

被精致商品图和买家秀误导下单,收货后却发现货不对板

你看到的“买家秀”可能是AI生成的

随着AI技术发展,在电商领域中,不仅“卖家秀”能通过AI制作和美化,连原本应为消费者提供真实参考的“买家秀”也变得真假难辨。近日,多位消费者反映,在多家电商平台购物时,被精致的商品图和买家秀误导下单,收货后却发现货不对板,材质与预期相差甚远。

■采写:新快报记者 陈洁 林钢威



■某家女装店铺评论区出现了大量高度模板化的图片。(图为元宝AI生成图与电商平台截图的合成图)

消费投诉

买家秀美得千篇一律,衣服版型、面料全凭想象

“现在网购不仅要去看是不是刷的好评,还要学会辨别AI假图。”广东消费者小丽向新快报记者反映,其母亲近日在某一电商平台看中一款针织外套,看销量与评价都不错,准备下单,但被自己劝阻。因为小丽发现,买家秀中的人物和场景很不协调,“看着像假图”,怕货不对板。

在一家女装店铺的评论区,尽管平台标注“已为你展示真实评论”,但记者发现大量高度模板化的图片。模特人脸虽不同,但造型、角度、姿势、背景几乎一致,不同尺码的上身效果也高度相似,衣服始终完美贴合、十分显瘦,却看不清面料的质感和实物的细节。精致的批量图片和好评淹没了零星的真实晒图。有消费者晒出实物图,称自己购买的一条连衣裙与商品图及买家秀“样式不一样,材质像塑料”。

在一家日用品店铺商品评论区中,身着精致睡衣的模特在浴室架旁摆拍,但人物与场景的光影明显不协调,模特像P上去的一样。在某一电商平台的达人秀视频里也存在AI生成的图片,甚至视频,不过基本都有标记“内容由AI生成”的标识。

AI假图引发不少消费者对电商平台的不满。商品评论区不是应该展现真实评价和实拍图吗?“这种AI痕迹明显的图,看不清细节,也没有参考价值,为什么能出现在买家秀里?”小丽表示不解。

有网友质疑:“现在商家连真人拍返图都嫌麻烦,全靠AI糊弄?我们掏真钱买想象中的衣服吗?”也有网友表示,AI生成的模特图,本身就有欺骗性,“根本没办法展示衣服的版型,AI一穿上,衣服长度全变了”,现在连评论区也有AI图片刷好评,有时候不细看真的看不出来。还有网友表示,自己在买衣服时,看到漂亮的模特图,“就想蹲评论区真实反馈,结果越看越不对劲,匿名用户返图全是‘AI氛围感美女’”。



■消费者购买的一条连衣裙,图为买家秀。(电商平台截图)



■消费者购买的一条连衣裙,图为实拍图。(受访者供图)

记者调查

AI假图好评能“秒上传”,带货教程“满天飞”

记者实测发现,在多家大型电商平台的商品评论区上传AI图,基本能“秒传”,并未受到审核限制。

3月15日,记者以某电商平台的某店铺一张买家秀为参考图,在AI平台输入场景、模特身形、拍摄角度等提示词,不到一分钟便生成四张风格统一的女装上身图。AI平台显示,用户如果不满意可“一键再次生成”,也能将图片制作成视频。

随后,记者将图片下载,裁去“AI生成”标识后,成功将这组图片上传至该店铺的商品评论区。此外,记者在另一个电商平台也进行了类似操作,同样顺利上传了由AI生成的买家秀。

AI假图蔓延至评论区,与之相关的AI带货课程、视频和电子文档资料也在各大社交媒体上“满天飞”。有商家以“学完3天接单,AI女装提示词变现秘籍”“七天起号,涨粉3W”等为噱头卖课,价格从几十元到

几百元不等。面对记者询问生成的图片是否存在版权问题,有商家回复“放心”,并宣称资料是由平台原创提供的。

以一套AI图文女装带货教程为例,其资料包含“用AI生成带货图片”“多场景生成图片”“AI图片精修”等内容。为了让生成的图片看起来更逼真,有教程还专门讲解如何去除“AI味儿”。

生成图片只是第一步。要让这些模特图出现在商品评论区,往往还需要找人刷单。在某社交平台上,记者就发现不少招募信息,报价在2元至7元一条不等。例如,“新店需要40—50个正常账号,到时候给你评价,上传一下就好了”“需要10个人,正常下单签收了,我给你评价复制粘贴就行”。记者在电商平台一家拥有66万粉丝的女装店铺中发现,一款售价约200元的外套商品评论区里,6名不同账号的买家,用了同一模特、同样画风,疑似由AI生成的图片发布评论。

平台回应

严厉打击利用AI假图,会加强管控

电子商务法第十七条明确要求,电子商务经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息,不得以虚构交易、编造用户评价等方式进行虚假或者引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者。

记者查询发现,多家电商平台均规定,买家发布的评价内容、图片、视频及回复内容需为所购买商品相关的真实内容,如商品实拍图片、视频。

事实上,电商平台也注意到AI买家秀

的现象。去年3月27日,国内一大型电商平台宣布正式全平台启动AI假图治理,严厉打击利用AI假图欺骗消费者、侵害原创品牌商家的违规行为,同时还向全行业发出倡议,规范使用AI生成图片,保障商品信息真实,一起加入对AI假图的全面治理。

针对AI买家秀现象,多家电商平台客服均向记者表示,消费者如遇到AI生成的虚假买家秀,可通过举报渠道反馈。有客服表示,平台有专门部门核实与处理,同时将继续加强对卖家的管控。

律师说法

消费者若遭遇“货不对板”,可主张“退一赔三”

广东诺臣律师事务所合伙人蔡佳峻称,若消费者因此遭遇“货不对板”,可以依据消费者权益保护法第五十五条主张“退一赔三”,可要求商家赔偿其受到的损失,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三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。

针对商家或刷单团伙利用AI批量生成买家秀,蔡佳峻表示,在民事责任方面,该行为属于帮助虚假宣传的不正当竞争行为。依据《中华人民共和国反不正当竞争法》,平台或其他经营者可起诉要求其停止侵权、赔偿损失。在行政责任方面,市场监管部门

可依据《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十五条对商家进行行政处罚,包括责令停止违法行为、处以罚款,情节严重的可吊销营业执照。在刑事责任方面,若刷单行为情节严重,达到刑法规定的标准,可能构成犯罪。例如,组织者利用AI批量生成虚假好评,若被认定为利用广告作虚假宣传,情节严重的可构成《中华人民共和国刑法》第二百二十二条规定的虚假广告罪;若设立专门平台组织刷单,严重扰乱市场秩序,还可能涉及非法经营罪或非法利用信息网络罪。

蔡佳峻认为,规范AI在电商领域的

使用需要构建一个多方协同、权责分明的治理体系。平台应扛起主体责任,利用技术手段监测AI生成内容,严格落实《人工智能生成合成内容标识办法》,强制要求AI内容显著标识,并建立健全信用惩戒体系,对利用AI进行虚假宣传、伪造评价等行为从严处罚。商家应坚守诚信经营底线,合法合规地利用AI技术提升运营效率,而非用于欺骗和误导。消费者应提升数字素养与维权意识,遇到疑似AI生成的虚假信息时主动举报并在权益受损时依法维权。监管部门与行业协会应发挥引领作用,推动立法和建立跨平台协同。