

500根棉签到手只有380根…… 网购日用品,数量不能成为糊涂账

《半月谈》熊嘉艺 赵紫羽

500根棉签到手只有380根,260张抽纸其实只有62抽……近来,不少消费者在网上购买日用品遇到类似的问题:一些商家仗着商品数量多、价格低、难以清点,企图“瞒天过海”,偷偷减量。



商品“缺斤少两”， 消费者“只能认栽”？

你数过网购购买来的抽纸和垃圾袋吗？

近期,谭女士下单了某平台商家的200个垃圾袋。收到货品之后,谭女士闲来无事清点数量,意外发现收到的垃圾袋总共只有150多个,与商家的销售页面相比,少了近1/4。“本来觉得网购价格挺划算,清点后感觉自己被骗了。”

谭女士的遭遇并不是个例。网友李先生收到在网购平台买的一次性手套后,发现实际数量比商品标注的少了一半。向商家反映后,商家二话不说直接退款。“卖家心里有数就是没给够,没有问我任何拆箱视频就直接退钱了,这是明知故犯。”

发现问题后,记者在某电商平台购买5包共500支棉签。收到货后清点发现,尽管标有100支/包字样,实际每包里只有约75支棉签。此外,到手棉签产品较为简陋,其包装上也没有任何厂家、生产日期、产地等信息。

相比直接在数量上“缺斤少两”,一些商家的做法则更为隐蔽。

“以为买的是260‘抽’纸,仔细看包装上写的是260‘张’。”张女士以9.9元的价格在某平台上购买12包抽纸,发现尺寸明显比在线下超市购买的小一圈。令她无奈的是,商家不但理直气壮说没少,还反过来指责她没看清商品介绍。“作为普通消费者,我们哪会分得清‘抽’和‘张’的区别,只能认栽。”

记者发现,类似的“文字游戏”还有以“使用次数”替代“张数”、以“重量”替代“数量”等。有消费者反映,一些购买页面写着“可擦333次”的厨房纸实则25张,写着“买500送500”的垃圾袋却被商家否认称并未说明是“500个垃圾袋”。而在这些商品的介绍页面中,真实的数据信息往往不会说明,只是在隐蔽处被一句含糊的“数量可能存在偏差”指代。

为何要在几张抽纸上“动歪脑筋”

“很多日用小商品本身售价只有几块钱,加上数量成百上千,少个百分之二三十,绝大部分消费者不会察觉,也不会较真,无形中给了不法商家可乘之机。”一名电商从业者透露,即使有个别消费者逐个清点,只要没有确凿证据,商家也可以不认账,或者以“在正常误差范围内”的理由,用补差价的方式协商解决。“最差的情况不过是全额退款,和庞大的销量相比,对于商家来说不算什么损失。”

这些偷偷“做手脚”的商品往往价格相对低廉,消费者自以为买到优惠产品,实则掉入消费陷阱。受访专家表示,此类行为可能违反消费者权益保护法、广告法等。相关法律明确规定,消费者在购买商品或接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件。根据市场监管总局发布的《定量包装

商品计量监督管理办法》,商品的生产者、销售者应当在其商品包装的显著位置正确、清晰地标注定量包装商品的净含量,计数定量包装商品短缺个数不能超过标注数量的1%。

“从实际情况看,消费者维权存在困难。”中伦文德律师事务所合伙人陈琳说,除非消费者在拆包装开始就全程录音录像,要不然网购商家可以以“没办法举证商品状态和收货时一致”的理由,仅仅作7天无理由退货退款。目前,由于对商家缺少有力的惩处,部分商家缺斤少两现象越来越严重。

有业内人士指出,不少电商平台以销量、低价等顺序对商品进行排序展示,进一步迫使商家不顾数量“卷价格”“冲销量”。“如果产品销量上不去,就没有展示位,意味着消费者根本看不到。”上述业内人士称,“尤其是在商品差异较小的日用品赛道,竞争越来越激烈。电商渠道的价格已经被压得很低,一些在供应链上没有优势的中小商家只能动起‘歪脑筋’。”

守住“足数足量”的市场底线

如果遇到类似的情况,消费者应如何正确维权?根据消费者权益保护法第55条规定,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。

“商家如果缺斤少两严重,也符合法律中对欺诈的认定。”陈琳介绍,消费者遇到此类问题,第一步要保留证据,包括对商家(尤其是商家在平台的经营主体,可以保存营业执照)、商品信息的截图、开箱的视频;第二步要联系商家,对缺斤少两的情况进行交涉,包括按照法律规定主张赔偿;第三步,消费者可以向消费者协会或者向电商平台投诉,甚至向法院提起诉讼。

推动商家明码标价、诚信经营,平台需要采取更严格的监管举措。武汉大学政治与公共管理学院副教授石超明说,平台应建立严格的商家入驻审核机制,对频繁出现商品重量、数量不符等问题的商家,限制其入驻或者采取惩罚措施,同时应定期对平台上销售的商品进行抽检。

当前已有一些电商平台意识到这类问题。记者注意到,国内一家电商运营团队发布了《“虚假宣传:大小/重量/数量虚假”实施细则》,其中称将根据虚假宣传情节严重程度,对其进行警告、下架违规商品、冻结佣金账户、关闭商品分享权限、扣除违约金等处置。

几块钱的小商品缺斤少两看似事小,却可能让一个平台和商家失去消费者信任。“市场监管部门也要加大监督检查力度,明确电商平台销售商品的计量、包装等规范。”石超明认为,对有相关不法行为的商家,应明确相应的行政处罚措施,提高违法成本,起到警示作用。

《工人日报》秦亦姝

“有粉丝私信我说在别的账号看到了我的直播,我这才发现自己被盗播了。”阿丘是一位女装店主,近日,她发现自己被“盗播”了。

盗播带货指的是未经授权盗用他人直播内容进行商品销售,扰乱市场秩序的不法行为。这类直播间通常使用模糊画质、镜像翻转等技术规避平台审核,主播不与观众互动,仅通过评论区自导自演“刷单”假象。记者采访发现,盗播带货领域“山寨”及假冒伪劣产品横行,不仅导致消费者面临虚假宣传、商品质量无保障等风险,同时也破坏了行业良性竞争生态。

“从盗播、传播到售假,形成一条灰色产业链,严重侵害商家和消费者的合法权益。”北京市隆安(重庆)律师事务所执业律师喻雪表示,盗播行为侵犯著作权、肖像权等民事权利,组织盗播产业链可能构成侵犯著作权罪、帮助信息网络犯罪活动罪等。

“平台一直严打利用盗播、录播进行直播带货的行为,我们会采取包括但不限于清除相关仿冒信息及盗播内容、暂停使用购物车、永久封禁账号等处置措施。”某平台有关负责人告诉记者。

近年来,一些平台重拳打击盗播乱象,但带货的“李鬼”仍屡禁不绝。记者采访调查发现,这背后存在盗播者违法成本低和被侵权者维权成本高两大问题。

“处理好素材和音频,平台是查不出来的。”一家电商培训机构负责人告诉记者,盗播已形成产业链条,有机构提供专门的服务,他们会使用AI录播、镜像翻转、画中画、AI换脸等不同方式“去重”,规避平台监测。盗播者通常有多个账号,即便被查被封,换个号就能继续。

在维权环节,被盗播者诉讼维权的时间和精力成本较高,而法院的判赔金额往往有限,因此部分主播遇到盗播时会放弃维权。

面对盗播现象背后复杂的成因,专家认为,平台、版权方、有关部门等应积极作为,形成合力,构建技术与法律的双重防线。

不少业内人士建议,平台应升级技术措施、优化版权合作生态。通过采用AI实时监测与拦截、数字水印与区块链存证、流媒体加密等技术,提高平台监测盗播行为的敏锐度;同时,平台还可以和版权方共建“正版内容库”,开放API接口供版权方一键维权。

监管方面,喻雪表示,市场监管部门应强化与平台的合作,加大对直播平台的日常巡查力度,快速定位盗播行为;同时,也可建立更加高效的投诉举报机制,为版权方和消费者提供更加便捷高效的投诉渠道。

还有专家建议,可通过进一步细化相关行政处罚适用标准、建立盗播黑名单数据库、开展专项执法行动等举措,提高盗播者的违法成本,有效治理盗播乱象。

专家认为,平台、版权方、监管部门应形成合力,构建技术与法律双重防线
盗播乱象时有发生,带货“李鬼”如何根除?

