

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，快件发“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%。

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发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使用提供了可能。新华社发