

离谱！袜子套装“买3送3” 竟是买3双发3双

“真的太离谱了，网购那么久，没见过这样会玩文字游戏的商家。”

河北邯郸的崔阳最近在某电商平台下一款抽纸，商品规格为150张×6包，结果收到后只有3包，还是100抽的。对此商家的解释是，150张×6包就是900张纸，100抽的纸是三层的，一包100抽的纸巾可以看作300张纸，900张就是3包，“并没有发错”。

“纸还能一张分成三张用？”崔阳不能接受店家的说法，申请退款，对方不同意，他又申请平台介入。最终，平台同意了崔阳的退款请求。

客服：“买3送3”就是字面意思

崔阳的遭遇并非个例。记者调查发现，近年来，在电商平台上，一些商家在宣传商品时，经常以超低价、实惠装等作为营销噱头，消费者收货后才发觉被商家的“图文游戏”绕了进去，掉进消费陷阱。

今年2月初，山东临沂的大学生吴鑫刚买3个多月的机械键盘坏了，不亮灯、开机没反应。他联系客服退换时，对方却表示质保期已过，应当由吴鑫自己维修。

“我下单时，这款键盘的宣传图明明在醒目位置写着‘6个月质保，可退可换’，我把相关图片给客服发过去后，对方却将底部一行很小的文字标出，上面写着‘以3个月质保为准’。如果不仔细看很难看到。”吴鑫说，他将相关证据发给官方客服，目前已经成功退款。

今年年初，湖北武汉的李珂在某店铺花13.9元下单了商品名称为“买3送3”的袜子套装，但收到货后只有

3双袜子。

李珂回忆说，下单时，商品图片中有6双袜子，旁边的小字也写着“买3送3”。他询问客服，客服解释，“买3送3”就是字面意思，一共发3双，不是额外再赠送3双。且商品图片旁边还有一行小字，写的是“买3双发3双装（品质胜过6双）”。对此客服的解释是，“我们家单只袜子很厚实，一双顶两双”。

还有消费者反映，其在某网店购买吸尘器，在商品详情页有一张配件图片，上面用醒目的文字写着“搭配使用，更省心”，让人觉得配件是买吸尘器自带的，结果到手后才发现只有吸尘器，回头看那张配件图片，原来在底部还有一行特别小的文字：“官方配件，可单独购买。”

记者采访发现，这样的“图文游戏”所涉商品价格往往不高，一些消费者即使想维权，可一想到花费的时间精力可能比商品价值还要高，也只



好无奈放弃。

“本想着买个垃圾袋不会遇到什么坑，结果还是被我碰到了。”今年1月，浙江诸暨的刘宇在某网购平台刷到一款低价促销的垃圾袋，商品链接写的是“买5送5，共10g”“买50送50，共100g”……此外没有任何地方写明垃圾袋的数量。结合商品详情信息，刘宇认为这里的“g”应该指的是“个”，所以花4元多下单了“买50送50”的选项。结果，以为能收到

100个垃圾袋的他，拆开快递却只看到薄薄一卷垃圾袋，外包装上写着25件。

“垃圾袋数量是否有问题？”刘宇刚把这句话发给客服，对方就直接发来一段话：“我们垃圾袋一个是4g，100g是25个垃圾袋。”按照客服的解释，“g”指的是重量单位。这番解释让刘宇啼笑皆非，“没想过垃圾袋还能按重量卖，还好钱不多，只能自认倒霉”。

这种“图文游戏”为何会大量存在？

山东德衡律师事务所主任姜保良认为，原因在于商家违法成本与收益失衡。现行消费者权益保护法、广告法规定了虚假宣传需对消费者进行赔偿，对“图文游戏”此类现象的处罚常适用消费者权益保护法第五十五条，按价款三倍赔偿（不足500元补足）。现行法律针对小额商品欺诈的处罚力度不足，难以形成威慑。商家受利益驱使，通过这种方式能以低成本获取高利润。

电商平台监管难度大。电子商务法第三十八条要求平台对经营者进行资质审核，但电商平台商品种类繁多、商家数量庞大，对商品描述的真实性审核多依赖算法，易被“图文”规避。例如，商家标注“迷你款（尺寸见详情）”但详情页字体微小，平台技术筛查难以识别。

消费者辨别能力、维权成本高。一方面，存在“图文游戏”现象的网购商品大多价格低廉、数量众多且标注隐蔽，消费者往往难以察觉。部分消费者缺乏辨别能力，易被误导；另一方面，消费者若通过民事诉讼途径维权，即使适用简易程序，诉讼耗时可能超过3个月，而赔偿金额仅几十元，因此多数消费者在发现货不对板后选择沉默。

北京瀛和（沈阳）律师事务所律师刘国照认为，“图文游戏”损害消费者经济利益，使消费者买到与预期不符的商品；影响消费者购物体验，降低消费者对电商平台及商家的信任度，增加消费者购物的精力成本和时间成本。对市场而言同样存在消极影响，破坏市场公平竞争环境，扰乱市场秩序，影响市场健康发展，阻碍电商行业的可持续发展。

如何防范商家利用“图文游戏”设置消费陷阱？

姜保良建议，细化法律规则，加大监管力度明确“图文游戏”等误导消费者行为的界定标准和处罚细则，提高违法成本，如增加罚款金额、限制商家经营等；明确要求商品主图必须展示实物与参照物的比例尺，如硬币、A4纸等。主管部门定期开展专项整治行动，加大对电商平台和商家的检查频率和力度，严格审查商品信息和宣传内容。

落实平台责任，完善平台机制。强化审核机制，平台利用大数据、人工智能等技术，对商品图文信息进行实时监测和智能审核，同时增加人工审核环节，提高审核准确性。平台建立商家信用评价体系，对存在“图文游戏”等违规行为的商家进行扣分、降权、限流等处罚，严重的予以清退，设

立消费者举报通道。

增强消费者维权意识，创新维权通道。通过媒体、社区等多种渠道，宣传消费维权知识，提高消费者辨别“图文游戏”等消费陷阱的能力。建立便捷的消费者投诉举报渠道，如设立专门的投诉热线或在线投诉平台，同时简化维权流程，提高维权效率。

“可以为消费者提供法律援助，降低维权成本，如设立公益律师团队为消费者提供免费咨询和代理服务。同时推动电商行业建立自律组织，制定行业规范和标准，引导商家诚信经营。对遵守规范的商家给予表彰和奖励，对违规商家在行业内通报批评。”刘国照说。

（文中网购消费者均为化名）
（法治日报）

创业开店，最高补贴2.6万元！

即日起至6月30日，无锡福彩面向全市公开招募站点经营者，单店最高补贴2.6万元，包括建店补贴和运营补贴，前75家站点可享受。招募福彩站点类型包括：新型渠道专营网点（繁华商圈、旅游景区等人

流量较大的区域）、传统专营网点、融合品牌连锁渠道兼营网点（电影院、咖啡馆、茶馆、书店、餐厅、超市等）。详情请关注无锡福彩微信公众号或电话咨询82820269、82822202。

全省快乐8营销活动火热进行中

自2025年3月24日（快乐8游戏第2025073期）起，凡在我省福彩销售网点购买快乐8游戏“选五4胆全拖”（投注金额152元），且仅中得2胆的，单倍彩票在原中奖奖金54元基础上赠送100元彩票兑换券（可用

于购买双色球、3D、快乐8、七乐彩），倍中倍送。未中奖的，可通过扫描票面二维码参与线上抽奖活动，赢取最高500元彩票兑换券。该活动至1000万元赠券资金使用完为止。详情请关注无锡福彩微信公众号。

2025“天天送礼包，月月抽手机”精彩继续！

2025年全年，您可以通过以下两种渠道参与抽奖：一是关注“无锡福彩”微信公众号，发送关键字“绿色出行”即可进入抽奖；二是扫描公交、地铁移动电视福彩广告视频上的二维码参与抽奖。每人每天有3次抽

奖机会，每天送出3个福彩大礼包，每日还可抽50元、20元、10元、4元面值的电脑彩票。每月还将从参与用户中抽出一名锦鲤大奖，奖励价值3000元的手机一部或等值现金。详情请关注福彩微信公众号。

双色球上期头奖10注各713万多元

今晚双色球第2025038期开奖，奖池21.06亿元。上期双色球红球号码为03、06、11、20、21、31，蓝球号码为02。

上期双色球开出头奖10注，单注奖金为713万多元，这10注一等奖花落7地：天津1注、河北2注、江苏2注、浙江2注、江西1注、山东1注、湖北1注。二等奖开出160注，

单注奖金16万多元，其中无锡购彩者喜获3注二等奖，中奖彩票出自：新吴区春暖路海雅锦园36-14号32020290销售网点、江阴市南闸00道白玉路230号32025667销售网点、锡山区东港镇港下运河南路28号32020733销售网点。

计奖后，双色球奖池金额为21.06亿元。双色球2元可中1000万元。