

## “雙 11”剁手注意了！廣東消委會調查 600 款網品發現“三無產品”近半

03-11-2021 廣東消委會

一年一度的“雙 11”購物狂歡節即將來臨了，有多少小夥伴已經開啟了“剁手”模式？網上的商品到底靠不靠譜？會不會買到“三無產品”呢？

為了讓大家買得舒心放心，近期廣東省消委會組織開展了網售“三無產品”及商品標籤標識等問題調查活動。

### 調查方式

以模擬實際消費的方式，根據銷量情況，分別在淘寶、天貓、京東、拼多多、唯品會、抖音、快手等網路銷售平臺，購買了 200 款床上用紡織物品和 400 款服裝鞋帽及飾品（含兒童服裝鞋帽及飾品，下同），共計 600 款樣品。



（以上 LOGO 圖片來源網路）

調查重點針對網售商品是否為“三無產品”、標識標誌是否符合國家強制性標準、商品關鍵資訊展示是否與實物一致、經營者是否通過“好評返現”誘導好評等四方面內容開展。

其中，標籤標識測試部分依據《GB/T 35969-2018 標籤符合性測試通用技術規範》中強制性指標要求及床上用紡織物品、服裝鞋帽及飾品涉及的強制性標準要求作出判定，具體測試工作由廣州市標準化研究院承擔。

## 調查結果

### 在“三無產品”方面

600 款中有 285 款樣本為“三無產品”，“三無產品”發現率 47.5%。

其中：

床上用紡織物品“三無產品”132 款，發現率 66%

服務鞋帽及飾品“三無產品”153 款，發現率 38.25%

### 在標籤標識方面

除 285 款“三無產品”外，在 315 款有標籤標識的樣品中，有 54 款樣本不符合相關標準的強制性指標要求。

其中：

68 款床上用紡織物品中，8 款不符合

247 款服裝鞋帽及飾品中，46 款不符合

### 在關鍵資訊展示方面

選取了消費者選購最直接相關的“規格”和“材質/面料”進行調查。

結果發現：

163 款樣本“規格”“材質/面料”等關鍵資訊缺失

52 款樣本網頁展示與實物不一致

### 在“好評返現”方面

600 款樣本中，有 85 款樣本附有“好評返現卡”，通過返現、紅包、卡券等方式誘導消費者對產品作出非客觀評價。“好評返現”現象不容忽視。

## 省消委會觀點

網路購物較實體店購物而言，網購消費者不能真實地接觸商品。如果消費者難以獲取準確的商品資訊和真實的評價資訊，會為後續售後環節引發消費糾紛埋下隱患。

廣東省消委會認為，調查發現的以上四方面問題，都違反了國家相關法律法規要求，違背了誠實信用的市場原則，侵害了消費者的知情權、公平交易權等重要法定權利。

針對以上問題，廣東省消委會呼籲：

### 01 有關部門

有關部門進一步完善相關法律法規，特別要明確規定處罰標準，讓監管執法有法可依，有效打擊違法侵權行為。對於“好評返現”等違法行為，應加強監管、加大執法力度，通過行政處罰、納入信用監管等手段進行規制。

### 02 電商平臺

電商平臺應加強產品品質管制意識，通過優化制度規則，加強平臺治理，切實履行平臺經營者的責任和義務。要主動落實法律法規規定，定期巡查商品資訊，及時糾正處置違規行為。要完善網購商品資訊錄入與展示要求與標準，將產品名稱、生產廠名、廠址等，作為“必填項”錄入，在商品主頁的顯著位置進行展示。

### 03 電商經營者

電商經營者要增強產品品質責任，重視產品品質標準，嚴格落實產品品質法等法律法規要求，完善產品標籤標識和網售商品資訊展示，切實保障消費者知情權、公平交易權等合法權益，營造良好的網購消費環境。

結合“雙 11”網購高峰期，廣東省消委會也提醒廣大消費者，要科學理性購物，做有智慧的消費者。

下一步

廣東省消委會還將就此次調查發現的情況，聯合有關部門約談各相關網購平臺，督促和推動平臺和商家下架不符合品質要求產品，落實整改存在的問題，切實履行保護消費者合法權益的責任和義務，營造安全放心的網購消費環境。