

新华社“新华视点”记者 兰天鸣

在直播间下单的“进口大牌”，买到手却发现货不对板；想要退货退款，却遭遇重重阻拦……一些假货如何摇身一变成为“海外专柜正品”？“新华视点”记者展开调查。

“3·15”国际消费者权益日

这些网购陷阱要远离！

陷阱1

通过虚构原价、夸大折扣等方式诱导消费

对策

- 使用正规比价工具或平台历史价格查询功能，核实商品真实价格波动情况
- 理性对待“限时”“限量”营销话术，避免因冲动下单造成经济损失
- 留存商品促销页面截图、商家承诺记录等证据，便于后续维权

陷阱2

以“低价清仓”“工厂直销”为名销售假冒品牌商品，或通过仿冒商标、模糊描述诱导消费者

对策

- 优先选择品牌官方旗舰店或平台认证的自营店铺，查验店铺公示的营业执照等资质
- 收到商品后仔细核对品牌标识、防伪码、产品批次等信息，发现异常立即拒收
- 保留购物凭证、商品详情页及聊天记录，作为维权依据

陷阱3

“冒充客服退款”“快递丢失理赔”等电信诈骗，诱导消费者点击钓鱼链接、提供短信验证码或下载不明软件，导致消费者资金被盗

对策

- 切勿轻信陌生电话、短信，所有售后问题都应通过平台官方渠道联系客服
- 拒绝向他人透露银行卡密码、短信验证码等敏感信息；谨防“屏幕共享”操作，避免远程操控导致账户失控
- 谨记正规网购平台的退款、赔付款都是从顾客支付账户原路返回，没有所谓的“退款链接”，也无需下载其他App

陷阱4

违规收集消费者身份证号、人脸数据等个人信息，或通过快递面单非法收集、买卖用户地址、电话

对策

- 非必要不提供详细住址，可填写代收点或快递柜地址
- 丢弃快递包装前，务必清除或涂抹面单上的个人信息
- 谨慎授权App获取通讯录、定位等权限，定期清理缓存数据

资料来源：中国消费者协会

新华社发（王威制图）

冒牌假货如何成为“海外专柜正品”？

正品还是假货？

武汉的刘先生在一网红主播直播间下单了一件“全球购”的名牌羽绒服，价格为5180元，到货后发现做工和此前在专卖店购买的同品牌商品质量存在较大差距，怀疑买到假货。

“商家强调这是正品，但我向他们索要品牌方授权书时，却无法提供。客服只是不断强调全程海关监管。”刘先生说。

刘先生花费300元将这件羽绒服送至中国检验认证集团深圳奢侈品鉴定中心鉴定。鉴定结论显示：“送检样品不符合品牌方已售商品的外观细节特征”。将鉴定结果发给客服后，客服仍强调其“资质齐全”“符合平台要求”。

近年来，越来越多消费者选择电商平台的“全球购”等渠道进行海外购物。但与此同时，一些不法商家混入其中，将假货套上“进口商品”的马甲，摇身一变成为“海外专柜正品”，并利用直播平台兜售假货。

“我们都是有品牌授权书的，全部都是正品，可以查到跨境电商清关数据，货物也都是从保税区发货。假一赔十，按照专柜的公价来赔偿，有七天无理由（退货）……”

在某直播间内，公司负责人一边试穿名牌衣服，一边向消费者展示自己的品牌授权书、境外公司营业执照及商品清关单据等，还教授观看者“如何鉴定假货”。但事实上，这些看似手续齐全的“进口大牌”衣物却来自国内的制假窝点。

买到假货后，部分消费者也遭遇真假举证难、退货退款难等问题。

记者在多个电商平台上看到，不少“全球购”商品页面中，都有“该类目由于特殊性，不支持7天无理由退货”的相关字样。在黑猫投诉平台上，涉及的“全球购退款”问题超过6000条。

佛山的谢先生告诉记者，他在电商平台的“全球购”商家购买了进口化妆品，由于外观存在问题，担心商品也有质量问题希望退货退款。但商家和平台都以跨境商品存在特殊性为由，拒绝其退款要求。“不久后，我再查看商家页面发现，商品已全部下架，平台告诉我商

家因违规而遭遇处罚，现在也不知道去哪里退款。”他说。

一些消费者表示，购买“全球购”商品后，页面往往不提供退货退款“按钮”，必须与客服协商才能退货退款，且消费者往往需承担税费和邮费。

境外“洗个澡” 假货变正品

记者调查了解到，一些制假窝点通过“境内制假—出口境外—回流境内”的“洗澡蟹”售假模式，借助出口、进口的通道将“李鬼”打扮成“李逵”。

近期，上海静安警方成功破获一起特大跨境销售假冒注册商标商品案，揭开部分“全球购”商品进口造假内幕。

此前，警方接到消费者举报称，在某网络平台的一家海外专营店里购买的多个品牌服饰均疑似假冒。通过鉴定，涉案商品确系侵权产品。警方随即成立办案专班展开调查，发现该店铺虽然宣称“海外直邮”，但相关商品实际在国内的广西、广东的仓储物流基地发货。

“犯罪嫌疑人在境内外注册了多类公司进行伪装，包括用于注册海外专营店及仓储物流的国内进出口贸易公司、用于进行直播引流与售后服务的国内品牌代理公司、用于进出口假货的境外贸易公司。”上海市公安局静安分局经侦支队民警姜伟说。

为达到以假乱真的目的，该案犯罪团伙通过国内进出口贸易公司“左手倒右手”，将假冒品牌服饰出口给境外公司。到了国外后，这些假货摇身一变成为“专柜正品”。消费者在直播间下单后，假货通过境外公司报关入境，快递至消费者手中。非法所得的资金也通过对公账户等完成转移。

在营销手段上，不法分子往往利用直播平台进行主播带货，通过“限时打折”“限量抢购”等话术，吸引消费者关注和购买。

上海市公安局静安分局经侦支队副支队长张臻峰表示，由于整个链路和资质都看似正规、齐全，普通消费者难以甄别，且假货并未按低价进行售卖，而是按照约70%的正品价格进行出售，进一步增强了迷惑性。

境内外法律差异也增加了

举证和维权难度。国内一头部电商平台在给记者的回复中表示，跨境商品涉及采购、物流、清关等多环节，链路较长，溯源难度大。此外，不同国家和地区对假货判定标准存在差异，部分商品需品牌方跨境鉴定，耗时较长。

“相关违法犯罪因涉及商品造假、虚假报关、境外洗钱及电商、直播平台违规等多个维度，证据调取和追责难度陡增。”中国政法大学民商经济法学院经济法研究所所长张钦昱说。

全链路治理售假

专家建议，围绕以“全球购”为幌子的制假售假链路特点，有针对性地破解打击治理和消费者维权中的难点堵点。

张钦昱认为，相关部门可针对电商平台跨境购物乱象开展专项整治，探索搭建直播平台涉境外产品推荐预警机制，触发预警后平台自动留存直播视频证据。同时，为消费者畅通快速举报通道，针对被频繁投诉举报的商家和经营者，平台应与执法机关建立线索自动推送机制，为办案提供便利化条件。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江建议，进一步加强涉跨境购物的法律法规研究，探索落实跨境购物“七天无理由退货”政策。

“由于购买行为本身发生在境内电商平台，境外商家也应遵守中国的法律法规。对于退货退款当中产生的税费、运费等，应当形成统一规则，对购物中的行为进行合理的责任划分，维护消费者的合法权益。”陈音江说。

上述头部电商平台相关负责人建议，平台应通过提高商家准入标准，定期对商品抽检验证、主动治理违规商家等手段确保跨境商家合法合规经营。通过和品牌方保持深度合作，建立品牌举报快速响应通道。同时，积极保障消费者权益，对于有售后争议的订单，积极主动介入，维护消费者权益。

陈音江表示，消费者保护组织和市场监管部门应进一步加强消费提示，帮助消费者了解跨境购物模式及其中可能存在的风险，提醒消费者在购买时保持警惕。

新华社3月14日电