

“我需要一份书面证据去告他”

10月30日,午饭过后,在北京朝阳北路一家咖啡店里,王海不断刷新自己的微博和邮箱,等待着与他有同样遭遇的消费者联系。

五天前,媒体曝光耐克公司因双重标准被罚487万元,这个消息在网络上迅速传播。作为举报人兼消费者,王海也在自己的微博中再次声讨耐克的“双重标准”。

经济学家马光远也在微博中写道,“这不是跨国公司第一次对中国市场采取双重标准,但这似

乎是中国执法部门第一次对这种行为进行惩罚。”

北京市工商局一位工作人员告诉本报记者,10月24日,他们之所以专门向媒体披露耐克公司被罚一事,主要是因为这是北京工商部门针对企业“双重标准”开出的首张罚单。而“之前也有类似的消费者投诉,但都是调解、协商解决,还真没罚过,这次耐克公司侵害消费者事实明确,想赖也赖不掉”。

不过,作为举报人的王海却是通过媒体才得知此事。

王海打开一年前发的一条微博。2011年9月6日,王海在微博中爆料:“耐克减配版篮球鞋忽悠中国大陆消费者,Nike

Zoom Hyperdunk 2011篮球鞋在中国大陆售价1299元人民币,同款鞋美国售价125美元(约合人民币780元)。让人想不到的是除了价格歧视外,在美国卖的同款鞋有两个zoom气垫,而大陆卖的却只有一个气垫。”

2011年6月24日,耐克公司发布了新一代高性能篮球鞋“Nike Zoom Hyperdunk 2011”。同年8月5日,该款鞋登录中国市场。

王海指着当时他从耐克官方网站上复制的一张广告页,“后掌和前掌ZOOM AIR使起跳更顺畅,落地更平稳”。正是因为这几个字,他在这款鞋上市一个月后赶紧买了一双。

但拿到篮球鞋后,王海仔细

观察了下鞋底部,后跟有气垫,前掌却没有气垫。

同年9月6日,王海到北京市工商局西城分局对耐克公司进行了举报,同时在微博上进行爆料。

很快,王海的爆料引来无数网友的关注,网友“大木游花园”感叹道:“连篮球鞋都会有阉割版!”

甚至,一位网名叫“龙柒”的消费者将自己买的“Nike Zoom Hyperdunk 2011”篮球鞋切断了鞋底,让心存怀疑的人们一探究竟——结果是鞋底确实只有一个气垫。

随着越来越多的消费者站出来,“耐克造假门”被推向了舆论浪尖。

对此,耐克公司的工作人员告诉记者,他们已经在2011年9月8日发表过一份官方声明,“经调查后很遗憾地发现,我们错用了前脚掌及后脚掌均内置ZOOM AIR的宣传材料。”

不过,虽然得知耐克被处罚的消息,王海并不就此罢手,他再次联系北京市工商局西城分局,申请对方能提供一份耐克鞋欺骗消费者的书面结论。

“既然决定罚他们,说明耐克确实有问题,我需要一份书面证据,才能去法院告他!”王海说。

然而,王海并没有立即拿到这份结论书,他说:“北京工商局称十五个工作日之后才能给我答复,所以我只能继续等。”

“因涉嫌欺骗消费者,耐克被罚487万元。”10月24日,北京市工商局首次对外披露了耐克公司侵害消费者权益一案。

同款耐克鞋,美国卖的有两个气垫,而中国卖的仅有一个气垫。在将此事举报了一年后,职业打假人王海10月25日才从媒体上得到这个消息。可王海反问:“对耐克来说,罚487万,有用吗?”

跨国公司在市场实施“双重标准”,从来不只是耐克一家。

“跨国企业不是大善人,中国国家标准低,他们自然会入乡随俗,降低服务标准。”零售业信息化及电子商务观察者马岗说。

除了罚款,还有什么办法?

耐克因“双重标准”被罚487万元的启示

文/本报记者 寇润涛



2002《家用厨房设备》国家标准修订起草工作组第三次会议。

“在制定行业标准时,除了行业协会、标准化技术委员会的领导,多数出席成员都是生产企业,厦门建潘卫浴、厦门欧迈家居、宁波波琳……并没有消费者参与。”马岗说。

而该报道最后一句“本次会议得到了福建省橱柜业商会、厦门市橱柜业商会和厦门建潘卫浴、厦门欧迈家居、厦门尚宇环保、厦门宝来家居的大力支持”,更是让马岗感到问题所在。

厨房设备国标的制定并不是个案。王海说,曾经有人邀请他参加此类标准起草会议,受邀参加的成员基本上都是行业内的知名企业,并需要交一定的参会费用。

“我既然出了钱,标准怎么制定,还不是我说了算?”王海说:“产品的国家标准、行业标准基本上都是企业制定的,而且在制定过程中消费者无法行使话语权,那么制定出来的标准自然代表的是企业利益。所谓合格,合的都是自家定的格。”

于是,与发达国家和地区尚存在差距的国家标准,成为跨国公司“双重标准”猫腻被揭穿后的遮羞布和挡箭牌。马岗说:“跨国企业不是大善人,中国国标低,他们自然会入乡随俗,降低服务标准。”

但此次耐克被罚,耐克公司的部分人员却认为“冤得慌”。一位不愿透露姓名的工作人员对记者说,“王海买的那款篮球鞋,产品符合耐克品牌的产品性能指标,也符合中国大陆的相关质量检验标准。”

对此,马岗认为,标准的滞后和缺失,让中国的消费者在指责

国外企业“欺负”我们标准低

实行“双重标准”的并不只有耐克自己。

就在接受记者采访时,王海又收到一封新邮件。邮件发送人是一位消费者张峰(化名),他刚购买了一台法国爱可视101XS平板电脑。就在这台平板电脑的外包装上,张峰发现了“诡异”的一幕。

“在中文介绍中,该款平板电脑的处理器速度标注为四核1.8GHz,而在外文介绍中却成了1.5GHz。”文字上的差异让张峰看得“云里雾里”。

随后,张峰通过电脑测试软件对该款平板电脑进行检测,结果显示其处理器速度为1.5GHz。

张峰注意到,中关村网站对该款产品的介绍中,写到“爱可视101XS配备了1.5GHz双核处理器,此为测试机型,上市机型的主频将达1.8GHz。”

“什么是测试机型?什么是上市机型?明明卖的是测试机型,却以上市机型来推销,这算欺骗吗?”张峰很疑惑,他想到了向职业打假人王海求助。

零售业信息化及电子商务观察者马岗也一直在关注一些跨国公司的“双重标准”现象。

根据马岗多年对市场的观察,他认为,像耐克这样深入中国市场多年,却对本土和中国市场执行“双重标准”的洋品牌“一抓一大把”,其中不仅涉及价格、质量,他们在中国的服务标准、召回制度也落后国外很多。

比如,立顿袋泡茶在中国的农药残留远超欧盟标准,却仍在强调“安全、合格”;国家质检总局公布的进境不合格食品通报名单中,34批次超过270吨的进口奶粉因不合格被查封销毁;而近年来多款被爆存在质量隐患或瑕疵的进口车型,在国外往往立即被强制召回,在中国则拖拖拉拉地让车主“自愿调换”。

“这些跨国公司之所以‘胆大妄为’,也有我们自身的原因。”马岗说。

面对“造假门”,耐克公司声称自己用错了广告材料。“有人信

吗?同一款型号的鞋,全球发售,结果只有卖给中国人的鞋少了一个气垫,为何美国人买的就没少呢?”马岗说。

“双重标准既然存在,说明我们国家的标准和国外的标准不一样,我们的标准更低。当前环境下指望企业靠良知来生产和盈利是靠不住的,在国外好好的企业,到了中国也会变坏。”马岗认为“耐克就是一个例子”。

“所谓合格,合的都是自家定的格”

“那么,我们的标准都是怎么产生的呢?”

在网络搜索中,马岗随意输入“国家标准”、“起草工作组”等字样,热水器国家标准,家用厨房设备国家标准等起草制定信息随处可见。

马岗打开一个关于家用厨房设备国家标准起草的一段文字报道。时间是2011年12月,内容是在厦门召开的GB/T18884—

洋品牌劣行时丧失了底气,有一种哑巴吃黄连的感觉。

王海还认为:“制定行业标准低也就罢了,更让人气愤的是有部分质检中心会用假报告来困扰消费者维权。”

10月30日下午,王海收到一位线人的信息,对方称“国家毛纺织产品质量中心(北京)因未按照标准实施重要检测项目,被责令中止检测业务进行整改”。

在一份由国家认证认可监督管理委员会于2012年3月21日出具的报告中,记者看到,该质检中心仅对一份试样进行一次测试,并根据此测试结果出具检验报告,严重偏离了标准的要求,因而导致测试结果之间的较大误差。

王海说:“中国标准低,再加上部分质检中心出假报告困扰消费者维权,洋品牌进入中国后就更目中无人了。”

市场监督需要更多消费者参与

在耐克被罚一事中,对于网友“龙柒”切鞋之举,国内某鞋类杂志主编王德毅很受感动,在网上为“龙柒”打假做法鼓劲打气。

然而,对于北京工商处罚耐克487万元一事,王德毅却连连发问:“未来怎么办?不能每双鞋拿到手都先切开看看吧?一个在中国市场年销售额百亿级别的牌子,罚他487万有用吗?这足以让他们不再‘翻译错误’吗?”

在工商部门对耐克做出处罚之前,耐克公司在其官方回应中曾提到对消费者进行补偿。

耐克公司的工作人员告诉记者,依据公司当时的决定,“对于在2011年9月9日以及之前购买了该产品并受影响而对产品不满意的顾客,我们在收回货品及原始购物凭证的同时,一次性全额退还货款,并承担因退货而产生的不超过人民币叁佰元的相关费用。”

“300块钱,对于该款鞋1299元售价而带来的利润,可以说不值一提!”马岗说。

马岗认为,洋企业在华搞双重标准,是对中国消费者的歧视,也是对中国法律的蔑视。不过,更

重要的是,洋企业一再搞双重标准,与其违法成本过低,甚至零风险有关。

北京市工商局西城分局的工作人员告诉记者,“487万元”这个罚款数额,是依据相关法律、法规来确定的。

该工作人员称:“487万,由于之前没罚过这么大数额,所以可以说是‘重罚’。”但是,该工作人员也表示:“比起国外的此类罚款,其实我们罚的并不多。”

马岗认为:“这足以说明在这之前,搞双重标准的跨国企业并未付出代价,更不要说什么应该付出沉重代价,处罚太轻,根本起不到警示作用。”

马岗说,同样的案件如果发生在美国,可能企业要被罚几千万美元,甚至有人坐牢。但在中国,企业只需要拿出很少一部分利润来支付罚款,违法成本太低。

今年9月21日,美国一家法院做出裁决,判处台湾友达光电5亿美元罚款,该公司的两名前高管由于他们在一起全球性的LCD面板价格操纵阴谋中的领导作用而被判入狱三年。

“与美国,欧盟动辄开出的天价罚单相比,我们的罚款可谓隔靴搔痒。”马岗说,与这些企业违规违法经营的收益相比,这点“代价”几乎可以忽略不计。严苛的处罚不仅能让违规企业规矩些,还能对其他企业起到震慑作用。

同时,王海认为,洋品牌搞双重标准还有另外一个重要的原因。在以GDP为指标的考核体系下,一些地方相关部门降低与大公司的谈判标准,给予投资方超出常规的优惠条件,甚至为触犯法规的公司处理善后,最终目的都是为了留住纳税大户。

亲身经历了耐克鞋事件后,王海对如何保护消费者权益有了新的理解,“之前,我们总是在呼吁跨国公司逐利不该忘义,但现在我们应认识到,不让跨国公司搞双重标准,很简单,不要指望企业自律,而是要靠严格的处罚。北京市工商局对耐克做出了处罚,其示范效应值得欣喜。但要真正管住洋品牌,还要加大监管,让更多消费者参与到市场监