

一些自制商品如同“三无产品” 有买家故意购买要求高额赔偿

网售自制商品问题调查

近年来,随着网购市场不断扩大,一系列“家庭作坊”式产品开始风靡网络市场。这些家庭作坊一般宣称“纯手工自制”“妈妈牌”“无添加”“纯天然”等,产品包括化妆品、土特产、糕点零食等,吸引了不少买家。不过,随着此类商品的热销,一些问题也随之出现,记者就此进行了调查。



一些网店卖家“小心谨慎”

20多款产品,每款产品配有三四张简易图片、几行文字介绍,介绍里还有不少错别字。这是李恩的网店给记者的第一印象。

李恩是在2015年9月开网店的,至今已有较高的信誉。在李恩的网店里,有一款产品比较特别,产品名为“生姜”,售价40元。图文介绍里除了一行“问掌柜吧”的小字,再无其他。不过,该产品却有着月销几百笔的订单量和500多条好评,并且中差评为零。这款名为“生姜”的产品,实际上是李恩自制的姜枣茶。这款销量不错的自制产品,为何不用真实的产品名和相关介绍?

“为了防被讹。”李恩告诉记者,到他店里购买这款产品的基本上都是老客户,或者是老客户介绍来的,所以也不用写的太明白。李恩说,他说的是一些专门讹钱的买家,也可以说是“碰瓷”的人。有些买家下单收到产品后,会以产品没有合格证、没有厂家信息等为借口要求卖家按照10倍赔付的标准进行赔偿。

“‘碰瓷’者索要10倍赔偿并不是什么新鲜事。”李恩告诉记者,“我的很多同行都遇到过这种问题,有时候一个月遇上好几次,这一个月就白忙活了,其实产品质量没有问题。”

李恩的网店除了出售“生姜”,还经营自制的养身粉,即改善人体亚健康状态的食疗产品。根据李恩介绍,“产品是纯手工制作,散装销售,我们店铺是个体户非企业,我们不是公司所以不需要提供生产许可证及相关信息”。

“在产品页关于产品的介绍上,我基本都不会多做描述,如果买家想多了解可以加我微信。开店到现在,我没有刷过一笔单,都是老客户吃出效果后互相推荐的。网店的页面也没有修饰,我的精力主要放在老客户的售后和真正需要调理的新客户,其他的我也没什么心思去张罗。”李恩告诉记者。

多数自制产品无详细信息

在某电商平台,一家网店的产品打出“自制天然植物护肤”的招牌,其主要经营的产品有口红、唇膏、面霜等。不过,记者发现,对比一些品牌化妆品,这家网店售卖的产品少了很多信息。比如,品牌化妆品的包装上通常会有产品名、经销商、地址、生产批号、货号、国妆备进字、限期使用日期、成分、净含量等信息,而这家网店出售的自制天然植物护肤唇膏口红则只有生产日期和产品名。

在同一电商平台上,另一家同样经营纯手工天然植物化妆品的网店里,记者发现其产品包装也只有产品名、生产日期、保质期和储存条件四项信息。

不仅是化妆品,在网上出售的“纯手工”食品也存在类似情况。

在某电商平台,一家网店主要经营自制的养身粉,其养身粉包装上只有产品名、规格、配料、保质期、食用方法和联系人等信息。对于包装上没有注明生产日期的问题,卖家对记者说:“所售食品均为发货前刚生产出来的。”

在一家以“私家厨房”为招牌的网店,记者发现,该店主要经营低热量代餐面包,从2010年开店至今已经拥有很高的信誉,还有2.2万粉丝,产品月销量和好评均过万。该店生产面包的保质期在半个月左右,每个面包的真空包装袋上标有网店店名、公司名、联系电话和店铺微信二维码。每六个面包会有一个透明塑料袋包装,包装袋上贴有配料、规格、食品经营许可证、品牌商/生产商/销售商、地址、电话、储存条件、生产日期等信息的标签。在店铺首页,也可看到网店经营者的营业执照信息和食品经营许可证照片,网店经营者营业执照信息上写着该公司的经营范围为预包装食品、散装食品、保健食品、农副产品等。

商品交易全凭卖方良心和买方信任

记者调查发现,有部分类似的厨房类网店都展示了其工商营业执照等信息,并且这些店铺名字的开头都会有一个红底白字的“企”字。

不过,记者在线下市场调查后发现,与线下超市出售的面包相比,厨房类网店出售的面包虽然信息较全,但一般缺少营养成分表、条形码、食品生产许可证编号和产品标准编号等信息。

此外,在网售的自制食品中,并不是所有的预包装食品、农副产品店铺都有营业执照及食品经营许可证等资质信息。比如,在某电商平台上的一家土特产店,其主要销售山楂球、蜂巢蜜、当归片等农副产品,记者并未发现该店

在其页面出示工商营业执照和行业执照等信息,但产品销售依旧火爆,好评不断。

有网友告诉记者,“家庭作坊”的商品交易全凭卖方良心和买方信任。

根据《中华人民共和国产品质量法》规定,产品必须有中文厂名、中文厂址、电话、许可证号、产品标志、生产日期、中文产品说明书,如有必要时还需要有限定性或提示说明等,上述要求缺少其中之一的,可视为“三无产品”。

记者调查发现,“家庭作坊”式网店出售的商品,有不少都属于“三无产品”。

不少自制产品遇“碰瓷”

据李恩介绍,对于不少出售自制食品的网店来说,其产品包装上大都缺少生产日期、质量合格证以及生产厂家等信息。所以,有不少人以此为理由索赔。“这些买家就跟线下实体店遇到的‘职业打假人’类似”。

不过,记者调查发现,针对网售自制产品的故意索赔者,与线下实体店的“职业打假人”有些许不同。就线下实体店的“职业打假人”而言,其中有些人是以赚钱为目的,利用一些问题故意大量买入然后要求商家赔偿。而针对网售自制产品的故意索赔,此类“买家”不会大量买入,而是要求卖家10倍赔偿或随意开价要求赔偿。很多网售自制产品的卖家遇到这种情况后,一般都会采取息事宁人的做法。

“有时候赔的钱都快赶上我一个月赚的钱了。”李恩告诉记者。

“后来真的是被‘碰瓷’碰怕了,新客户下单后,我会先判断,如果不咨询就下单往往有‘碰瓷’嫌疑。对于这种情况,我都不敢发货。”李恩说。

另一家经营土特产和自制产品的网店店主告诉记者:“我也遇到过此类买家,他们一般会向我们索要10倍赔偿,但是我们店铺是不会理赔的,只支持退货,而他们一般不要求退货,会威胁给差评等来达到10倍赔款的目的。对于这种情况,我们一般会商议一个合理的赔偿金额。”

“这类买家一般都是为了贪点小便宜,不想退货,还想要点赔偿,都是冲着钱来的。有的接受退货,但退回来的要么是空瓶要么少了一大半,当然,这种情况特别少。有时候我们也会向平台申诉,但大多数时候是息事宁人。”一位经营自制粗粮产品的卖家告诉记者。

对于这种现象,一直购买某手工作坊商品的买家王朋说:“网上出售的自制产品,很多都没有合格证之类的证明,但产品本身没什么问题。那些索赔的买家可能是想讹钱,利用网店卖家怕被差评、息事宁人的心理捞点钱。”

(应受访者要求,文中网店店主为化名)(杨雨桐)

