

# 在专柜买的高档手表故障频出,消费者想确认其是不是原装进口的却困难重重 进口手表难鉴定,想维权不容易



我市还没有权威的钟表鉴定专业机构,想鉴定得去外地

## 3 调查:原装进口手表的鉴定有点难

在消费者对购买的原装进口手表质量不放心,对商家提供的商品来源等信息存在疑问的情况下,有没有其他途径确认手表“真身”?

单先生曾向工商、质检等多个部门寻求帮助,但得到的答案如出一辙:原装进口手表难以鉴定,想获知手表“真身”有点难。

进口手表的鉴定难在哪儿?洛阳晚报记者调查发现,原装进口手表鉴定难,既有相关规定不完善、所涉及部门权力受限的原因,也有商品信息不透明的原因。

### 工商:无权鉴定进口手表真伪

从去年10月起,单先生就将手表存在的消费纠纷,多次向市工商局西工分局王城路工商所投诉反映。

王城路工商所受理员林海广说,在日常受理的各类消费投诉中,钟表类消费纠纷所占比例很小,每年在3起左右,可对鉴定手表是不是原装进口的诉求,他们是第一次遇到。国产手表,他们可以直接联系厂家来鉴定,但原装进口手表鉴定就比较困难了。

“除不具备专业知识外,因权力受限,工商部门无权对进口手表的真伪进行鉴定,只能交给商标持有人或专业的鉴定机构。”林海广说,他们多要根据商家主动提供的相关材料来判断,若商家不提供,他们也无法强行查阅。

林海广说,1995年,国家相关部门出台了《部分商品修理更换退货责任规定》,明确了销售者、修理者和生产者承担的部分商品的修理、更换、退货的责任和义务,但对钟表类商品,仅有整机保修一年的规定,其他方面几乎是空白。相关规定的不完善及滞后,使得消费者对钟表类商品维权较难。

### 海关:个人无法查询,须企业书面申请

原装进口手表的进口流程涉及海关。那么,消费者能否从手表进口流程查询入手?

洛阳海关工作人员说,进口货物经口岸进入国内,必须申报海关检验,填报进口商品的详细信息。经检验合格后,海关要对进口商品信息登记备案。艾米龙时计(深圳)有限公司进口的150块艾米龙手表的所有表身号,在深圳罗湖海关应有备案,但洛阳海关无法查询。

随后,洛阳晚报记者通过电话与深圳罗湖海关取得联系,申请查询单先生所购手表的表身号是否在艾米龙时计(深圳)有限公司进口的那150块艾米龙手表的表身号之列。罗湖海关工作人员称,根据有关规定,他们不接受个人查询报关单的请求,也无权向消费者提供进口企业的相关商品信息,只接受进口企业书面查询申请。

## 4 律师:消费者有商品信息知情权

林海广说,在调解过程中,单先生曾要求王府井百货亨吉利世界名表中心提供材料,证明其购买的艾米龙手表在那批进口的150块手表之列。但是,商家称那批进口手表所有资料都在公司总部,商家不清楚总部是否有单先生所需的证明资料,建议其将手表送到专业机构进行鉴定。

然而,消费者通过第三方专业机构申请鉴定程序烦琐,代价也比较大。目前,只有北京、西安、上海等少数城市有权威的钟表鉴定专业机构,鉴定周期长,收费价格也高,有时鉴定费甚至超过手表售价。

“如果消费者对所购手表质量及真伪有疑问,销售商除应提供生产商颁发的授权证书外,还应提供该款手表的详细信息予以证明。”一知名品牌手表经销商说,通常,报关单可作为手表是否原装进口的证据,但当消费者想通过表身号等方式进一步了解表的“真身”时,销售商还应通过其他材料和方式证明,以打消消费者

的顾虑。此外,一些原装进口手表官方网站还提供手表查验功能,消费者可通过此途径,获知所购手表的表身号真伪,甚至还能查到该款手表在哪个城市、哪家商场专柜销售。

河南卓大律师事务所律师贾高峰说,根据国家相关法律规定,消费者具有对商品信息的知情权。在购买商品时,消费者有权根据商品的不同情况,要求销售商提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务的内容等有关情况。

贾高峰认为,消费者对原装进口手表“真身”确认过程不畅通,主要是商品信息不透明造成的,如果生产厂家能够提供多渠道商品查验服务,销售商能在售卖前后主动为消费者提供相对完整的商品信息,就能避免一些消费纠纷的发生。



核心提示

□记者 牛鹏远 文/图

消费者在专柜购买的高档原装进口手表,频频出现故障,自然会怀疑表到底是不是正品,然而,想得到答案并非易事。洛阳晚报记者调查发现,像原装进口手表的这类消费纠纷难解决,和相关规定不完善、商品信息不够透明、消费者缺乏认识有较大关系,消费者维权较困难。



## 1 遭遇:手表故障频出,引发消费者担忧

“我在商超专柜买进口手表,图的就是质量可靠、性能稳定,可没想到这块表让我闹心了一年多。”昨日,市民单先生想起购表经历,就一肚子委屈。

2012年11月,单先生在王府井百货亨吉利世界名表中心花5300元购买了一块瑞士进口艾米龙男士手表。购买后的第7天,单先生发现手表出现走走停停的情况,销售商将手表收回观察。

单先生说,大约10天后,他去取手表,销售商称手表没有问题。但他拿回家后,手表又出现同样情况,平均一天能慢一个多小时。之后,手表表盘还出现从外向内逐渐变色等情况。

其间,销售商曾对单先生的手表予以免费清洗、校准等。至今,单先生对手表质量等方面仍有许多顾虑。

无独有偶,去年10月,胡先生在万达广场花6300元购买了一块原装进口瑞士梅花牌手表。买了2天后,他发现手表指针时走时停,销售商解释称新表没走开,过段时间就能恢复正常。然而,一周后,手表指针仍出现间歇性“罢工”。胡先生本想退换,商家认为手表没质量问题不予退换。

“在知名商超专柜花几千元买的原装进口表总出现故障,这让人担心,买的表到底是不是原装进口的?”单先生说。

## 2 维权:消费者想知道表是不是原装进口的

近日,为确认手表是不是原装进口的,单先生再次前往王府井百货寻找销售商,要求对方提供能够证明手表确系从瑞士原装进口的相关材料。

销售商提供了中华人民共和国进口货物报关单(以下简称报关单)复印件和其他证明材料,但单先生对报关单等相关材料不认可。

洛阳晚报记者从报关单上看到,2011年9月,经深圳罗湖海关口岸,艾米龙时计(深圳)有限公司从香港运一批艾米龙品牌手表至深圳。其中,跟单先生购买的手表属同一型号的共有150块。

“每块高档手表表盘有激光打印的一串序列号,名叫表身号,它如人的身份证号独一无二。同规格型号的手表有彼此不同的表身号。”单先生说,虽然销售商提供的报关单显示该批艾米龙手表从瑞士进口,并列出了手表规格型号、进口数量,但并没列出每块手表的表身号,无法证明他买的那块艾米龙手表就在那150块手表之列。

“我曾试图通过手表的官方网站跟生产厂家联系,以确认买的那块表到底是不是对方生产的,但因公司在国外,很难直接沟通。”单先生说。