

【编者按】

足不出户、轻点鼠标,坐等物美价廉的商品上门。“网购”给我们带来了轻松、便利,逐渐成为生活中必不可少的一部分。但是,随着网络交易的迅速发展,一系列问题也随之而来:假冒伪劣、以次充好、欺诈客户……那么,“网购”该如何监管?怎样才能让“网购”变得又好又快又安心呢?

# 网购投诉“蹦着高”往上蹿

## 我省今年前三季度投诉数量超去年一倍多,质量问题最多

本报济南12月22日讯(记者李岩侠) 22日,记者从省消协获悉,仅2010年前三季度全省就受理网上购物投诉446件,比2009年全年还多271件。“网络消费投诉量不是最大的,却是增幅最快的,处理起来也是最难的。”省消

协副秘书长周海亮这样总结网络消费投诉。据分析,网络消费已成为当前新的投诉热点和维权难点。以近几年省消协受理的消费者网上购物投诉为例,2008年为142件,2009年为175件,2010年仅前三季度就有446件,比2009年增长一倍还多。据省消协投诉中心白姓工

作人员介绍,消费者反映最多的是假货和产品质量问题。服装、电子产品、化妆品是被投诉最多的产品。“这个投诉数据并不能代表全部,但可以说明发展趋势。”该白姓工作人员表示,参与网络购物的大多是年轻人,发生购物纠纷和质量纠纷后一般不选择向消协投诉,而是直接与网

络服务商联系,即使问题得不到解决,他们会采取自认倒霉的态度放弃向有关部门投诉。周海亮认为,随着消费基数的扩大,网络消费投诉不仅呈逐年上升趋势,也有集中爆发的势头,如何加强监管必须提上议事日程,否则将会降低消费者对电子商务的信任度,最终阻碍电子

商务的发展。临沂工商局副局长王增宝和临沂市消协秘书长杨新林对网络消费投诉关注已久。他们认为,网络交易的快速发展与网络监管手段的滞后,是制约网络交易发展的瓶颈和主要矛盾,也是网络交易诸多问题产生的重要根源。

# 名牌“A货”网上卖得欢

本报记者 桑海波

在网上“逛”一圈,置办一身“国际名牌”,用不了1000元。如今,一大批网店成为“A货”、“高仿品”集散地,凡是国内外知名品牌,都能轻松买到仿冒品。

## 价格不及正品1/10

22日,记者在淘宝网一家奢侈品折扣网店看到,为了迎接圣诞节,该店正在大力促销。动辄几千元的奢侈品牌,在这家网店价格却低得出奇。

“这款LV手包是什么货,是正品吗?价格怎么这么便宜?”面对记者的疑问,店家答得很干脆:“这是‘超A货’,正品得要四五千元呢!”店家解释,所谓A货是仿冒产品的统称,超A货的意思是高度仿真。

记者注意到,该网店经营的品牌很多。“这些品牌都是高仿的吗?”对于记者的提问,店家没有否认。

在一家外贸网店,记者看到,一款号称正品、2010年最新款的美津浓乒乓球鞋,售价只有75元,当记者仔细询问这款鞋是否正品时,店家实话实说,“是

高仿”。

“说是正品,主要是为了把顾客吸引过来,其实,很多顾客都知道,这么低的价格不可能买到正品。”该店家与记者交谈时透露。

记者试着在淘宝的搜索引擎上输入“A货”,得到的搜索结果惊人,其中,“项链/耳饰/发饰/戒指”类的搜索数量达到40000多个,“软装/饰品”类的数量达到10700多个,“服饰配件/皮带/围巾帽”类的数量为2500多个。

其实,不止淘宝网,在拍拍、有啊等网络交易平台,只要是国际知名品牌,就可以轻松淘到高仿品,并且越知名的奢侈品牌,其仿品的数量越多,很多仿品的价格不及正品十分之一。

## 拿山寨货充正品

一款阿迪达斯的足球鞋,只要80元钱,店家一再宣传“正品”,面对如此低价,作为买家是否心动?

在一家三钻信用的网上鞋店,记者询问店家“这双鞋是否为正品,与专卖店的有何区别”,店家称“鞋子是原厂的,与专卖店的一样”。再次询问是否为正品,店家的回复仍然是“原厂的”。

记者发现,一些低价名牌网店的宝贝介绍中,经常会出现“原厂货”、“外贸尾单”等字样。

“外贸订单数量10000,工厂加工数量通常在12000,多出来的这些就是尾单,也是原厂货,有的货品可能略有瑕疵,但质量与正品区别不大。”一位外贸尾货店的店主向记者解释。

“我在网上买过一双美津浓的足球鞋,只有45元,到货后发现,鞋子散发出刺鼻的气味,线头、缝合很粗糙,穿着也不舒服,与正品的差别很大,一看就是假冒的。”对于所谓“原厂货”,济南网民小孟有着不愉快的网购经历。

记者发现,一些网店还热衷承诺“专柜验货”。为了消除买家的不信任,店家称买家收

到货后可以到商场专柜找专业人员验证真伪。

如今,“专柜验货”成了不少网店的销售手段。记者在淘宝上搜索发现,“专柜验货”的搜索结果达到380000多个。

在淘宝网某网店,一双乔丹篮球鞋只有160元,而专卖店售价却高达七八百元,便宜得让人不敢相信。记者注意到,商品介绍中,店家还特别提醒“该商品为正品,接受专柜验货”。

“这些网店中,自然有很多诚信卖家,但是也不排除一些店家‘扯虎皮拉大旗’,借此博取买家信任,销售山寨货、仿制品。”经常在网淘货的济南市民小韩说,“我曾经在网上买过一双靴子,拿到商场的柜台验货,可是销售人员根本不给查验。”

## 不少白领热衷做“A货族”

网店销售“A货”、高仿品、山寨货,对于广大网民来说,并不是什么秘密了,但是记者调查中,网民对网店售假却表现出了截然不同的两种态度。

“卖的明明是假货,偏偏要说是真的,网店最重要的是讲究诚信,这种黑心的商家就应该被查封。”网友“花开花落”在贴吧上声讨。

对于网店“以次充好”的售假行为,买家的态度是一致声讨。但是对于那些写明“仿品”的店家,许多买家却并不反对,有不少白领还坦承自己是经常光顾这些网店的“A货族”。

“现在啥东西都在涨价,花得起几千元买一件衣服的人毕竟是少数,网上一二百元一件的衣服更适合普通消费者,样式仿的正品,价钱却更加便宜,只要质量不错,有什么不可以?”济南一家公司的白领王小姐说。(桑海波)

## 网店售假 你能容忍吗?

近日,央视曝光了淘宝五皇冠网店“精衣求精”售假被查封一事,网店的监管问题,再度引起了社会的广泛关注。

关于“网购”的热点问题,本报将持续关注和报道。同时,欢迎读者拨打本报96706热线,讲述您网购的亲身经历,谈谈您对“网购”监管的看法。

### 热烈祝贺山东省首批7912家企业获人民银行等六部委批准开展出口货物贸易人民币结算试点 热烈庆祝齐鲁银行成为山东省首家具备跨境贸易人民币结算资格的法人银行

# 跨境人民币业务政策宣传问答 (系列之二)

## 齐鲁银行跨境贸易人民币综合服务

结算五洲 便利通达

1. 在境内非居民人民币账户存储的资金可否用于跨境贸易支付?  
境外银行和境外企业后在境内银行开立人民币账户中所存储的人民币资金可以用于跨境贸易支付,不经人民银行批准,该账户内资金不能转换为外币使用,也不能购回现汇业务。

2. 企业是否可开立多个账户,在多个银行办理业务?  
企业可报经中国人民银行《人民币跨境支付业务管理办法》的规定开立多个人民币账户,也可在不同的银行办理跨境贸易人民币支付业务。

3. 企业如何选择主报告行?  
所谓主报告行,是指企业选择与该行相关贸易结算和资金收付的跨境贸易人民币支付业务,原则上为该企业首次办理人民币跨境贸易结算业务的境内银行。该行为该企业的主报告行。

4. 企业能否开展资本项目下业务?

企业如有资本项目业务需求,可以通过银行向当地人民银行提出备案申请,经同意后即可办理。

5. 外币相关跨境使用人民币进行结算?  
可以。处理流程可以分为以下两种情形:一是外汇报关出口、人民币收款业务处理流程,企业在银行办理人民币收款手续,应知实填写《跨境人民币结算收款确认书》,注明“外币报关人民币结算”字样;二是外币报关进口、人民币付款业务处理流程,企业在银行办理人民币付款手续,应知实填写《跨境人民币结算付款确认书》,注明“外币报关人民币结算”字样;境内银行应当将企业申报的信息报送当地系统。

6. 企业如何办理跨境、预付人民币资金业务?  
企业预收、预付人民币资

金实行比较管理,山东省预收预付比例暂以合同金额为准,企业预收预付人民币资金应当与境内银行提供相应贸易合同原件及主要单据复印件,并交、留存人民币跨境贸易收款确认后,或对应货物无法按照行时即可提货的,试点企业应及时书面通知境内银行,并向人民银行报告跨境贸易人民币结算业务相关情况。

7. 试点企业超过出口报关日期210天仍未收到人民币货款应当如何处理?  
至货物出口后210天仍未收到人民币货款的,试点企业应当在5个工作日内向其结算银行报送《企业出口延期收款及存放境外山家名单表》,向人民银行报告跨境贸易人民币结算业务相关情况,并向银行提供跨境贸易人民币结算业务相关资料。

8. 试点企业如何办理来料加工贸易项下出口超比例收款业务?

来料加工贸易项下出口收款人民币资金超过合同金额30%的,试点企业应当向收到境外人民币货款之日起10个工作日内向境内银行提供书面情况说明及下列材料的原件、复印件:(1)出口报关单;(2)加工贸易合同或订单;向各相关部门出具加工贸易业务批准证。

9. 企业进(出)口项下退款业务如何处理?  
应在原付(收)款项内结算银行办理,企业应向境内银行提供情况说明,并(出)口合同、收款协议、原付(收)款凭证等。

10. 企业如何进行跨境贸易人民币结算项下涉及交易的国际收支统计申报?  
收到境外人民币款项时,试点企业应填写《涉外收入申报单》并于5个工作日内处理申报;对外支付人民币款项时,试点企业应在提交《涉外付款申报单》或《涉外付款凭证复印件》的同时办理申报。

齐鲁银行凭借丰富的产品体系、专业的处理模式和试点先行等优势,针对企业个性化需求量身定做“一站式”人民币跨境服务解决方案,为企业提供人民币跨境结算和融资等全方位的贸易金融服务,使跨境贸易更便捷、资金流动更顺畅。

系列介绍之二 跨境贸易人民币贸易政策系列 “齐鲁银行”——“泉源万里 汇通九州”

1. 特色系列产品  
银保跨境通:降低保险成本 提高结算效率  
国际贸易融资“百裕协议”:签署一份协议 办理多种融资  
银保跨境通:保障收汇安全 化解贸易风险  
进口信用证项下远期汇率避险:双向贸易关系 实现共赢目标

2. 出口系列产品:打包放款、出口信用证押汇、出口代收押汇、出口发票融资、出口订单融资

3. 进口系列产品:进口信用证押汇、进口代收押汇、代付业务。

咨询热线:4006096588 www.qibchira.com