是没装满的。”



科颜氏旗舰店客服答复

热议:多名消费者在网上提出质疑

记者在社交平台看到,关于科颜氏高保湿霜小样的容量争议,从去年双 11 购物节期间就开始持续。而消费者为了验证自己的小样有没有缺斤少两,也用了各式各样的测量方法。

有消费者在社交平台上发布视频,记录其用电

子秤称量到手的 7 瓶 7 毫升小样,视频显示,最重的一瓶重达 29.8g,其余均为 26–27g 之间,最轻的为 26.5g。该消费者认为,可以合理怀疑 7 瓶中有 6 瓶不满克重。对此有消费者评论称,可能是因为有两种不同版本的瓶子,看上去不满则可能是因为面霜挂壁。

还有消费者从科颜氏旗舰店客服处得到的解释是:“我们的产品在美国工厂的罐装标准——7 ml 是最低填充量,低于 7 毫升时,生产线会自动停止,质检员即刻做出设备调整。我们高保湿霜 7ml 罐装容积约 11ml,± 0.5ml,产品在运输中颠簸,可能造成类似窟窿现象,但产品容量符合标准。”

尴尬:消费者计量方式很难被认可

除了通过称重和肉眼观察,还有消费者用针筒测量。一位消费者于去年 11 月 6 日发布了实验过程,显示其手中的一罐小样用针管抽出的面霜毫升数为 6 毫升出头。

然而,对于这些消费者的“民间实验”,科颜氏品牌方似乎并不认可。一名消费者在去年 11 月 9 日发帖称,在她就高保湿霜小样疑似缺斤少两一事找品牌客服理论时,对方的回应是:“我们也关注到了有消费者提供了他自己理解的检测方式。经过平台跟检测机构的确认,基于《中华人民共和国国家计量技术规范 JJF1070》来看,包装体积在 0–50ml 的,允许短缺量为 9%,即 7ml 小样罐装超过 6.4ml 即为合格。品牌方罐装体积的容差为± 0.5ml,所以平台是无法判定赠品容量不足的。”

记者通过《中华人民共和国国家计量技术规范 JJF1070》了解到,该规范在“计量要求”一栏,有一项“允许短缺量”,规定质量或体积定量包装商品标注净含量(g 或 ml)在 0–50 之间的,允许短缺量百分比为 9%,净含量 50–100 之间的允许短缺量为 4.5(g 或 ml),净含量 100–200 之间的,允许短缺量百分比为 4.5%。

因此,125ml 的高保湿霜,允许短缺的最大量为 125× 4.5%=5.625ml。但是,因为产品并未标注密度,消费者很难通过测量克重来推断体积是否达标。“即使我们消费者有其他计量方式,也很难得到品牌方的认可。”邹女士提出了她的顾虑。

科颜氏:将在核实后给予回复

“无论最后容量是不是符合技术规范,但这么大的克重差距是实际存在的。”

邹女士认为,商家在宣传时以“买 xxml 到手 xxml”为噱头,但在实际罐装时又有误差,这难免让消费者心里不舒服。

3 月 14 日,记者就邹女士提出的疑问拨打科颜氏官方客服热线,官方客服回应称将向公司相关部门反馈,核实后回应记者。

新闻晨报·周到帮办记者将持续关注此事。

文/晨报记者 姚沁艺 图/受访者供图

上海钦业商务服务有限公司 荣获 2022年 上海市平安示范单位	箭牌糖类（上海）有限公司 荣获 2022年 上海市平安示范单位	上海德茵菲科企业发展有限公司 （防御消杀服务产品） 荣获 2022年上海市室内环境净化 行业疫情消杀服务突出贡献单位	上海望斌家具有限公司 荣获 上海市金山区工贸行业 安全生产标准化达标企业
上海市徐汇区第三老年福利院	上海杨浦市政养护建设工程有限公司	上海愚农农庄有限公司	上海悦集特种车辆制造有限公司
荣获 2022年 上海市平安示范单位	荣获 2022年 上海市平安示范单位	荣获 2022年 上海市平安示范单位	荣获 上海市金山区工贸行业 安全生产标准化达标企业
上海辰鼎国际物流有限公司	上海罗店物业管理有限公司	上海莘莘营养配膳有限公司	上海高广电力设备有限公司
荣获 2022年 上海市平安示范单位	荣获 2022年 上海市平安示范单位	荣获 2022年 上海市平安示范单位	荣获 上海市金山区工贸行业 安全生产标准化达标企业