

揭秘小红书大牌护肤品“临期打折”陷阱

消费者质疑平台涉嫌“包庇”商家，维权困难重重

消费
探照灯

文羊城晚报记者 黄颖琳 吴珊

“原价1299元的兰蔻面霜，如今72元到手”“原价899元的兰蔻精华肌底液，折后只用128元”……这是一些“小红书”平台官方认证店铺，正在售卖的一些自称“临期打折”的大牌护肤品。一些爱美女性平日“高攀不起”的产品，只需不足原价一折的价格就能“捡漏”。近日，多位消费者却投诉称，“漏”没有捡到，反而掉进了消费陷阱。

羊城晚报记者调查发现，这些被投诉的小红书店铺，打着“临期打折”的幌子吸引消费者，并不能出示所售大牌护肤品为正品的佐证。甚至，有的店铺前一天被“清退”，第二天就换个“马甲”继续在该平台正常营业，小红书监管遭到质疑。

调查还发现，网络上存在大量小红书商家涉嫌出售假货的投诉，仅以“黑猫投诉”平台为例，收录的相关投诉就超2500条。多位网友质疑“小红书包庇店家”，消费者维权困难重重。

A 特价大牌“猫腻”多？

7月12日，来自广州市的巫女士在小红书“舞南方美妆好物优选”店铺下单了一瓶号称“临期”的兰蔻菁纯面霜（规格60ml），实付85元。“我之前在拼多多百亿补贴和丝芙兰线下专柜都有买过这款面霜，售价600多元或800多元，第一回看到价格这么低，就抱有了一丝侥幸心理。”她告诉羊城晚报记者，由于到手价与市场价有较大差异，购买前，她向店铺商家进行了多次确认。

根据聊天记录截图，该店铺客服解释：“咱们产品是海外免税版正品，2025年10月到期，海南三亚发货，产品支持7天无理由退货，有运费险，产品便宜是因为临期并且淡季特卖，请放心购买。”并明确向消费者承诺“支持验证”。

三天后，巫女士收到了包裹，拆开后却发现“不太妙”。其一，商品介绍页面的发货地是海南三亚，但包裹快递单显示由汕头寄来；其二，她通过小程序查询批号，显示面霜生产日期是2023年10月1日，过期日期是2026年10月1日，不仅与商家描述不符，且距离到期还有两年多，与“临

期”介绍也不相符；其三，她对比了之前手头的正品，发现气味、包装等各方面的差距都很大。

令人哭笑不得的是，面霜的塑封包装上贴了一个“海南离岛免税商品溯源码”。从巫女士向记者提供的照片可以看到，该溯源码中间是一个二维码，下方则有“防伪标签涂层”，刮开后会获得一组“防伪密码”。用手机扫码后，会弹出一个名为“商品防伪查询中心”的网站，提示输入密码验产品真伪。

对此，业内相关人士向记者表示，海南离岛免税商品的溯源码没有需要刮开的防伪涂层，且个人消费者即使扫码后仅呈现“暂无权限查看”。记者通过阿里巴巴平台查询发现，类似海南离岛免税商品溯源码有多个商家出售，产品真假难辨。

收货当晚，巫女士将上述问题反馈给店铺客服，得到的回复：“库房发错货了，给你发了好日期的，不想要的麻烦申请退货。”当进一步质疑疑似售假时，客服的语气突然转变：“你这样的我遇到过不说一千也有八百了，你奈何不了我，今天就把话放这里。”“我如果卖你799元，找我麻烦都能理解，可是我就卖个几十元，只是版本低一点罢了”……最后更是直接威胁“我保证你这一单售后退不掉。”

随后，巫女士在黑猫投诉平台发起投诉。多天后，小红书电话专员反馈称，无法证实其购买的面霜是假货，如果对商品不满意可以退货，补偿10元无门槛券。巫女士对该回复表示不满意，并质疑小红书涉嫌“包庇”商家：“虽然平台称无法证实是假货，但是平台也没有证明这是正品。难道小红书不应承担监管责任吗？”

工作忙得团团转，上班没时间选理财产品，下班又没地方买理财，怎么办？

近日，多家银行理财产品再度上线“理财夜市”专区和特色理财产品，主打“24小时不打烊”“晚上买入也不晚”“财富跟着转，下班也能买”……与普通理财产品相比，这类产品相当于延长了购买和赎回的交易时间，不仅方便投资者夜间选购，而且起息更快、收益时间更长。

工银理财
理财夜市全新上线！

申赎时间延长，资金安排更从容

精选产品申赎时间

文羊城晚报记者 黄颖琳

交易日 9:00 17:00 20:00
工银理财理财夜市全新上线 图/工银理财公众号



D 小红书估值下滑

在黑猫投诉平台上以“小红书”“假货”关键词进行搜索，相关投诉超过2500条。不少投诉中提到小红书商家涉嫌售卖假货、投诉小红书不作为、消费者维权困难。有投诉者称，在购买到问题商品后，有的小红书商家甚至无法出示营业执照，小红书客服来电后却多次偏袒商家，拒绝提供商家信息，联系方式等。记者梳理发现，这些投诉涉及的产品包括各种护肤品、彩妆、香水、手饰、奢侈品，等等。其中，美妆个护数量最多，已成投诉的“重灾区”。有投诉者直言，不会再次光顾小红书店。

兰蔻是欧莱雅集团旗下的护肤品牌。针对上述反映问题，欧莱雅方面回复羊城晚报记者：“我们建议消费者前往品牌官方渠道

进行选购。消费者可拨打400品牌关怀热线查询线上线下官方店铺。同时，我们官方渠道销售的产品效期均符合国家相关法律法规要求及平台标准。”

近期，有报道称，小红书多部门开启新一轮裁员，裁员比例最高达到20%。企查查显示，小红书目前已完成了7轮融资，最新一轮融资估值达170亿美元（约合人民币1200亿元），较2021年E轮融资的200亿美元（约合人民币1400亿元）估值有所回调。不过，在胡润研究院公布的《2024全球独角兽榜》中，该公司的估值已下降到1000亿元。

诚信是企业兴业之基。如何保护消费者的权益，让他们有复购的信心。或许，是小红书当下来思考的重要问题。

律师说法：

平台对商家侵权应采取必要措施

针对上述情况，广东道怡律师事务所律师刘旭辉表示，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条规定，消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。“如店铺出现欺诈消费者行为，损害了消费者的合法权益，消费者有权追回购买商品或接受服务所支付的款项，同时依据《消费者权益保护法》第五十五条要求经营者给予三倍赔偿。”

刘旭辉还提到，平台方对商家的侵权行为应积极采取必要措施，防止损害扩大。《消费者权益保护法》第四十四条第二款规定，网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法该销售者或者服务者承担连带责任。

根据小红书平台电商学习中心《小红书出售假冒商品处理规则》，用户投诉并经平台认定商品为假冒/盗版后，商家在申诉期内（接到处罚通知后的7个工作日内）未申诉、经申诉仍不能证明该商品为正品，即视为商家出售假冒商品。针对情节一般的假冒商品违规，平台将采取下列一项或多项处理措施，如扣除店铺分、限制商品或店铺流量、冻结商品或店铺、对消费者订单进行退货退款处理、限制商品或店铺参加营销活动；情节严重甚至会清退店铺。

知乎平台一位简介为“一

名法律工作者”的网友还介绍了一次在小红书平台的成功维权的经历：一位消费者在小红书平台某店铺购买的手链有明显瑕疵，但商家拒绝还款，平台客服也始终不予处理。后续，该消费者拨打12315投诉举报专线，将订单情况以及小红书APP运营主体行吟信息科技（上海）有限公司等相关信息提供给专员。不到两天，在上海消协的介入下，消费者将瑕疵手链邮寄到小红书指定地址，最终获得退款，顺利维权。

投诉

洞见猫 2024-07-05 于黑猫投诉平台发起

投诉小红书售卖假货

在小红书上两家店铺购买蚕丝被共7件商品共2440斤，共消费67942元，但是根据小红书其它店铺蚕丝被推断两...

[投诉对赌] 小红书客服 [投诉要求] 退货退款

已回复

正义喵 2024-07-09 于黑猫投诉平台发起

小红书商家无底线包庇店家

霸王条款，我的货已经退回去，但是店家不退款，小红书说联系商家退给我，一个月都没收到。...

[投诉对赌] 小红书客服 [投诉要求] 赔偿退款

已回复

友爱猫 2024-07-05 于黑猫投诉平台发起

与商家狼狈为奸欺骗消费者

我买了一根“保真”的大牌口红，结果是假货，味道刺鼻，质量塑封，假的非常明显。我举证后要求仅退款，但小红书...

[投诉对赌] 小红书客服 [投诉要求] 退货退款

已回复

黑猫投诉平台上，用户质疑

小红书“包庇”平台商家

24小时不打烊、下班也能买……

理财夜市再登场
银行理财开启“超长待机”

便利：“时间自由”+起息更快

9:00-15:30/9:00-17:00

除了“8点档”夜市外，还有银行理财产品推出了“24小时不打烊”模式。比如，光大银行手机App近期再度上线“理财夜市”专区，推出了一款专属理财产品。该产品页面显示，“7×24小时可申赎，工作日24点前买入，按照当日净值计算盈亏”。

城商行同样紧跟步伐。青岛银行旗下理财子公司青银理财推

出“理财夜市”24小时随心购服务，当天购买，下一个工作日起息后，即开始计算投资周期。

通常来讲，传统理财产品一般有一两个工作日的申购期，且需在当日规定时间前买入，第二天才有可能起息。一家股份制商业银行客户经理向记者介绍说，以周四申购为例，普通现金管理类理财产品的闭市时间为15点左右，周四闭市

后至24:00的交易申请需要在T+2日确认并计算收益，也就是下周一才能有收益。现在，周四24点前（不含24点）在银行申购专属理财夜市产品，T+1日、也就是周五就能确认，等于提前三天有收益机会。

此外，从产品类型来看，均以固定收益类、现金管理类理财产品为主，风险评级较低，投资收益也较为稳健。



实际上，“理财夜市”并不是新鲜概念。今年年初，包括招银理财、平安理财、光大理财、宁银理财、广银理财等在内的多家理财产品密集推出类似服务，对理财产品的产品申购和赎回时间予以放宽。当时不少专家认为，这波操作与银行力争今年“开门红”不无关系。

如今再度登场又是为何？

招联首席研究员董希淼表示，

这主要有两个方面的积极作用：

其一，在原来的非交易时间

专家：差异化服务吸引投资者

之外也能方便购买理财产品，为白天上班、无暇投资的投资者带来便利。其二，只要在24小时前购买理财产品，第二天就可以开始计算收益，比一般理财产品至少多出一天的收益。

董希淼还提到，“理财夜市”反映出银行和理财产品在激烈的市场竞争之下，努力探索差异化服务，以更周到细致的服务改善投资者体验，进而更好地吸引和留住投资者。与此同时，投资者需要根据自

己的风险偏好、投资能力和投资需求来做好资产配置，切忌盲目跟风投资、追逐热点。

邮储银行研究员娄飞鹏表示，理财夜市常态化的可能性较大，这有助于推动扩大理财市场规模。近日，银行业理财登记托管中心发布《中国银行业理财市场半年报告（2024年上半年）》。《报告》显示，截至2024年6月末，全国共有239家银行机构和31家理财产品有存续的理财产品，共存续产品4

万只，较年初增加0.49%，同比增加7.99%；存续规模为28.52万亿元，较年初增加6.43%，同比增加12.55%。

今年上半年，理财产品整体收益稳健，累计为投资者创造收益3413亿元，同比增长3.11%。其中，银行机构累计为投资者创造收益727亿元；理财产品累计为投资者创造收益2686亿元。另外，理财产品平均收益率为2.80%，较2023年的2.94%有所下降。