



买家用AI图骗退款 商家用AI图除差评

消费维权遇AI暗箭:一场失序的信任博弈

□ 本报记者 孙天骄
□ 本报见习记者 刘紫薇

“双11”刚刚过去,一波“退货潮”随之而来。有商家反映,部分消费者利用AI技术对商品图片进行修改,伪造瑕疵,截掉水印后,向电商平台投诉商品存在质量问题,要求补货或补偿。

《法治日报》记者近日调查发现,在消费维权领域,不仅有部分消费者利用AI骗退款的现象,一些商家也开始向消费者发送AI生成的图片,试图利用平台的“防AI恶意退款”机制,间接实现消除消费者差评的诉求。

AI生成内容被买卖双方当作“便利工具”,这类行为背后隐藏着哪些问题?又该如何防范AI技术在消费维权领域的滥用?记者对此展开调查。

消费者伪造瑕疵骗取退款

来自广西的林白(化名)经营着一家玩具体店。不久前,他遭遇了一起“AI骗局”。

11月16日,一位买家发来私信,称商品损坏并要求“仅退款”。林白查询发现,该买家在9天前购买了一款价值50元的玩偶。

林白起初以为是商品质量问题,便请对方提供图片凭证。很快,买家发来一张照片:粉色毛绒玩偶显得陈旧肮脏,四肢与头部布满灰尘,裙摆处磨损严重,甚至出现“龟裂”和“锈迹”。

“都掉皮了。”买家不断催促林白同意退款申请。

林白看着图片,却觉得不太对劲:“如果是正常使用,不会损坏得这么严重,而且图片上的痕迹看起来很不真实。”他进一步询问使用情况,可对方语焉不详,只是一味要求退款。

心生疑虑的林白将图片上传至某AI检测工具,结果显示:“裂纹纹理过于规整,材质融合不自然,边缘处理生硬,污渍和磨损的分布过于刻意,不符合自然老化痕迹,很可能进行了AI修改。”

林白向买家指出疑点后,对方竟威胁“不退款就‘12315’见。”更让他意外的是,平台最终支持了买家的售后请求。林白多次申诉未果,直到在社交平台曝光并获得媒体关注后,才申诉成功。

“以后再遇到这种情况,我们会要求消费者提供多角度、带时间标记的照片或视频,并向平台举报,必要时通过法律途径维权。”林白说。

记者在社交平台搜索发现,类似利用AI图片“维权”的现象并不少见。衣服被P上破洞、鞋子加上污渍、杯子出现裂痕……生活用品、玩具、食品等商品类目成为“重灾区”。部分图片破绽明显,甚至带有AI生成水印。某外卖平台一位商家向记者展示的截图显示,一位买家提供的退款截图里,捏着饮料瓶瓶身的手指竟有6根。

但也有部分图片几乎达到“以假乱真”的程度。根据网上的“教程”,记者实发现,只需向AI输入详细指令,就能在水果等单一材质商品上添加逼真的变质效果,而这类造假的成本几乎为零。

“做生意本就不易,还要应对这种‘找茬’行为。”一位受访商家说,“更无奈的是,平台有时仅凭AI图片就判定商品存在问题,我们申诉失败后就得‘背锅’。”

商家诱导上传AI图消除差评

不少消费者反映,商家也在利用AI图片“反向操作”。

天津的江女士一个月前在某平台花费19.9元购买了一件反季短袖,试穿后出现皮肤过敏。她在评价中描述了情况并



给出中评。当天下午,她接到店铺客服电话,称可全额退款,但要求她按指示操作。

客服发来一张带有AI水印的“财神图”,要求她保存后上传至售后申请,“必须传原图”。江女士心生警惕,将对话发至社交平台求助。有网友指出:商家此举是诱导消费者上传明显为AI生成的图片,平台系统会自动判定为“恶意维权”,从而屏蔽消费者发布的差评。

湖南长沙的吕女士则遭遇了更为隐蔽的套路。此前,吕女士花费39.9元购买了一件打底衫,因超出平台规定的退款期限无法申请退货退款,遂在确认收货后给出中评。商家随后主动联系吕女士,提出可补偿10元,并提出两项要求:先是让吕女士发送“财神图”,遭到拒绝后又转而要求其在商品评价中填写11位数字的“工号”或者“www.123”,或上传双方通话记录截图。

在山西运城从事电商生意的陈女士告诉记者,消费者给出中差评或退货时选择“质量问题”等有责退货选项,会对商家信誉、分值、平台推荐度等产生影响。因此,部分商家会诱导消费者上传“一眼AI”的图片,要求消费者保存图片后再发到平台对话框内。电商平台会判定消费者发送AI图片“虚假维权”,从而消除差评对店铺的影响,但会对消费者个人账号的潜在信誉评分产生负面影响。

受访专家分析,买卖双方的“AI博弈”暴露出平台审核与监管在技术迭代面前存在一定的滞后性。一方面,现有监管技术难以精准识别AI生成的虚假内容;另一方面,相关法律法规尚未对AI伪造证据等行为作出明确规定,导致执法依据不足。

“民法典、电子商务法等大多是针对传统消费纠纷制定的,对于AI伪造证据,诱骗发送AI图片等新型行为,并未明确规定标准和处罚细则。此外,监管部门‘被动受理投诉的监管模式,使得监管职能的行使乏力,且买卖双方的‘AI博弈’涉及电商平台、AI工具服务商、买卖双方等多个主体,横跨市场监管、网信、公安等多个领域,而跨部门协同机制的不畅使得监管部门难以形成执法合力。”任超说。

记者近日就此事咨询相关电商平台。客服表示将对售后环节加强监管,如果消费者发现商家存在不法行为,可及时向平台投诉。

买卖双方AI操作均涉欺诈

受访专家指出,无论是消费者还是商家,利用AI制图影响维权的行为均涉嫌欺诈。

“消费者以AI图骗取‘仅退款’,既违背诚实信用原则,构成民事欺诈,又可能触犯行政法规,甚至涉嫌诈骗罪。根据情节轻重,可能面临拘留、罚款乃至刑事责任。此类乱象会破坏电商平台市场秩序,加剧买卖双方矛盾。”华东政法大学经济法学院副院长、教授任超说。

北京德恒律师事务所合伙人、网络与数据研究中心主任张锐指出,商家诱使消费者上传AI图以消除差评的行为,同样属于欺诈。虽然该行为发生在售后环节,消费者未必遭受直接经济损失,但该行为不仅损害了信用评价的真实性,也容易误导其他消费者,还可能涉及对合法经营者的不正当竞争。

受访专家分析,买卖双方的“AI博弈”暴露出平台审核与监管在技术迭代面前存在一定的滞后性。一方面,现有监管技术难以精准识别AI生成的虚假内容;另一方面,相关法律法规尚未对AI伪造证据等行为作出明确规定,导致执法依据不足。

“民法典、电子商务法等大多是针对传统消费纠纷制定的,对于AI伪造证据,诱骗发送AI图片等新型行为,并未明确规定标准和处罚细则。此外,监管部门‘被动受理投诉的监管模式,使得监管职能的行使乏力,且买卖双方的‘AI博弈’涉及电商平台、AI工具服务商、买卖双方等多个主体,横跨市场监管、网信、公安等多个领域,而跨部门协同机制的不畅使得监管部门难以形成执法合力。”任超说。

那么,该如何治理AI技术滥用引发的

消费维权乱象?

任超提出,需推动配套法律规则的精细化完善及严格落实,填补技术快速发展带来的法律空白。一方面,可依托电子商务法、消费者权益保护法的修订工作,明确AI生成内容在消费维权场景中的证据属性,相关主体的溯源义务及认定标准,将AI技术在消费维权领域的非法使用等滥用行为纳入具体规制范畴,并细化民事责任、行政责任与刑事责任的梯度划分;另一方面,应加大《人工智能生成内容规范及标识办法》等相规定的执行力度,明确要求消费者提交维权证据时需附带原始文件、拍摄时间戳等佐证材料,商家需提供商品溯源信息等关联证明,通过标准化的证据要求与技术化的溯源手段,保障买卖双方的合法权益。

他进一步指出,监管部门需借助技术手段提升监管效能,强化对AI滥用相关违法行为的动态监测,精准识别与打击力度,对典型违法案例依法从重处罚,形成强有力的震慑效应。同时,可探索建立市场监管、网信、公安等部门协同的联动执法机制,推动跨部门信息共享、案件协查与执法联动,有效填补监管盲区。

张锐认为,应重点强化平台与监管部门的治理能力和技术赋能水平。当前,如果仅采用人工治理模式,则必然难以应对海量AI生成内容及相关消费纠纷的处理需求,平台与监管部门需充分运用人工智能、大数据等技术,优化问题发现、分析与处理等全流程的处置能力、水平和效率。具体而言,可借助AI技术的识别能力与大数据的分析预测等功能,构建“以AI管AI”和“以AI治AI”的主动防控与治理体系,不仅实现对已发生违法违规行为的及时处置,更能提前预判潜在的风险隐患,并采取预防干预措施。

漫画/李晓军

□ 本报记者 韩丹东
□ 本报见习记者 于天航

“从上学到现在,手里攒了5张银行卡,有的只剩几元钱,有的还有一二百元,但注销起来太麻烦了,得带着身份证跑不同银行的柜台,来来回回跑了几趟还没办完。”北京市民陈朗(化名)的困扰,道出了众多持有闲置银行卡用户的心声。

陈朗向《法治日报》记者介绍,他手中的银行卡分别是上学时为缴纳学费、接收生活费办理的两张卡,以及工作后因公司业务需要办理的3张卡。随着使用需求减少,这些卡逐渐被闲置。他想集中注销这些“休眠”卡,却发现必须本人携带身份证件,分别前往各家银行的线下柜台办理,过程耗时费力。

记者采访发现,“休眠”银行卡不仅给用户带来注销困扰,还潜藏个人信息泄露、资金损耗等风险,同时也增加了银行的账户管理成本,如何在合规前提下简化流程成为亟待解决的问题。

用户注销耗时费力

与陈朗有同样困扰的,还有北京市民张悦(化名)。过去10年间,因升学、换工作、办理房贷等需要,她先后在4家银行办理了5张储蓄卡。近期整理物品时,她决定注销这些闲置卡,却遭遇了多重阻碍。

“去A银行注销,工作人员说必须提供卡号,我记不清了,只能先查号;去B银行时,因为卡已经丢失,工作人员说需要先补卡才能注销,而补卡还要等一周时间,处理起来非常耗时。”张悦说。

天津某银行工作人员张先生向记者介绍了长期未使用银行卡的处理规则:“超过5年无交易记录的银行卡,会被银行纳入‘长期未使用状态’,账户功能相当于冻结。若卡内有余额,需本人到柜台办理恢复使用或注销;若卡内无余额,部分银行可能会直接注销,具体操作因银行而异。”

张先生还指出,储蓄卡必须由本人携带身份证件至柜台办理注销,若忘记卡号可凭身份证件查询;信用卡则可通过客服电话注销,前提是卡内无欠款、无余额。

“除了常规注销流程,还有两类特殊情况需注意。”张先生提醒,一是无卡注销,若注销储蓄卡时卡片已丢失或无法找到,就不能按常规流程办理,需遵循银行针对“无卡注销”的规定进行操作,如果没有特殊情况,用户直接持身份证件到柜台就能注销;除非银行有特殊要求,才需要先补卡再注销。二是已故人员账户注销,此类情况需单独按“已故人员账户处理流程”办理,家属需提供相关证明材料。不过不同银行的流程会有所差别,需要视具体情况而定。

闲置暗藏多重风险

受访专家指出,“休眠”银行卡无论对用户还是银行,都是一把“双刃剑”,背后潜藏着各类型成本与风险。

中国社会科学院财经战略研究院副院长尹振涛分析认为,对银行而言,大量闲置账户占用系统资源与管理精力,增加了制卡、监管合规和系统运营维护等多重成本,降低了账户管理效率。对用户来说,“休眠”卡若未得到妥善处理,将可能被不法分子盗用,用于电信网络诈骗等违法犯罪活动,带来法律风险;部分银行对长期闲置账户收取小额管理费,也可能导致用户产生不必要的资金损耗。

善保管,可能被不法分子盗用,用于电信网络诈骗等违法犯罪活动,带来法律风险;部分银行对长期闲置账户收取小额管理费,也可能导致用户产生不必要的资金损耗。

《法治日报》律师专家库成员、上海功承瀛泰(北京)律师事务所高级合伙人李瑞指出,一类卡作为用户的个人账户,可办理存取现金、转账、消费缴费等全部金融业务,过高的闲置比例,更凸显出“休眠”卡治理的紧迫性。

“大量‘休眠’卡会加大金融犯罪防控压力与监管难度。若‘休眠’卡被不法分子盗用,银行可能因账户管理不当面临处罚;若用户因‘休眠’卡受损提起诉讼,银行则可能承担相应的赔偿责任。”李瑞说。

李瑞提醒,对用户而言,除了小额管理费带来的资金损耗,更严重的是刑事法律风险。近年来,因将闲置银行卡出售、出借给他人,导致帮助信息网络犯罪活动罪等案件频发。用户需高度警惕,切勿因“闲置不用”就随意处置银行卡,避免卷入违法犯罪。

多方联动化解壁垒

针对用户反映的“休眠”卡注销流程繁琐问题,受访专家建议从技术优化、规则完善、跨机构协同等方面入手,在保障安全合规的前提下,打通流程壁垒,“唤醒”用户管理责任,既优化用户注销流程体验,也降低各方的潜在风险。

尹振涛建议,银行可通过多渠道触达用户,降低注销门槛。具体而言,银行可通过App弹窗、短信等方式,向用户推送“休眠”账户提醒,明确告知账户状态及资金归拢、注销流程;同时开通线上便捷服务通道,在用户通过身份验证程序后,实现本行内闲置账户的一键资金划拨与账户注销,大幅减少用户的时间成本,提升注销效率。

李瑞强调,简化流程必须严格遵循法律程序,确保合法性。他解释,资金归拢本是民法层面的委托行为,其合法性完全依赖于用户与银行之间的有效合同授权,若授权不清、范围不明,银行的行为可能构成无权代理或违约,需承担相应的法律责任。

“目前本行内多账户归拢技术已经比较成熟,但跨行间数据互通及资金划转仍存在显著壁垒。”李瑞说,这些壁垒源于现行法律对个人信息与资金安全的严格保护。根据个人信息保护法、商业银行法的相关规定,商业银行办理个人储蓄存款业务,应遵循为存款人保密原则,有权拒绝任何单位或个人查询、冻结、扣划(法律另有规定的除外)。

李瑞建议,在立法及监管层面,可增设特定情况下客户授权的有效性规定,明确在用户书面同意、身份核验通过的前提下,银行可跨机构共享账户信息、划转小额资金,为“休眠”卡治理提供清晰的法律依据,让便捷化措施“有法可依”。

同时,李瑞提醒用户应主动注销废弃卡片,切勿出售、出借闲置卡,避免面临刑事风险;银行则需进一步优化“休眠”账户通知机制,在用户协议中明确“休眠”判定标准与管理措施,持续完善本行内资金归拢功能,从源头减少“休眠”卡带来的各类问题。



法治进步足迹的全面记录 最新司法信息的及时发布 司法形象展示的主要窗口 法治精神传播的主要阵地 司法经验交流的重要平台

欢迎订阅

人民法院报

方式一:前往当地邮政网点,通过柜台订阅。

方式二:微信扫码线上订阅《人民法院报》。

方式三:电话拨打11185,查询邮政局网点服务热线,联系订阅。

订阅方式

邮发代号: 1-174 全年定价: 380元



欢迎扫码订阅

