

“欺负老实人” “鱼目混珠”  
“看人下菜碟” “地域歧视”

## 同款同价不同质

# 网购遇上AB货

## 如何破?



近日,有关电商“AB货”的话题再次登上热搜。所谓“AB货”现象,是指商家针对同一售价、同一链接的商品,混发质量、做工或材质存在明显差异的版本。其中,A货为优质正品,B货则是成本更低、质量有瑕疵,甚至为残次品或滞销品的商品。

有消费者质疑,有的商家会根据收货地址“差别对待”,向一线城市发A货,而向县城和农村等地区发B货。这样的发货方式真的存在吗?它更容易出现在哪些消费品类里?

### 网络博主实测“AB货”

近日,有网民发帖反映,在电商平台上,同一链接、同一个用户下单,仅仅因为收货地址不同,商家发出的货品质量就截然不同。

一位天津的消费者表示,自己与县城老家的亲戚下单了同一家网店同一个链接的牛仔裤,但是收到的东西却明显不同:自己的面料厚实、颜色纯正、双排缝线,而亲戚的则面料薄软、单排缝线、断线头多。

北京的何女士爆料称,自己一直很喜欢某品牌的拖鞋,在北京买的穿起来很软和很舒服,而发到老家乡下的,穿起来硬邦邦的,硌得脚生疼,质感根本就不一样。

针对消费者的反映,测评博主“小白叔”网购了十几种不同品类的商品,收货地址分别为广东深圳、山东德州和湖北黄梅县,请当地的朋友收货后再邮寄给他,由他现场视频“开箱”。

“小白叔”测评的品类包括儿童羽绒服、钥匙扣、拖鞋、发夹、棉裤等等。其中,拖鞋、棉裤的质量和收货地址出现了意外“巧合”——发往深圳的商品品相更好,而发往德州和黄梅县的商品出现了相似的质量问题,比如拖鞋颜色浅、外观上有明显坑洼,棉裤裤脚的松紧带近乎“失效”。“小白叔”表示,实测下来的感受是有区别的,但有一些可能区别没这么大。“基本都是一些小的商家才存在这种(‘AB货’)问题。”

不过,“小白叔”说,商品品控不稳定依然是引发消费者产生“地域AB货”理解的主要诱因,若想证实电商“地域歧视性发货”是否系统性存在,还需要针对更多元的品类和更广泛的地区,在精准控制变量的前提下,展开有统计学意义的严谨实测。

### 更需提防“只供B货”商家

资深电商行业从业者汪俊(化名)透露,当前消费者最诟病的服装品类“地域AB货”实际上在行业内并不多见,但果蔬类商品却有一定的“看人下菜”式发货的空间。“北上广深发A果、四五六线城市发次果,这种情况大概率会存在。”

多位主流电商平台从业人员向记者证实,平台的后台订单管理系统并不具备“针对用户或地区进行标记并差异化发货”的内置功能,如果商家想分地域发货,需要寻求第三方ERP(企业资源计划)系统或人工分拣来辅助实现。

人们通常会将“地域AB货”的出发点解读为“商家精准拿捏不同地区消费者维权意识有差异,发往县城和农村的订单退换货更麻烦、买家更容易将就”,因而发劣质货品来降低成本。在电商领域深耕十余年的陶胜(化名)对此表示,只有个别品类的“小作坊”相对容易通过差异化发货策略实现“降本”和“牟利”的微妙平衡,但现实中消费者更需要提防的是那些“只供B货”的商家。“商家是逐利的,如果他不是为了做品牌,而是赚钱,那么他就会一股脑地卖低价货,反正都是赚快钱。”

### 电商“AB货”该如何破解?

随着电商行业的发展,“AB货”的概念也在演变。在过去相当长的时间里,“AB货”在行业内更常见的形态是“渠道专供”,也就是说,同一品牌在线下实体店售卖的货品,与线上电商平台的货品,虽然看似同款,但从设计、用料乃至生产线都可能不一样。

近年来,随着短视频平台和直播带货受到消费者青睐,“直播间特供”成为“AB货”新形态——主播在镜头前展示的产品,与最终邮寄到消费者手中的产品,在用料、做工、细节上可能存在差距。而不管是“直播间特供”,还是“地域AB货”,对消费者来说,最终结果都是“货不对板”。那么,电商“AB货”该如何破解?

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江指出,维权门槛高、处罚力度轻,一定程度上助长了电商“AB货”乱象。对此,平台不能仅以“退款”了事,要明确细则,严厉惩戒违规商家。

从电商平台的角度来说,要通过信息监测的手段,比如看商家的发货情况、消费者的集中投诉,及时发现问题。还要建立商品一致性对比机制,比如进行定期抽查,对一些货品不一致的商家,要采取下架整改或者清退的措施。平台内部的商家信用机制,也可以做一些分类和引导。

对消费者来说,要提高辨别能力,遇到区别发货时要留存证据,积极维权。监管部门更应细化相关法律法规,明确“AB货”界定标准与处罚细则,彻底撕下以次充好、弄虚作假的“遮羞布”。监管部门也要督促商家全面公示商品的材质、配置、工艺、生产批次等关键信息,避免商家描述含糊、发货时又不好分辨,或者销售同一版本减配“AB货”的现象。

综合央视新闻、新华社

重慶晚報 重慶轨道交通

## 李子坝网红商铺 火爆招租

立足重庆顶级网红地标,坐享全球客流。李子坝文苑园区商铺位于李子坝观景台核心位置,凭借“列车穿楼”的独有奇观,已成为来渝游客的必到打卡地。我们为您提供的不仅是一个经营空间,更是一个直面海量优质客源的黄金平台,是投资文旅商业的绝佳选择。

旺铺位置:重庆渝中区李子坝正街35号(李子坝站楼一期)  
旺铺面积:630平方米  
抢租热线:15123137665 余先生