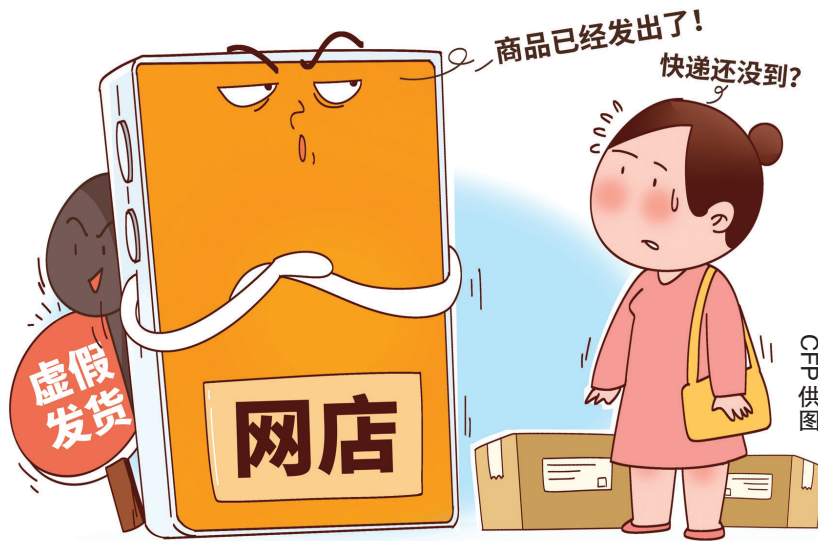


# 网购“虚假发货”缘何屡屡发生？

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。多名业内人士表示,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3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。

新华社记者王宁

## 以军猛袭加沙 停火前景堪忧

以色列军方18日对巴勒斯坦加沙地带多地发动猛烈空袭,已造成超过300人死亡。巴勒斯坦伊斯兰抵抗运动(哈马斯)表示,以色列对此次冲突升级负有全部责任,停火协议被以推翻。

## 以方猛烈空袭

以色列军方18日凌晨对加沙地带多地发动空袭。根据以色列总理办公室当日发表的声明,以军按照总理内塔尼亚胡和国防部长卡茨的命令,正对整个加沙地带的哈马斯目标发动空袭。声明称,哈马斯拒绝了美国等调解方提出的所有建议,拒不释放加沙地带以方被扣押人员。

加沙地带卫生部门18日说,以军对加沙地带的空袭已造成310人死亡,另据巴勒斯坦通讯社报道,死者中包括妇女和儿童。哈马斯方面表示,哈马斯高级安全官员马哈茂德·阿布·瓦特法在空袭中死亡。

哈马斯方面指责内塔尼亚胡及其政府“恢复对加沙地带平民的侵略和种族灭绝”,并认为以色列对此次冲突升级负有全部责任。哈马斯还称,以方“决定推翻停火协议”,在加沙的被扣押人员命运将不可知。

美国白宫新闻秘书卡罗琳·莱维特17日在白宫记者会上表示,以色列在对加沙进行“大范围袭击”之前知会了特朗普政府。据报道,此次空袭是以色列与哈马斯自1月15日就加沙地带停火达成协议以来,以方对加沙实施的最大规模袭击行动。

## 缘于谈判障碍

以色列和哈马斯1月15日达成加沙地带停火协议。在停火第一阶段,双方交换各自扣押的部分对方人员,但过程波折不断,双方屡屡指责对方违反停火协议。第二阶段谈判原定2月3日启动,讨论哈马斯释放剩余以方被扣押人员以及以军撤出加沙地带等事宜,但谈判一再拖延且无进展。分析人士指出,以色列的主要诉求是哈马斯尽快释放所有以方被扣押人员,而哈马斯则要求以军全面撤出加沙地带、实现永久停火。以色列《国土报》此前分析指出,只要以方不给出全面撤军、结束冲突的明确期限,哈马斯方面就不可能释放以方所有被扣押人员。双方各不让步,谈判障碍重重。

## 局势或再度恶化

分析人士认为,以军此次行动涉及哈马斯方面在加沙地带的多个目标,造成大量人员伤亡,意味着此前达成的停火协议基础已被破坏,而以军空袭很可能是更大规模军事行动的前奏,加沙何时能再次实现停火难以预料。

专家表示,考虑到美国对以色列的大力支持、以色列国内右翼势力得势以及哈马斯拖延释放以方被扣押人员等因素,以色列与哈马斯停火谈判的基础已不复存在,后续局势可能会进一步恶化。各方斡旋力量仍会努力恢复停火,但难度较大。

以色列政治评论员安谢尔·普费弗说,空袭之后,以色列很可能在加沙地带展开更大规模的地面攻击,以色列国防军显然已对此做好准备。加沙硝烟再起,外界忧虑中东局势或将更加动荡不安。约旦副首相兼外交大臣艾曼·萨法迪此前表示,加沙停火协议的破裂不仅会再次将加沙拖入地狱,还会令整个中东地区陷入焦虑、不确定和混乱。

据新华社