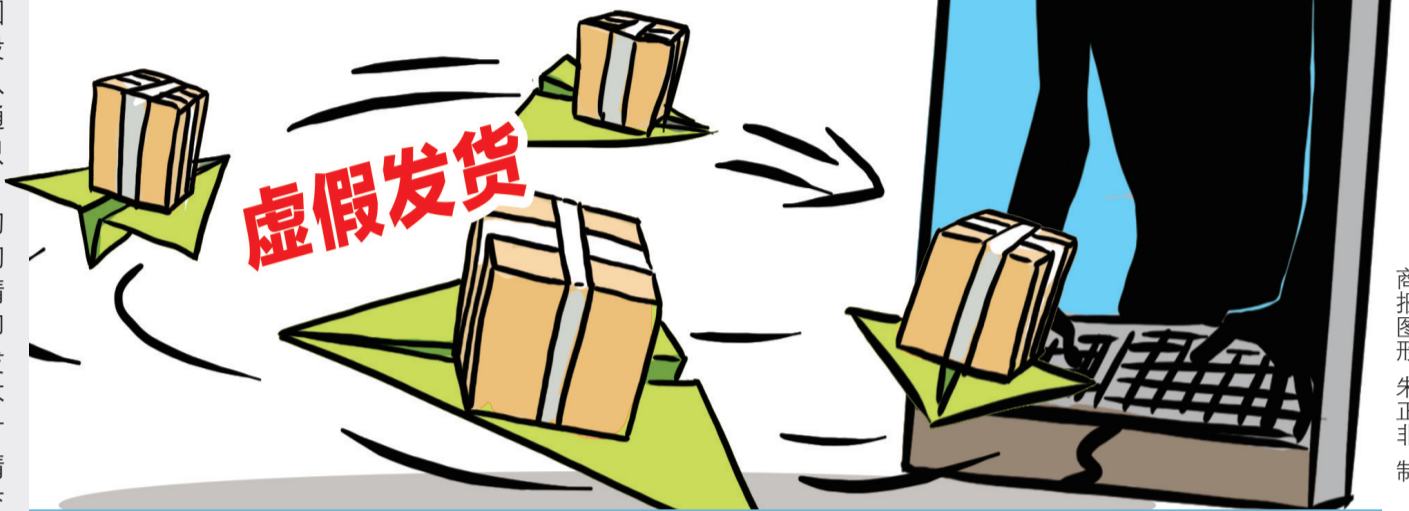


空包裹、虚假物流、拦截召回、拍A发B……

虚假发货 商家图啥



商报图形 朱正非 制

购买3件衣服，先是漏发2件，补发后商家又说快递被召回。一次下单前前后后折腾了近一个月，广东的陈娟至今仍只收到1件衣服。

陈娟用“糟心”来形容这段网购经历：“卖家表示可以给我补发，但没说具体时间。因为物流时间到了，整单确认收货，我却连那2件衣服的影子都没见到。咽不下这口气，我在网购平台上投诉了商家，但是至今没有得到认定与赔付。”目前，她仍在尝试通过更多平台投诉维权，“难道我只能自认倒霉？”

记者近日调查发现，遇到物流异常、商家召回包裹等情况的“倒霉”消费者并非个例。这种情况被统称为“商家虚假发货”，即商家在买家付款后，并未真正发货或发货的物流信息与实际不符。一些商家通过虚假发货的方式，让消费者在未收到商品的情况下提前确认收货，规避正常交易流程。

专家认为，商家虚假发货行为违反诚实信用原则，对消费者合法权益造成损害。相关平台应制定诚信经营规约，加大失信行为联合惩戒力度，根据情节对存在虚假发货等不正当销售行为的商家采取警告、罚款、下架商品或服务、平台禁入等措施，惩戒虚假发货行为。

”

买家迟迟收不到货

最近，广西的耿晓被一个订单搞得焦头烂额——15天预售期加7天快递运输过程，网购的3件服装依旧不见踪迹。

一个月前，耿晓在某网购平台购买了3件服装，在经过“15天预售”之后终于等来了仓库发货。商品从广东发出，物流信息显示，包裹“等待揽收”耗时1天，而后几经辗转，一共经过了6个快递站点，“从广东到广西，不到600公里，路上耗了7天。”

7天后，物流显示包裹到达当地站点，但耿晓依然没有顺利收到货物。

“快递员告诉我，卖家拦截了我的包裹。”耿晓感到气愤，她在购物平台询问店铺客服，客服称“因为发错了尺码，所以召回补发。”

“我觉得很窝火，东西买了一个多月了一直拿不到，就这么退款我又不甘心。”耿晓隐约感觉这是商家的某种“暗箱操作”，她在社交平台上搜索了相关信息，并把自己的经历发在平台上与网友交流。这时她才知道，自己遭遇了商家的虚假发货套路。

记者调查发现，不少网购消费者都曾有类似遭遇。商家通常会以“发错货召回补发”“快递破损”“换了单号忘记更新”等说辞来拖延发货进程。

“一开始我以为真的是运气不好碰到问题，觉得能够退款也就算了。”记者了解到，不少消费者在第一次遇到类似情况时通常会认为是“偶然事件”，选择退款，而在接连遭遇类似情况后才意识到自己的权益可能受到了侵犯。

广东的李先生今年6月网购了一批家居用品。然而，过了几天他查看物流信息发现，包裹到达目的地后，商品却被退回了。“刚到目的地5分钟，快递直接显示名址不详(地址、收件人信息有误)退回了，后来我怎么联系快递员都不接电话，商家只说会尽快和快递员沟通，再没了下文。”

“上网查了一下，我才意识到我可能碰到虚假发货了。我找平台客服投诉，花了大量时间应付了机器人客服，到最后平台还是以商家已经同意退款结束对话，折腾了这一通，最后什么赔付都没有，我觉得权益没有得到保护。”李先生告诉记者，他只能在其他店铺买了需要的商品，白白耽误半个多月时间。

延迟发货更换地址

近期，某第三方投诉平台统计显示收到网购虚假发货类投诉增多。其中，有消费者反映，自己在某二手交易平台支付了9593.89元购买6台空调，但卖家通过延迟发货、更

换发货地址等手段，使消费者相信系统会自动延迟确认收货时间，导致订单被系统自动确认收货。

经核实，涉事卖家采取了拖延发货时间并迅速召回快递的虚假发货手段。二手交易平台识别后，多次向买家推送并置顶提示“卖家退货率高需谨慎、订单即将确认收货”等信息，但消费者未及及时申诉，导致系统自动确认收货后资金受损。目前的解决方案是，二手交易平台封禁涉事卖家账号，并为消费者申请体验补偿，同时建议报警处理。

网店商家为何会虚假发货？

专门对此类案件进行过相关研究的泰和泰(深圳)律师事务所律师许越程告诉记者，少数商家由于售前缺乏对订单数及出货量的合理预判，超额销售后既不愿损失客源，又碍于平台制定的发货时效规则，便玩起虚假发货把戏，为填补库存争取更多时间。此外，预售刷单、数据造假和恶意收集买家信息进行转卖也是虚假发货的常见原因。

“例如，订单按发货标准显示‘已揽收/揽件’等信息后，24小时内无任何物流更新记录，或商家实际发货商品与消费者所购无关联、空包裹等情形。消费者可以通过查看物流信息来判断是否存在虚假发货的情况。如果物流信息长时间未更新，或者显示的发货地与商家所在地不符，那么就需要警惕了。”许越程说。

有电商从业人员透露：“有些商家搞促销打折，发现销量很好，又不舍得低价卖出了，于是选择虚假发货。”商家为了吸引消费者，预售时折扣力度很大，有时甚至是亏本经营，于是利用虚假发货，既推高了销量数据，也不会造成实际损失。

商家快递互相串通

在广东揭阳经营多年童装网店的黄娟告诉记者，虚假发货在业内早已不是秘密，“虽然网购平台会有相关的监管规定，但是‘下有对策’，商家还是会选择新的方式来规避。”

“一般而言，最大的可能还是卖家打了单，也点了发货，但其实手头上没有货。”黄娟说，这么折腾是因为“如果商家没有按照承诺的时间发货，平台会罚款，一些商家就会通过这种方式减少自己的损失”，或者有的商家一时缺货，又不想放走客源，于是选择虚假发货争取时间。“如果消费者催得紧，就随便找个理由，比如‘仓库被水泡了’‘件寄丢了’，让消费者再等等，或者申请退款。这样操作下来，商家也不用承担责任。”

黄娟介绍，商家虚假发货通常有多种掩盖的手段，“揽收和中转很长时间，后续没有物流信息是其中一种方式，还有就是故意写错名址信息。”商家通常会以各种理由告知消费者快递被召回，而实际上，被召回的快递大多是“空包”或虚假物流。“还有比较过分的商家，会在没有货的情况下‘拍A发B’，实际上你收到的并不是你买的东西。”

采访中，有快递工作人员告诉记者，虚假发货实则是有的商家和一些快递网点共同配合的“骗局”。“有一些商家会和快递员说好，快递员会给商家一个单号。”广东揭阳某快递驿站工作人员说，部分商家会和快递网点串通，在“技术”操作下，平台会显示虚假物流信息，“有时候我们派件的人查单号，查出来根本没有物流轨迹，和平台上显示的不一样，都是虚假的。”

在北京从事快递行业多年的郭先生介绍，快递员大多对虚假发货有所了解，具体操作是由物流公司先开出订单号等信息，商家同步到电商平台后物流显示“已揽件”，即算完成了平台要求的发货动作。但实际上，商家并没有将货物真正发出，消费者自然等不到物流信息的及时更新。

说法

虚假发货涉嫌欺诈 平台不能一赔了之

记者询问相关电商平台，客服对“卖家虚假发货怎么办”作出的回答是：如果卖家已经对交易操作了“发货”，但实际上未进行发货且双方沟通无法解决，建议买家及时申请退款。

从调查情况来看，大部分消费者在遇到虚假发货迟迟收不到货的情况后，通常会选择直接申请退款了事。有时，因消费者未注意，在发现虚假发货情况时商品可能已经确认收货，消费者需经历漫长的拉扯维权，最后也只是要回本属于自己的货款。这种情况下，消费者白白浪费了时间，虚假发货商家也没有得到应有的惩罚。

中国传媒大学产业管理学院法律系主任郑宁指出，商家的虚假发货行为，属于典型的合同违约侵权行为，不仅违反电商平台规则，影响自身信誉，也侵犯了消费者的知情权和选择权。如果基于刷单或其他不正当目的，商家根本没有履约能力而虚构库存进行大批量虚假交易，这种情况涉嫌构成欺诈。

郑宁认为，主流电商平台已制定相关规则，加大对商家虚假发货行为的惩罚力度，比如按照商品实际成交额的一定比例给予消费者赔付红包等。但从平台端来看，惩治虚假发货行为不能一赔了之，需采取更多有效规约，如采取下架商品或服务、平台禁入等措施，提升存在此类失信行为商家的违规成本；同时应充分回应消费者维权诉求，畅通维权渠道，形成消费者反馈与商家信用评价的关联机制。

在许越程看来，对于虚假发货问题，首先需要确认消费者与卖家之间是否存在有效的交易合同。如果合同已经成立，但卖家没有交付正确的产品，则认为卖家违反了合同约定或出现了欺诈行为。在这种情况下，消费者有权采取适当的救济措施，包括要求重新发货、退款、投诉等。如果问题无法在平台上解决，则可以考虑通过法律途径对卖家进行约束和追究法律责任。

“有的消费者还可能遭遇虚假发货和要不回货款的双重‘倒霉’，如果消费者已申请退款，商家在发送虚假物流签收后，钱款就流向商家。依据消费者权益保护法第四十四条第二款的规定，平台方属于‘未采取必要措施’，消费者有权向相关平台方追责，平台与店铺经营者应当承担连带责任。”许越程说。

据法治日报、中国网