

买迪士尼玩偶买到假货、网购新衣被暗藏针头划伤、买植物标本却买到一些贴纸……

“买买买”遭遇“坑坑坑” 维权之路难难难

在电商消费日益普及的今天,虚假宣传、售假混发、产品缺陷乃至售后推诿等问题屡见不鲜。近期,多起网购维权事件引发关注:有人花正品价买到假迪士尼玩偶,有人穿新衣被暗藏针头划伤,还有人网购“天然四叶草标本”收到的却是印刷贴纸,更有消费者寄回瑕疵商品反被商家指认“掉包”。这些案例共同暴露出当前电商售后体系中的一连串漏洞——举证难、追责难、退赔难。

■采写:新快报记者 金瑜 梁潇静 ■图片:社交媒体截图、受访者供图、豆包AI生成

■费女士的手被羽绒服暗藏的针头划伤。

■在社交媒体上,不少迪士尼爱好者反映购物平台存在“售假”现象。

■有网友反映某店铺的“四叶草标本”实为印刷贴纸。

真假迷局

“高仿”冒充正品,货不对板成网购常态

3月初,网友小天在社交媒体曝光某电商平台迪士尼玩偶售假事件,引发众多网友共鸣。作为资深迪士尼爱好者,小天及家人在某购物平台一家店铺以与正品市场价几乎一致的价格买玩偶,下单时特意叮嘱商家“发甜脸”并得到确认回复。

收货后,小天发现挂件细节异常,随即送专业机构鉴定,结果显示该商品为假冒产品。

小天随即向平台、店铺客服发起维权,并发布避雷帖提醒其他消费者。帖子发布后迅速引发热议,大量网友留言表示有相似遭遇。部分有维权经验的网友支招,除退货退款外,可向平台投诉申请消费券赔付,弥补市场价波动损失。不少网友希望获取涉事店铺名称,以便提前拉黑,却发现该平台的商家可自行更改店铺名称、批量下架商品。

新快报记者后续搜索该店铺时,已无法查询到相关信息。小天透露,在消费者集体举报后,该店铺已下架全部商品,“搜不到了”。

新快报记者调查发现,此平台可通过“刷券”等方式领取大额折扣券、满减券,吸引不少追求“好价”的迪士尼爱好者。部分商家通过盗图仿冒、真假混发的方式售卖假货,新手消费者极易中招。迪士尼爱好者小酥就曾险些踩坑,其在刷券时留意到该店铺商品名称与配图不符、不同市场价的玩偶却统一标价、店铺标识与普通代购店铺存在差异等问题,果断放弃购买。该店铺“爆雷”后改名并下架商品,未彻底关店。

针对平台假货治理,新快报记者以消费者亲朋身份咨询平台官方客服,客服称平台对假冒品牌商品处理严格,会配合消费者妥善处理,核实有效凭证后支持售后,同时严肃处罚售假卖家;但被问及“假一赔三”等售后政策时,客服仅表示“可根据消费者诉求帮忙申请”,未给出明确统一的赔付标准。

除假冒品牌外,电商平台货不对板、虚假宣传的乱象也很常见。近日有消费者反映,在某电商平台购买“天

然四叶草标本”,商品页面清晰展示带叶脉纹理的实物标本,还配上了制作过程视频,可是消费者收货后却发现仅是印有四叶草图案的印刷贴纸,无任何植物结构,与宣传内容严重不符。面对消费者质疑,商家先后以“批次迭代升级”“以链接描述为准”搪塞,仅同意7天无理由退货,却要求消费者自行承担运费,后续更是以客服权限有限、仓库下班为由拖延处理,全程推卸责任。

官方旗舰店真假混发、售后甩锅的问题也不容忽视。2025年12月20日,李女士在某电商平台百丽官方旗舰店购买长筒靴,收货后发现鞋头有明显污渍和凹陷,当即拍照联系客服换货,并原样寄回商品。商家收货后却拒绝换货,声称李女士寄回的不是正品,却无法提供出库装箱视频、正品检测报告等举证材料。李女士通过小红书检索发现,该店铺存在大量同类拒换案例,她质疑商家存在真货假货混发行为,自身寄回的商品为店铺原货,商家无依据拒换纯属推诿扯皮。

安全警报

新衣暗藏针头伤人,伤口已愈合维权意难平

如果说售假侵害的是消费者的财产权,那么产品缺陷则直接威胁消费者的人身安全。2025年11月,费女士在某电商平台UR官方旗舰店购买一件羽绒服,首次穿着时就被衣服拉链内侧贴肤处暗藏的针头划伤,伤口长达8厘米,出现出血、红肿发炎症状。

为排查感染风险,费女士第一时间就医,医生告知感染情况需一个月后复查确诊,现场仅做消毒处理,并建议注射破伤风疫苗。费女士随即联系UR客服,

对方电话承诺承担破伤风疫苗相关医疗费用,凭发票、病历报销,同时提供包邮退换货方案,但对费女士的其他诉求未予回应。费女士随即拨打广州12345政务热线投诉。

2025年12月11日,广州市白云区有关部门组织涉事企业——广东尔本电子商务有限公司到场查验,执法人员确认:现场检查发现该衣服口袋处有一针头卡住,“经查,该针头系工厂生产时工人操作失误导致,后续产品出厂时未能及时发现”。因企业违法行为轻微且积极整改,该部门决定不予立案,并要求企业整改落实。但此

次核查中,费女士将涉事羽绒服作为关键证据寄至有关部门,执法人员却在未告知、未征得费女士同意的情况下,将衣物直接交给涉事企业。

2026年1月7日,有关部门短信告知费女士,企业称双方协商未达成一致,涉事商品已被剪掉销毁无法退回。同日,UR客服仅同意包邮退货退款,拒不兑现此前承诺医疗费报销,费女士多次联系企业对接人员无果,仅能通过客服座机沟通,退款也迟迟未执行。直至购物平台再次介入,费女士才在数月后拿到仅退款处理结果。

说法

消费者可遵循“先平台后监管”策略维权

广东正平天成律师事务所高级合伙人项国靖律师和广东正平天成律师事务所专职律师廖雯指出,商家售卖仿冒玩偶、标本变贴纸等行为,属于实物与宣传严重不符,部分更是直接售假,此类行为涉嫌违法违规。商家不仅要承担民事赔偿责任,面临消费者权益保护法规定的退一赔三惩罚性赔偿,还可能被市场监管部门处以没收违法所得、罚款、吊销营业执照等行政处罚,涉案金额达到刑事立案标准的,还会面临刑事追责。

衣物暗藏针头致消费者受伤、商家擅自销毁证据的行为同样违法,除退换货外,商家需全额赔偿消费者医疗费、交通费等合理损失,消费者还可依法主张精神损害赔偿。

针对消费者遭遇假货、实物不符、产品伤人等问题,律师建议消费者可遵循

“先平台后监管”的阶梯式策略维权。首先留存订单信息、宣传截图、沟通记录、开箱视频、医疗凭证等关键证据,第一时间向电商平台发起售后申请,要求客服介入处理;若平台处理不公、商家推诿扯皮,可通过全国12315小程序、电话向市场监管部门投诉举报,涉及人身伤害、金额较大的,可向法院提起民事诉讼。

针对举证难、旗舰店甩锅等问题,消费者可要求商家提供出库视频、正品溯源凭证,商家无法举证则需承担不利后果,平台未尽审核管控义务的,需依法承担连带责任。

律师提醒,消费者维权时切勿因成本高、流程繁琐放弃权益,善用平台售后规则、行政调解渠道,既能降低维权成本,也能倒逼商家和平台规范经营,共同净化网购消费环境。

