

# 网购“虚假发货”缘何屡屡发生?

在当今互联网时代,网购已成为人们重要的生活方式。然而,随之而来的网络消费陷阱、纠纷也不时有发生。记者近日采访发现,虚假发货、单货不一致、货不对板等问题频发,且具有隐蔽性,一些商家浑水摸鱼,违法套利,严重侵害了消费者权益。



## “虚假发货”“买A发B”因何发生?

不久前,天津市民刘梅(化名)在某电商平台下单购买一个浴室置物架,结果收到了一块洗碗布,正在纳闷时,打开手机电商平台App发现,所购买商品显示已签收。于是,她向商家询问,商家回复说洗碗布是赠品,真正商品有另一个快递单号,可凭号去快递驿站取。

刘梅根据商家提示拿到了一包快递,包裹上的信息显示,收货地址是自家的,但姓名和手机号不符,她将信将疑拆开了快递,发现商品的品牌与自己下单购买的并不一致。经查询,二者价格相差两倍以上,刘梅感觉被“坑”了,于是向电商平台客服投诉。

刘梅在接受采访时表示,她已不是第一次遇到这样的问题,之前还有一次快递单号不对,但收到的商品没错,她就没在意,但这次商品的品牌、价格都不符,难以接受。

“第二天,我没有收到平台客服的回复,却接到了商家的电话,希望私下赔偿,让我撤销投诉。我不

同意,继续找了客服。”刘梅说,经过连续几天反复沟通,她最终同意由商家和电商平台分别给予一定补偿,合计100多元,仍不及订单价格。至此,这一纠纷告一段落。

记者在“黑猫投诉”平台上看到,关键词中包含“虚假发货”的投诉达23.4万条,涉及多个电商平台,“显示已签收却没收到货”“物流信息不对”“货不对板”等问题频发。在社交媒体上,关于网购“虚假发货”的讨论也是热点话题之一。

从事电商行业多年的李磊(化名)告诉记者,快递发“AB单”现象目前主要来自无货源商家,即一个是购物平台上填报的物流信息(快递号A),另一个是实际发货的单号(快递号B)。

“例如在某电商平台上,商家为了增加曝光率,往往会加上专属物流的标志,而无货源商家会从该平台发一个空单或赠品单,再从其他平台下单实际商品,目的是为了赚差价。”李磊说。

## 明令禁止为何屡禁不止?

记者梳理发现,目前各大电商平台均已明令禁止“无货源店铺”,并发布相关治理公告,一些电商平台曾公布过打击虚假发货的案件,一些不法商家已付出了相应代价。但类似的投诉案件为何仍然频繁发生?记者调研发现,其背后有多重原因。

——不法商家牟利。多位业内人士表示,虚假发货起初用于平台商家刷单,目的是增加流量和关注度。“我们刚开始是在专门网站买物流单号,三毛钱一个,后来监管严了,公司几个员工之间互相刷单涨流量,许多商家对于这一套路十分熟悉。”李磊说,如今,无货源商家为了同时获得流量和利润,面对真实客户,也采用虚假发货方式赚差价,盈利空间可观。

——消费者“小惠即安”。许多消费者坦言,网购就是图个便利,“多一事不如少一事”,如果商品没

问题,也就不吱声了,再加上商家给了赠品,便不再追究物流环节的瑕疵。对于个别较真的消费者,商家会主动提出“仅退款”或现金赔偿,消费者时间和精力有限,若商品价格不太高,通常不会过多纠缠和追责。对于商家而言,面对大量的消费群体,总体算来也不吃亏。

——电商平台“和稀泥”。刘梅说,此次纠纷中,平台客服专员的态度模棱两可,倾向于让商家和消费者自行解决。天津财经大学组织创新与治理研究中心主任彭正银认为,对于虚假发货等侵犯消费者权益的行为,商家负直接责任,平台也有失察之责。彭正银说,近几年,平台对商家的资质审核比较严,但对于物流信息、货品品质等问题缺乏有效监管手段和管理标准。

## 清朗网络消费生态如何打造?

当前,平台经济、直播电商作为中国经济发展的新业态、新模式,发展迅猛,活力十足。国家统计局公布的数据显示,2024年,全国网上零售额155225亿元,比上年增长7.2%。其中,实物商品网上零售额130816亿元,增长6.5%,占社会消费品零售总额的比重为26.8%。

在此背景下,如何推动电商平台规范有序发展,打造清朗网络消费生态?解决假冒伪劣、虚假宣传等顽疾是当务之急。

商家树立诚信经营的理念是保障消费者权益的基础。天津辰一律师事务所律师常扬表示,买卖双方通过信息网络方式订立买卖合同,须承担合同约定的责任。

消费者的维权意识还需提升。根据消费者权益保护法,一旦商家的行为构成欺诈,消费者有权获得三倍购物价款的赔偿,赔偿额若低于500元,则按

500元计算。“事实上,这一赔偿标准往往难以落实,消费者需进一步提升维权意识,保存好订单信息和沟通记录等证据。”万商天勤律师事务所律师邢国华说。

专家认为,电商平台的治理能力亟待提升。彭正银说,网络平台作为数字经济的核心载体,已成为引领经济高质量发展的重要力量,建议构建平台数字治理准则,通过亮黄牌、累计记分处罚制等方式,让监管落到实处。

南开大学中国公司治理研究院院长李维安表示,电商平台作为连接消费者与商家的桥梁,应确立“向善”的平台治理导向,建议利用大数据、人工智能等技术,实时监测交易参与者的行为和物流信息。同时,政府监管部门与电商平台建立信息共享机制,及时将涉嫌违法的商家信息通报给相关部门,形成监管合力。

## “虚假发货”赔偿规则

### 一、“虚假发货”行为定义

“虚假发货”是指卖家在发货环节采用欺骗手段,故意隐瞒商品真实信息,误导消费者购买,从而获取不当利益的行为。具体表现包括但不限于使用虚假物流信息、虚报商品数量或规格、盗用他人账号发货等。

### 二、赔偿原则

1. 消费者优先原则:当卖家存在“虚假发货”行为时,消费者有权要求退货并获得相应赔偿。赔偿金额按照实际损失计算,最低不少于商品实际成交金额的5%。

2. 惩罚性赔偿原则:如卖家存在主观故意或重大过失,导致消费者损失严重,除退货赔偿外,还可能面临惩罚性赔偿。惩罚性赔偿金额为商品实际成交金额的一倍以上,最高不超过三倍。

### 三、适用范围

本规则适用于通过电商平台购买的商品,包括但不限于实物商品、虚拟商品等。对于其他形式的购物,如线下实体店购物、个人之间的交易等,可参照相关法律法规进行维权。

### 四、赔偿标准

1. 商品质量问题:如商品存在质量问题导致“虚假发货”,卖家需承担全部责任。消费者有权要求退货并获得实际损失赔偿。

2. 信息不对称问题:如卖家故意隐瞒商品信息或虚报商品数量、规格等,导致消费者购买决策失误,卖家需承担全部责任。消费者有权要求退货并获得实际损失赔偿。

3. 物流信息造假:如卖家使用虚假物流信息,误导消费者购买,卖家需承担全部责任。消费者有权要求退货并获得实际损失赔偿。

4. 盗用他人账号发货:如卖家盗用他人账号发货,导致消费者利益受损,卖家需承担全部责任。消费者有权要求退货并获得实际损失赔偿。

5. 其他违规行为:如卖家存在其他违规行为导致“虚假发货”,如虚假宣传、非法交易等,卖家需承担全部责任。消费者有权要求退货并获得实际损失赔偿。

来源:新华网