

发货慢、退货难、“山寨”多、无处维权……

# 如何才能放心“买遍全球”？

“我收到的吹风机里竟然有棉絮，看起来像是二手货”“我买的化妆品没有批号，客服的解释模棱两可，说是新旧版本差异”……“双11”让跨境电商交易也迎来“小高峰”，但由于跨境电商性质特殊，消费者网购时往往面临发货太慢、不给退货、无处维权、“山寨货”多等问题。

对此，专家表示，遇到纠纷，消费者可首先向跨境电商平台投诉，也可通过全国12315平台、当地12345平台等向跨境电商平台、境内服务商所在地消费者组织或监管部门投诉，还可以通过诉讼手段理性维护自身合法权益。



建隆漫画

## 发货常常超期 买完护肤品半个多月没发货

“预计14天送达”“预计一个月内发货”，相较于国内普通商品的“极速达”……海外购商品由于其特殊性，发货和预期送达时间都较长。

“半个月了，一直没发货。”任女士从某连锁超市全球购上买了近600元的护肤品，期望配送时间一周内送达，但半个多月过去了，仍未收到发货通知。客服反馈因为信息填错才

没发货，并建议任女士退单。任女士核实后发现自己并没有填错，再次找到客服后，客服说订单卡在海关了，并再次建议任女士退单。气愤的任女士最终选择向市场监管部门投诉，一个多月后，才终于收到货。

“您好，物流显示已经开始发货。”李先生在某海淘APP上下单了一件衣服，可等了一个月，也迟迟没发货。此时，衣服已降价400

元。根据平台规则，下单后李先生无法退货，只能默默等待。

一家专营日本商品代购的平台也被众多用户吐槽物流超时和丢件后投诉无门。点开该平台商品售后方案，记者看到，平台规定，如果采用无保障的物流方式发货导致商品丢失损坏，平台不接受消费者取消订单的请求，消费者需自行承担。



## 警惕“山寨货” 假代购已形成一条龙产业链

记者深入了解后发现，假代购存在产、销、物流一条龙，以境内生产假冒商品伪装成境外代购的产业链。

在代购店铺的宣传图片和视频中，经常会出现代购人员在国外正品专柜购物的画面，有些还包括结账等细节的展示。这些都用来证明，他们真实在国外购买货品的经历。那些经验丰富的消

费者，通常也知道，图片视频是可以盗用的，社交账号的海外定位也是可以设置的。

“为什么物流信息显示是从境外过来的包包，我拿到手送去检验，还是假货？”代购经验不丰富的小雪，本以为从境外发货的奢侈品包，是真的由代购从境外专柜购买的，她的依据是代购发给她的物流信息。但是，她不知道，

这些所谓的物流信息是伪造的。通过一种假代购行业内被称为“异地上线”的手段，就能实现货物不出境，但是物流信息显示从境外入关。

今年8月，江苏警方破获了一起在社交平台发布代购信息，并以仿冒货品发货的案例。“代购”陈某最终以诈骗罪被判有期徒刑2年6个月，缓刑3年，并处罚金5万元。

## 退货“不支持” 有平台规定一旦下单便无法退货

“不支持7天无理由退货”“商品一经发货会产生运输和海关关税费用，将不支持无理由退货”……由于跨境直邮商品的物流特殊性，这样的提示在海外购平台商品页面随处可见。一些海外购平台甚至规定，一旦下单便无法退货。在海淘APP“别样”上，消费者仅能在下单后20分钟内免费取消订单，之后虽然可以尝

试取消订单，但成功与否并不保证。

还有一些海外购平台上，“不退货”的提示混在众多商品信息之中，有的字体“较小”，容易被忽视。“急着下单的时候根本注意不到这些细节，我想要退货时，才发现不能退。”有过退货难经历的马先生感到疑惑，为什么不能将提示做得更明显一些？

甚至，当消费者遇到产品错发或质量问题时，一些客服还会以不能退换货为由拒绝处理。“我买的粉底液发错了版本，客服坚称没有错误，不予处理”“保质期内东西没开封就发霉了，商家却不处理”……有网友在社交平台上抱怨自己在海外购时遇到问题，商家却拒绝退款退货。

## 建议：应加强日常监督管理 优化消费者投诉流程

北京互联网法院法官崔晓光介绍，海外购纠纷背后，折射出消费者信息知情权保障缺失和格式合同条款损害消费者公平交易权两大问题。

崔晓光建议，消费者海外购应首选大型、正规电商平台，电商平台和监管部门应优化平台协议，

完善平台的信息公示，细化平台的规则，尽到提示说明义务。“比如消费者进入到商品页面，要看到更清楚醒目的提示。此外，还要对海外购商家的备案信息进行公示，并定期核查。”

他还建议，电商平台、监管部门要加强日常监督检查，尤其是对于海外购

经营者的经营状况、服务水平、纠纷产生和化解情况，做到常态化的督查抽查，发现问题及时介入、督促整改。此外，也要进一步优化消费者的投诉流程，提升消费者投诉处理质量。“如果投诉流程很长，消费者需要长时间等待，也会影响其维权的积极性。”他说。

## 投诉维权无门 商家境外注册维权无从下手

向商家要求退货遭拒后，应该找谁维权也让不少海外购消费者感到迷茫。供应商、进口商、仓储方、代理商、平台经营者……海外购过程涉及的主体众多，这些主体往往处于不同的城市，甚至在境外，让消费者维权时无从下手。

在一家知名连锁商超的全球购平台上，林女士购买了一瓶价值700元的面

霜。到货后，林女士发现面霜的版本和商品介绍的页面不一样。客服告知林女士，保税仓库有新老两个版本的产品。林女士以实际产品与介绍不符为由，想要退货，但被客服拒绝。林女士拨打了12315热线投诉，但被告知商家的注册地在境外，因此不能受理。

记者拨打12315电话询问获知，投诉应由被投

诉人实际经营地或住所地的监管部门来处理。

到底该向谁维权？有网友支招，可向商家境外注册地的消保委进行投诉；也有人提出，可以通过“掌上海关”APP进行查询，查到清关表格上对应的内地公司，再向相关地区的12315投诉。

“维权竟然还需要先了解公司架构！”投诉过程之繁琐让许多消费者叫苦不迭。

## 海外购能无理由退货吗？

根据《消费者权益保护法》，通过网络等方式销售的商品，消费者有权自收到商品之日起7日内退货。除部分性质特殊、不宜退货的商品，均可以适用“7天无理由退货”。海外购并不例外，大部分保税仓递送的跨境零售商品

应该适用7天无理由退货规定。

如果消费者通过“海外直购”购买，由于产品需面对进出口关税税费、邮费以及二次销售等不利因素，若商家已明确告知不适用7天无理由退货，并经消费者确认，可能不能适

用无理由退货规则。

对于先付款、后采购的被认定为“委托代理合同关系”的“真代购”则不属于《消费者权益保护法》的调整范围，通常无法适用7天无理由退货。

(北京晚报 北京日报客户端)

## 康驰新巴士助力演唱会接驳保障任务

海都讯(记者 李嘉琪 通讯员 杨胜兰) 2024张惠妹ASMR MAX世界巡回演唱会福州站活动落幕，累计吸引4万歌迷。康驰新巴士为给广大歌迷提供文明、快捷的乘车环境，高度重视，精心部

署，统筹协调，在演唱会当天开通公交接驳专线，输送歌迷2100余人次，累计服务61趟。驾驶员李绍增见乘客林女士带着孩子来听演唱会，热心地提醒她：“福州早晚温差大，要记得及时添

衣。”入职11年的李师傅，每次主动申请参加演唱会保障，他已经记不清是第几次参加保障了，每次他都耐心地帮助带有大件行李的乘客搬行李，笑呵呵地提醒乘客要注意天气变化。

海峡都市报分类广告 2024年11月12日 0591-87811583 声明公告 福州云众辉扬数字科技有限公司(曾用名:福州云众辉扬信息技术有限公司)遗失公章一枚,编号:3501050070100,声明作废。 遗失声明 陈琳 350104197404050059、陈好 350102197804200842 遗失福建欢乐天地置业有限公司车位收款收据1张(收据号:0009437,金额107000元,现声明作废。 关于(换)发《中华人民共和国保险许可证》的公告 经批准,允许(换)发许可证,现予以公告。 机构名称:中华联合财产保险股份有限公司仙游支公司;许可证流水号:00039476;机构住所:仙游县鲤城镇学府东路189号3号楼104室;机构编码:000012350322;成立时间:2007年09月27日;发证日期:2022年04月08日;机构负责人:陈仁贵;邮政编码:351100;联系电话:0594-8252336;业务范围:上级机构在保险监督管理机构批准的业务范围内授权的业务。

鼓楼区核心地段商铺面租公告 兹定于2024年12月3日(星期二)上午10时在福建省福州市鼓楼区五四路210号国际大厦20层拍卖会举行拍卖会。拍卖标的:福州市鼓楼区华屏路25号省屏东小区共计3项房地产权证(标的事项拍卖)标的情况详见本公司网站。符合资格条件的竞拍者,请于2024年12月2日17时前将竞拍保证金存入本公司指定账户(以到账时间为准),并携带保证金缴款凭证及相关身份证明文件与本公司办理竞拍人登记手续。★展示时间:即日起至2024年12月2日★展示地点:标的物现场★联系电话:林先生13023820079★联系地址:福建省福州市五四路210号国际大厦20层★网址:http://www.fjzpmh.com★公司微信号:hspmh1995★福建省海峡拍卖行有限公司 2024年11月12日

拍卖公告 兹定于2024年11月22日上午10时至2024年11月22日上午10时(延时的除外)在阿里拍卖(https://zc-paimai.taobao.com/)举行拍卖会。拍卖标的:1.位于福建省厦门市思明区、湖里区、同安区等共计6项房地产权证。2.旧机动车一批。上述标的详见本公司网站。有意竞买者,请与本公司联系看样,办理相关报名登记手续。★展示时间:即日起至2024年11月20日(节假日除外),标的物现场★联系电话:苏先生18120887278、金先生18120881598、0591-87810107★联系地址:福建省福州市鼓楼区五四路210号国际大厦20层★网址:http://www.fjzpmh.com★公司微信号:hspmh1995★福建省海峡拍卖行有限公司 2024年11月12日

海都讯(记者 李嘉琪 通讯员 杨胜兰) 2024张惠妹ASMR MAX世界巡回演唱会福州站活动落幕,累计吸引4万歌迷。康驰新巴士为给广大歌迷提供文明、快捷的乘车环境,高度重视,精心部署,统筹协调,在演唱会当天开通公交接驳专线,输送歌迷2100余人次,累计服务61趟。驾驶员李绍增见乘客林女士带着孩子来听演唱会,热心地提醒她:“福州早晚温差大,要记得及时添衣。”入职11年的李师傅,每次主动申请参加演唱会保障,他已经记不清是第几次参加保障了,每次他都耐心地帮助带有大件行李的乘客搬行李,笑呵呵地提醒乘客要注意天气变化。

海峡都市报分类广告 2024年11月12日 0591-87811583 拍卖公告 受委托,我司定于2024年12月3日上午10时在福州市鼓楼区五四路239号8层拍卖厅采用现场竞价方式公开拍卖,通过公开竞价确定承租人。标的:平潭县潭城镇城东居委会燕庄1号的平潭旧汽车站候车厅场所3年租赁权,参考价:57200元/月。有意竞拍者请于2024年12月2日下午5时前自行将保证金存入我司账户(以银行到账时间为准)并携带有效证件和银行回执到我司办理竞买登记手续。★展示时间:2024年12月1-2日★展示地点:三明将乐收费站出口旁★联系地址:福州市五四路239号物资大厦7楼★联系电话:0591-87871130、13799386349★联系地址:福州市鼓楼区五四路239号7层★福建省进进拍卖有限公司 2024年11月12日

公告声明 登报电话: 0591-87811583 公告声明 登报电话: 0591-87811583