

揭开网购动漫手办骗局的“隐秘角落”——

# 商家卷钱跑路 消费者维权太难

闹心!

## 新家还没入住 刚装好的定制柜已经多处开裂

羊城晚报讯 记者徐振天报道:前段时间,持续的回南天让人苦恼不已。相比湿答答的地板墙壁,家在广州的鹤先生却有更大的烦恼——自己新家刚装好的欧派品牌全屋定制柜大范围开裂。花10多万元装的定制柜,还没入住使用就已经开裂,这让他难以接受。

鹤先生的新家位于天河区珠江新城,2023年11月交房后,带着入住未来新家的美好憧憬,他很快联系位于花都区的一家欧派全屋定制门店定做家具。“包括酒柜、榻榻米、衣柜、电视柜等,总共花了约13万元,选的都是最好的材质,商家声称是无醛添加的净醛板。”鹤先生说。

目前,家具定制已接近完工,还没进行整体验收。因为新房需要开窗通风,鹤先生每周都会去新家看看。最近的回南天期间,他偶然注意到,包括梳妆台、榻榻米配的书桌、护墙板在内的多处柜体出现开裂,开裂位置大多位于接缝处,其中裂缝最长的约10厘米,长的超过50厘米。此外,开裂处拱起的边缘造成柜面凹凸不平,极大地影响了家具的使用体验。据他粗略统计,发生开裂的柜面有10多处。

“广州的回南天每年都会发生,而且发生得非常频繁。现如今选用了最好的板材,还没入住就出现了开裂,如何保障之后的正常使用?”定制家具大面积的开裂现象让鹤先生极为不满,他表示,开发商精装交付时也配置了部分木质家具,“为什么同样的情况人家的就没有开裂?”

定制家具为何开裂?羊城晚报记者从线下全屋定制门店了解到,木质柜体开裂主要有两种原因,“一是受潮,这和柜体的基材有关,受潮发生膨胀就会造成封边开裂;二是封边用的热熔胶质量不行,或者是封边时胶量没调好。木质家具特别是板式家具最忌讳受潮,一般而言,在回南天期间发生的开裂多属于第一种。”

回南天如何防止木质家具受潮开裂?从业人员建议,回南天期间,应尽量保持室内干燥,根据室内湿度情况适当使用除湿器,在木质家具内部摆放除湿盒或吸湿剂,吸收多余的水分。在湿度较高的时段,应尽量关闭门窗,减少外部湿气进入,定期擦拭家具,清除表面的灰尘和水分,防止湿气滞留。条件允许的话,也可以将家具垫高,与地面保持一定距离,防止底部受潮。

当前,就定制家具开裂的问题,鹤先生已向欧派品牌官方客服反映。据他透露,花都区欧派门店的售后经理联系他进行了协商。对方表示,当前广州的回南天还没过去,等天气好转后,门店将派人上门查看,并视情况对开裂柜体进行免费更换。具体的售后维修情况如何,记者将持续关注。



定制柜开裂处 受访者供图

## 2 先订购后发货,平台监管保障机制不足

这样的预售营销模式让一些不法分子盯上了动漫手办爱好者的钱包。他们先是低成本开设网店,再以预售的名义骗取消费者付款,随后在约定发货时间前关店跑路。

大量的跑路案例引起了动漫手办爱好者的警惕。在百度贴吧平台,一个关注量超过5000人的“模玩黑店吧”里,聚集着很多动漫手办爱好者的帖子。3月9日,记者查看发现,该论坛共发布了2.3万条网帖,近期的数十条网帖中,预售、失联、跑路成为高频词汇。

论坛上充满了受害者的控诉,也四处散落着所谓“过来人”传授的经验。记者梳理多条受害者的描述了解到,有的店铺跑路后,过一段时间还会换一个“马甲”注册新店,再以同样的套路欺骗顾客。“不要碰新店、小店,只选老店、大店。”这是论坛中“过来人”总结的网购动漫手办经验。

老店、大店就一定靠谱吗?事实并非如此。记者咨询某主流电商平台,一个拥有十几万粉丝的动漫手办网店,卖家提供的均是“十多年老店”的口头承诺,还有卖家表示“我们的保障就是可以加群,群里有几千人一起监督”。

然而,记者查询这些店铺的保证金,却发现只有1000元至3000元不等。根据陈女士的维权经历,这意味着,一旦商家跑路,这些保证金赔付完个别消费者后,其他消费者只能通过网购平台之外的途径维权。

## 3 被骗后维权难,消费者避坑靠口口相传

法律途径是消费者维权的手段之一,一名来自重庆的消费者向记者分享了他维权成功的经历。“平台客服还打来电话说,如果过了90天,商家仍不回应就当是催缴失败,此后平台将不再作退款处理。”陈女士进一步补充道。

截至事发,“西雅图模型”的店铺关注量为761人。陈女士向平台申请获取该卖家的信息,希望进一步维权。平台向她提供了卖家的姓名、电话及主体登记地址。

根据平台提供的信息,记者也尝试与卖家取得联系,了解相关情况。但多次拨打卖家电话,系统均提示该号码设置了呼叫转移或拦截功能,无法接通。此外,平台提供的卖家登记地址仅精确到街道,卖家的具体位置不得而知。陈女士维权之路陷入僵局。

能成功追回钱款的他是幸运的,但在上述案例背后,还有大批不懂维权方法、维权路径受阻或通过诉讼手段也无法挽回损失的消费者。意识到被骗后,出于法院起诉的需要,陈女士曾尝试通过电商平台获取卖家的身份证号码信息。不过,平台客服告知她:“商家没有提供身份证给平台,个人店铺不需要进行登记。”

2023年9月,浙江的一名消费者同样被骗损失9000余元,他告诉记者,起诉卖家的判决下来后,被告人成了老赖,钱至今也没能要回来。“整个过程很累,这类门店层出不穷。作为电商平台,是否应该尽到监管和预防责任呢?”他说。

一位要求匿名的律师表示,虽然商家跑路是一种自主行为,但根据国家相关法律规定,电商平台有义务确保在其平台上进行交易的商家的合法性和合规性,同时也需要采取一定的措施来保护消费者的权益。

“如果电商平台未能履行其监管职责,导致消费者因商家的欺诈行为而遭受损失,那么平台可能也需要承担一定的责任。”

律师建议,网店卷款跑路的行径还可能涉及诈骗,除法院诉讼外,消费者还可以向公安机关报案,提供包括交易记录、聊天记录、付款凭证等在案的相关证据。此外,网购时要谨慎参与预售活动,尽量选择信誉良好、备案信息详细的商家平台。

“预付款后商家不回复了”“过了发货日期联系不上卖家”“某店是黑店,别买了”……截至发稿,记者留意到,“模玩黑店吧”的网帖仍在持续更新,众多动漫手办爱好者通过口口相传的方式,警示其他消费者不要重蹈覆辙。

文图 羊城晚报 记者 徐振天

## 1 网购预售手办,还没发货商家就跑路了

陈女士是一名动漫手办爱好者,2023年12月12日网购活动期间,主流网购平台一家名为“西雅图模型”的店铺吸引了她的目光。“当时看中两个款式,都比官网价格便宜七八十元。”陈女士说。

根据商品介绍页显示的内容,两款手办均属于预售商品,于2023年12月发售,消费者购买需预付全款,到货时间为2024年2月下旬。

按照预售流程,商家对陈女士的订单进行了后台虚拟发货,并要求她点击签收后耐心等待手办到货。2024年1月底,陈女士连续多日追问店铺客服发货时间,卖家均未回复。直到越来越多和她一样的买家在店铺商品页面留言反映“联系不上”“店铺不在了”“无法退款”,她才意识到商家已经跑路。

随后,陈女士申请退款,并由平台介入处理。因商家超时未上传凭

证,平台客服判决支持陈女士的退款,但同时告知她:由于卖家的保证金账户余额不足,退款无法到账,已通知卖家在90天内完成充值。“平台客服还打来电话说,如果过了90天,商家仍不回应就当是催缴失败,此后平台将不再作退款处理。”陈女士进一步补充道。

截至事发,“西雅图模型”的店铺关注量为761人。陈女士向平台申请获取该卖家的信息,希望进一步维权。平台向她提供了卖家的姓名、电话及主体登记地址。

根据平台提供的信息,记者也尝试与卖家取得联系,了解相关情况。但多次拨打卖家电话,系统均提示该号码设置了呼叫转移或拦截功能,无法接通。此外,平台提供的卖家登记地址仅精确到街道,卖家的具体位置不得而知。陈女士维权之路陷入僵局。

广州互联网法院已向与消费者密切相关的网络平台发出司法建议25份,促进其加强监管、“查漏补缺”、完善经营细则——

# 司法建议“治未病” 消费多把“安全锁”

文图 羊城晚报 通讯员 刘梦柳

“3·15”国际消费者权益日到来之际,记者14日从广州互联网法院了解到,广州互联网法院自2018年9月成立以来,坚持从司法办案中延伸社会治理触角,将司法办案中的“金点子”转化为社会治理“金钥匙”,共同向网络平台发出司法建议书25份,采纳率100%,以司法建议书促进与消费者密切相关的网络平台加强监管、“查漏补缺”、完善经营细则,发挥了“办理一案、治理一片”的司法效能,切实保障了消费者合法权益,书写了新时代新征程互联网法院为人民司法的新篇章。

## A 标识不清、宣传模糊? 司法建议促平台完善细则

2023年12月14日,距离“双12”过去两天,广州互联网法院综合审判庭法官袁珉,向某信息技术公司发出了一份司法建议书。

原来,袁珉在办案时发现,原告潘某注册使用的平台账号系未成年人账号,下单购买酒水时未满18周岁,该网络平台及平台内经营者未在页面显著位置设置“不向未成年人销售酒水”的标志。从依法履行未成年人网络保护义务、承担社会责任角度,广州互联网法院向该网络平台所在公司发出司法建议书,建议该平台及平台内经营的店铺在显著位置设置不向未成年人销售烟、酒、彩票的标志。

在司法办案中,广州互联网法院并不局限于就案办案,面对网络平台经营中出现的标识不清、宣传用语模糊等不规范行为,“该出手时就出手”,通过制发司法建议书促进平台完善经营细则。

顾客曹某通过某电子商务有限公司经营的跨境电商平台购买一条某奢侈品牌的腰带,后向自称能提供奢侈品鉴定服务的某平台申请鉴定,鉴定结论为“此商品经在线鉴定结论为不通过”。曹某于是起诉到广州互联网法院,请求退一赔十。法院审理认为,某电子商务有限公司提交了足以证明商品来源合法的证据,商品来源清晰,同时鉴定意见并非由具备相应资质的鉴定机构出具,缺乏中立性、客观性、权威性,判决驳回曹某的诉讼请求。

然而,广州互联网法院立案庭李蕾在办案中发现,在该电商平台销售的跨境电商进口商品,其商品详情页所附消费者告知书,未能明确告知消费者相关商品的来源及风险,导致消费者未能对产品来源、包装、外观、质量等形成准确预期。

为了给消费者营造更为优质、安全、可信赖的交易环境,充分保障合同各方的合法权益,法院对该电商平台发出了司法建议书,建议:及时调整消费者告知书的内容表述,明确告知消费者购买跨境电商进口商品的权利、义务及风险;为消费者提供跨境电商进口商品的溯源查询渠道,充分保障消费者了解商品来源的知情权;在某电商平台作出更加清晰的区分、提示或说明,告知消费者准确的销售方信息,便于消费者识别所购买的跨境电商进口商品的销售主体,降低维权难度。

收到司法建议书后,某电商平台“十分重视,第一时间积极跟进”,并回函法院称,该平台按法院建议对平台所经营的跨境电商进口零售商品的相关页面和流程进行了优化,同时,为经营的海淘商品增加了溯源码,消费者在收到海淘商品后,可以使用该电商平台APP扫描外包装上的溯源码,查询商品的产地、通关路径等信息。

从司法办案中延伸社会治理触角,广州互联网法院通过司法建议促进网络平台完善经营细则,让矛盾化于未发、止于未诉,起到了从源头上维护消费者合法权益的效果。



广州互联网法院诉讼服务中心

## B 违规操作损害消费者权益? 司法建议督促平台整改

“平台内商家虚假发货,欺诈行为猖獗”“平台确认收货规则被商家利用,买家权益受损”——2023年,广州互联网法院在多起案件中发现某电商平台内的商家存在以虚假发货损害消费者权益的情况。

例如,在其中一案中,2022年8月14日,张先生向该电商平台的店铺“某商贸有限公司”购买总价4939元的联想手机一台,该商贸有限公司承诺在7天内配送至买家地址。8月23日,张先生咨询发货进度,该商贸有限公司称会在8月25日中午送达。8月25日,因未接到送货电话,张先生于当日16时联系该商贸有限公司,但已无法联系上。2023年1月,张先生据此起诉该商贸有限公司存在经营欺诈行为。

广州互联网法院经审理,判决某商贸有限公司向张先生退还货款4939元、赔偿14817元。

将损害用户合法权益,容易引发网络消费纠纷,甚至可能引发诈骗等网络犯罪问题。”广州互联网法院综合审判庭朱晓璐说,为促进该电商平台健康有序运行,保障交易安全,减少交易风险,维护用户合法权益,法院向平台经营者发出了司法建议书。

在司法建议中,法院提出了两大改进方向——细化“发货”规则,严查虚假发货;强化交易安全的保护责任,细化交易资金监管的规则。

当月,法院收到了该平台经营者的回函。回函中就两大方面的建议,针对性地提出了整改措施,包括:将持续通过技术手段,增强对虚假发货、欺诈商家的识别能力,并加大处罚力度;通过技术手段增强对异常订单物流信息的监控识别能力,争取将自动确认收货导致的风险控制到最低;等等。

这是广州互联网法院通过司法建议促进网络平台加强对商家合法

经营监管案例库中的一件“代表作”。

在审理一宗网络服务合同纠纷案中,广州互联网法院发现案涉的某交易平台存在“交易方式变更后,未以适当方式作出提示、说明”“错误发送交易提醒通知,造成用户误解”问题,于是制发司法建议书。很快,该平台回函法院称,已作出针对性整改。

在另外两宗网络服务合同纠纷案中,法院发现案涉某虚拟资产交易平台出现了“原告原本设定出售价格为数万的游戏账号在凌晨时间价格被改为数十元或者数百元,其后账号被售出并在几分钟内完成交易”的情形,认为该平台“在充分保护用户虚拟财产权益方面仍有改进空间”,为此制发司法建议书,提出两大方面的整改方向,均被该平台吸收采纳。

这样的司法建议书,每一份都承载着法院的价值导向,情牵消费者权益。

## C 平台维权机制缺失? 司法建议促进“查漏补缺”

举报他人违法违规,却被工作人员泄露举报人信息,这样的糟心事落在了王某身上。

王某是一家直播平台的资深用户,其在观看直播过程中发现主播“小凌”“小星”存在违规行为,于是以邮件形式分别举报二人,并在邮件中要求对举报内容保密。但不久后,王某就收到了主播“小凌”向其转发的举报邮件截图(含有姓名及举报内容附件中的微信头像等信息),其微信也被主播“小星”删除。

王某随即与平台交涉,平台客服承认在与被举报主播核实情况时,曾将一些“隐私信息”或截图发给王某。

王某据此起诉到广州互联网法院,要求平台经营者某公司对泄露隐私行为予以书面赔礼道歉,并赔偿经济损失和精神损害抚慰金。后来,法院判决该公司向王某书面致歉,并赔偿精神损害抚慰金3000元。

“贵司工作人员在处理有关投诉举报信息的过程中,将举报人王某的举报内容和身份信息向被举报人泄露,侵害了用户的隐私权和个人信息权益,暴露出贵司在内部管理上存在一定漏洞。”案件办结后,广州互联网法院适时发出司法建议,建议某公司“组织有关人员学习贯彻法律、法规、部门规章中关于隐私权、个人信息保护、举报人合法权益保护和网络信息生态治理的规定”“完善内部有关管理制度如举报信息处理制度、客服人员处理投诉举报工作流程等”。

同月,该公司回函法院,表示认真吸取教训,并成立专项培训小组,建立员工学习资料库,以技术加密手段严防用户信息泄露,严格控制处理用户信息的人员范围,深入落实安全管理制度的“查漏补缺”措施。“我们非常重视司法建议在堵制度漏洞、补治理短板方面的作用,注重将司法‘金点子’转化为社会治理的‘金钥匙’。”广州互联网法院副院长邵山表示,法院为此制定了《广州互联网法院调研、改革创新和司法建议工作办法》,在办案中坚持问题导向,就审判过程中发现的平台维权机制缺失、损害消费者权益等突出问题,积极发出司法建议,提升司法建议的主动性、有效性;同时,注重效果导向,全链条跟踪落实司法建议工作,从建议是否被采纳、是否有相应落实措施、是否对经济社会建设和管理有效、是否引起行业变革或产业进步、是否对起草规范性文件有借鉴等维度对司法建议的实效进行综合考评,提高司法建议的针对性和实用性,实现“办理一案、治理一片”的效果。