



商家违法成本与收益失衡

这种“图文游戏”因何大量存在？
山东德衡律师事务所主任姜保良认为，原因在于商家违法成本与收益失衡。现行消费者权益保护法、广告法规定了虚假宣传需对消费者进行赔偿，对“图文游戏”此类现象的处罚常适用消费者权益保护法第五十五条，按价款三倍赔偿（不足500元补足）。现行法律针对小额商品欺诈的处罚力度不足，难以形成威慑。商家受利益驱使，通过这种方式能以低成本获取高利润。

电商平台监管难度大。电子商务法第三十八条要求平台对经营者资质审核，但电商平台商品种类繁多、商家数量庞大，对商品描述的真实性审核多依赖算法，易被“图文”规避。例如，商家标注“迷你款（尺寸见详情）”，但详情页字体微小，平台技术筛查难以识别。

消费者辨别缺位，维权成本高。一方面，存在“图文游戏”现象的网购商品大多价格低廉、数量众多且标注隐蔽，消费者往往难以察觉。部分消费者缺乏辨别能力，易被误导；另一方面，消费者若通过民事诉讼途径维权，即使适用简易程序，诉讼耗时可能超过3个月，而赔偿金额仅几十元，因此多数消费者在发现货不对板后选择沉默。

北京瀛和（沈阳）律师事务所律师刘国照认为，“图文游戏”损害消费者经济利益，使消费者买到与预期不符的商品；影响消费者购物体验，降低消费者对电商平台及商家的信任度，增加消费者购物的精力成本和时间成本。对市场而言同样存在消极影响，破坏市场公平竞争环境，扰乱市场秩序，影响市场健康发展，阻碍电商行业的可持续发展。

如何防范消费陷阱？

姜保良建议，细化法律规则，加大监管力度，明确“图文游戏”等误导消费者行为的界定标准和处罚细则，提高违法成本，如增加罚款金额、限制商家经营等；明确要求商品主图必须展示实物与参照物的比例尺，如硬币、A4纸等。主管部门定期开展专项整治行动，加大对电商平台和商家的检查频率和力度，严格审查商品信息和宣传内容。

落实平台责任，完善平台机制。强化审核机制，平台利用大数据、人工智能等技术，对商品图文信息进行实时监测和智能审核，同时增加人工审核环节，提高审核准确性。平台建立商家信用评价体系，对存在“图文游戏”等违规行为的商家进行扣分、降权、限流等处罚，严重的予以清退，设立消费者举报通道。

增强消费者维权意识，创新维权通道。通过媒体、社区等多种渠道，宣传消费维权知识，提高消费者辨别“图文游戏”等消费陷阱的能力。建立便捷的消费者投诉举报渠道，如设立专门的投诉热线或在线投诉平台，同时简化维权流程，提高维权效率。

“可以为消费者提供法律援助，降低维权成本，如设立公益律师团队为消费者提供免费咨询和代理服务。同时推动电商行业建立自律组织，制定行业规范和标准，引导商家诚信经营。对遵守规范的商家给予表彰和奖励，对违规商家在行业内通报批评。”刘国照说。

价格低廉 导致放弃维权

记者采访发现，这样的“图文游戏”所涉商品价格往往不高，一些消费者即使想维权，可一想到花费的时间精力可能比商品价值还要高，也只好无奈放弃。

“本想着买个垃圾袋不会遇到什么坑，结果还是被我碰到了。”今年1月，浙江诸暨的刘宇（化名）在某网购平台刷到一款低价促销的垃圾袋，商品链接写的是“买5送5，共10g”“买50送50，共100g”……此外没有任何地方写明垃圾袋的数量。结合商品详情信息，刘宇认为这里的“g”应该指的是“个”，所以花4元多下单了“买50送50”的选项。结果，以为能收到100个垃圾袋的他，拆开快递却只看到薄薄一卷垃圾袋，外包装上写着25件。

“垃圾袋数量是否有问题？”刘宇刚把这句话发给客服，对方就直接发来一段话：“我们垃圾袋一个是4g，100g是25个垃圾袋。”按照客服的解释，“g”指的是重量单位。这番解释让刘宇啼笑皆非，“没想过垃圾袋还能按重量卖，还好钱不多，只能自认倒霉”。

在日常生活中，由于一些网购商品价格低廉，加之数量众多或标注隐蔽，多数消费者往往难以察觉，即使发现也出于维权成本等方面的考量放弃维权，无形中给了不法商家可乘之机。

袜子套装『买3送3』，竟是买3双发3双

警惕网购中的图文游戏

N 法治日报 工人日报

下单150张×6包的抽纸，到手只有3包每包100抽，商家表示一张抽纸3层，3包可以看作900张，“没发错”；还有宣传“买3送3”的袜子，客服解释“买3送3”就是字面意思，一共发3双，商品图片旁边还有一行小字，写的是“买3双发3双装（品质胜过6双）”。

近年来，电商平台一些商家在宣传商品时，常以超低价作为营销噱头，消费者本以为得了实惠，收货后才发现自己被商家的“图文游戏”绕了进去，掉入了消费陷阱。

专家表示，商家应诚信守法经营，真实全面地展示商品信息，不应误导消费者。

商家玩文字游戏 消费者直呼“离谱”

“真的太离谱了，网购那么久，没见过这样会玩文字游戏的商家。”

河北邯郸的崔阳（化名）最近在某电商平台下单一款抽纸，商品规格为150张×6包，结果收到后只有3包，还是100抽的。对此商家的解释是，150张×6包就是900张纸，100抽的纸是三层的，一包100抽的纸巾可以看作300张纸，900张就是3包，“并没有发错”。

“纸还能一张分成三张用？”崔阳不能接受店家的说法，申请退款，对方不同意，他又申请平台介入。最终，平台同意了崔阳的仅退款请求。

崔阳的遭遇并非个例。记者调查发现，近年来，在电商平台上，一些商家在宣传商品时，经常以超低价、实惠装等作为营销噱头，消费者收货后才发现被商家的“图文游戏”绕了进去，掉进消费陷阱。

今年年初，湖北武汉的李珂（化名）在某店铺花13.9元下单了商品名称为“买3送3”的袜子套装，但收到货后只有3双袜子。李珂回忆说，下单时，商品图片中有6双袜子，旁边的小字也写着“买3送3”。他询问客服，客服解释，“买3送3”就是字面意思，一共发3双，不是额外再赠送3双。且商品图片旁边还有一行小字，写的是“买3双发3双装（品质胜过6双）”。对此客服的解释是，“我们家单只袜子很厚实，一双顶两双”。

“想过可能会很小，但是没想到这么小！”今年3月，经常网购的消费者李丽收到了在直播间花3.9元抢到的“低价福利”——一瓶洗衣液。不过，收到洗衣液后，李丽有些难以置信，立刻拍下照片发给朋友吐槽。在这张照片中，她用大拇指和食指捏住洗衣液包装瓶的把手，对比起来，整个瓶身比手掌还要小。李丽告诉记者，自己平常在家用的洗衣液，一桶或者一袋的重量通常为500克到几千克不等，外包装的高度少说也有二三十厘米。然而，她买到的这瓶某知名品牌特价洗衣液，到手重量仅有几十克。李丽联系客服后，对方称这是试用装，并非一般家用规格。重新打开商品链接仔细查找后，李丽才在详情页面非常不起眼的地方看到了几行小字，标注的是商品规格。“没人告诉我这是迷你版啊！”李丽说。

还有消费者反映，其在某网店购买吸尘器，在商品详情页有一张配件图片，上面用醒目的文字写着“搭配使用，更省心”，让人觉得配件是买吸尘器自带的，结果到手后才发现只有吸尘器，回头看那张配件图片，原来在底部还有一行特别小的文字：“官方配件，可单独购买。”

建隆漫画