

网售神器不神奇 买家下单需谨慎

一枚小小的植物萃取饼,被包装成能主动捕捉分解灰尘,让全家一尘不染的好物;一瓶普通的沐浴露,被宣传为洗哪儿瘦哪儿,比健身瘦得更快的减脂神器……消费者常常会被那些价格便宜、使用方便、效果惊人的“神器”种草,殊不知,商家正是通过这些卖点,让消费者掉进“智商税”的陷阱。记者针对电商平台上销售的部分宣称具有“神奇”功效的商品展开了调查,为大家揭开它们虚假宣传的外衣。

案例一

可自动吸尘植物挂件 一周“秒”出百余件

打开手机淘宝APP,系统向记者推送了多款被称为“除尘神器”的商品,它们的宣传图片都是一个只有外文标识的圆饼状挂件,“永世没灰尘 万米内再无灰尘”“灰尘消失了 家里没灰尘了”的宣传语也十分吸睛,不到10元的低价更是让人忍不住下一试。记者随机选取两家店铺的商品进行了调查。

进入天猫某旗舰店,“一挂除尘”挂件排在店铺商品热销榜首位,单周内销量过百,秒杀价仅为4.53元/个。点开商品介绍视频,画面上显示出手电筒光束下漂浮着灰尘的画面,旁白的男声介绍着:谁还在用吸尘器,手动还累,看看我们家的这款全自动吸尘神器,不用电也不用油……它能全自动,每时每刻都在吸除家里所有空气中的灰尘……

商品详情中的图文介绍更是引人

入胜:360度无死角净化,主动寻找灰尘,精准捕捉分解,通过植物中的芬多精成分敏锐地捕捉灰尘异味分子,分解灰尘,从而达到消除灰尘……此外,商家还搬出了“美国著名药剂师推荐”的宣传语,给出了24小时灰尘祛除99%的说法。

在另一家店铺,记者看到了几乎一模一样的商品,系列显示该商品已有超2000人加购,体验装的券后价为每个7.9元。不同的是,这里销售的除尘挂件变成了“与德国联合研发,通过德国和欧盟多方认证,且中德联名超过500家药房在售”。

在上述两家店铺的商品详情介绍中,这款产品的真正名称为植物萃取饼,其产品成分为植物提取物、高分子纳米晶、高级吸食灰尘液,使用方法是放置或悬挂在需要趋避灰尘的位置。

·记者调查·

部分挂件是“三无”产品 实测数日无除尘效果

这些植物挂件是如何实现自动吸尘效果的呢?对此,某旗舰店的客服解释称,这款产品同时具有吸尘跟去味效果,“后面发现除尘效果更好,所以现在拿来当除尘使用的。”

另一家店铺的客服则解释称,当灰尘分子接触到这些挂件表面时,会被其表面的分子引力所吸引,从而被吸附在挂件上,“挂在稍微高一点的位置或者是空气流通比较多的位置就可以。我们的产品很热销,效果很不错,喜欢就不要错过。”

随后,记者又查看了这款商品的评价,其商品评价几乎全是好评,评价配发的图片基本都是装修效果图,评语也是整齐划一的“除尘很干净,以后打扫起来不麻烦了”这样的内容。在商品的“问大家”提问栏里,很多消费者正在“求真实回答”。

为验证“除尘神器”效果,记者分别在上述两家店铺各下单了3个除尘挂件。其中某旗舰店的发货地为广东河源,挂件是绿色圆饼,每个直径6厘米、厚度约5毫米,散发着近似常见的卫生间除味剂的刺鼻香气。同时,这款“神器”还是个典型的“三无”产品,无生产日期、无质量合格证、无生产厂家,只配有一个网袋和挂钩。

另一家店铺挂件的发货地为浙江义乌,这个品牌名为“牧尘”的挂件配

有外包装盒和产品信息,其直径、厚度与某旗舰店相似,但气味略有不同。包装上标明挂件的主要成分有除味剂、激活剂、植物提取物、香精、色素、石膏,功效为除臭味、除异味、净化空气、除甲醛。生产厂家执行的标准也为Q字打头的企业标准。

值得一提的是,与商家在网上的夸张宣传相比,记者收到的商品包装及商品本身均未见任何与灰尘、除尘有关的字句或标识。

除尘神器不除尘,到底是商家虚假宣传还是消费者使用不当?记者采访了北京市园林绿化科学研究院首席专家李新宇,某店铺销售的除尘挂件虽然标明了含有“植物提取物”,但对于究竟是哪种植物提取物并未作具体说明。不过其商品详情页中有“通过植物中的芬多精成分,敏锐捕捉灰尘异味分子,分解灰尘”等宣传字样。

“芬多精是植物产生的一类挥发性有机化合物。”李新宇介绍,芬多精主要存在于植物的叶片、树皮、根部和花朵中,这些化合物是植物的一种防御机制,能够帮助植物抵抗细菌、真菌、昆虫等有害生物的危害。“它不能直接分解灰尘,但可以促进空气中颗粒物的沉降,更多的是起到抑菌杀菌的效果。因此,该产品更符合其包装盒上标明的‘除臭味、除异味、净化空气’的功效。”

案例二

减脂沐浴露“一洗就瘦”?

“吃得饱、少运动、能瘦身”是很多人追求的理想减脂模式,为迎合消费者这一心态,有商家推出了号称可以洗哪瘦哪的“减脂沐浴露”吸引了不少消费者尝鲜。在拼多多平台上,记者看到一家店铺,其所售卖的商品都是同一款“减脂沐浴露”,即“芙芊姿魅体沐浴露”。

进入店铺,“减脂沐浴露”几个大字格外显眼,“全店已拼1.5万件”的提示也可以看出消费者尝试洗澡减肥的热情。在商品介绍中,商家还列出了沐浴露不用动刀,不用吃

药,不用运动,不用节食,无需忌口,快速瘦身的“六大优势”。

沐浴露可减脂的原理是什么?对此,商家客服人员解释:“沐浴露含有甘油、掌叶大黄根/柄提取物、柠檬酸和MEA分子。而MEA分子是脂肪代谢过程中的一种关键物质,可以增加脂肪的流动性、改善脂肪的微循环、弱化和减少脂肪间的连接组织、降低脂肪细胞的容量、促进脂肪分解并且抑制脂肪的生长,可以促进脂肪代谢,脂肪溶解后通过皮肤层毛孔排出体外,从而达到瘦身的效果。”

·记者调查·

客服对顾客疑问避重就轻

某店铺的“减脂沐浴露”有999%倍强功效、599%倍高功效、299%倍低功效三款产品可供选择,功效越强价格也越贵。

不过当记者向客服询问“高倍数功效”和“低倍数功效”的成分有哪些区别时,客服一直使用“倍数低功效慢一瓶效果不明显,不建议”“我们这家店专门做这个产品已经有3年的时间了,消费者反映都很不错!”等答非所问的回复来应付。在客服的“指引”下,记者下单购买了一瓶宣称999%倍强功效的“减脂沐浴露”。

几天后记者收到了这款名为“芙芊姿魅体沐浴露”的商品,但找遍了沐浴露内外包装和产品说明,其中并无“减肥”“减脂”等字样。产品说明上也仅仅提到该沐浴露具有“清洁肌肤污垢,同时滋润肌肤,补充肌肤水

分和养分”的功能。此外,沐浴露标注的成分为水、月桂醇聚醚硫酸酯钠、氯化钠、椰油酰胺MEA等,其他微量成分包含掌叶大黄根柄提取物、柠檬酸、甘油等,与记者日常使用的沐浴露成分相比并无特别之处。

客服人员提到的“减脂沐浴露”关键物质“MEA分子”,对应着成分表中的椰油酰胺MEA。记者查询资料发现,椰油酰胺MEA在日常的洗发水、沐浴露、洗面奶等产品中都较为常见,其作用是有效清除皮肤和头发上的油脂、污垢。因其含脂肪酸成分,可在清洁后形成轻微的保护膜,减少水分流失,缓解干燥,但它仅能去除身体多余油脂,且只限于皮肤表面的清洁。

显然,商家把“油脂清洗”和“脂肪分解”两个概念进行了混淆,借此把普通沐浴露包装成了“减脂沐浴露”。

■ 点评

低成本虚假宣传破坏网购生态环境

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为,记者调查的这两款产品都是典型的虚假宣传案例。在他看来,对于商家“随意包装商品”的行为,网购平台和监管部门应加强管理,若任其肆意发展,最终破坏的将是网络购物的整体生态环境。

“虚假营销中,商家往往会用奇特、绝对化的宣传营销手段抓住消费者试一试的心态,通过低价、高流量的方式‘请君入瓮’。当消费者发现上当受骗后,很可能因为商品价格低、退货麻烦而放弃维权,即便有人退货,因为商家的出货量,也不会

带来什么损失。面对商家的这种主观故意行为,消费者应通过维权手段让其付出代价。”陈音江说。

此外,陈音江认为,这些虚假宣传的产品依托于网络平台销售,因此平台也应该承担起监管责任。“平台应该对商家违法违规或损害消费者合法权益的行为进行监控,并采取如限流、下架、向有关部门报告等措施进行管理,更不能向消费者推送相关虚假信息,一旦发生消费纠纷,平台也要承担相应责任。同时,监管部门也应应对这种破坏良好网络购物环境的虚假宣传及时出手,共筑诚信消费环境。”