



“海外直邮”，发货地却在境内？

记者调查海外直邮频涉假乱象

□本报见习记者 丁一
□本报记者 文丽娟
□本报实习生 张茗

“是我的错觉吗？××平台某商店海外直邮，瑕疵坏品率出奇高！”

“快递物流可以造假，国外路线想怎么编就怎么编！”

“踩雷！代购的美国直邮薏驰包包是假货。”

海外直邮，本应是消费者便捷获取海外正品、享受价格优势的一个通道；其承诺的原产地直发、全程物流可溯、海关监管保障，让“足不出户购全球”触手可及。然而，《法治日报》记者近日注意到，在社交平台上，关于“海外直邮”的“吐槽”与“踩雷”帖比比皆是，海外直邮的真实性饱受质疑。

为何海外直邮频涉假货问题？平台又该承担何种责任？对此记者展开了调查。

直邮信息竟是“画饼”

湖南长沙的王然今年3月通过某平台购买了一款境外直邮商品，却在“掌上海关”App查询不到任何快件信息。更令她心凉的是，商家提供的报关单号清关时间与快递显示的清关时间也不一致。

“复盘物流轨迹，疑点重重。”王然发现，物流信息显示商品从“××国际”海外网点启程，但该快递公司官网根本查不到这个网点。“这明显是个迷惑消费者的假物流点。所谓‘海外直邮’的物流信息极有可能是虚构的。”

王然的经历并非个例。在社交平台上，不少网友发帖称遇到类似情况，一些宣称“海外直邮”的店铺，其海外清关环节被证实为虚构。

“海外直邮就像开盲盒。”山西太原的张燕如此评价去年年底的购物经历。她在某平台看到一款标注“海外直邮，假一赔十”的某品牌少女香水，售价290元，比国内保税仓发货的370元便宜不少，且显示“仅剩8件”。心动之下，张燕迅速下单。

然而，收到提醒发货信息后，她发现查不到商品海关记录。平台物流信息显示商品绕道广州清关后又折返深圳，“严重违反正常入境物流逻辑”。张燕将经历发到社交平台，许多人在评论区表示遭遇过相似经历。“以后还是选国内专柜或保税仓发货，更靠谱！”

记者在某第三方投诉平台检索发现，“海外直邮”“全球购”等方面的投诉约2万条，投诉主要集中在：质量问题无法退，商家常以“跨境商品不支持退款”等理由拒绝，平台也常称“无解”；假货无法退，常伴随异常物流信息，消费者通过掌上海关、第三方鉴定等确认人为假，商家以“鉴定无法法律效力”拒退，或专柜鉴定为假，但因处理时效长，平台已关闭纠纷通道；退货权被剥夺，许多“全球购”商品在详情页面标注“因特殊性质，不支持7天无理由退货”。

消费者维权遇“高墙”

发现问题后，王然第一时间寻求平台解决，但平台态度令人失望：仅以“平台规则”为由口头告知商家资质齐全及公司名称（某海外公司），拒绝提供注册证书及授权书等实质证明，也未给出有效处理方案。

“要证明是假货，商家往往指定高成本或外企及的鉴定渠道，普通消费者难以负担。商家还会拿出所谓的资质证明拒绝诉求。即使找平台介入，平台也常推诿，让消费者‘自行协商’。”王然结合自己的经历说道，没有平台协助，普通消费者维权成本高、风险大。

记者梳理多家平台规则发现，部分平台对“全球购”“海外购”商品赔付设限，例如“投诉成



立后卖家赔付商品金额30%，上限200元，下限30元”；有的则无专门规则，需参考该统的《用户服务协议》。平台在判定买卖双方证据时虽有决定权，但规则中常出现“不保证符合期望”“不对结果负责”等免责条款。

多名消费者告诉记者，当其陷入维权困境时，平台往往“合理隐身”，消费者面对高昂的维权成本只能“望洋兴叹”。

物流环节也可能出现问题。来自山西吕梁的夏璇去年有过一次全球购经历，因迟迟收不到包裹，她向某物流客服咨询情况，客服承认其包裹未清关，但投诉后石沉大海。“被搁置是常态。还有朋友遭遇物流公司推诿，无法解释清关轨迹，无法提供具体口岸，揽件员失联等糟心事。”她回忆道。

在西南政法大学生民商法学院教授黄忠看来，考虑到海外直邮的消费特点，监管维权的难度，电子商务平台经营者更有必要积极协助消费者维权。如果消费者“假一赔三”的主张符合法律的规定，那么电子商务平台经营者就应当按照电子商务法的规定采取诸如扣商家店铺资金等方式来积极协助消费者维护其合法权益。

记者注意到，很多“全球购”商品界面都附有“该类目由于特殊性，不支持7天无理由退货”的标识。关于能否退款，黄忠认为，实务中，海外直邮中要主张不适用无理由退货，主要涉及该情形是否能满足“其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品”的条件。值得注意的是，实践中，如果平台只是在商品展示页面标注不适用无理由退货通常是不满足“经消

费者在购买时确认”要求的，消费者仍然有权主张无理由退货。

全方位监管和治理

海外直邮乱象还可能涉及刑事犯罪。

上海市公安局静安分局近日破获一起特大跨境销售假冒注册商标的商品案。去年8月，静安警方接举报，某平台“海外专柜正品店”售假，警方查明，该店以“海外直邮”为幌子，实则通过广西、广东两地的仓储物流基地从境内发货。其采用“双公司运作”模式：一家公司负责物流，将假货运至港澳短暂停留后“报关”入境缴税；另一家公司则自制“品牌授权书”，用于在境内平台申请“全球购”店铺资质。目前，犯罪嫌疑人均被警方依法采取刑事强制措施，案件正在进一步调查中。

“海外直邮属于新生事物，虽然随着电子商务、第三方支付和跨国物流的发展，全球消费的‘硬件’条件已经初步具备，但是作为规范海外直邮等全球消费的法律规范和制度机制等‘软件’还不完善，因此易滋生骗局。这种骗局主要是利用了政府部门对跨境交易的监管困难，以及消费者对跨境交易商品和流程的不熟悉，因此相比较传统违法犯罪更加具有隐蔽性和迷惑性。”中央民族大学法学院副教授田刚分析，当行为人利用海外直邮逃避商品质量监督，故意生产、销售伪劣商品，或危害他人的知识产权，生产、销售侵犯知识产权的产品，或规避我国商品进出口管理秩序，危害我国税收管理秩序，或利用海外直邮跨境支付机制掩饰、隐瞒犯罪资金性质和来源时，均可能构成我国刑法上

的相关罪名。

“海外直邮等全球性消费的出现，对世界各国尽快建立双边和多边的司法合作，以及完善跨境纠纷解决机制提出了更为迫切的需求。”田刚说。

在北京航空航天大学法学院副教授王琦看来，治理海外直邮涉假乱象，需要从多方面入手，全方位监管和治理。具体来说：

——压实电商平台主体责任。电商平台首先应当对入驻商家进行严格的资质审核，要求商家提供完整的授权书、注册证书等证明材料，确保商家的合法性和商品来源的正规性，杜绝伪造资质的商家入驻。

——畅通消费者维权渠道。品牌方应当建立官方的鉴定通道，降低消费者鉴定成本。商家要保障消费者的退货权，明确“不支持7天无理由退货”的适用范围。平台也应将维权时效从“自动关闭”改为“直至解决”，保障消费者权益。

——海关、公安等部门应加强协作，建立联合执法机制。海关要加大入境包裹查验力度和抽检比例，严格审核清关文件，打击“虚假报关”等行为；公安部门需联合海外主要货源地建立假货情报共享机制，针对“双公司运作”等模式开展跨境联合执法，重点打击伪造清关、洗钱及知识产权犯罪；推动与贸易国建立协作机制，实现证据互认、资金冻结等，斩断跨境售假的链条。

“只有通过多方面的努力营造出安全有序的市场环境，海外直邮才能真正让消费者放心。”王琦说。

漫画/李晓军

□本报记者 韩丹东

某社交平台博主“××美妆课堂”目前拥有230万粉丝，但如果通过关键词检索，则立马跳出来数十个名称与其高度相似的账号。这些账号的昵称通过添加“小助手”“日记”“分享官”等后缀与“××美妆课堂”稍作区分，发帖内容和形式也和原博主“如出一辙”，头像更是将原博主照片微调后拿来直接使用，不仔细看很难发觉其中差异。

其中，“××美妆小助手”凭借8.7万粉丝量长期盘踞美妆类账号推荐榜前列，不少粉丝误以为就是博主“××美妆课堂”，在评论区留言“终于找到正品账号了”；“××美妆日记”的粉丝中有不少是将其误认为博主“××美妆课堂”而关注的，在原博主发布澄清视频后，关注“××美妆日记”的人数少了近三成。

这是《法治日报》记者近日调查仿冒账号、“高仿账号”时看到的一幕。除此之外，记者注意到，一些人为了吸引眼球或图谋利益，还会“碰瓷”明星，名人等。他们往往先搬运原博主往期视频内容，通过精心剪辑拼接规避平台查重机制，让粉丝误以为是原博主的“小号”或“合作账号”，继而以各种活动为诱饵，诱导用户上当受骗。这样的“碰瓷”行为在互联网平台中大量存在。

碰瓷账号引流牟利

前不久，北京大学教师韦东奕开通短视频账号后，短短3天粉丝就突破1700万，首条视频点赞量超千万，引发了现象级的关注。这股巨大的热度如同磁石般吸引了大量“寄生账号”。

记者发现，某平台一账号不仅使用韦东奕标志性的“矿泉水+馒头”头像，简介还刻意标注“专注学霸好物推荐，韦神同款精选”，其从注册到粉丝破万仅用了48小时。该账号在今年高考期间发布“9.9元高考幸运绳”图文内容，配图中绳子上挂着微型算盘吊坠，文案写到“韦神同款祝福，助你金榜题名，内含韦神手写祝福卡片，限量发售”，单日销量突破3000单。后经证实，此账号与韦东奕毫无关联。

宣称自己为“韦神女友”的账号则走情感营销路线，其发布的内容均为“与韦东奕的校园恋爱故事”，诸如“他每天早上会给我带两个馒头当早餐，说这样节省时间”“第一次约会居然是在图书馆刷题，他说这是最高效的相处方式”等情节，每条内容都有上百条评论，不少网友信以为真。在积累83万粉丝后，该账号开始推广售价299元的“脱单课程”和“学霸同款情侣饰品”，利用粉丝的好奇心和八卦心理牟利。

明星账号也是被“碰瓷”的重灾区。7月9日，歌手周杰伦入驻短视频平台后，出现了以“周同学”“周JAY”等为名的多个高仿账号，他们使用周杰伦官方账号玩偶头像，伪装成“音乐人”认证账号，有的已经开始带货。此外，靳东、蔡国庆、刘涛等明星也被大量仿冒，这些仿冒账号的内容大都雷同，将明星的影像资料配上煽情的音乐和诱导性的文字骗取流量。

今年寒假期间，浙江杭州10岁女孩小冉在使用外婆手机玩游戏时，屏幕上突然弹出某平台推送的“某明星工作室企业账号二维码”。小冉兴奋地添加后，很快收到消息称“明星社交账号被恶意泄露，已报警处理，需要配合警方调查”，并要求小冉添加“负责警官”的社交账号详谈。懵懂的小冉添加“警官”好友后，对方以“配合调查洗清嫌疑”为由，指导小冉通过外婆手机银行向其多次转账。

记者还注意到，AI技术的滥用让“碰瓷”社交账号进入“高精度造假”时代。前段时间在短视频平台广为流传一条“某院士推荐美白护肤品”的视频，画面中该院士身着白大褂，在实验室背景前详细讲解产品成分：“我亲身使用三个月，色斑明显减少，效果非常好，推荐给有需要的朋友。”该账号名称和简介都标榜自己是“专家严选”，视频还穿插了“院士工作照”“学术会议发言片段”等素材以增加可信度，很多人信以为真，通过视频下方的链接购买了相关产品。该院士紧急辟谣，称其从未研究、宣传过这类产品。

承担多种法律责任

厦门大学法学院副教授姜孝贤介绍，社交账号“碰瓷”的核心是身份混淆对市场识别秩序的影响，即使未完全复制原标识，只要可能致用户瞬间混淆，即构成“引人误认”。这种混淆的认定不需要实际发生交易，关键在于侵权账号的整体行为轨迹，例如通过引导粉丝留言、伪装参与热点事件或使用名人关键词等方式吸引流量，破坏正常的市场秩序。

“‘碰瓷’社交账号可能承担多种法律责任。如果侵犯了他人的姓名权和肖像权，构成民事侵权；利用AI技术伪造名人形象打广告，涉嫌欺诈；冒充他人进行诈骗，触犯刑法；面临民事责任；还可能构成不正当竞争，承担相应的行政责任。”姜孝贤说，如果“碰瓷”账号发布的内容对被“碰瓷者”的声誉造成了负面影响，还可能构成对其名誉权的侵犯。

除“碰瓷”者外，平台也可能承担法律责任。

在姜孝贤看来，根据相关法律法规，网络平台若未能履行网络安全管理、内容审核及用户身份验证等义务，且在监管部门责令改正后仍拒绝整改，将面临行政处罚，包括罚款和责令停业整顿等；如果因此造成违法信息广泛传播或出现其他严重后果，涉嫌构成“拒不履行信息网络安全管理义务罪”；如未履行内容监管义务，导致消费者或商家合法权益受损，应承担相应民事责任，尤其在消费者权益保护和食品安全等领域，平台很可能与违规用户或商家共同承担责任。

平台落实监管义务

受访专家认为，治理“碰瓷”账号乱象，网络平台履行好监管义务是关键。

在姜孝贤看来，建立严格的账号认证与审核机制至关重要。建议平台使用人脸识别等技术手段，确保账号真实性，对疑似仿冒账号应及时采取限流、下架等措施，同时优化推荐算法，避免将高仿账号混入信息流。政府与监管部门应协同发力，加强对平台的监管，定期开展专项整治行动，严厉打击“蹭热点”“标题党”等行为。“被碰瓷者”也应积极举报仿冒账号，保障自身权益。

江苏万谋律师事务所主任上官丙权说，目前一些人利用AI技术合成名人形象、声音用于“碰瓷”社交账号，其生成的内容具有高度的仿真性，传统手段难以识别和取证。司法实践中，权利人需要查找资料来证明AI生成内容的来源和侵权行为，但这一过程通常耗时且成本高昂。此外，AI技术的匿名性和去中心化使得侵权行为的追踪和溯源变得更加困难。

为此他建议：“应加快制定相关法律，或通过司法解释，明确AI生成内容的法律边界和责任划分。《人工智能生成合成内容标识办法》将于今年9月1日起施行，其中对人工智能生成合成内容服务提供者与网络信息传播服务提供者提出了内容标识方法的具体要求。在此基础上，平台应开发专门的AI识别系统，用于检测仿冒账号、虚假内容、恶意营销等行为，提高识别效率，还可以引入水印、数字签名等技术标明AI内容，防止AI被滥用。”

用相似的账号名发同类照片视频混淆视听引流牟利

「高仿账号」一再「碰瓷」怎么办

河北一落马副局长以“原公务员”身份起号

岂能将“公职身份”当成流量密码

□本报记者 赵丽
□本报见习记者 丁一

“曾经是张局，现在做抖音。”

如此介绍，都被短视频博主“张先生（原公务员）”以黑体大红字样标注在从今年6月初至今发布的11条短视频的显著位置，其视频内容基本上都是街头跳跃的镜头。

公开信息显示，这名博主的现实身份为河北衡水某县民政局原副局长张某，之所以成了“原副局长”，是因为其犯罪落马——张某因故意伪造国家机关印章、非法制作国家机关证件，侵犯了国家机关的正常管理活动和信誉，其行为已构成伪造国家机关证件、印章罪，于2019年12月27日被判处有期徒刑七个月，并处罚金人民币五千元。

此事一经曝光，引发网友热烈讨论。有网友认为：“建议大家客观看待，别人总要先生存。只要人家改过自新，认识到自己的错误，认真

改过，没有贪腐，没有再违法，就给别人一点生存的机会！”但更多的网友质疑他用前公务员身份博眼球薅流量：“‘出来’还想利用原有身份捞钱，没有真正悔改”“他的流量是靠抹黑单位，消费政府公信力获得的，并不是他本身有什么才艺，并不是已经认识错误想改过自新”……

对此，相关工作人员表示，将向上级汇报此事。

到记者发稿时，该博主账号已被封，其账号变成一串数字，作品已下架。

北京航空航天大学法学院副教授赵精武分析，因犯罪获刑的公务员其实已经不再具备公务员身份，所谓的“原公务员”这种标签实际上是玩文字游戏。对于大多数公众而言，所谓的“原公务员”标签可能被误解为已经退休或者中途辞职等正常情况，而张某的实际情况则是因为故意伪造国家机关印章等违法犯罪活动被判刑，导致其丧失了公务员身份，这两类

情况具有显著差别。

“这种引流行为以及发布的内容不符合社会公众对公职人员的正面认知，也会在一定程度上损害公务员队伍形象，与公务员应遵守的职业道德、社会公德要求背后的价值导向相违背。”赵精武说。

西南政法大学公法研究中心研究员鄧晋则认为，公务员的行为受到公务员法的约束，原则上不能以公职身份参与营利性活动。若公务员以职务身份引流进而牟利，或可以认定为违反廉洁义务，离职或者离开开除的公职人员，同样不得利用原职务身份或影响力为商业活动背书或引流。

在北京科技创新中心研究基地研究员徐实看来，张某的行为表现为以吸引眼球、增加粉丝为直接目标，通过宣传“前身份”“公职人员”来增强个人可信度，夸大个人地位与能力。从其行为模式可以预见，后续极有可能会上演产品销售或发布付费内容，这在一定程度上应当认定