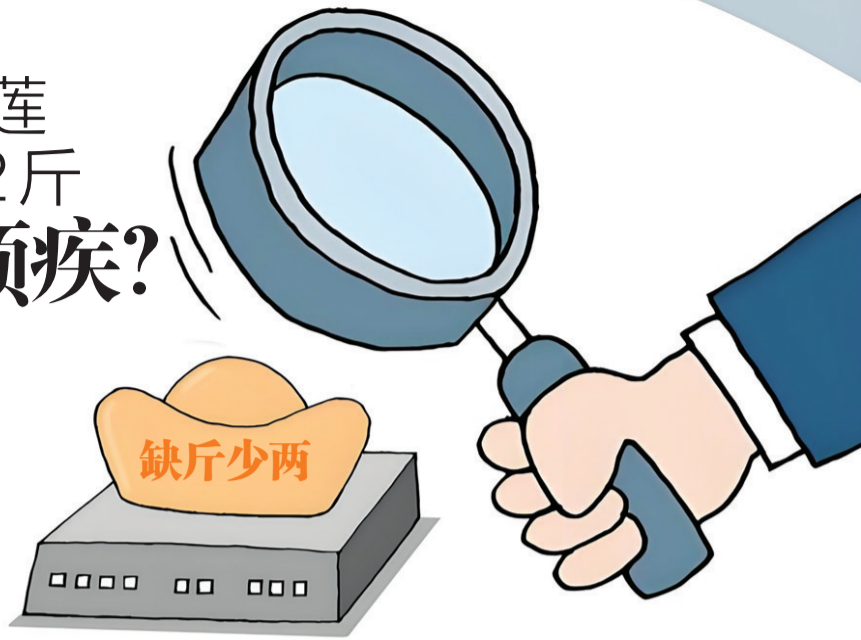


网购4.4斤榴莲 一称重量刚过2斤 缺斤少两成顽疾?



“亲眼看着主播开果称重，收货后却发现重量比其承诺的少了很多。”近日，北京的焦女士在某水果店直播间购买了一个榴莲。

“主播承诺出果率50%，我下单了一个4.4斤重的榴莲。只见主播去壳后称重，果肉有2.2斤。”焦女士说，1小时后她收到了货，拆开包装后觉得不对劲——2斤多的果肉怎么这么轻？她将榴莲果肉带盒称重发现，重量刚过2斤，和直播间称重有不小的差距。

焦女士联系客服，对方回应称“可能你的称不准”“运输过程中水分有蒸发”，否认缺斤少两。焦女士又联系了平台客服，想申请退款或补差价，但平台以生鲜产品无法

提供售后服务为由，拒绝了她的申请。“本以为视频开果能避免商家耍手段，结果还是被坑了。”焦女士只能无奈“认栽”。

记者近日调查发现，网购商家在克重上“做文章”的情况并不少见，其中生鲜水果、零食等为重灾区。一些商家或明目张胆缺斤少两，或偷换概念，将包装重量算在“净含量”里，导致消费者收到商品后发现实际重量与标注不符。

专家表示，商家出售的商品缺斤少两，违背了诚实信用原则，或构成虚假宣传甚至欺诈，需承担相应的法律责任，消费者有权要求商家赔偿货款的三倍或500元的赔偿。

华东政法大学经济法学院教授任超介绍，网购商品缺斤少两，商家违背诚信经营原则。经营者应当承担民事责任，一方面，应当积极负责修理、更换、退货；另一方面，应当赔偿消费者的损失。“商家还可能构成虚假宣传，严重者，构成对消费者的欺诈。”任超说，根据消费者权益保护法，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的3倍；增加赔偿的金额不足500元的，为500元。

性处罚，难怪商家那么嚣张。”

北京德恒律师事务所律师吴迪说，消费者在网购时遇到缺斤少两问题，要证实商家存在欺诈从而获得“3倍赔偿”有一定难度。首先，证据收集难；其次，维权成本高；再次，隐蔽性强。

受访专家指出，在多起缺斤短两案例中，平台以“生鲜产品不售后”等为由，拒绝消费者的维权申请，或仅对商家用退差价等方式处理，并未对商家进行实质性处罚，导致部分商家有恃无恐，缺斤少两事件反复发生。在网购商品缺斤少两问题上，平台不能坐视不管。

缺斤少两时有发生 生鲜坚果成重灾区

“下单时，商品详情页写着，一斤大桶装，两桶顶六桶。结果收到货后，我觉得重量不对，去掉塑料桶和干燥剂一称，鸡肉干的重量不到400克。”今年7月，李先生在某网购平台下单了两桶鸡肉干，到手后却发现商品重量和承诺不符。

李先生联系店铺客服，客服发来一张产品信息图，上面显示“风干鸡肉条，净含量200g/罐，重量250g/罐”。“这不就是在玩‘文字游戏’吗，买的时候说一斤装，结果是连包装一斤。”更令李先生气愤的是，商家提供的产品信息，在商品详情页中并不可见。

李先生向商家申请退款不退货，商家拒绝后又申请平台介入，过了几天，平台判定商家不存在违规行为，关闭了李先生的退款申请。李先生说，自己精力有限，不想再为这事作进一步维权了。他只能无奈地写了一条差评，发出后被淹没在评论区内。

多名消费者向记者反映，在线上购物时，也遇到过商家缺斤少两的情况。

不久前，北京的张先生在某线上买菜平台买樱桃。冲着详情页介绍的“4J大果，

果径32mm以上，净重3斤”，张先生下了单。收到货后，他发现果子大小不均匀，很多达不到32mm，还有不少坏果。他称重发现，连果带箱只有2斤多，“加上冰袋才超过3斤。”他把称重图发给客服，客服却说“生鲜在运输过程中的水分会减少，损耗在所难免，不予赔偿”。在张先生多番坚持下，客服最终仅同意给他一个5元红包券补偿。

“一共250克的菊花，包装袋里放了122克干燥剂。”两个月前，叶女士在某电商平台买了一包250克的贡菊。因为做实验要求数据精准，她第一次称取了72克菊花，第二次再称发现剩下的只有36克，加起来只有108克。她拿出包装袋里的干燥剂一称，发现干燥剂就重122克。

“干燥剂比商品实物还要重，关键是加上干燥剂也不够250克。”因为有称重图片，叶女士成功退了款，但她还是气不过，“要不是我做实验有称重条件，真被商家糊弄过去了。”

遭遇“干燥剂杀手”的消费者不在少数。今年3月，有测评up主发布视频称，网购的100件坚果、干货、零食产品逐一称重发现有70件商品缺斤少两(缺重5克以下的的不计)，缺重超过10%的有43件。具体称重显示，一包500克的瓜子里，干燥剂重量127克；一份500克的干桂圆，干燥剂和包装袋占重136克；一份250克的干香菇，包装和干燥剂占重121克，货品实际重量只有129克，差不多只有标重的一半；一份干竹荪标重50克，净重实际只有14克。这些商品的店铺信息显示，多款商品的销量都达10万+。

该up主说，购买这些商品累计成本为2186元，根据每件商品单价折算，累计被干燥剂、包装袋“偷走”264.91元。“这些都是随机挑选的销量较大的商品，按照总销量推算，从消费者手里扣走了多少钱？”他气愤地说。

维权大多仅退差价 平台不能坐视不管

近日，中国消费者协会发布2024年上半年全国消协组织受理投诉情况分析。从消费者反映的情况来看，网络购物缺斤少两时有发生。

消费者反映的问题主要有：一是商品重量不足。二是定量包装商品数量与实际数量不符。三是网购电视机尺寸缩水。

记者调查发现，当消费者购买多件商品时，往往会遇到缺斤少两的情况。比如有的抽纸标注80抽，买来一数，实际只有60抽；有的牙签标200根，实际只有122根。

有网店店主告诉记者，不少商家用缺斤少两的方式节省成本、提高利润。常见的方式有：在售卖多件商品如垃圾袋、抽纸、笔记本时直接缺斤少两，赌的是绝大部分消费者不会逐个数；偷换概念，例如有的笔记本，详情页宣传有240页，实际卖的是120张，有的棉柔巾宣称可以用400次，实际只有30抽；用包装或辅料压秤是第三种套路，比如有人买50克重的紫菜，外包装加上纸壳，重量就高达30克。

山东济南的岳女士在网上花45元买了500个垃圾袋，分成10卷，每卷50个。收到货后，岳女士想到之前在网上看到过，有商家会故意少给垃圾袋，她和丈夫一起拆了4卷，发现每卷都少2至5个。

岳女士找商家理论，对方矢口否认“缺斤少两”，称“在正常误差范围内”，只同意“你退回来，我们给你退款，你如果不愿意，可以走法律途径”。之后，岳女士找平台投诉，平台同意退款不退货后，商家还联系岳女士，气势汹汹地说“这个平台同意的，我正在找平台申诉要回这个钱，如果不回，你等着我走法律途径吧”。

岳女士把经历发在网上，不少网友表示也在这家店买过东西，也遇到过这种情况。还有网友注意到，该店铺目前仍在正常运营，“有过缺斤少两情况，平台没实质

加大抽查强化处罚 推行信用评价体系

近期，国家市场监督管理总局印发了《关于进一步深化电子计价秤市场秩序综合整治的通知》，聚焦缺斤少两等突出问题，在全国范围内开展电子计价秤市场秩序综合整治工作。

中国消费者协会指出，通过整治，线下市场缺斤少两相关投诉量有所下降，但网购领域相关问题仍时有发生。网购商品缺斤少两问题具有较强的隐蔽性，消费者若无一定生活经验，或收货后不进行称重、检查、核验，很难发现相关问题。建议相关监管部门加大对网络销售商品缺斤少两问题的抽查和监管力度。提醒消费者尽量选择信誉好的正规商家，避免贪图便宜购买明显低于市场价的商品。经营者应认真核实所售商品的实际尺寸或重量，准确标注，杜绝误导消费者。

任超建议，加大执法力度，监管部门可加强对网络购物市场的监管，定期开展专项检查活动，严厉打击缺斤少两等违法行为。同时，积极处理消费者的反馈与投诉，保护消费者合法权益。

吴迪认为，相关监管部门应加大对网购商品的抽查力度，尤其是对缺斤少两等涉及消费者权益的问题，应设立专门的法律条款进行明确规范，加大对违法行为的处罚力度。同时，建立商家信用评价体系，对存在问题的商家进行记录，并定期向社会公开，促使商家自律，减少违法行为。对某些容易出现问题的商品(如定量包装商品)，推行更为严格的标识标准，要求商家明确标注净重、毛重等信息，避免消费者被误导。

“消费者要注意保留证据，下单时保存商品页面截图，收到商品后立即进行称重或检查，并拍照留证，以便日后需要时作为证据；同时也要善于利用电商平台提供的消费者保障服务，如‘7天无理由退换货’政策以及平台内的投诉机制等。”任超说。



评论

缺斤少两，一个相当“古早”的话题。从古时的度量衡到如今的“鬼秤”，线下商家多在称重上做手脚。线上呢？得益于技术赋能，有的连“鬼秤”都省了，直接“鬼话连篇”。

根据消费者权益保护法，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应提供三倍赔偿(赔偿的金额不足五百元的，为五百元)。但在电商领域，违法成本大打折扣。就以生鲜来说，根据行规，生鲜产品不在“七天无理由退换货”之

缺斤少两“缺”的不只是重量

列，商家多承诺坏果包赔、退差价等。也因此，有的大钻空子，以水分蒸发、损耗磕碰等为由，堂而皇之的缺斤少两，甚至销售劣质产品。得益于规则“保护”，部分商家有恃无恐。对此，平台有必要聚焦生鲜、零食等产品，给规则“打补丁”，加大处罚力度，完善惩戒机制，让商家不敢“缺”、“缺”不起。

缺的还有监管。此处的监管，仍然指向平台。要从商，就得先立信。管不好失信的卖家，平台难辞其咎，也必将失信于人。记得看过一则报道，曾有人网购100件坚果、干货、零食等

产品，逐一称重发现有70件商品缺斤少两。这提醒我们，相关问题具有一定的普遍性，“值得”好好治理；也提醒我们，要发现并不难，称一称就可以。平台是中间人、调和者，也应该做好把关人、监管者，并且要真管、严管，强化抽查检查，尤其要对消费者评价差、投诉较多的商品及时监测、重点“关照”，甚至自己买回来试试——是否存在问题就一清二白了。

诚者，百行之源也。线下“鬼秤”已被人人喊打；线上的缺斤少两，也不能缺了重惩、少了严管。