

解密套壳

■A平台购物收的却是B平台的货
■无货源商家从中赚差价月入几万

近期,有网友爆料称,自己明明在其他网购平台下单的商品,收到货物的快递包装上却写着“拼多多发货”。该网友的遭遇并非个例。记者在“黑猫投诉”上看到,涉及网店“套壳”“无货源”销售的投诉信息类目繁多。一位电商从业者告诉记者,在网购平台“套壳”销售的,多为“无真实货源”商家。“这些商家没有供货渠道,只在平台上开店,全网比价筛选出最低价的产品,再在第三方平台加价卖给顾客。”

记者采访了解到,从事“套壳”销售的无货源商家,店铺月销售额能达到几万元到十万元不等;而帮助“套壳”网店上线、吸客,也逐渐演化成一门公开的生意……

商报图形
徐剑 制

1 陷阱 同款产品现高价差

“我在其他平台买的马桶,结果收到了拼多多给我发的物流短信,很奇怪。”3月19日,陈先生在一家电商平台的个人店铺中购买了一款售价为347元的马桶,另额外支付安装费70元。但下单后,他却莫名收到了来自拼多多的发货信息。

疑惑之下,陈先生拨通了拼多多上发货商家的电话,商家明确告知他:“是其他平台的店铺在我们这里下的订单,商品也是从我们这里发出的。”得知消息后,陈先生进一步对比发现,网购平台上自己订购马桶的快递单号、物流信息等均与拼多多显示的一致。

而价格上,两个平台相差57元。“两款马桶一模一样,但是我下单的平台上卖347元,拼多多才290元。”一气之下,陈先生找到下单的电商客服要求给予解释,但客服人员却不承认商品是在拼多多上订购的。

这并不是陈先生一个人的遭遇。王女士最近在一家网购平台花费约72元购入了一款化妆刷。下单不久后,王女士也同样收到了拼多多平台的发货提示。而在收到货后,王女士的包裹上甚至写着:“我店仅在拼多多售卖!你被黄牛赚了差价!”

此外,王女士发现,包裹上还附有该商品的拼多多二维码,扫码后她发现,自己购买的化妆刷是拼多多另一家店铺的产品,但价格却只要19.9元,“价格差高达52元。”

事实上,这样的“套壳”店铺并不只是在某个单一电商平台。记者在“黑猫投诉”平台上看到,不少消费者举报称,“在不同电商平台下单,却收到拼多多发货提醒的信息。”

针对产品疑似为拼多多发货的问题,记者联系到一家网购平台的客服人员,对方回应称:“在我们平台下单后,由拼多多发货的现象的确存在。”该客服表示,之所以会出现类似现象,是因为第三方店铺也可能在其他平台开店,如果没货就会通过其他平台的仓库发货,但这样的现象并不常见。而针对同一产品在不同平台出现价差的问题,这名客服解释称,由于第三方店铺并不属于平台,而是入驻制,因此如果出现价差,平台方会根据投诉内容联系店铺了解情况。至于是否能进行价差赔偿,这名客服表示,第三方店铺的产品并不属于平台保价范围,所以无法由平台进行补差价和赔偿,但会与店铺沟通协商处理问题。

2 暗访 三无人员也能开店

记者调查后发现,不少从拼多多发货的商家,自身可能根本没有实际的货源,而是“左手倒右手”使用顾客信息直接在拼多多下单。

这些无真实货源的商铺是如何逃过平台监管的?这样的“套壳”网店,以类似的套路是否真的能实现一本万利?

“我没有线下实体店,没有实际货品和进货渠道,也没有营业执照,能在网上开店卖东西吗?”近日,当记者向多个网店代运营商铺进行咨询时,均得到了肯定回答。

“注册为个人店铺,基本不卖食品就不会被查资质,也不会要求有实体店。”某网购平台一家店铺代运营公司的工作人员如是告诉记者,并表示付款后能全程指导开店。

就此,记者尝试在两家大型网购平台注册店铺,发现成立个人店铺的流程大同小异,且比较简单。在某平台的入驻申请中,记者发现,以自然人身份注册个人小店,仅需提交身份证照片并完成人脸识别即可。其中,对市场主体相关信息的登记,在“自我声明”中勾选相关内容即可。至于售卖商品资质的要求,电商平台规定了部分产品的资质认证。待完成注册绑定银行卡账户后,只需等待审核结果即可。

没产品怎么卖货?代运营公司的工作人员称:“没货也能开个人店,基本操作思路就是通过拼多多或者淘宝1688批发网选品,然后放在其他平台售卖。”

“如果是新手,可先选一个平台进行代发尝试,做好有经验了,就可多平台开店扩大销售。”这名工作人员说。

如何进行选货?这名工作人员表示可提供产品筛选服务:“根据市场基本情况,帮忙找到产品价格更低、更容易做起来的产品进行打造。”

至于所选产品的质量,这名工作人员称,要追求利润大、获客多,就没有太大必要要求质量:“质量高进价就高,你的差价空间就小,几块钱的东西没必要追求很高质量。”当记者表示担心有顾客给差评时,其表示:“有投诉可以退货或选择重新发货,遇到难缠的用户也可以给予一定补贴。”

这名工作人员还表示,在任何平台开店,他们都会提供刷单、刷好评服务:“我们会有专门的渠道帮店家做销售数据,如果遇到差评我们也有应对办法。”按照其介绍,店铺交给代运营公司后,店家只需要充当客服人员与买家进行沟通即可。

“类似的中间商,我们一个月要服务上百个,还从来没有遇到过因为投诉致使门店下架的情况。”这名工作人员告诉记者,他帮助运营的代销网店,月营业额“基本能保持在至少万元以上”。

3 套壳 同一货物重新包装

“套壳”销售的同款产品,在不同平台出现较大价差,难道不会被顾客发现?对于记者的担忧,另一家店铺代运营公司的工作人员则回应称:“在类似京东和天猫买产品的顾客,是不会去拼多多买东西的,基本很难被发现。”

为进一步打消记者的顾虑,该工作人员还表示:“如果是靠你自己来运营店铺,那可能就有被顾客发现的风险。”

这名工作人员解释称,如果要自行经营“套壳”商铺,则需要提前找好低价平台的卖家协商代发合作,包括使用代卖方产品的网店图片、介绍、参数等,“使用对方的图片就有可能被顾客发现是同一商品,现在被发现的店铺大多是这个原因。”

此外,在商品包装上,该工作人员告诉记者,如果自行运营店铺,则需要购买“一件代发”软件,通过该软件来进行第三方平台下单,就可以保证顾客收到货后不会发现是“套壳”销售。据该工作人员介绍,“一件代发”软件的售价一般在几百元左右,该软件并不能公开下载,需缴费后由代运营公司帮忙牵线才能获得下载端口。客户只需提供商品订单和对应订单表格、买家下单的收货信息,就可通过“一件代发”服务,自行设置发件人的信息和发货地仓库,顾客收到的产品单号和其他信息就会和“套壳”中间商提供的一致,且不会显示发货平台。

而如果借助代运营平台,过程则更加简单。代运营公司的工作人员表示,如果交由其代理,那么同一产品可帮助提供重新设计海报、产品介绍和上架、帮助核定线上定价等服务,让顾客更不易发现是在不同平台选中了同一产品。

另一家代运营公司的工作人员也称,选定产品后,团队将为同款产品进行重新包装:“包括产品的宣传照片、视频,店铺的重新搭建,我们会重新给你做,这样就不容易被发现了。”

“从我们这里经手的,做产品代发的店铺特别多,一个月我们大概就能赚几十万元。”该工作人员告诉记者,其帮助服务的“套壳”中间商,刚开始月营业额可能只有万元,但成熟后能达到几十万元。

而“套壳”中间商,则要付出不菲的代运营费用。记者发现,一家代运营公司的报价为每月3000元,即可将“无货源”店铺交由公司代运营,公司会提供相应的运营团队为店铺进行装修设计,产品上架服务以及网店的前期排名提升等。此后,若店铺销售额在30万元上下,公司抽成1%;若在20万元,则抽成2%。

4 维权 可主张“退一赔三”

帮助无货源店铺进行包装成为“套壳”中间商,代运营公司的行为是否合法?中间商进行“无货源”销售,赚取差价的做法,损害了消费者的哪些权益?

对此,河南泽槿律师事务所主任付建说,根据《消费者权益保护法》的规定,中间商的“无货源”销售行为,首先就侵犯了消费者的知情权;其次中间商将消费者个人信息泄露给第三方平台的店铺,涉及对消费者个人信息权的侵犯。他还补充称,这样的做法也会扰乱正常的交易体系。

“店主如果在其他平台开店,然后去拼多多买东西回来后,作为源头发货,卖给消费者,虽有赚差价的行为,仍属于正常经营行为;但是,如果并没有买东西回来,而是直接在拼多多下单,并且填写客户收货信息,那么就涉嫌违法。”江苏法德东恒律师事务所高级合伙人蓝天彬强调,类似行为或违反《消费者权益保护法》和《个人信息保护法》规定,涉嫌泄露和使用消费者个人信息,涉嫌侵犯消费者知情权和隐私权。

付建建议,如果发现卖家是“套壳”中间商,可主张退还差价,或发起退货。对于商家在服务过程中有欺诈行为的,还可主张退一赔三。如果不能和商家达成一致意见,消费者还可保留相关证据后向法院起诉。

那么作为平台方,在这一过程中是否有应该履行的职责?付建认为,根据《网络交易规范管理办法》,平台方应该保证入驻商家符合相关经营资质,并监管商家在经营过程中是否存在违规。当交易过程中出现售后问题时,商家应当作为第一负责人,平台则负有监督处理售后问题的职责,如果商家出现违规情形,可以按照平台规则对其进行处罚。

据红星新闻