

近日,各大网购平台纷纷推出双11促销活动,消费者们摩拳擦掌开启“买买买”模式。然而,不良商家也在伺机而动,一些消费者遭遇了货不对板、“发空包”等问题。在大家尽情享受购物狂欢的同时,可千万要警惕网上购物诈骗。

# 网购折叠手机 却收到纸盒

## 双11大促来了 “低价陷阱”要警惕

### 打火机变成洗发水

近日,贵州的李先生向记者反映,他在某电商平台的一家店铺使用优惠券,花1.9元购买2盒防风打火机,商家承诺24小时发货,但在约定时间并未发货。他便在平台点击“催发货”,根据物流信息显示,商家在10月2日发货,于10月7日收到包裹。李先生称,打开包裹后,里面是文件袋,文件袋内装着一袋8毫升的洗发水,“我觉得商家为了应付平台和消费者,才发了个洗发水给我。”

对此,某电商平台客服人员称:“您买的商品价格1.9元,已经协调商家赔偿10元钱。对于要求赔偿500元,我们没法再协调更多赔偿金。”

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍表示,“发空包”、买A发B等行为是典型的欺诈消费者的行为。有些商家认为,部分商品虽然单价低,但量大,认为有利可图,而且很少有消费者会去维权,因此存在侥幸心理,以不当手段牟利。

### 买手机却收到纸盒

与李先生遭遇类似,云南曲靖的龚先生称,他在某电商平台看到一个店铺商家在做活动,有款手机原价177元,优惠后只要花154元就能购买。但是,他收到包裹后,打开发现里面是一层层塑料袋,塑料袋内是一个像学生作业本大小的纸盒。

“商家你有实力就做活动,没实力就别做。你给我发一个纸盒,这不是骗人吗?”龚先生认为,对他来说,100多块钱并不算什么,但商家发个纸盒,这是欺诈。

龚先生说,他联系商家要求退款,但对方迟迟没有回复。他便联系了电商平台,而后,商家要求他退货后再退款。

“我都没收到手机,怎么退货呢?”龚先生说,他与平台多次沟通后,甚至打了投诉电话,最后退款成功。

10月17日,记者登录该电商平台查找李先生所述店铺商家,发现商家已经清空所有商品,共售出16件商品。但是,记者核查该商家资质后发现,这一商家在该平台还开了2家店铺,所售商品与李先生所购买的一样,但商品价格已经变成了900元。

随后,记者在龚先生购

买手机的某电商平台检索看到,与他购买的类似款式的“柔性折叠屏手机”,价格在几十元到几百元不等。记者随机向一位卖家询问商品的真实性,客服人员未予正面回答。

记者登录多家电商平台,查询龚先生所购买的手机型号,其价格大都在3700元左右,与龚先生所购买的手机价格悬殊。

据了解,某电商客服人员回复龚先生称,平台对于商品质量非常重视,对于龚先生反映的情况,平台会进一步核实。一旦平台发现商家销售假冒伪劣商品或提供虚假信息,可能面临罚款处罚,如果严重,可能会对商家作出闭店处理。

一家电商平台的商铺负责人陈光向记者表示,早些年,“发空包”主要是为了刷单,刷单的目的是提高店铺销量。但是,这种行为已经被电商平台判定违规,监管相对比较严格。

陈光解释说,有时商家手上没货,而商家无法按照承诺的时间发货,就会被平台罚款,所以,一些商家通过邮寄空包裹或邮寄上述类似小袋洗发水的方式逃避处罚。



李先生网购打火机,收到包裹却是洗发水。

龚先生购买手机,却收到纸盒。

### 律师:商家涉嫌欺诈

朱巍表示,“发空包”、买A发B等行为是典型的欺诈消费者的行为。买卖双方通过信息网络方式订立买卖合同,如果商家虚假发货,属于合同违约行为,须承担违约责任。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条规定,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足

五百元的,为五百元。

“177元买品牌的折叠手机,如果商家确实搞优惠活动,这个价格也存在可能性。消费者购买了,收到的却不是手机,而是纸盒,这肯定就是欺诈了。”万商天勤律师事务所合伙人、上海律师协会刑事合规委员会委员沈晓丹表示,如果消费者在维权过程中获得了退款或重新发货,一般情况下,商家没有按照交易时约定的承诺期间交付商品,商家需要

承担相应的合同违约责任。

在整体交易过程中,如果商家始终没有向消费者发货且消费者没有收到退款,则商家的行为可能被定性为欺诈,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定,“发空包”的商家应当承担相应惩罚性赔偿的责任。若以非法占有为目的,以发快递空包为手段,致使他人陷入错误的认识,造成了经济损失的,涉嫌诈骗罪。

### 如何更好规范?

记者在龚先生购买商品的电商平台看到,该电商平台在消费者保障计划中提到:“消费者在平台购物享受如实描述保障,即商家承诺其销售的商品或提供的服务与其发布的描述信息相符。若商家违背如实描述承诺,消费者可以主张违约赔付。如果判定商家应承担赔付责任的,可采取包括但不限于扣划商家保证金、限制商家提取货款等措施,督促商家履行其向消费者做出的承诺或赔付责任,帮助消费者维护自身合法权益。”

对于平台是否应该承担相应的责任,沈晓丹认为,如果平台主动标记为自营或消费者通过平台相关指引,出于常理应当认为是平台自营的消费商品出现了“发空包”或买A发B的问题,则平台应当直

接向消费者承担责任。如果是平台非自营商家,电商平台经营者应当根据《中华人民共和国电子商务法》相关要求,落实各项法定责任与义务。例如,电商平台经营者应当要求入驻平台的电商经营者提供有效的资质证照等,如果出现执行不到位的情况,平台与经营者同时承担连带责任。

针对直播间雇“水军”刷流量、虚假交易“拍A发B”、“寄空包”刷单等行为,2021年,市场监管总局在全国范围内开展重点领域反不正当竞争执法专项整治,加大网络不正当竞争行为监管力度,严厉打击组织专业团队、利用网络软文、网络红人、知名博主、直播带货等方式进行“刷单炒信”、虚假宣传等不正当竞争行为。

朱巍认为,电商平台

应该加强对商家的监管力度,建立健全的监管机制,对虚假发货等欺诈行为及时进行处理和惩罚。同时,消费者应该积极向平台投诉举报商家的虚假发货行为。对于虚假发货等欺诈行为,电商平台应该提高惩罚力度,增加商家的违法成本。一旦发现商家存在虚假发货等行为,不仅要扣除保证金或禁止参加促销活动等惩罚措施,还应该对商家进行罚款、“降权”、清退等更加严格的惩罚措施。

沈晓丹表示,良性的网络交易环境需要参与市场经济活动的各个方面与主体在政策的引导下共同打造。电商平台经营者作为在市场经济活动中具有话语权的一方,更应主动承担起相应责任,应该积极对平台内的各项经营活动进行监管。(央广)