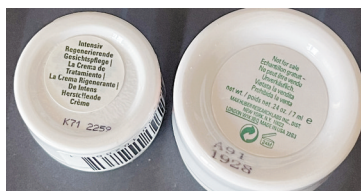


近3.5折就能买到海蓝之谜精萃水？ “丰巢智能柜”公众号疑推假货广告

丰巢回应:对广告主会执行严格的资质审核标准

“价格这么低本来是不敢买的,但因为信任丰巢才下的单,谁知道竟然是假货!”日前,消费者陈小姐(化名)向新快报记者报料称,自己通过公众号“丰巢智能柜”推送的广告购买了海蓝之谜的精萃水,经相关平台检验后鉴定为假货。随后,新快报记者也通过该渠道下单购买了一套海蓝之谜,同样被鉴定为假。丰巢回应称,对广告主会执行严格的资质审核标准。不过记者发现,其提供的相关授权资料有错别字。目前,丰巢已经删除了相关推送广告。



■商城所购产品与专柜小样对比图,左为专柜小样,右为线上商城所购。



■心心APP对记者购买的3件产品均“鉴定为假”。



■记者点开推送进入“优品严选购”商城购买了199元的海蓝之谜套装。

读者报料 | “因信任丰巢而下单,谁知竟是假货”

陈小姐所指的广告推送是“丰巢智能柜”公众号于2021年11月18日发布的,标题为“终于买得起海蓝之谜了!近3.5折入手精萃水,第二件再减100元!限量300份!”。推送显示,由“选择好物”商城提供的150ml精萃水售价为399元,第二件再减100元,只需299元。记者注意到,在海蓝之谜官方旗舰店,150ml精萃水定价为1250元,该广

告的价格相当于官方定价约3折,目前该推送已删除。

陈小姐说,如今取快递要频繁地使用“丰巢智能柜”公众号,经常看到里面推送不少大牌化妆品广告,价格都非常便宜,很吸引人。“虽然心里有点怀疑,但出于对丰巢的信任,还是尝试下单,谁知道到货后感觉不对劲,拿去平台鉴别是假货!”陈小姐表示。

记者调查 | 199元买近千元“大全套”,两个平台均鉴定为假货

“希思黎全能乳液不到3.5折入手,赠赫莲娜黑白绷带”“拼手速!89元起抢海蓝之谜面霜/眼霜/精萃水双11特惠”……记者翻看“丰巢智能柜”公众号,发现不少大牌化妆品的低价推送。

记者点开上述海蓝之谜产品的推送,进入“优品严选购”商城中购买了199元的海蓝之谜套装,内含经典面霜7ml+眼霜5ml+精萃水30ml,商品介绍显示,该套装原价为980元,199元的价格为限时折扣。

记者注意到,该商城主要售卖口红、眼霜等美妆产品,价格普遍较低。如Di-or迪奥999哑光口红售价为99元,而同款商品在官方旗舰店售价为370元;YSL圣罗兰21号色口红售价为168元,而同款商品在官方旗舰店售价为350元。

记者以顾客身份咨询该商城客服,对于所售商品为什么比专柜便宜这么多,该客服强调所有商品均为来自免税店渠道的正品,支持专柜鉴定,并提供七天无理由退换货保障,“都是大批量采购,免税店会给我们一定优惠价格,所以我们价格会相对比较优惠的”“店铺产品价格一直走的是薄利多销的路线,店铺有很多回头客,不是因为质量不好才便宜的”。

该套装到货后,记者将产品与线下专柜提供的小样进行对比,发现无论是外包装,瓶身还是膏体均有差异,如外包装纸盒前底部有条形码,后者没有;瓶身“LAMER”LOGO颜色差异较大,且所印英文不同,其中一行前者为大写,后者为小写,同时两者底部所贴标签和印

的字符排列顺序也不同;膏体两者颜色稍有差异,且前者稍稀薄,后者较浓稠。

记者分别到“得物”及“心心”两个APP进行产品鉴定,两个平台中,三个产品均分别由不同的鉴别师进行鉴别,每个产品合共6份鉴别报告得出的结论均是“鉴别为假”。

记者向商城客服出具鉴定报告,客服反复强调商城所售商品均为正品,并称“这些APP鉴定平台不可信,不放心可到专柜验货”。

随后,记者拿着上述产品到广州的海蓝之谜专柜咨询,专柜销售人员称“公司规定不能替顾客验货”,其中一名柜姐表示也曾看到过丰巢的海蓝之谜精萃水推送,“1000多的精萃水卖299元,谁敢买呀!”

丰巢回应 | 开放客服通道协助解决,对该广告主暂停投放权限

就记者在“丰巢智能柜”推送上购买的海蓝之谜被鉴别为假,丰巢公关负责人回复新快报记者称,“优品严选购”并非丰巢官方商城,而是第三方广告的平台。“丰巢对广告主会执行严格的资质审核标准。”丰巢相关负责人介绍,该标准为:销售初步审核-市场二级审核-法务三级审核,同时遵照《广告法》的相关规定对广告主的经营资质、品牌授权链路、广告内容进行审核。“该广告主提供了完整的资质授权链路,审核无误后才安排广告发布。”

后续丰巢向新快报记者提供了相关的经营资质及品牌授权链路,其中

《商标使用授权书》显示,拉美工业公司授权拉美友人(广州)有限公司使用“海蓝之谜”商标(注册证号3310557)。而另一份《网络经营授权书》中,拉美友人(广州)有限公司授权广州智护化妆品有限公司享有“海蓝之谜”在网络销售及品牌推广的权利。最后的《授权证书》则由广州智护化妆品有限公司授权海口龙华优品严选商贸经营部独家享有“海蓝之谜”品牌产品在网络销售及品牌推广的权利。

不过记者在《商标使用授权书》发现错字,“上述”写成了“上訴”,文中还有“被许可使用人联合利华(中国)有限公司有权

独占在中国大陆(港澳台除外)使用该商标”的表述,然而根据记者查询,海蓝之谜的母公司是雅诗兰黛集团而非联合利华。

记者发现,采访完丰巢的数天后,记者购买商品的推送显示“该内容已被发布者删除”,而进入“优品严选购”商场,已经搜索不到海蓝之谜产品。

对此,丰巢方面回复称,由于接到用户投诉,该广告产品质量存在问题,为了避免再有其他用户购买相关产品,因此下架了指定的推送内容。但对于消费者后续的相关售后服务,始终开放客服通道协助解决。对于广告主,也暂停投放权限。

相关

黑猫平台多条投诉称 “丰巢公众号推广售假”

事实上,关于“丰巢智能柜”公众号推送广告售卖假货商品的投诉并非个例。在黑猫投诉平台上,去年11月至今多条相关投诉指出,“丰巢智能柜”公众号提供虚假信息,推荐假货,要求其赔偿、解释。

其中,去年11月11日,一名消费者称,出于对丰巢的信任,购买了“丰巢智能柜”公众号广告中价格低廉的海蓝之谜精萃水,而后在得物鉴定结果为假货,要求弥补损失和赔偿。该投诉过程中,该消费者吐槽丰巢智能柜方面处理效率低,不接受仅仅退货退款的处理方式。该投诉显示目前仍未完成。

今年2月10日,一名消费者称,在使用该公众号发布的广告商品后,脸上出现很多红色小颗粒,要求商城赔偿实付金额698元的十倍,即是6980元。她表示,当时公众号已将对应的推送删除,幸好自己有推送截图。

律师说法

平台对广告 负有管理责任

对于多名消费反映通过丰巢智能柜公众号的广告推送购买到疑似假货。广东合邦律师事务所肖锦阳律师表示,依据《互联网广告管理暂行办法》的规定,公众号运营主体应当依法承担广告经营者、广告发布者的责任,设计、制作、发布关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告,造成消费者损害的,应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。同时,平台对于公众号广告也有相应的管理责任。违法发布虚假广告,不仅要承担民事责任,还会受到行政处罚,甚至可能会被追究刑事责任。

肖锦阳认为,经营者应当按照约定提供符合产品质量要求的产品,不得做虚假宣传,诱导消费者进行购买。如果经营者以假充真,则对消费者构成欺诈,违反《消费者权益保护法》第55条的规定,应当退还价款并且三倍赔偿,若销售明知是假冒注册商标的商品,销售金额数额较大,涉嫌构成销售假冒注册商标的商品罪。肖锦阳表示,根据《消费者权益保护法》第四十四条规定,消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿;网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的,应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。