

网购裙子竟收到一包纸

商家虚假发货是违约还是欺诈？

“满心欢喜拆开快递，里面不是我买的衣服，竟然只有一包纸巾？”近日，消费者嘉佳(化名)分享了自己电商平台购物时的糟心事。原本只是一次普通的衣物选购，却意外陷入了商家虚假发货的“套路”，而平台的处理方式更让她充满疑惑，商家明明虚假发货，为何只给少量代金券补偿？这种行为到底算违约还是欺诈？



AI生成

网购裙子竟只收到纸巾

不久前，嘉佳在小红书一家服装店铺看中了一件裙子，在确认款式和尺码后，她没有犹豫太久就下单付款，满心期待收到新衣服。几天后，快递员上门派送，等她拆开包裹，眼前的一幕让她哭笑不得——快递盒里没有任何衣物，只有一包纸巾，且包装简陋，与订单上的裙子毫无关联。

“我都惊呆了。”

一头雾水的嘉佳立即找客服询问，据她回忆，客服只是一味地说“不好意思”，在她反复追问下，才坦言衣服已经卖完下架，没有库存了，让她直接申请退款。

“没货为什么不提前说，我可以选择退款不买了，为什么要寄一包纸巾来糊弄我？”

气愤之下，嘉佳认为商家的行为有故意欺骗消费者的嫌疑，她决定继续向平台发起维权，主张退一赔三。

然而，与小红书客服的沟通却让嘉佳身心俱疲，客服始终在回避核心问题——商家行为是否构成欺诈。

一开始，客服提出给予嘉佳仅退款和41元“薯券”的补偿，嘉佳追问补偿的依据是什么，客服却无法给出具体的计算标准，只是不断增加薯券补偿，从41元“薯券”增加到61元“薯券”，后来又提出换成30元现金补偿，最后赔偿定格在50元现金补偿。

“我跟客服沟通了两次，他们只说商家有不当行为，就是不承认欺骗消费者。”

嘉佳无奈地说，反复沟通耗费了她大量的时间和精力，最后实在累了，只能接受了50元现金的补偿，但心里的疑惑始终没有解开。

“重点不是补偿多少钱，而是这种虚假发货的行为涉嫌欺骗消费者。”

嘉佳表示，她在网上看到很多类似的投诉，不少消费者都遇到过“买衣服收纸巾”“买包包收小饰品”的情况，却都因为维权麻烦、平台处理不力，最后不了了之，她希望能借媒体曝光这种乱象，帮消费者避坑，也好好曝光一下这些不诚信的商家。

商家坦言为规避平台扣分

为了核实嘉佳的遭遇，记者找到了嘉佳购买衣服的那家店铺，以普通消费者的身份，下单了另一件热销的裙子。令人意外的是，这次商家发货速度很快，几天后，记者顺利收到了包裹，里面确实是所购买的衣物，并无异常。

借此机会，记者主动联系了该店铺客服，询问此前有消费者反映“买衣服收到纸巾”的情况。客服一开始表示“这种情况很少见，可能是新来的员工弄错了”，并反复强调“我们店铺一直诚信经营，不会出现虚假发货的情况”。

但在记者的不断追问下，客服的语气逐渐松动，最终坦言了背后的隐情。

“如果顾客下单后，我们发现衣服已经卖完了，又没有及时下架，就只能寄一个廉价的东西，比如纸巾、小卡片之类的，这样就能规避平台的监管”。

这家店铺的客服解释，电商平台对商家的发货时效有严格规定，若超时未发货，会面临罚款、降权、降低店铺曝光量等处罚，严重影响店铺销量。

“如果直接告诉顾客没货，让顾客退款，不仅会影响店铺的服务评分，还可能被顾客投诉；寄一包纸巾，顾客收到后一般会申请退款，这样我们既不算‘超时未发货’，也能保住店铺的相关数据”。

这名店铺客服表示，他们认为这是“无奈之举”，寄纸巾也算是“给顾客一点补偿”，“反正顾客最后会退款，也不会有太大损失”。

记者进一步观察该店铺的运营数据发现，该店铺总销量显示为3696单，热销前三的衣物销量分别为700多单、400多单和200多单，其余商品销量大多在几十单左右，看似是一家销量不错的店铺。但仔细查看评价，记者发现销量最高的那件衣物，评价仅有13条；销量第二的衣物，评价也只有13条；其余商品的评价基本在10条以内，销量与评价数量差距悬殊。

更令人不解的是，该店铺的历史好评率显示为100%，嘉佳给出的差评并未体现。

“虚假发货”套路多维维权难

新闻晨报·申度新闻记者等多个平台搜索发现，“拍A发B”只是虚假发货的其中一种形式。目前电商平台上有三种虚假发货套路最为常见。

套路一：预售到期“赠品”先行

这是目前最常见、最隐蔽的方式。商家在预售期结束后，不按约定发送主商品，反而寄来廉价“赠品”，声称“赠品先发，主商品后续发出”，以此拖延时间，规避平台处罚。

网友“小桃”分享，自己买了一个包包，预售20天后收到的却是一个小布兜，客服说“赠品先发”，结果等了一个月也没等到包包，最后只能申请退款。

套路二：用“高科技”制造假物流

商家上传真实快递单号，物流信息显示“已揽收”“运输中”，甚至“到达目的地城市”，但消费者始终收不到货。消费者联系快递公司，得到的答复往往是“包裹丢件了”或“商家已拦截包裹”。

“我买了一台家电，物流信息显示‘已揽收’，结果过了一周都没更新，我打电话问快递公司，对方说商家根本没把包裹交给他们，物流信息是虚假的。”

网友“阿泽”表示，他后来才知道，商家只是找快递公司要了一个单号，根本没有发货，目的就是规避平台的发货时效处罚。

套路三：“拍A发B”规避平台监测

消费者拍下A商品，收到的却是完全不相关的B商品，

如纸巾、泡沫球等，商家在系统中填写B商品的快递单号，以此规避平台的“未发货”监测。有网友反映，自己买了一套护肤品，收到的却是一包八珍糕，联系商家后被直接拉黑。

那么，商家为何要冒着被投诉的风险，频繁进行虚假发货？

记者调查发现，一是规避平台处罚，维持店铺数据；二是拖延时间，迫使买家主动退款，商家无需承担“未发货”的赔偿责任；三是刷店铺销量和好评，吸引更多真实消费者下单。

“不管是哪种原因，虚假发货都是对消费者的不尊重，也是对市场秩序的破坏。”网友“橙子”直言，很多消费者因为维权成本高、流程繁琐，最后只能不了了之，这也让商家更加肆无忌惮。

究竟算违约还是欺诈？

针对消费者普遍关心的问题，记者采访了天達共和（上海）律师事务所富贵律师。

富贵律师表示，消费者下单付款后，与商家之间建立了合法有效的信息网络买卖合同关系。商家未按约定交付商品，反而发送无关物品，本质上已构成违约。

富贵律师表示，违约和欺诈是两个不同概念。违约是指履行合同义务不符合约定。如果消费者主张违约，商家需退还货款，但要求额外赔偿难度较大，因为违约赔偿通常以实际损失为限；欺诈则是指经营者故意告知虚假情况，或故意隐瞒真实情况，诱使消费者作出错误意思表示。认定欺诈需满足三个条件：商家主观上有欺诈故意；客观上实施了欺诈行为；消费者因欺诈行为陷入错误认识并作出意思表示。

针对嘉佳的遭遇，富贵律师认为，商家明知没有库存却依然接受下单，还故意发送纸巾敷衍，主观上有规避处罚的故意。但嘉佳收到的是纸巾，与衣服差异极大，不会让她误以为纸巾就是衣服。因此，商家的行为虽不当，但很难被法院认定为欺诈，主张“退一赔三”存在一定难度。

“如果商家发送的物品与消费者购买的物品外观相似，足以让消费者产生混淆，误以为是所购商品，那么就构成欺诈，消费者可以主张‘退一赔三’。”

对于消费者如何有效维权，富贵律师给出三点建议：首先，及时固定证据，包括订单截图、聊天记录、快递包裹照片、拆包视频等。其次，向电商平台投诉，要求平台对商家进行调查、处罚，并给出合理补偿，同时明确要求平台定性商家行为。若平台处理不力，可要求平台提供商家的真实信息，为后续维权做准备。最后，可向12315等市场监管部门投诉，通过行政途径解决问题。

关于平台的监管责任，富贵律师表示，电商平台对平台内商家有监管义务，应当建立健全商家管理制度，对虚假发货等违法行为进行查处。若平台明知商家存在虚假发货行为，却未采取有效措施，导致消费者权益受损，应当承担连带责任。