



从商品发错尺寸召回到写错名址退回 从快递“空包”到包裹破损退款

网店商家虚假发货到底为了啥？

依法整治网购虚假乱象

□ 本报记者 赵丽 □ 本报实习生 林铭涛

购买3件衣服，先是漏发2件，补发后商家又说快递被召回。一次下单前后折腾了近一个月，广州市民陈娟至今仍只收到了1件衣服。

陈娟用“糟心”来形容这段网购经历：“卖家表示可以给我补发，但没说具体时间。因为物流时间到了，整单确认收货，我却连那2件衣服的影子都没见到。咽不下这口气，我在网购平台上投诉了商家。但是至今没有得到认定与赔付。”目前，她仍在尝试通过更多平台投诉维权，“难道我只能自认倒霉？”

《法治日报》记者近日调查发现，遇到物流异常、商家召回包裹等情况的“倒霉”消费者并非个例。这种情况被统称为商家虚假发货，即商家在买家付款后，并未真正发货或发货的物流信息与实际不符。一些商家通过虚假发货的方式，让消费者在未收到商品的情况下提前确认收货，规避正常交易流程。

受访专家认为，商家虚假发货行为无疑违反诚实信用原则，对消费者合法权益造成损害。相关平台要制定诚信经营公约，加大失信行为联合惩戒力度，根据情节对存在虚假发货等不正当销售行为的商家采取警告、罚款、下架商品或服务、平台禁入等措施。平台要从诚信约束和消费者反馈双向发力，惩戒虚假发货行为。

快递到站后被拦截 买家迟迟收不到货

广西的耿晓被一个订单搞得焦头烂额——15天预售期加7天快递运输过程，网购的3件服装依旧不见踪迹。

一个月前，耿晓在某网购平台购买了3件服装，在经过了“15天预售”之后终于等到了仓库发货。商品从广东发出，物流信息显示，包裹“等待揽收”耗时1天，而后几经辗转，一共经过了6个快递站点，“从广东到广西，不到600公里，路上耗了7天”。

7天后，物流显示包裹到达当地站点，但耿晓依然没有顺利收到货物。

“快递员告诉我，卖家拦截了我的包裹。”耿晓感到气愤，她在购物平台询问店铺客服，客服称是因为“发错了尺码，所以召回补发”。

“我觉得很窝火，东西买了一个多月了一直拿不到，就这么退款我又不甘心。”耿晓隐约感觉这是商家的某种“暗箱操作”，她在社交平台上搜索了相关信息，也把自己的经历发在平台上与网友交流，这才知道自己遭遇了商家的虚假发货套路。

记者调查发现，不少网购消费者都曾有过类似遭遇。商家通常会以“发错货召回补发”“快递破损”“换了单号忘记更新”等说辞来拖延发货进程。

“一开始我以为真的是运气不好碰到问题，觉得能够退款也就算了。”记者了解到，不少消费者在第一次遇到类似情况时通常会认为是“偶然事件”，选择退款，而在接连遭遇类似情况后才会意识到自己的权益可能受到了侵犯。

广东的李先生今年6月网购了一批家居用品。然而，过了几天他查看物流信息发现，包裹到达目的地后，商品却被退回了。“刚到目的地5分钟，快递直接显示名址不详(地址、收件人信息)退回了。后来我怎么联系快递员都不接电话，商家只会说尽快和快递员沟通，再发了下文。”

“上网查了一下，我才意识到我可能碰到虚假发货了。我找平台客服投诉，花了大量时间应付了机器人客服，到最后平台还是以商家已经同意退款结束了对话，折腾了这一通，最后什么赔付都没有，我觉得权益没有受到保护。”李先生告诉记者，他只能在其他店铺买了需要的商品，白白就误半个多月时间。

延迟发货更换地址 商家快递互相串通

近期，某第三方投诉平台统计显示收到网购虚假发货类投诉增多。其中，有消费者反映，自己在某二手交易平台支付了9593.89元购买6台空调，但卖家通过延迟发货、更换发货地址等手段，使消费者相信系统会自动延迟确认收货时间，导致订单被系统自动确认收货。

经核实，涉事卖家采取了拖延发货时间并迅速召回快递的虚假发货手段。二手交易平台识别后，多次向买家推送并置顶提示“卖家退货率高需谨慎，订单即将确认收货”等信息，但消费者未及时向申诉，导致系统自动确认收货后资金受损。目前的解决方案是，二手交易平台封禁涉事卖家账号，并为消费者申请体验补偿，同时建议报警处理。

网店商家为何会虚假发货？专门对此类案件进行相关研究的泰和泰(深圳)律师事务所律师许越程告诉记者，少数商家由于售前缺乏对订单数及出货量的合理预判，超额销售后既不愿损失客源，又碍于平台制定的发货时效规则，便玩起虚假发货把戏，为填补库存争取更多时间。此外，预售刷单、数据造假和恶意收集买家信息进行转卖也是虚假发货的常见原因。

“例如订单按发货标准显示‘已揽收/揽件’等信息后24小时内无任何物流更新记录，或商家实际发货商品与消费者所购无关联、空包裹等情形，消费者可以通过查看物流信息来判断是否存在虚假发货的情况。如果物流信息长时间未更新，或者显示的发货地与商家所在地不符，那么就需要警惕了。”许越程说。

有电商从业人员向记者透露：“有些商家搞促销打折，发现销量很好就不舍得低价卖出，于是选择虚假发货。”商家为了吸引消费者，预售时折扣力度很大，有时甚至是亏本经营，于是利用虚假发货，既推高了销量数据，也不会造成实际损失。

在广东揭阳经营多年童装网店的黄娟告诉记者，虚假发货在业内早已不是秘密。“虽然网购平台会有相关的监管规定，但是‘下有对策’，商家还是会选择新的方式来规避”。

“一般而言，最大的可能还是卖家打了单，点了发货，但其手头上没有货。”黄娟说，这么折腾是因为“如果商家没有按照承诺的时间发货，平台会罚款，一些商家就会通过这种方式减少自己的损失，或者有的商家一时缺货，又不想放走客源，于是选择虚假发货争取时间。”如果消费者催得紧，就随便找个理由，比如“仓库被水泡了”“件寄丢了”，让消费者再等等，或者申请退款。”这样操作下来，商家也不用承担责任。

黄娟介绍，商家虚假发货通常有多种掩盖的手段。“揽收和中转很长时间，后续没有物流信息是其中一种方式，还有就是故意写错名址信息。”商家通常会以各种理由告知消费者快递被召回，而实际上，被召回的快递大多是“空包”，或是虚假物流。“还有比较过分的商家，会在没有货的情况下‘拍A发B’，实际上你收到的并不是你买的东西。”

采访中，有快递员工作人员告诉记者，虚假发货实则是有的商家和一些快递网点共同配合的“骗局”。

“有一些商家会和快递员说好，快递员会给商家

一个单号。”广东揭阳某快递驿站工作人员说，部分商家会和快递网点串通，在“技术”操作下，平台会显示虚假物流信息，“有时候我们派件的人查单号，查出来根本没有物流轨迹，和平台上显示的不一样，都是虚假的。”

在北京从事快递行业多年的郭先生说，快递员大多对虚假发货有所了解，具体操作是由物流公司先开出订单号等信息，商家同步到电商平台后物流显示“已揽件”，即算完成了平台要求的发货动作。但实际上，商家并没有将货物真正发出，消费者自然等不到物流信息的及时更新。

虚假发货涉嫌欺诈 平台不能一赔了之

记者询问相关电商平台，客服对“卖家虚假发货怎么办”作出的回答是：如果卖家已经对交易操作了“发货”，但实际上未进行发货且双方沟通无法解决，建议买家及时申请退款。

从采访情况来看，大部分消费者在遇到虚假发货迟迟收不到货的情况后，通常会选择直接申请退款了事，有时，因消费者未注意，在发现虚假发货情况时商品可能已经确认收货，消费者需经历漫长的拉扯维权，最后也只是要回本属于自己的货款。这种情况下，消费者白白浪费了时间，虚假发货商家也没有得到应有的惩罚。

中国传媒大学产业管理学院法律系主任郑宁指出，商家的虚假发货行为，属于典型的合同违约侵权行为，不仅违反电商平台规则，影响自身信誉，也侵犯了消费者的知情权和选择权。如果基于刷单或其他不正当目的，商家根本没有履约能力而虚构库存进行大批量虚假交易，这种情况涉嫌构成欺诈。

郑宁认为，主流电商平台已制定相关规则，加大对商家虚假发货行为的惩罚力度。比如按照商品实际成交额的一定比例给予消费者赔付红包等。但从平台端来看，惩治虚假发货行为不能一赔了之，需采取更多有效规范，如采取下架商品或服务、平台禁入等措施，提升存在此类失信行为商家的违规成本；同时应充分回应消费者维权诉求，畅通维权渠道，形成消费者反馈与商家信用评价的关联机制。

在许越程看来，对于虚假发货问题，首先要确认消费者与卖家之间是否存在有效的交易合同。如果合同已经成立，但卖家没有交付正确的产品，则认为卖家违反了合同约定或出现了欺诈行为。在这种情况下，消费者有权采取适当的救济措施，包括要求重新发货、退款、投诉等。如果问题无法在平台上解决，则可以考虑通过法律途径对卖家进行约束和追究法律责任。

“有的消费者还可能遭遇虚假发货并要不回货款的‘双重’倒霉”，如果消费者已申请退款，商家在发送虚假物流签收后，钱款流向商家，依据消费者权益保护法第四十四条第二款的规定，平台方属于“未采取必要措施”，消费者有权向相关平台方追责，平台与店铺经营者应当承担连带责任。”许越程说。

漫画/高岳



发布虚假商品用暗语做擦边生意

专家：提高二手交易平台商家入驻门槛

□ 本报记者 赵丽 □ 本报实习生 林铭涛

近日，来自广东的杨芳在某二手交易平台遭遇了一场骗局。

“我买了个拍立得，结果货也没收到，钱也没法全退。”杨芳向《法治日报》记者回忆说，她想买一个拍立得相机，在二手交易平台检索后，找到一件228元的商品，觉得“价格美丽”，于是向卖家咨询。

“想要就快点哦，一会儿就被别人拍走了。”在商家的不断推销下，杨芳拍下了该商品。而后，该商家又告诉杨芳自己“还有4盒相纸”，可以便宜卖给她，但有要求——按照商家指定的方式付款，即在二手交易平台支付200元后点签收，之后到某网购平台指定店铺，购买与剩下相机和相纸同等价格的电子购物卡260元，将电子购物卡相关信息告知卖家。

然而，在杨芳按照上述步骤完成操作后，商家就再无音讯了。

“我后来上网查了才知道，这是一种套路，这类购物卡买下后是不能够退款的，骗子就是利用了这一点。”最后，杨芳仅获得了在平台交易的200元退款，而在平台外交易的款项均无法退回，吃了个“哑巴亏”。

记者调查发现，不少消费者在二手交易平台购物时遇到问题，有的商家诱导消费者脱离平台交易，设局骗钱；有的商家则发布虚假商品，利用暗语，实际经营擦边生意。

“二手空调这么便宜吗？”

近日，有网友发帖称，在二手交易平台搜索二手空调，发现有人打着售卖二手空调的名义，实际上链接里是美女图片，有涉黄擦边嫌疑。

该网友提供的图片显示，在商家出售空调的页

面上，图片背景为挂在墙上的空调，左下角有不同的美女照片，而在价格界面，显示50元至600元不等。另一张图片中，当双方谈到“成色”时，对方发一张美女穿着黑色背心的自拍照。网友咨询后发现实为色情服务，“500元一次，2000元包夜，可加社交好友私聊”。

对此，客服回应，平台已核实，对违规账号封停。

记者浏览某二手平台发现，在一个名为“数码一手回收”的店铺主页中，有一张醒目的商品图标，上面画着一个卡通小人，旁边写着“本店支持所有！安全、快捷、诚信”，不知内情的人很难懂其出售的商品为何物。记者点开商品主页，发现主页中的商品介绍里写着“各种套现，有额度统统可以操作，资金安全给你保障”。

在浏览过该商家商品后，该平台主页向记者推送了大量同类服务。记者选择了一家名为“独家支持大额线下”的店铺，发现有55人咨询过该服务。记者咨询卖家，该卖家称能够提供“信用卡套现”等服务“5000元信用卡收3%(手续费)，通过‘商家码’套现”。

在与记者的沟通过程中，该商家一直在极力推销，“诚信经营主打靠谱，我这里就是全网最低点位了，肯定比别家靠谱”。

记者进一步检索发现，这样的“服务”在二手平台上并非个例。比如有卖家用各种软件图标或是文字制作成商品图片，并配以“分付”“秒到”“卡、懂的都来”等隐晦的文字作为商品名称。据记者观察，商家的商品链接并不稳定，会在短时间内下架，同时再上架新的链接。而这些链接，提供的实则是违法的套现服务。

除此之外，在该二手平台上，记者还发现了售卖发票的违法业务。记者浏览平台商品时注意到一盆兰花商品图，该商品名称为“酒店住宿票(桑

的谐音)。”

点开商品详情页，记者发现，这是该商家售卖住宿发票的链接。该商家售卖的发票有不同金额、地点及日期，一张发票售价23元。“要北京、天津的都有，有261元的、198元的、396元的，支票、普票都可以。”该商家说。

“以上行为均属于严重的违法行为，不仅扰乱了金融秩序，还助长逃税行为甚至引发诈骗等犯罪行为。”泰和泰(深圳)律师事务所律师许越程认为，二手平台作为连接买卖双方的重要桥梁，应当维护平台的合法合规运营，为用户提供安全、诚信的交易环境，打击和遏制违法行为。在二手交易平台上脱离平台交易，不论是对于买家还是卖家来说都是风险性极高的，需要谨慎识别一切形式的平台外交易的诱导。

中国传媒大学产业管理学院法律系主任郑宁认为，比起规模更大、入驻门槛更高的电商平台，二手平台以其便捷、低门槛的特点吸引了大量卖家和买家，这种开放性给人们带来了许多便利和乐趣，但也为不法分子提供了可乘之机。一些不良卖家通过各种巧妙的伪装，使用隐晦的暗示性言语，很容易就能规避平台的审核。再加上一些用户道德法治观念不强，也可能主动寻找并参与违规交易，为其提供流量和收益。

郑宁建议，首先，进一步加大对违规信息的审核力度，升级技术手段，加码人工审核，提高审核的准确性和效率，同时要建立更加完善的举报机制，鼓励用户积极参与平台治理，举报违规信息，并及时响应处理，定期公布相关数据和处理结果，形成全民监督的良好氛围。其次，要加强对卖家的身份认证和信用评价体系建设，参照正规电商平台，提高卖家的准入门槛和违规成本，不让不法分子轻易穿上“马甲”。

□ 本报记者 王鹤霖 □ 本报通讯员 左 艳 蒋娜

“罂粟的果实可以用来给牛马治病，效果不错”“听人说这个东西涮火锅好吃，可以种一些当菜吃，味道很好”……听信他人所言，认为罂粟可以用来“治病”“涮火锅”，家住贵州省毕节市织金县73岁的王某某便在自家院落种起了罂粟，殊不知自己的行为已经涉嫌违法犯罪。

《法治日报》记者采访了解到，像王某某这样迷信“偏方”，私自种植罂粟的人不在少数。非法种植罂粟人员年龄普遍较大，多为六七十岁的老年人且文化程度不高，法律意识不强，对罂粟等毒品原植物的外观认知模糊，对其药理作用了解不透彻，法律意识淡薄等，导致非法种植毒品原植物的行为屡禁不止。

“不知情的老年人私种罂粟，该不该罚？怎么罚？背后暴露出的社会问题怎么治理？近日，织金县人民法院在办理该案时，秉持“办理一案，教育一片”理念，为同类问题治理提供思路。

老年人自家院里种罂粟

“我只是听别人说这个东西好吃，像吃茼蒿菜一样，所以我就种来准备涮火锅吃，我不知道在家里种植是违法犯罪，我认识到自己的错误了，以后再也不做这种事了。”得知自己犯法了，王某某很是惶恐。

去年2月，王某某到云南省某地探亲时听人说罂粟幼苗涮火锅好吃，遂在回程的途中购买了一个罂粟果。回到家中，王某某便将罂粟果内的种子以播种的方式栽种在自家楼顶，后种子发育成苗。

时间一转就到了今年3月，织金县公安局民警在工作中发现王某某种植的罂粟苗疑似物，经清点，共计756株。

同样家住织金县的马某将捡来的罂粟种植在自家门口的菜地里和阳台上的花盆里。前不久，被公安民警巡查时发现，经清点共计2599株。经鉴定，从该原植物中检出吗啡、可待因、罂粟碱、蒂巴因成分。

两起案件都移送织金县检察院审查起诉。在对发生在织金的非法种植毒品原植物案件进行类案对比、梳理统计后，承办检察官发现，这类案件中涉及的毒品原植物都是罂粟苗，涉案人员以老年人居多，种植罂粟苗的地点均是自家院子内或是自家耕地里，且普遍存在种植数量不多，对种植罂粟的违法性认识不足等情况，种植罂粟苗的目的均不是制作毒品，而是涮火锅吃或是为了治病用。

“如何在此类案件中做到惩治与预防并举，参与推动社会治理，是司法办案的重要职能与价值追求。”承办检察官说。

检察官上门听证并普法

为了取得更好的办案效果，预防此类案件再次发生，承办检察官认为普法教育很有必要，于是决定将王某某案公开听证变成一堂普法宣传课。

5月30日上午，织金县检察院在双堰街道太平社区居委会内举行了一场公开听证会，并邀请了人民监督员、听证员、居委会工作人员、当地居民等参与听证。

听证会结束后，检察官结合该案，以案释法，现场普法，用通俗易懂的语言深入浅出普及有关非法种植罂粟犯罪方面的法律法规，教育被告人并告诫前来旁听的居民，任何种植罂粟的行为，不管其本意如何，都属于违法行为；同时呼吁群众清醒认识到毒品的严重危害性，自觉远离、拒绝毒品。

为推进禁种铲毒工作有序开展，有效铲除毒品隐患根源，以该案为例，检察官在听证会结束后通过在太平社区召开座谈会，向当地群众了解近年来是否存在其他非法种植毒品原植物案件线索存在，鼓励群众一旦发现有积极检举，使“种毒违法，种毒必铲，种毒必究”的法治观念深入人心。

同时，检察官向社区干部、网格员及志愿者询问是否定期对本地区毒品原植物种植情况进行排查，切实做到早发现、早铲除，让毒品原植物“无生存土壤”。

不起诉不代表不处罚，根据案件情况，承办检察官认为王某某的行为虽不需要判处刑罚，但王某某仍然应当对自己的违法行为承担相应的行政责任。

公益服务强化守法意识

“对于轻微犯罪的处理，既要坚持依法‘治罪’以达到惩戒目的，也要重视修复社会关系以实现社会‘治理’效果。”承办检察官说。

因此，该案作出不起起诉决定当日，织金县检察院刑事检察部门即通过办案系统将案件的证据材料移送本院行政检察部门，并建议由行政机关对王某某进行行政处罚，坚持惩罚与教育并举，实现刑事司法与行政执法“无缝衔接”，助推社会治理效能提升。

案件虽已办结，但承办检察官坚持治罪与治理并重，在深入分析王某某的犯罪成因后有针对性地提出教育、诫勉意见，并要求王某某对身边的亲人朋友进行劝诫提醒。为了提高王某某的社会责任感和法律敬畏感，让王某某在社区中得到教育，并强化其他群众的遵纪守法意识，预防违法犯罪行为的再次发生，承办检察官通过与王某某所在社区联系，让王某某参加社区法治宣传活动，为社区打扫卫生等社会公益服务使其深刻反省，达到“办理一案，教育一片”的目的。

“我做了错事，这几天的公益服务对我来说是一段难忘的经历，以后不仅自己不会再犯，还会以自身经历警示身边人。”王某某说。

司法办案，既应把握法治力度，也应彰显司法温度，织金县检察院持续探索轻罪治理之“道”，既要追求轻罪案件办出大成效，也要办到暖人心，做到“治罪”与“治理”并重，把“高质效办好每一个案件”融入轻罪治理各环节中。

七旬老人种罂粟只为『涮火锅好吃』

贵州织金县检察院「轻罪治理」惩罚与教育并举