

2011/7

14

星期四
农历辛卯年六月十四



消费周刊

总第 77 期

内容专业权威 发行全面覆盖

经销商未获授权所售商品不“三包”?

针对一些企业发表的声明,有关律师表示,无论消费者从哪个途径购买商品,只要是合法购买的正品,消费者支付了对价,就应享受产品的法定附随服务

日前,知名品牌卡西欧(CASIO)、天梭手表的生产厂家对外发表声明,称消费者在未经授权的网店购买其品牌手表无法享受全国联保服务。记者调查发现,不止上述两个厂家,不少厂家都有类似规定。有关专家认为,网络购物正成为消费者重要的购物方式,尽管商品来源渠道不同,但只要消费者购买的是正品行货,就应该享受相应的“三包”服务。

现象——未授权商品厂家无售后保障

日前,日本手表厂商卡西欧公司在中国官方网站发布声明称,“公司陆续发现某些机构或网站假借CASIO官方授权机构和CASIO官方授权网站的名义向消费者销售CASIO手表”。对此,卡西欧公司表示,“不负责为非正规渠道购买的消费者进行手表真伪的鉴别,不保证其产品的真实性,也不提供任何全国售后服务的保障”。

近日,记者分别登录京东商城、淘宝等购物网站,看到各网站均有卡西欧手表销售。记者发现,同一款男士卡西欧手表,在不同网站上价格相差较大。在淘宝网和其他网店,该款手表的售价从200元至900元不等。

“我们销售的卡西欧手表是由经销商供货,不是厂家直接供货。虽然没有获得厂家授权,但销售的产品都是正品行货,也会提供发票、保修卡。”6月28日,京东商城客服中心工作人员对记者说,“如果手表出现问题,消费者可以先向京东商城提出‘三包’申请,由京东商城提供给

消费者售后服务点地址。售后服务点目前在北京,外地顾客需要将手表寄到北京来。”

日前,记者致电卡西欧公司中国总部,工作人员告诉记者,卡西欧公司授权的经销商只有橡果国际、东方购物、苏宁易购以及淘宝上的CASIO澳尚专卖店4家。除此之外,非经授权的经销商销售的产品,卡西欧公司不予提供“三包”服务。

调查——不提供保修因为网店未付费

7月5日,记者来到位于北京市海淀区增光路的卡西欧手表售后服务点。当记者询问从京东商城购买的卡西欧手表能否在这里保修时,工作人员表示“不提供保修,需付费维修”。至于原因,工作人员称“京东商城不是从卡西欧公司授权的经销商进货,没有支付售后服务费用”。

记者在京东商城卡西欧手表的客户评价栏中看到,由于不能提供全国联保,需要消费者邮寄保修,消费者对京东商城的售后服务表示不满。“早知道不提供全国联保,我不会从京东商城买卡西欧手表的。”一位吉林的网友留言道。

记者了解到,在卡西欧公司发表声明后不久,另一家手表厂家天梭中国在其官方微博中声明,天梭从未授权当当网销售天梭产品,对当当网所销售的带有天梭商标的产品的法律责任,应由当当网独自承担。7月4日,记者在当当网天梭表专卖店看到,该表仍在销售。

随后,记者致电浪琴等手表厂家发现,多数手表生产厂家只对授权的经销商或者授权的网

店销售的手表提供全国联保服务,对其他渠道购买的手表不予“三包”。不过,浪琴表的服务人员表示,浪琴厂家没有授权任何一家网店销售其产品,但是,消费者无论是从何种渠道购买的,只要是正品,都会提供全国联保服务。

另外,记者了解到,惠普、飞利浦等电子产品厂家规定,只要有正规发票,而且商品是正品行货,即使不是从授权经销商处购买,也可享受全国联保服务。

分析——网店多从授权经销商处进货

在未获得授权的情况下,网店销售的产品来自何处?是否假货或者水货?对此,中国电子商务协会网络营销专业委员会网络营销专家刘延庆认为,正规网店销售的产品,一般是从厂家授权的经销商那里拿到的正品行货。

刘延庆介绍说,授权是厂家的一种营销渠道管理策略。为了更好地规范销售渠道,厂家对零售商给予一种授权。一般情况下,一个厂家会授权多家经销商,这些经销商之间也存在竞争关系。不同的授权经销商为了获得更多的销售业绩,会将产品分销给其他一些未授权的网店或销售商。网店具有网络营销优势,拿到货后销售,会冲击传统的营销渠道,打破原先的销售渠道格局,造成经销商之间的矛盾。因此,获得授权的经销商往往排斥、排挤其他销售渠道,对其他销售渠道销售的产品不提供“三包”服务。

7月4日,记者再次联系卡西欧公司中国总部,工作人员表示,不清楚京东商城的卡西欧手

表是从什么渠道进货,不过,授权经销商私自向京东商城供货的做法是不允许的,这种情况下,正规渠道的产品销售会受到影响。

观点——厂家不提供“三包”无法律依据

“只要是正品,我认为厂家就应该提供‘三包’服务。至于商品来源渠道问题,是厂家和经销商、经销商与经销商之间的问题,不应该由消费者承担责任。”刘延庆说。

北京京华律师事务所律师刘宏辉认为,厂家不提供“三包”服务没有法律依据。按照1995年8月实施的《部分商品修理、更换、退货、责任规定》第十八条的要求,产品的修理费用由生产者提供。“消费者与经营者之间实际上是一种买卖合同关系。无论消费者从哪个途径购买的商品,只要是合法购买的正品,消费者支付了对价,就应该享受到产品的法定附随服务。至于经销商是从哪个渠道购进的商品,这与消费者无关,不能让消费者承担由此造成的后果”。

尽管卡西欧和天梭两个手表厂家都公开对外声明,未经授权的网店销售其产品均无法得到厂家的全国联保服务,但是,记者发现,一些未经授权的网店在销售这两个品牌的手表时没有将这一情况告知消费者。对此,刘宏辉认为,消费者难以辨别哪些是授权经销商,网店应该将实情告知消费者,以免日后维修时产生麻烦,否则涉嫌侵犯消费者的知情权。

(据《中国消费者报》)

本版活动仅限鹤壁鹤煤大道店
活动时间: 2011年7月16日-7月17日

来苏宁,把幸福搬回家

团购 我特权

特权一 7月16日、17日,顾客至门店即可直接领取**60元家电购置基金** (每人限领一份,全场凭券家电通用, (单件满500元使用,特价机及部分品牌不参加))

特权二 可购买团购专供特价机型,限量发售

特权三 凡持我店DM单顾客进店可免费抽取抽奖券一张,参加团购当日整点抽奖活动。

家电购置基金可与买赠活动同时参加!

凡活动期间购买彩电、冰箱、空调、燃气灶:

- 单件满**377元** 送**保鲜盒**一个
- 单件满**777元** 送**苏泊尔两件套**一套
- 单件满**1277元** 送**夏被**一条
- 单件满**2777元** 送**豆浆机**一台
- 累计满**12777元** 送**26英寸液晶**一台

累计满同一品类两件以上条件满1500元,单件与累计金额不能同时享受;微波炉、榨汁机及厨房小家电不参加。

美的电风扇1款
超静音,全封闭扇叶设计,超大风量,持久耐用

活动价 **158元**

LG手机GS100(SILVER)
简约直板外形, 3.2M 900mAh大容量电池

活动价 **160元**

美的电风扇1款
2小时定时,双向风轮,5片扇叶设计

活动价 **238元**

万家乐热水器1款
双内胆设计,1级能效,100%节能,仅耗电5元

活动价 **399元**

三星数码相机ES80(银)
3.0英寸大镜头,400万像素,高清画质

活动价 **799元**

美的185升冰箱1款
仿太空舱外观设计,低温自动除霜,整体拆洗方便

活动价 **1169元**

新飞223升冰箱1款
三门冰箱,时尚设计,典雅大气,节能环保,性能卓越

活动价 **1619元**

志高空调1匹冷暖挂机1款
静音节能,冷暖双效,空气净化,除菌除味,除螨除菌

活动价 **2052元**

美的空调1.5匹冷暖挂机1款
静音舒适,时尚外观,节能环保,品质保障

活动价 **2250元**

三星手机S5830(银白)
Arcore 2.2英寸,900万像素,004E CPU,安卓系统

活动价 **2350元**

夏普32英寸高清液晶1款
新一代液晶面板,1080i分辨率,低耗电设计

活动价 **2889元**

联想台式电脑1款
E7300, 2GB内存, 160GB硬盘, DVD光驱, 24.5英寸液晶屏

活动价 **3419元**

LG47英寸液晶电视1款
1080P, 智能城市, Picture Wizard 画质技术

活动价 **6099元**

16、17日团购期间,每天11点、17点均有抽奖活动:

- 凡持我店DM单进店顾客无需购物即可领取抽奖券一张
- 购物单件满300元顾客可凭购物发票再领取抽奖券一张

16、17日11点抽取奖项
电水壶 (限量5台)

16、17日17点抽取奖项
夏被 (限量3条)

苏宁易购 网购地址 www.suning.com
集团采购 网购热线 4008-198-198 转1
订购热线 4008-198-198 转6

店址: 鹤壁市鹤煤大道与华夏南路交叉口正阳广场
抢购热线: 0392-3205016 3205018