

# 499元买瓶假香水，维权竟要横跨五省市

## 一些电商将注册、经营、发货、售后等主体拆分到多地，消费者陷监管真空

记者 陈晨 杨涛 徐宁 报道

### “境外采购”香水 发货地竟是广州

1月底，周女士在浏览短视频平台时，偶然进入一个百余人在线的香水直播间。画面中，一名女主播与一名男主播站在国外街头，全力推销一款香水。

主播反复强调“境外采购，清关发货”，该账号拥有蓝V认证，IP长期显示为美国。499元一瓶的到手价远低于专柜价格，周女士用两个账号各下单两瓶香水。

四五天后，香水就送到了周女士手中，这让她心生疑窦：以往网购海外商品，走清关流程绝不会这么快。她进一步查看物流信息，发现发货地竟是广州，且全程无任何清关痕迹。

周女士将手中的香水与专柜同款对比，三处明显异常，让她确认这四瓶香水是假货：便签无专柜正品的凹凸感；味道刺鼻酒精味浓重；液体颜色与正品色差明显。

周女士第一时间申请平台介入，提交了详细的产品对比证据，质疑商品为假货，并依据《消费者权益保护法》和《电子商务法》相关规定，要求退一赔三。

“平台随后发起了我和商家之间的互相举证流程。”周女士在举证中发现，发货商家——广州傲创贸易有限公司的经营范围仅包含“化妆品零

在直播间买到“问题香水”，维权过程中却发现，销售方的注册、经营、发货、售后等关键主体，被人为拆分到四个省市。为讨回公道，石家庄消费者周女士不得不奔波于五省市之间投诉。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者调查发现，一件商品的注册、经营、发货、售后等主体被拆分至多个省市，这种在直播电商行业日益普遍的现象，正在让售假者逍遥法外，也让消费者的维权之路难上加难。



售”，并无“进出口”相关资质。然而，商家却认为消费者未能提供正规检测证明，不认可商品存在问题。

周女士要求平台责令商家提供该批次香水的境外专柜采购凭证、清关证明等文件，但得到的方案仅是关闭商家店铺、退货退款，并补偿一张100元代金券。

### 维权涉及五省市 多公司陷“异常”

向平台投诉时，周女士也启动了行政维权，却惊奇地发现，这几瓶小小的香水，维权竟涉及五个省市。

首先是直播间账号认证主体为杭州聚欧优品电子商务有限公司。记者发现，其发布的多条视频IP均显示为美国。杭州市12315热线向周女士反馈：无法联系该公司，现场检查未见经营者，已将其

列入经营异常名录。天眼查显示，该公司成立于2025年9月29日，于今年2月3日被杭州市萧山区市场监督管理局列入异常经营名录，原因为“通过登记的住所或经营场所无法联系”。

3月10日，记者联系该市场监督管理局，工作人员确认公司已列异，并透露：杭州作为电商之都，吸引不少外省市经营户注册，但很多公司只是通过中介在杭州“虚拟注册”，无法按注册地址找到。

其次是发货商家为广州傲创贸易有限公司。该公司成立于2024年1月，今年2月6日因无法取得联系，被广州市南沙区市场监督管理局列异。

同时，周女士拨打平台公司所在地上海的12315热线，等待多日后收到“不予立案”的回复。

上海市杨浦区网络交易市场监督管理局表示，商家在平台登记的

售后地址位于安徽合肥，直播达人的认证地址为湖南常德，均不在其管辖范围内，建议向属地市场监管部门反映。

记者调查发现，上述两家公司的相关电话均处于无人接听的失联状态。让周女士哭笑不得的是，维权范围又扩大了两个省份。作为一名电商从业者，周女士深知，诚信经营的商家有多难，售假经营的成本就有多低。

### 各地都该管 各地又都不管

在平台相关规则中，周女士看到一条条款：“为保证消费者体验，平台有权先行代商家向消费者退款或垫付商家应赔付款项”。当她依据该条款要求平台履行责任时，却遭拒绝。

据悉，新修订的《市场监督管理投诉举报处理办法》将于2026年4月15日起施行。办法第十三条规定，对平台内经营者的投诉，未在平台依法公示地址或者通过平台公示的地址无法取得联系的，由平台经营者住所地县级的市场监管部门处理。

周女士感慨，如果新规能早实施两个月，她的维权路或许就不用如此波折。目前，周女士已向自己所在地的石家庄市桥西区人民法院提起诉讼，将平台公司、直播公司以及发货公司一并告上法庭。

然而，由于直播公司和发货公

司均已失联，周女士的诉讼之路从一开始就面临坎坷：因法院传票无法送达，需进入公示流程。而公告费、送达费等相关费用，需要原告周女士先行垫付。

维权到这一步，周女士愈发意识到，这件事已超出个人权益纠纷，而是当下直播电商行业普遍存在的一种社会现象。在网购过程中，部分商家将一件商品的注册、经营、发货、售后等主体拆分至多个省市，人为制造监管盲区，导致消费者在维权时陷入“各地都该管，却都管不了”的尴尬境地。

### 律师：商家拆分主体 是为了逃避监管

山东诚信人律师事务所合伙人、副主任赵光緒表示，若证据属实，涉事商家已构成违法。商家故意拆分主体，明显为逃避监管，达到法定金额，可构成销售伪劣产品罪、销售假冒注册商标罪。

针对先行赔付被拒，赵光緒认为，平台以无鉴定为由拒绝退一赔三，不审核正品凭证属于“和稀泥”，平台负有审核监管责任，不得推诿。他建议周女士优先向公安机关报案。

赵光緒表示，要破解此类“拆分主体、规避监管”乱象，需建立跨区域联合执法机制，打破地域壁垒；同时强化平台资质审核，保证金与先行赔付责任，从源头治理跨区域售假行为。

编辑：于梅君 美编：马秀霞 组版：刘淼



# 关键时刻 信赖全球通

## 尊享权益重磅来袭 成就非凡越级体验

- 高品质网络保障领先**  
北斗卫星短信  
5G + 5G-A网络加速
- 手机换机碎屏保障领先**  
旧机7折回收  
碎屏保障无忧
- 家庭千兆网络专属保障**  
千兆宽带免费享  
全屋信号更畅快
- 体育音乐会员权益领先**  
星动好礼  
热门会员随心享
- 头部医院挂号陪诊保障领先**  
全国1600+  
三甲医院专属挂号和全程陪诊
- 健康医疗财产保障领先**  
医疗、意外、家财  
保险全覆盖
- 机场加油出行全家保障**  
国内800+机场贵宾厅  
携伴同享
- 音乐体育活动权益领先**  
享新年音乐会  
逐马计划等活动专属门票



全球通尊享权益 扫码立享

· 特别说明：您享有的健康医疗财产保障服务为全球通专属赠送权益，投保人是中移动金融科技有限公司，由各大保险公司承保，具体执行遵循保险公司理赔标准和程序。  
· 本广告不构成要约，具体资费详询当地移动营业厅或拨打10086。