

线上买“动漫合集”，解压后竟是淫秽视频 虚拟产品消费乱象调查

商家虚假发货 平台推卸责任

压实平台责任 提升防骗意识

前不久，上海市民李女士在某电商平台“学霸xx库”店铺花费499元购买了一套宣称“包含2025年考研全科内部押题卷+视频解析”的虚拟课程。商家在商品页承诺“付款后12小时内发送网盘链接，全程更新至考前”，并标注“假一赔十，未更新全额退款”。

“付完钱后我等了3天，没收到任何链接，找商家客服‘已读不回’，想申请退款，系统显示‘虚拟商品已发货，不支持退款’，而证明商家发货的只是几张模糊的‘网盘链接生成截图’，点击后根本无法正常显示。”谈起自己的遭遇，李女士愤怒地说道。

这样的案例并非孤例。虚拟产品因其“无实体、易复制、即时交付”的特性，导致消费纠纷时有发生。记者近日检索发现，今年以来，多个消费者投诉平台受理的虚拟产品消费投诉量较往年同期有所增长，其中“不发货”“货不对板”“内容违规”三类问题占比最大。

让李女士没想到的是，在其联系平台客服后，对方先以“商家已经发货”为由让李女士“再等等”，李女士再拨打人工客服电话说明情况，对方又以“商家已交纳保证金，可优先赔付”为由让其等待。但半个月后，平台告知“商家账户异常，保证金已冻结，无法赔付”，建议李女士“自行联系商家或通过法律途径解决”。之后再联系平台客服，对方只发来“你的情况正帮你反馈核实，请耐心等待”的提示。

李女士注意到，此时店铺名称已改为“考研x营”，继续售卖类似产品，没有受到任何影响，“499元损失我只能自认倒霉”。

记者调查发现，消费者在遭遇虚拟产品虚假发货后，很多时候平台并未提供相应帮助。

2024年11月，广东张先生在某平台购买“某游戏限定皮肤兑换码”，商家承诺“付款后秒发”，但付款后仅收到一条“系统维护，24小时内补发”的自动回复。24小时后，商家客服失联，店铺页面显示“商品已下架”，张先生通

商品货不对板

“宣传天花乱坠，实物惨不忍睹”是虚拟产品货不对板的真实写照。

2025年2月，浙江张女士购买“某英语学习App年卡”，商家宣传“包含1000+外教课程、同步教材解析”，但激活后发现仅有20节免费课，所谓的“年卡”实际上是“一周体验卡”，额外课程需再付费。当张女士要求退款时，商家称“页面小字已标注‘部分课程需付费’”，平台也以“消费者未仔细阅读条款”为由不支持退款。

“可是图片上那一行白色字很小，买的时候很难注意到，就是现在我仔细看也分辨不出写的是何内容。”张女士说。

更严重的是侵权问题。今年年初，江苏赵先生购买“某PS插件合集”，商家宣称“正版授权，可商用”，但下载后发现是盗版破解版，使用后收到软件公司的侵权警告函。因怕被起诉索赔，赵先生不敢再继续使用。赵先生联系商家退款时，发现对方已注销账号，并且平台上的商家地址为虚假地址。

天津兰鼎律师事务所律师孙证昊说：“若商家未按约定交付符合描述的虚拟产品，则

过平台投诉通道多次提交投诉后均无回应。

“虚拟产品看不到实物，商家说发了就是发了，我们根本没法核实，平台也起不到什么作用。”张先生无奈地表示。

还有些商家看似履行了发货义务，实则提供的是无效信息。

今年1月，北京王女士购买“某设计软件永久激活码”，商家发货后提供的“激活码”显示“已被使用”。联系商家客服后，对方又发来3个无效码，并以“虚拟产品一经发出概不退款”为由拒绝处理。王女士通过平台申请退款，结果平台客服查看“物流记录”后认定“商家已发货”，驳回了王女士的退款申请。

对于此类现象，中央财经大学法学院副院长、教授刘权说：“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，构成了对合同义务的违反，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。”

内容低俗违规

构成合同违约，需承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等民事责任；若商家故意隐瞒关键信息或虚假宣传，如将“试用版”谎称为“正版”，违反消费者权益保护法规定，消费者可要求“退一赔三”，增加赔偿的金额不足500元的，为500元。”

“若商家销售侵权虚拟产品，如盗版软件、非法复制的游戏道具等，则可能同时构成对知识产权的侵害，需承担行政责任，依据计算机软件保护条例的规定，应当责令其停止侵权行为，没收违法所得，没收、销毁侵权复制品，可以并处每件100元或者货值金额1倍以上5倍以下的罚款，情节严重构成刑事犯罪的，依法追究刑事责任。”孙证昊说。

除了货不对板，部分虚拟商品中还存在色情低俗内容。

2025年3月，来自山东的李先生13岁的孩子，在某平台购买“动漫合集”压缩包，付款后解压得到的却是大量淫秽图片和视频。李先生发现后立即联系商家退款，对方称“商品内容符合约定”，平台则以“涉及用户隐私，无法核实内容”为由拒绝处理。

“一对一虚拟服务”中的低俗内容则更为隐蔽。今年初，河南周女士购买“情感咨询服务”，商家承诺“专业心理咨询师一对一指导”，但咨询中对方多次发送色情图片和低俗言论，要求“线下见面”。周女士要求退款时，商家称“是咨询师个人行为，与平台无关”，平台则以“服务已提供”为由不支持退款。

“维权比登天还难”是多数虚拟产品消费者的共同感受。多位受访者表示，虚拟产品的交易记录、聊天记录、产品内容等多为电子数据，易被篡改或删除，“我们甚至没办法证明是在哪里买的虚拟产品”。还有消费者表示，相较于损失，起诉成本太高了，最后只能不了了之。

受访专家认为，虚拟产品消费纠纷的频发，不仅源于商家的违法违规，更与维权渠道不畅、平台责任缺失、监管难度大等密切相关，形成了“消费者维权难、平台管不了、监管跟不上”的恶性循环。

记者注意到，一些平台商家入驻仅需提供身份证和银行卡即可售卖虚拟产品，无需提供“软件著作权”“正版授权”等证明，还有不少平台的《用户协议》中暗藏“霸王条款”，如“虚拟产品一经售出，概不退款”“因商家原因导致的损失，平台不承担责任”等。

如何才能治理虚拟产品背后的种种乱象？

孙证昊认为，平台需遵守电子商务法的相关规定，严格审查商家资质，要求商家上传虚拟产品的合法来源证明，如软件著作权登记证书、正版授权书等；技术赋能监管，运用AI识别、关键词过滤等手段自动拦截违规商品；建立“虚拟产品专项投诉通道”，收到投诉后平台需在合理期限内核实，对违规商家采取下架商品、扣减信用分、限制经营等措施；配合消费者提供交易记录、商家信息，并协助追责，对多次违规的商家永久封禁账号，并向监管部门报告情况。

“根据消费者权益保护法，消费者在通过网络、电视、电话、邮购等方式购买商品时，享有七天无理由退货权。但此条款列举了四种例外情况，其中包括‘在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品’。因此，平台格式条款无效，消费者对非特定类型和有质量问题的虚拟产品可以要求退货退款。”孙证昊说。

他进一步分析，消费者自身的“防骗意识”是第一道防线。消费者购买虚拟产品前，应仔细核查商家资质，查看是否有“正版授权书”“著作权登记证”等；选择信誉好的平台，避免在“无资质、低评分”的平台进行交易；虚拟产品交易记录容易被删改，一定要及时保留好交易记录、聊天记录、产品内容截图等证据，一旦出现能够及时固定证据。

“唯有各方切实履行责任，才能让虚拟产品消费回归规范，让消费者买得放心、用得安心。”刘权说。

法治日报记者 韩丹东
见习记者 王宇翔



李晓军 作