

2025年3月20日 星期四 编辑:闫鸿飞 校对:卢岩 版式:夏鹏

# 网购“虚假发货”缘何屡屡发生?

在当今互联网时代，网购已成为人们重要的生活方式。然而，随之而来的网络消费陷阱、纠纷也不时发生。记者近日采访发现，虚假发货、单货不一致、货不对板等问题频发，且具有隐蔽性，一些商家浑水摸鱼，违法套利，严重侵害了消费者权益。

## “虚假发货”“买A发B”因何发生?

不久前，天津市民刘梅(化名)在某电商平台下单购买一个浴室置物架，结果收到了一块洗碗布，正在纳闷时，打开手机电商平台App发现，所购买商品显示已签收。于是，她向商家询问，商家回复说洗碗布是赠品，真正商品有另一个快递单号，可凭号去快递驿站取。

刘梅根据商家提示拿到了一包快递，包裹上的信息显示，收货地址是自家的，但姓名和手机号不符，她将信将疑拆开了快递，发现商品的品牌与自己下单购买的并不一致。经查询，二者价格相差两倍以上，刘梅感觉被“坑”了，于是向电商平台客服投诉。

刘梅在接受采访时表示，她已不是第一次遇到这样的问题，之前还有一次快递单号不对，但收到的商品没错，她就没在意，但这次商品的品牌、价格都不符，难以接受。

“第二天，我没有收到平台客服的回复，却接到了商家的电话，希望私下赔偿，让我撤销投诉。我不同意，继续找了客服。”刘梅说，经过连续几天反复沟通，她最终同意由商家和电商平台分别给予一定补偿，合计100多元，仍不及订单价格。至此，这一纠纷告一段落。

记者在“黑猫投诉”平台上看到，关键词中包含“虚假发货”的投诉达

23.4万条，涉及多个电商平台，“显示已签收却没收到货”“物流信息不对”“货不对板”等问题频发。在社交媒体上，关于网购“虚假发货”的讨论也是热点话题之一。

从事电商行业多年的李磊(化名)告诉记者，快递发“AB单”现象目前主要来自无货源商家，即一个是购物平台上填报的物流信息(快递号A)，另一个是实际发货的单号(快递号B)。

“例如在某电商平台上，商家为了增加曝光率，往往会加上专属物流的标志，而无货源商家会从该平台发一个空单或赠品单，再从其他平台下单实际商品，目的是为了赚差价。”李磊说。

## 明令禁止为何屡禁不止?

记者梳理发现，目前各大电商平台均已明令禁止“无货源店铺”，并发布相关治理公告，一些电商平台曾公布过打击虚假发货的案件，一些不法商家已付出了相应代价。但类似的投诉案件为何仍然频繁发生？记者调研发现，其背后有多重原因。

——不法商家牟利。多位业内人士表示，虚假发货起初用于平台商家刷单，目的是增加流量和关注度。“我们刚开始是在专门网站买物流单号，三毛钱一个，后来监管严了，公司几个员工之间互相刷单涨流量，许多商家

对于这一套路十分熟悉。”李磊说，如今，无货源商家为了同时获得流量和利润，面对真实客户，也采用虚假发货方式赚差价，盈利空间可观。

——消费者“小惠即安”。许多消费者坦言，网购就是图个便利，“多一事不如少一事”，如果商品没问题，也就不吱声了，再加上商家给了赠品，便不再追究物流环节的瑕疵。对于个别较真的消费者，商家会主动提出“仅退款”或现金赔偿，消费者时间和精力有限，若商品价格不太高，通常不会过多纠缠和追责。对于商家

而言，面对大量的消费群体，总体算来也不吃亏。

——电商平台“和稀泥”。刘梅说，此次纠纷中，平台客服专员的态度模棱两可，倾向于让商家和消费者自行解决。天津财经大学组织创新与治理研究中心主任彭正银认为，对于虚假发货等侵犯消费者权益的行为，商家负直接责任，平台也有失察之责。彭正银说，近几年，平台对商家的资质审核比较严，但对于物流信息、货品品质等问题缺乏有效监管手段和管理标准。

## 清朗网络消费生态如何打造?

当前，平台经济、直播电商作为中国经济发展的新业态、新模式，发展迅猛，活力十足。国家统计局公布的数据显示，2024年，全国网上零售额155225亿元，比上年增长7.2%。其中，实物商品网上零售额130816亿元，增长6.5%，占社会消费品零售总额的比重为26.8%。

在此背景下，如何推动电商平台规范有序发展，打造清朗网络消费生态？解决假冒伪劣、虚假宣传等顽疾是当务之急。

商家树立诚信经营的理念是保障消费者权益的基础。天津辰一律师事务

务所律师常扬表示，买卖双方通过信息网络方式订立买卖合同，须承担合同约定的责任。

消费者的维权意识还需增强。根据消费者权益保护法，一旦商家的行为构成欺诈，消费者有权获得三倍购物价款的赔偿，赔偿额若低于500元，则按500元计算。“事实上，这一赔偿标准往往难以落实，消费者需进一步增强维权意识，保存好订单信息和沟通记录等证据。”万商天勤律师事务所律师邢国华说。

专家认为，电商平台的治理能力亟待提升。彭正银说，网络平台作为

数字经济的核心载体，已成为引领经济高质量发展的重要力量，建议构建平台数字治理准则，通过亮黄牌、累计记分处罚制等方式，让监管落到实处。

南开大学中国公司治理研究院院长李维安表示，电商平台作为连接消费者与商家的桥梁，应确立“向善”的平台治理导向，建议利用大数据、人工智能等技术，实时监测交易参与者的行

## 汽油、柴油价格下调

新华社北京3月19日电（记者 魏玉坤）国家发展改革委19日发布消息，根据近期国际市场油价变化情况，按照现行成品油价格形成机制，自2025年3月19日24时起，国内汽、柴油价格每吨分别降低280元和270元。

国家发展改革委有关负责人说，中石油、中石化、中海油三大公司及其他原油加工企业要组织好成品油生产和调运，确保市场稳定供应，严格执行国家价格政策。各地相关部门要加大市场监管检查力度，严厉查处不执行国家价格政策的行为，维护正常市场秩序。消费者可通过12315平台举报价格违法行为。

本轮成品油调价周期内，国际油价弱势震荡。国家发展改革委价格监测中心预计，短期国际油价将呈弱势震荡运行。

## 胡塞武装宣布将采取“最高级别的升级行动”打击以色列

新华社科威特城3月18日电（记者 尹炣）萨那消息：也门胡塞武装领导人阿卜杜勒·马利克·胡塞18日晚宣布，由于以色列在加沙地带发动了大规模空袭，该组织将采取“最高级别的升级行动”打击以色列。

阿卜杜勒·马利克·胡塞当天在该组织控制的马西拉电视台发表电视讲话说，胡塞武装将恢复“最高级别的升级行动”，尽其所能打击以色列，同时也将应对因此“可能引发的美国对也门的侵略”。

胡塞武装当天宣布，已发射一枚“高超音速弹道导弹”袭击以色列的内瓦提姆空军基地。以色列国防军发表声明说，以军当晚成功拦截一枚从也门发射的导弹。

另据马西拉电视台报道，美军18日再次对也门北部的萨达省、西北部的哈杰省、西部的荷台达省等地发动新一轮空袭。

以色列军队18日对加沙地带多地发动空袭。据巴勒斯坦加沙地带卫生部门18日发表的声明，以军当天对加沙地带多地的空袭已造成至少412人死亡，另有500多人受伤。

# 8天变9个月 美滞留太空宇航员终返地球

新华社洛杉矶3月18日电（记者 谭晶晶）在国际空间站滞留超过9个月的美国宇航员威尔莫尔和威廉姆斯搭乘美国太空探索技术公司“龙”飞船于美国东部时间18日返回地球。

一同返航的还有美国宇航员尼克·黑格和俄罗斯宇航员亚历山大·戈尔布诺夫。

据美国航天局直播，搭载这4名“Crew-9”任务宇航员的“自由”号“龙”飞船于美国东部时间18日1时05分(北京时间18日13时05分)脱离国际空间站启程返航。经过近17个小时飞行后，

飞船于美国东部时间18日17时57分(北京时间19日5时57分)在佛罗里达州附近海域溅落。

在溅落点附近等待的回收船对飞船进行打捞和安全回收。待飞船被抬升至甲板上固定后，舱门打开，4名宇航员在医疗团队协助下依次出舱，他们面带微笑向迎接团队挥手致意。据介绍，他们将接受常规医疗检查，随后乘飞机前往位于休斯敦的美国航天局约翰逊航天中心与家人团聚。

威尔莫尔和威廉姆斯去年6月5日

搭乘美国波音公司“星际客机”飞赴国际空间站，执行该飞船首次载人试飞任务。这艘飞船6月6日飞抵空间站，原定6月14日返航，但由于出现推进器故障和氦气泄漏等问题，返航时间一再推迟。出于安全考虑，美航天局最终决定让“星际客机”在9月6日脱离空间站不载人返回地球，而这两名宇航员于今年3月改乘“龙”飞船返回地球。他们返回前在太空总共停留286天。黑格和戈尔布诺夫于2024年9月28日搭乘“自由”号“龙”飞船飞赴空间站，在太空停留171天。

据美航天局介绍，4名宇航员在太空期间进行了诸多科学实验和技术演示，包括太空微生物研究、太空环境如何影响人体健康及植物生长、卫星新材料研究等。威廉姆斯以职业生涯总计62小时6分的太空行走时长创下女性航天员最长太空行走纪录。

“龙”飞船是美国首个由私营企业建造并运送宇航员往返空间站的载人飞船，也是自美国航天飞机之后首个获美航天局认证的常规运送宇航员往返空间站的新型载人飞船。