

# 实体款、电商款、专供款？为什么“永远买不到主播手里那一款”

□ 半月谈记者 邵鲁文

线上的型号实体店没有、各平台间相同款式型号却不同、电商专供款价格低质量却不及线下……这是不少消费者近年来在购物中遇到的问题。长期以来，一些消费品的货源线上线下难统一，甚至在不同平台间刻意制造“壁垒”阻碍购买者比价，不仅影响了消费者的购物体验，也在一定程度上扰乱了市场秩序。

## 各类“专供”扰乱消费者

2024年“双11”期间，张女士在某直播间拍下了一套拖把，收到货后，发现比超市卖的整体小一号，不锈钢把手也变成了塑料的，包装盒左上角写有“电商专供”字样。“我想起原来在社交网络上看过，说电商专供的产品质量不如超市购买的，感觉自己也‘掉坑’了。”张女士说，在不少人眼中，“电商专供”已成为质量缩水的代名词，饱受消费者诟病。

遇到类似情况的消费者不在少数，相关投诉数量也居高不下。内容多为“永远买不到主播手里那一款”“网购的纸尿裤透气性差，不如实体店

同款”“直播间大促的洗衣液，比超市买的稀”等，投诉多集中在服装、日化用品、小家电等领域。

不仅是“电商专供”，“线下专供”也在困扰着消费者。随着近期家电以旧换新补贴政策受到欢迎，添置大件家电的消费者增多。不少人发现，线下市场的货物很难在线上平台找到。半月谈记者在某家电实体卖场咨询时，销售人员告诉记者：“在商场看好了就付款吧，不要去网上查了，这款只有线下有，就算去查也找不到一样的。”

除了线上与线下的货品不同，一些消费者在网上购物还遭遇了“比价障碍”。山东枣庄市民程思翰近期想为父母购置一台某品牌的洗衣机，却发现同款产品，在几大购物平台上型号都不一样。“我花了很长时间在这几个平台对比洗衣机参数，又咨询了平台客服，最终才确认是同一款。”程思翰说，各平台都说所销售的型号是为自家专供的，但消费者购物肯定都想货比三家，这样一来困难大大增加。

## “同款同售”为何难以实现

为何长期以来，线上、线下、不同

平台之间难以实现同款同售？部分从业者表示，商品销售受品牌方营销策略、渠道间差异、平台政策等多重因素影响。

首先，部分品牌只注重“冲量”而忽视品质。业内人士表示，部分商家，尤其是一些规模较小、电商销售经验不足的商家，在经营理念上存在偏差，为了追求短期内的销量，售卖品质不高的“电商专供”产品，将企业责任抛诸脑后。山东优可熊母婴用品有限公司负责人王大龙说，当前电商行业竞争激烈，许多商家卷价格，一些电商平台也过度追求低价策略，使得市场上出现了一些品质参差不齐的产品。一些线上随处可见、线下无处可见的“电商专供”产品，虽然满足了平台的低价要求，但产品质量难以保证。

其次，渠道间差异影响商品同款销售。“线上渠道可以实现从工厂直接到店铺，没有中间成本。而线下渠道有大区总代理—二级经销商—门店等多个层级，每个层级都有租金、水电、人力等成本。对于品牌方而言，只能通过差异化供货方式，避免线上线下同款竞争。”电商从业者张向阳说，为了解决线上、线下的价格冲突，很多品牌都将线上和线下的销售体系分开，

这一现象在家电行业尤其明显。这给消费者带来了不便，不得不在线上渠道、线下渠道间二选一。

此外，一些电商平台的“价格保护”政策，进一步加剧了线上商品的型号差异问题。多位电商从业者对记者坦言，同一件商品，“双11”“双12”等大促节点，每个平台都要求在自家平台以最低价销售，甚至还要与商家签订低价保护协议。对于商家而言，既要确保全网销量，又不能得罪平台，就只能从型号和包装入手，将同一件货物刻意区分为不同的型号，分别供应给各电商平台。这导致消费者很难货比三家。

## 将甄别选择权还给消费者

近年来，多地开展过专项行动，对“电商专供”等产品加强监督检查，确保产品质量过关。受访专家认为，商家应在价格和品质之间找到平衡点，避免商品销售中出现的“渠道壁垒”。同时平台应杜绝恶性价格战，为消费者选择提供更多保障。

中国人民大学法学院教授刘俊海说，“电商专供”商品如果外观、编码与实体店商品完全相同，但质量有显著

差异，就属于故意违反经营者信息披露义务的行为，侵犯了消费者的知情权，构成欺诈。监管部门要长期把好质量检测关，杜绝商家以次充好现象频繁发生。商家也应转变挣快钱的思维，注重产品质量、注重诚信经营。

推动线下渠道与线上渠道相融合、促进更多商品在各渠道实现同款销售，关键在于降低实体店铺的采购成本。首都经济贸易大学消费大数据研究院执行院长陈立平认为，对于实体零售行业而言，整合供应链至关重要。可通过成立采购联盟、连锁组织等方式，引导实体经营机构联合起来进行集采，使零售业商品采购成本降低，从而使线上线下同款销售具备价格基础。此外，对于现阶段暂时无法实现线上线下同款的产品，要做好标识，让消费者充分知情。

电商平台应更加注重品质与价格的平衡，不要为了打价格战而采取垄断、设置壁垒等方式，使本该统一的产品被迫分成多个货号、型号销售。电商监管部门应加强对平台的监管，打击价格垄断、不正当竞争等行为，维护市场秩序和消费者权益，尊重消费者知情权、比对权，从而放心购物。

# 少年迷路上高速 交警暖心送回家

本报讯（记者 鲍娜军）日前，高速交警鹿泉大队成功救助一名迷路的9岁少年，并将其安全送回家中。

1月20日上午10时许，该大队民警在路面巡逻时，发现一少年独自在青银高速鹿泉收费站口徘徊哭泣，身边车辆呼啸而过，情况十分危险。民警立即停车，上前询问情况，但少年因受到惊吓，说话断断续续。当听到男孩说他已经在外边待了一宿很冷很饿时，民警立即决定将男孩带回大队，让其吃饱暖和过来后，再慢慢询问情况。

在大队，吃饱饭后的男孩道出了事情原委。原来，男孩今年9岁，因跟父母发生口角，就独自跑出来想回岭底村的姥姥家，结果“气蒙了头”，走错了方向，迷迷糊糊上了高速公路。他意识到自己走错路正在哭泣时，正好遇到警察叔叔赶过来。

了解男孩上高速的详细经过后，民警立即联系男孩家长，并驾驶警车将其安全送回家中。见到孩子平安归来，男孩家长紧紧握住民警的手，连连表示感谢。

# 民警化身调解员 暖心化解舅甥矛盾

本报讯（苗丞泽）“感谢警官帮我们讲清楚，一家人的事还麻烦你们，真是不好意思。”2月5日，磁县公安局城区派出所成功调解一起矛盾纠纷，当事人双方握手言和，并向警方致谢。

当天，辖区居民李某与其外甥林某因家庭琐事发生口角，继而引发抓扯，导致双方身体均轻微受伤。

接警后，城区派出所民警来到现场了解情况，并将双方当事人带至派出所调解室，组织调解员共同解决该起纠纷。

“本就是小事，大家都是亲戚，低头不见抬头见，大过年的不要伤了和气。”民警和调解员讲事实、讲法律、讲情感。双方意识到自己的错误，都放下对立情绪，表示要吸取教训，今后遇事冷静处理。

# 母子因赡养起纷争 法官耐心调解续亲情

本报讯（郭潇 郝伟）“我现在在女儿家住，儿子定时给赡养费。在法院帮助下，乡镇为我申请的救济金也拿到了。”2月5日一上班，康保县人民法院法官对一起家事纠纷案件进行电话回访时，80多岁的张某说。

2024年11月27日，康保法院诉服中心接到一起关于赡养纠纷的电话，电话中，张某哭诉，自己行动不便，儿子却不承担赡养义务，她要起诉儿子王某，要求其履行赡养义务。

为详细了解案件情况，诉服中心工作人员于2024年11月29日驱车前往张某家。原来，张某已86岁高龄，育有二子二女，丈夫与长子已于12年

前去世。张某年事已高，丧失劳动力和自理能力，由三个孩子轮流赡养。2023年4月，轮到张某的二儿子王某赡养时，王某却没有履行义务，也没有支付相关费用。工作人员还了解到，张某患有半身不遂等疾病，平时起居必须有人照顾和护理，仅靠低保金等维持生活；其大女儿因患慢性病，一直雇护工照顾老人；二女儿没有工作及收入，生活也很拮据；只有二儿子王某系退休职工，经济条件较好。

获悉张某的实际困难后，诉服中心工作人员对案件事实展开了调查。原来，被告王某近期没有尽到赡养义务是因为其患了疾病一直在住院治疗。虽然目前病情稳

定，但其身体状况依然欠佳，每天都需要家人的照顾和护理。

考虑到此案双方当事人确实各有苦衷，如果按照法律硬性判决并不是解决问题的最好办法，依法以温情调解的方式化解家庭矛盾才是最佳途径。2024年12月2日，诉服中心工作人员邀请张某所在乡镇工作人员联合调解此案，充分倾听双方当事人的意见，以案释法，最终使一家人就老人的赡养问题达成一致意见，由二女儿暂时替弟弟赡养老人，王某每月出赡养费800元。同时，乡镇为张某申请了一笔救济金，帮助她渡过难关。待王某康复后，三人再共同赡养老人。

# 拨错一个电话 接通调解桥梁

本报讯（王菲 于伟伟 刘彬）

日前，顺平县人民法院诉讼服务中心圆满化解一起买卖合同纠纷案，而调解的开端却是一个“打错”的电话。

1月20日，顺平法院诉服中心工作人员在审核原告吴某某诉被告李某某买卖合同纠纷网上立案材料时注意到，该案因买卖家具引起，涉案标的为19500元，吴某某提交了有李某某签字的欠条，并提出诉前保全申请，但却未提交诉前保全有关材料。综合以上案件情况，工作人员认为，该案符合小额诉讼审理要求，可以尝

试先行调解。

随后，工作人员拨打电话，征求原告吴某某的调解意向。电话接通后，未等对方回应，工作人员直接询问其是否申请诉前保全、是否同意调解？电话另一端短暂沉默后答复：“同志，金额我认，也可以调解，但我不保全，要不你再问问吴某某？”干警听后有些迷惑，仔细核查后发现，刚刚在匆忙中拨打的是被告李某某的电话。针对这一情况，有着多年调解经验的工作人员马上调转方向，改为征求李某某的还款意愿。李某某简单说了几句，就以在外地为由挂了电

话。可见李某某虽同意调解，但积极性不高。

工作人员并未气馁，马上与吴某某联系，耐心听完其对被告的“抱怨”，此前原告试图多次联系被告，但被告都以各种理由推托。对此，工作人员从“实质解纷”角度出发，向吴某某阐明一时赌气没有太大的意义，拿到货款才是目的，如果拿回货款后，还能继续合作，那就是最优调解。同时，工作人员还为吴某某“出谋划策”：让其主动联系被告，消除沟通屏障，法院的调解工作会紧跟上，打套“组合拳”，能够达到

事半功倍的效果。吴某某思考后，表示考虑一下。

1月23日上午，顺平法院诉服中心工作人员接到吴某某的电话，说他已经主动联系了李某某，李某某表示过几天会回顺平，双方希望面对面调解。工作人员立即与李某某联系，约定了调解时间，并协调了初步的还款意向。

1月27日下午，吴某某与李某某共同来到顺平法院调解中心，就还款达成了一致协议。双方签字后，吴某某还邀请李某某有机会再次到他家购买家具。

（上接第3版）									
序号	债务人名称	资产种类	所在地	币种	标的金额（元）				担保情况
					本金余额	利息余额	其他从权利	债权总额	
4	河北广德仓储有限公司	债权	邢台市	人民币	20,000,000.00	5,335,016.61	—	25,335,016.61	抵押担保：长葛市金星房地产开发有限公司名下位于长葛市建设路街道办事处建设路街道一街坊汇金城4、5号楼二层 0002001的房产提供抵押担保；保证担保：李焕然、肖凯、张珊珊、陈敬利、黄帮辉提供保证担保。
5	沙河市昶岳贸易有限公司	债权	沙河市	人民币	9,700,000.00	1,438,307.32	—	11,138,307.32	质押担保：任少廷名下沙河市昶岳贸易有限公司股权提供质押担保；保证担保：任少廷、郑彦彦、河北汇晶玻璃科技有限公司、侯建平、曹花香、沙河市京泰实业有限公司、刘金生、周会芹、沙河市汇唐新材料有限公司、杜自的、裴天立提供保证担保。
6	河北沐鑫商贸有限公司	债权	邢台市	人民币	9,900,000.00	2,773,588.42	—	12,673,588.42	保证担保：刘现平、刘晓、孔凡豹、段美娜、内丘丰森地热能开发有限公司、安宏宾、李晓宇、易静提供保证担保。
7	邢台乐务商贸有限公司	债权	邢台市	人民币	8,000,000.00	1,804,441.85	—	9,804,441.85	保证担保：赵俊芝、邢台市任源房地产开发有限公司、李晓宇、易静、张绍峰、刘贵群、冀晓峰提供保证担保。
8	邢台枫美园林绿化有限公司	债权	邢台市	人民币	4,000,000.00	954,996.60	—	4,954,996.60	保证担保：甄延敏、邢台市任源房地产开发有限公司、鲁江云、李晓宇、易静、张绍峰、刘贵群、冀晓峰提供保证担保。
9	邢台市瑞禾土地整理有限公司	债权	邢台市	人民币	7,978,202.00	3,281,943.24	—	11,260,145.24	保证担保：鲁占强、王宇红、鲁江云、赵志永、邢台市双龙房地产开发有限公司提供保证担保。
10	平乡县龙源水业有限公司	债权	邢台市	人民币	8,000,000.00	2,035,200.00	—	10,035,200.00	保证担保：广宗县京源冶金材料有限公司、方增运、方君儒、邓振跃、任丽省、宁晋县龙源水业有限公司、廊坊洺源天弘生态环境科技有限公司提供保证担保。
11	平乡县荣华童车厂	债权	邢台市	人民币	6,000,000.00	392,490.30	—	6,392,490.30	保证担保：平乡县环达儿童玩具有限公司、邢台俩仨傢物流有限公司、张建国、贾银川、薛军提供保证担保。
12	广宗县天王皮具有限公司	债权	邢台市	人民币	8,000,000.00	161,766.67	—	8,161,766.67	保证担保：邢台昶岳建筑工程有限公司提供保证担保。
13	广宗县百克车业有限公司	债权	邢台市	人民币	6,900,000.00	141,545.83	—	7,041,545.83	保证担保：广宗县华宇童车有限公司提供保证担保。
14	河北金筑建工集团有限公司	债权	石家庄市	人民币	19,834,707.43	244,386.74	—	20,079,094.17	抵押担保：河北金岭房地产开发有限公司名下位于广宗县和平路北段西侧诚信商贸超市A区101铺的房产提供抵押担保；保证担保：刘海峰、陈同乐提供保证担保。
合计					136,111,256.10	27,097,108.37	—	163,208,364.47	

注：本公告清单仅列示截至债权基准日的债权本金及利息（含利息、罚息、应加倍支付的迟延履行期间的债务利息），债权的本金、利息、复利和罚息金额，债务人和担保人应支付的重组收益、违约金、相关费用等按照相关合同协议、生效法律文书及法律法规的规定计算。如公告中债务人、债权金额、抵（质）押物、担保人等信息与实际不符的，以相关合同协议及有效法律文书为准。上述债权及其项下权利义务一并转让。

（完）