

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。

网购“虚假发货”缘何屡屡发生

1

“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,但这批商品的品牌、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。

2

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。

3

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。

新华社天津3月18日电

启明长庚同在天 太白春分玩瞬移

新华社天津3月18日电(记者周润健)3月20日,春分,这一天如果天气晴好,我国公众将有机会亲眼见证奇特一幕:金星的两个不同状态——“启明星”和“长庚星”同现天空。

金星在我国古代称之为“太白”。当它在黎明出现时,人们称它为“启明星”或“晨星”;当它在黄昏出现时,人们称它为“长庚星”或“昏星”。

中国天文学会会员、天津市天文学会理事杨婧介绍,绝大多数情况下,金星是夜空中最亮的星,一年中会有10个月左右的时间可以看到它,不是以“启明星”身份出现在东方天空,就是以“长庚星”姿态亮相西方天空。从2024年下半年至2025年3月下旬,金星一直扮演着“长庚星”的角色。从2025年3月下旬至年底,金星将会由“长庚星”切换成“启明星”。

从3月的哪一天起可以看到“启明星”?“20日起,金星开始切换成‘启明星’模式,我国公众在黎明时就可以寻找到它的身影了。随着时间的推移,金星距离太阳逐渐变远,‘启明星’升起时间越来越早,越来越容易

观测。”资深天文摄影爱好者王俊峰说,“巧合的是,20日当天还会发生奇特一幕,既可以看见金星作为‘启明星’状态出现,又可以看到金星作为‘长庚星’状态出现,这注定会是一个很有趣的画面。之所以会发生这种情况,是金星和太阳的相对位置关系所致。”

随着“启明星”亮相东方天空,它也迎来观测季。“4月里,金星的地平高度逐渐升高,27日前后,将以‘启明星’的身份迎来最亮时刻,亮度达到-4.8等,美艳无比。6月1日,金星西大距,是黎明时观赏金星的有利时机,之后,金星的地平高度还会继续爬升,7月下旬至8月上旬,日出时的地平高度超过30度,这使得金星在天空中显得非常明亮,如同挂在东方天空中的一盏明灯。”杨婧说。

杨婧和王俊峰提醒说,作为天空中不容忽视的存在,金星非常明亮,因此,观测“启明星”不必局限在最亮时刻、西大距等特殊的时间节点。从3月20日起一直到年底,肉眼看去,金星的亮度差别都不是很大。



长航时大载重无人运输机 “宝云号”成功首飞

3月18日上午,长航时大载重无人运输机“宝云号”在河北衡水成功首飞。

“宝云号”是由衡水桃城机场完全自主研制的长航时大载重无人运输机,最长航时26个小时,比现有续航10小时左右的同类机型续航能力增长超一倍。相较于同类机型每架500万到1000万元的价格,它仅需150万元。这为无人运输机广泛投入应用提供了可能。新华社发