



网购净水器鉴定为假货 维权半年路不通

品牌正品竟成李鬼 平台只补50块搪塞

网购品牌净水器，竟被品牌方鉴定为假货；消费者手握实锤证据反复维权，平台却多次以“无法证实”为由敷衍了事，仅愿小额补偿退货。市民严先生向“新民帮帮忙”求助，诉说了自己长达半年“极度郁闷”的维权经历。最终在记者介入协调下，平台正式致歉，并同意按照法规“退一赔三”。



严先生提供的真假货品对比照

收货后疑点重重

2025年9月22日，严先生在网购平台下单，选购了一台百诺肯P3050CTD型号净水器，本想用上品牌正品保障饮水安全，没想到收货后疑点重重。

开箱后严先生发现，这款净水器既没有产品合格证，也没有正品专属的追溯码，商家还一再推诿，拒绝开具正规发票。更反常的是，新机首次通水使用时，并未出现活性炭滤芯特有的黑色出水现象，而是直接流出正常的自来水，与正品

使用规范完全不符。

严先生第一时间联系百诺肯品牌销售总部，工作人员根据产品细节初步判定疑似假货。为坐实证据，严先生专程赶往位于上海的百诺肯总部，由技术人员现场拆机鉴定，最终明确判定该产品为假货。严先生全程录制鉴定视频、拍摄现场照片，还请品牌技术人员与平台客服现场通话核实，并留存完整通话录音，全套维权证据一应俱全。

敷衍处理令人气愤

本以为手握品牌官方鉴定结

果，维权之路会顺理成章，可严先生没想到，后续维权竟屡屡碰壁、步步受阻。

起初，平台售后专员要求严先生自行举证，这让严先生质疑平台将核查责任完全推给消费者。严先生回忆自己的维权经历：“我带着产品前往品牌总部完成鉴定，并将鉴定视频、图片发给平台后，客服却表示无法证实，竟然要求百诺肯官方以邮件形式发送鉴定结果。我再与百诺肯售后服务部责任人沟通，随后按要求通过官方邮箱发送结果后，专员又提出需要鉴

定证明加盖公章。”

无奈之下，严先生再次奔波至百诺肯总部，办妥公章手续并提交全套材料。可苦等近两周，换来的仍是平台“无法证实假货”的结论，仅提出退货退款、补偿50元的解决方案。半年来的奔波举证、反复沟通，只换来这样的敷衍结果，让严先生既气愤又无奈。

核实资质保留证据

从发现假货到多次举证交涉，近半年时间里，严先生的维权之路始终停滞不前。更让他难以接受的

是，平台后续甚至淡化事态，将“售假”轻描淡写为“商品质量问题”，仅把补偿金额提高至200元，依旧要求其退货处理。

严先生表示，主流电商平台理应履行平台监管责任，提前审核商家品牌授权、商品资质，如放任无资质店铺销售假冒品牌商品，本身就存在监管失职；后续维权中如偏袒商家、漠视消费者权益，就更加严重侵害了消费者的合法权益。他坚持要求平台公开道歉，并依法依规处理售假事宜。

接到求助后，记者第一时间致电平台官方客服核实情况。平台工作人员回应称，该订单为第三方店铺销售，买卖双方均提交了证据，导致核实进度滞后。经媒体介入协调，平台主动与严先生取得联系，就此次售假及维权拖沓问题正式致歉，并最终按照消费者权益保护法相关规定，给出“退一赔三”的处理方案，严先生对这一结果表示满意。

业内人士提醒：消费者网购家电、厨卫等品牌商品，务必核实店铺授权资质，保留订单、聊天、开箱验货等全套证据；若遭遇售假、维权受阻，可保留证据向监管部门投诉举报，维护自身的合法权益。

本报记者 陆常青

卖时“拍遍胸脯” 修时“找不到主”

冲锋衣穿三次拉链就坏，直播间售后“过保拒修”引质疑

标榜“专业防水防风、橡胶密封拉链”的冲锋衣，仅穿3次核心拉链就“罢工”，维修无门、售后不管，让市民周先生陷入了维权困境。近日，他向“新民帮帮忙”反映，自己在短视频平台直播间购买的冲锋衣出现质量问题，商家却以“过保”为由拒绝售后，而商品页面全程未公示任何保修信息，质疑商家售后形同虚设。

关键功能件不经用

“衣服几乎是全新的，就穿了3次，最关键的功能性部件就坏了，这质量和宣传差太远了！”周先生告诉记者，去年8月，他在短视频平台“鸭鸭冰壳旗舰店”直播间购入一款户外冲锋衣。直播期间，主播反复强调，这款冲锋衣采用“橡胶密封拉链”，防水防风性能拉满，是专业户外级配置，也是核心卖点。

然而，今年年初的一次穿着中，周先生发现衣服的主拉链中段突然“不听使唤”，无法正常闭合。他试图找家附近的裁缝店“救急”，没想到老师傅一看便直摇头：这种特殊的功能性拉链，需要原厂配件和专业设备才能维修，普通裁缝店“无能为力”。

陡然吃了“闭门羹”

周先生随即联系直播间店铺“鸭鸭冰壳旗舰店”客服，本想寻求售后维修或解决方案，却直接吃了“闭门羹”。客服核对订单信息后，直接以“商品已过保修期”为由，拒绝提供免费维修、更换配件等任何售后服务。

“我一下就蒙了。买的时候，无论是商品页面还是主播介绍，都没提过保修期是多久、保什么不保什么。”周先生气愤地表示，宣传时把功能性吹得天花乱坠，出现质量问题却单方面甩锅，让他难以接受。

记者登录该短视频平台商城，搜索同款冲锋衣发现，该商品仍在售卖。但记者仔细翻阅商品详情页、参数说明、售后板块等所有页面，全程未找到任何关于保修期限、保修范围、核心配件（拉链、面料等）保修政策的文字说明。

信息不透明成顽疾

针对周先生的遭遇，记者联系了该短视频平台客服。客服人员表示，已接到周先生的投诉，会第一时间将问题转交

商家督促处理；同时坦言，平台虽有通用售后规则，要求商家依法履行售后义务，但目前服装类、户外用品类商品，确实普遍存在保修政策不透明、标准不统一、公示不规范的问题，平台会将此类问题上报，推动完善商家信息披露规则。

对此，法律界人士指出，根据消费者权益保护法相关规定，经营者有义务向消费者提供真实、全面、清晰的商品及服务信息，保修期限、保修范围属于关键售后信息，必须提前明确告知消费者。如果商家销售时未明示保修条款，或事后拿出不公平、不合理的单方条款拒绝售后，很难获得法律支持。

律师提醒，消费者在直播间购物时，务必多留个心眼：对于商品质量、保修期限、退换货规则等关键信息，要主动询问主播或客服，并截图保存聊天记录、商品宣传页、订单信息等证据。遇到商家推诿拒赔的情况，先与商家、平台协商处理；协商不成，可向消保委或市场监管部门投诉，必要时通过法律途径维权。

本报记者 徐驰

19年前办理的一张信用卡，竟有一笔188元欠款不知情未还清，形成呆账导致贷款受阻。市民戴女士向“新民帮帮忙”求助，在记者介入协调下，银行已加急处理，征信记录顺利修正，购房贷款得以正常推进。

戴女士告诉记者，经过多年积蓄筹备，她终于敲定房源，满心欢喜推进购房流程。今年3月，在办理银行房贷的征信核查环节，一条不良记录让她瞬间陷入焦虑——个人征信报告显示，其名下存在一笔信用卡逾期呆账，金额共计188元，直接导致房贷审批受阻。

这笔逾期记录让戴女士一头雾水，她对这笔欠款毫无印象，仔细核查才得知，该笔费用源自2007年办理的一张银行信用卡。“这张卡我早就停用了，这么多年银行从来没通知过我，我完全不知情。”戴女士坦言，距离4月份房屋过户仅剩不到一个月，房贷批不下来就无法按时过户，一旦违约将面临巨额损失，她整日心急如焚。

发现问题后，戴女士第一时间联系涉事银行，想要核实欠款详情，尽快结清欠款消除不良记录。起初银行核查后，竟出具了清偿证明，称戴女士名下信用卡欠款已全部结清，无逾期记录。

面对矛盾的结果，戴女士反复提出异议，银行经过二次细致排查，才终于查到其名下还有另一张早年办理的信用卡，正是这张卡产

小额购房款「滞留」卡壳

生了188元逾期欠款。由于戴女士当年登记的身份证信息已过期、预留手机号码也早已更换，银行多年来无法联系到她告知欠款事宜，这笔小额欠款便一直滞留形成呆账。

“我当即提出马上还清欠款，可银行要求必须先更新身份证信息、修改预留手机号，才能办理还款业务，后续修改征信记录还要耗时约20个工作日。”戴女士无奈表示，过户期限迫在眉睫，根本等不起漫长的流程，这笔小额欠款俨然成了购房路上的“死结”。

记者立即对接涉事银行，核实相关情况并协调加急处理，全力保障市民购房进度。

银行方面经核实确认，戴女士征信不良记录确为信用卡逾期欠款所致，因客户身份信息过期、联系方式变更，导致欠款通知无法送达。随后，银行开通加急处理通道，安排专人引导戴女士完成身份证信息更新、预留手机号修改，顺利办结欠款清偿手续。

截至目前，戴女士的逾期信息已在人行征信系统中撤销，不再展示不良记录，房贷审批已恢复正常。

本报记者 李晓明



本版编辑/吴健 视觉设计/戚黎明