

# 声称经营“跨境店铺”低风险赚外汇,轻松月入8位数 “无货源”做跨境电商?一场骗局

## 解放监督

本报记者 唐乙隽

拉黑曾经信任的挚友,卖掉专门用以经营“跨境店铺”的安卓手机,市民叶先生拨通了解放日报新闻热线:于他而言,这一个多月的经历仿佛一场梦,只有银行账户清晰地提示着,他上当受骗了。

近日,一种宣称以“无货源”模式做跨境电商的套路正悄然兴起。所谓“无货源”,即店铺运营者无需自己持有产品库存,只需要完成引流、接单、选品及上下架操作,产品直接由供应商发货给客户的一种轻资产运营模式,这种足不出户且看似风险极低的经营模式,加上跨境赚外汇的诱惑,让不少人上当。

## 入局

11月中旬,当“钉钉”平台上发来一则名叫“安然若梦”的好友验证时,叶先生怎么也不会想到,这会是一场骗局的起点。“一开始,他是以同学家长的身份加我的,说想要询问我关于孩子钢琴课的事情。”这让叶先生完全放松警惕。以此为起点,两人开始接触,偶尔也会分享一些日常生活中的烦恼和困惑,“一来二去,可以说我和这个人成了朋友”。

一段时间后,“安然若梦”开始有意无意地“露富”。“他会拍一些照片给我,背景里有他居住的别墅,或者他的车。”出于好奇,叶先生询问了他的工作,得知他正在做跨境电商业务,且店铺已到达钻石等级,“可以月入8位数”。对方还表示,如果叶先生愿意,看在他们私交很好的份上,自

己可以给他发一个邀请码,帮助他在跨境电商平台上开一家自己的店铺。事情进展到这一步,叶先生重新警惕起来:他的积蓄里可供投资的资金本就不多。因此,当“安然若梦”给他发来海外电商平台App的安装包时,他保持观望的态度,“虽然下载了,但我只在上面看看别人发布的内容”。之后几天,“安然若梦”开始频繁地与他分享开店过程中获得的巨大收益,以及生意一旦进入正轨,赚钱是多么轻松。慢慢地,叶先生动了心。根据“安然若梦”的指导,他下载了安装包内用以跟店铺客服联系的“Signal”App,在电商平台上输入邀请码后,店铺就算顺利开张了。

## “导师”

一天后,叶先生的店铺通过审核,被划定为“铜牌店铺”。与此同时,在Signal平台上,一位自称中国大陆区客服中心的工作人员发来“商城店铺扶持活动”套餐,提示叶先生,需要预存一定金额资金进入店铺钱包,这样就可以获得相应数量和时长的“推广”。“预存金额在1500美元至30000美元不等,店铺的推广时长也相应分为24小时、48小时和96小时,最多可以推广15件商品,店铺也可以直接升级为钻石等级。”叶先生说。抱着试水的态度,他先在这个App内预存了1500美元,约11000元人民币。

“我当时对开店这个事情很‘上头’。”店铺开业后,叶先生在上班之余,每天都花费大量时间调整选品,甚至通过研究亚马逊等海外购物软件上的产品销量,希望能够改善自己店铺的销售情况。在此过程中,这位“安然若梦”也提供了不少指导,“比如,他会建议我从美妆、母婴这样的产品品类

开始做,每天根据销售情况调整品类中的选品,把上架的商品金额控制在运营资金范围内。”叶先生回忆,对他制作的各种选品表格,“安然若梦”都耐心回复,给予建议,“他也没有提过希望我再往里面追加预存金额,只是一直强调,要在一个月的新店铺扶持期内,争取把销量和流量做上去”。

一周后,眼看着新店销量持续低迷,连回本都难,叶先生有些着急。此时,这位导师才终于说出开店的“策略”:直接通过预存金额,使店铺达到钻石等级,享受最长的推广时间和最佳的推广商品数量,同时选择高单价的商品,这样才能快速盈利,并获得流量积累。在Signal上,一位自称“李姐”的客服主管也指导他:“要花钱加推广,把店铺权重打上来。”看到叶先生犹豫不决,“安然若梦”再次改口,称也可以从“金牌店铺”做起,需要叶先生充值15000美元。

## 疑点

面对这高昂的资金数额,叶先生起了疑心。回忆起开店后的种种经历,重重疑点开始出现。

“这个所谓的‘海外版’电商软件,是我通过他们的安装包下载的,并不来自手机官方的应用商城。”叶先生说,“店铺开业后,我发现除了销售金额和总体的访客数量外,我看不到任何其他数据,甚至看不到自己店铺中上架的商品。”为此,叶先生专门联系了在海外工作的好友,使用应用商城内下载的正版软件测试后,他发现对方可以通过此平台添加他为好友并正常聊天,但确实无法搜索到他的店铺。不过,“安然若梦”对此做出解释,称消费者在此电商平台只能通过广告推送的产品链接跳转进入商

品页面;不提供更为详细的访问数据,则是为了给运营者设置门槛,需要“自己感觉”。

店铺开业以来,还出现过两次“巧合”。12月初,由于销售情况不理想,叶先生不得不向“安然若梦”请教选品问题。“安然若梦”向叶先生推荐了一款单价极高的婴儿车,宣称“高投入就能获得高收益”,没过多久,这款婴儿车竟奇迹般地售出了,创造了324美元的收入,这鼓动着叶先生继续投入资金,上架高单价产品。此外,在一次与客服“李姐”的交流中,叶先生提出想要下架一款从未售出过的婴幼儿奶粉,“李姐”建议等一等,没想到奶粉竟在第二天售出了。

记者通过社交平台接触到多位受害者后发现,每个人从“入局”到最后确认被骗,都曾经历过一些“提示”。例如,网友May告诉记者,她在向店铺预存资金时,支付宝曾直接弹出“防诈骗”提示。然而,冲动之下,每位受害者最终都走到了套路“收网”的时刻:一向不景气的网店突然连日爆仓,没有足够的资金用于进、发货后,店铺被锁定,曾经投入的资金与收益都无法转出。

事实上,由于此类诈骗高发,今年以来,已有电商平台公开发布过提醒。如,TikTok跨境电商于3月发布声明称,有不法分子冒充“TikTok跨境电商客服或运营指导”实施诈骗,以“TikTok跨境电商代运营”“0元开海外网店”为诱饵,诱使受害人下载聊天软件;又以“运营指导”为由,要求受害人下载指定App、登录指定网址,并用垫资采购、海外换汇等理由引导受害者转账。相关电商平台强调,除店铺保证金外,官方平台不会通过任何非认证渠道索要资金,呼吁用户仅通过正规应用商店下载App。

(应受访者要求,文中所涉被骗受害者均为化名)

# 智能电动自行车不再智能 需消费者自费升级通讯模块引发不满

## 记者调查

本报记者 师梦娇

“在寒风中开开关关半小时,最后只能推车回家!”近日,消费者小戚向解放日报·上观新闻“民声直通车”反映,自己三年前购买的哈啰电动自行车与App突然断联,无法正常开开锁,定位和电量等功能也一同失效。

小戚的经历并非个例。11月26日,多名哈啰电动自行车车主发现智能化功能失效,部分消费者辗转联系上哈啰客服,得到的处理方案却是“自费149元升级4G模块”。而未选择升级的消费者告知记者,使用蓝牙解锁也频频出现断联的情形。

## 智能车“变”普通车

11月26日,市民林女士下班出地铁,她像往常一样打开哈啰App解锁电动自行车,尝试了多种方法都无法正常开启车辆,寒风中折腾半小时后,林女士只能骑车回家。第二天,她发现App上车辆的定位和电量都不再更新,但下班后尝试解锁却成功了,便只是当个“小插曲”。然而,此后三四天,不能解锁的问题反复出现,她辗转联系上客服,才得知车辆服务异常与网络升级相关,客服说,需自费255元升级4G部件,或去修车行将智能电动自行车“变”成一辆钥匙开锁的普通车。

“我是因为智能功能购买的哈啰电动自行车,也为这些功能支付了3年多会费,现在商家出现网络,为什么让消费者买单?”符先生很不解。据他介绍,2022年7月,他因为要使用定位寻车、远程开关等功能自愿开通了“黄金会员”,且一下子购买了3年。今年到期后,11月他重新续费,却发现功能无法使用。

多名消费者告诉记者,哈啰电动自行车并没有事先告知他们可能出现的问题。以符先生为例,他一开始找不到哈啰客服的联系电话,只能在社交媒体上找到客服账号留言,一直未得到回复,后来从另一位消费者处得到了客服的电话,才联系上客服知悉相应的解决方案。记者注意到,一开始联系客服的消费者收到的解决方案为“自费250余元购买4G部件”,在事件发酵后,12月初,消费者陆续收到哈啰的售后通知短信,该部件的更换价格降为149元。

“为什么售后部件的价格还不一致,一开始就联系客服的人还要多花钱?”李先生说。但他和大部分消费者并未选择升级,而是改用蓝牙解锁。但在使用过程中发现,蓝牙解锁也有断联问题。蓝牙解锁需使用手机贴近车辆,解锁需要花费一定时间,部分用户还出现“无法连接”的情况。

## 芯片问题未提前告知

根据公开报道,2021年4月7日,哈啰出行发布3款电动自行车,“智能联网”是其核心卖点。数据显示,2021年哈啰已拥有3000多家门店,并实现了60万辆左右的年销量。而此次出现问题的车辆,哈啰公告显示,为使用EB11、EB20



四川北路2261号嘉兰大厦16楼原“尊者汇”已经倒闭。 均 毛锦伟 摄

本报记者 毛锦伟

上海市民吴女士,正在因家人购买的养老机构服务无法正常退费而烦恼。据她称,其母亲2021年缴纳了179800元购买了一家养老社区的人住服务。如今老人年岁已高,不会再去养老社区居住,可即便吴女士愿意支付高昂的违约金,仍难以从养老机构处拿回剩余的费用。

近年来,养老预付模式“退费难”一直是养老服务纠纷中的焦点问题。为此,国家多部门出台相关指导意见,上海也出台了地方性法规,规范养老机构预付费用的收取,如明确不能再收取会费。但记者调查发现,尽管法规已明确了限制措施,上海仍有多家养老机构收取高昂的预付费用。

## 扣除违约金,退费还排队

据吴女士回忆,早在2021年,她母亲在邻居的推荐下,联系上养老机构“绿地康养居”的一名销售人员。在销售的安排下,吴女士母亲前往“绿地康养居”位于青浦的养老社区“颐尚居”试住了一段时间,体验不错,回来后,她便决定长期入住。

“绿地康养居”是绿地康养集团打造的养老项目。吴女士提供了一份签订于2021年9月5日的协议,协议中称,要享受颐尚居的养老服务,需先购买相应的会员卡成为“绿地康养乐养通”会员。而一份会员卡的价目表显示,支付不一样的费用,可以成为一星、二星、三星、至尊等不同等级的会员,并在入住养老社区时享受用不同的会员价来支付房费。吴女士的母亲支付了98900元,成为三星会员,房费也从210元每人每天降至150元每人每天。入住时房费可从会员卡中抵扣,会费相当于是一笔预付费。

当年的12月27日,在销售的说放下,吴女士的母亲又付了8万元,将三星会员升级到至尊会员。记者留意到,

付费后收到的收据上,收款单位是“尊者汇(上海)养老服务有限责任公司”。翻看上述协议才得知,“尊者汇”是乐养通卡上海地区的销售代理。

成为至尊会员后,吴女士的母亲最终被安排到“绿地康养居”位于昆山花桥的一处养老社区入住。但入住仅两个月后,她便以条件较差居住不适为由提出终止入住,并由吴女士接回家中。此后,她再未入住“绿地康养居”的养老社区。

今年9月,老人过世。吴女士翻看老人手机时才发现,她从去年起就不断联系销售,提出退还剩余的费用,但因当初的合同找不到了而被拒。吴女士整理遗物后,找到了当初的合同,但联系客服被告知已离职。12月初,吴女士直接找到绿地康养集团位于龙华东路上的办公场所,又被要求联系当初的代销机构“尊者汇”办理退费手续。吴女士转而找到“尊者汇”,对方同意为吴女士办理退费手续,但提出要按非会员价扣除吴女士母亲居住了两个月房费,以及合同约定的35%的违约金,总计要扣除75098元。为了能顺利退费,吴女士虽不情愿,但还是接受了上述条件,随后拿到一份“解除协议说明”。岂料,说明中称,“于365个工作日内退还本人”。

365个工作日折算成自然日大约510天,为何要那么久?究竟能不能退?12月16日,记者来到“尊者汇”曾经所在的四川北路2261号嘉兰大厦16楼。门口挂着一块“康乐健康”的牌子,里面张贴的宣传资料显示其业务是销售一款肠道菌群移植产品。两名工作人员解释,“尊者汇”已倒闭,他们是“尊者汇”的前员工,承接了退款手续的办理。但他们只负责办手续,最终退款由绿地康养集团来完成。至于退款时限,两人解释是因为绿地康养集团现金流不佳,退款需要排队,“前面的人都还在排队,现在把退款

肇嘉浜路1065号2708室是一家养老机构销售点,其销售的是“康乐通”会员卡。

申请交上去,至少要等到明年七、八月份才能开始退。而且需要分期退,每个月只能退几千元”。

## 加强监管保障老人权益

近年来,通过销售会员卡的方式预收费用,是常见的养老机构商业模式。这种模式有利于企业回笼资金和锁定客户,同时也能通过会员打折的方式让消费者获得实惠。听起来是一种双赢,但这种模式往往暗藏隐患。

“现金流不佳”属实吗?12月16日,记者来到龙华东路858号B座5楼的绿地康养集团。一名工作人员接待了记者,她坦言退款的人是挺多的,绿地康养集团此前确实现金状况不佳,每个月只能筹出数万元用来退款,而这些钱只能在所有的退款会员中进行分配,“2024年的退款单子目前还没有完成”。不过,她透露,随着11月底绿地康养的一家护理院开业,陆续有老人办卡入住,现金流状况已好转。

尽管上述工作人员没有透露绿地康养集团现金流不佳的原因,但从她转述的会员卡销售模式的一些细节中可见一斑。据称,吴女士目前支付的179800元会费中,绿地康养集团实际只拿到其中的65%,剩余35%作为了“尊者汇”的代销佣金,这也是合同中约定违约金高达35%的原因。老人实际入住后,支付的房费不仅已按照至尊卡的约定,从210元每人每天打折至140元每人每天,绿地康养集团实际到手只有140元中的65%,即91元。“尊者汇”的两名前工作人员直言不讳,这些费用无法覆盖老人入住所产生的成本。他们列举了近两年来多家采取相似销售模式但最终经营不下去的养老机构,称“这种模式不赚钱”。

会员卡预付费的消费模式,实际上等同于将企业的经营风险转嫁给消费者,普遍出现“退费难”的现象也



肇嘉浜路1065号2708室是一家养老机构销售点,其销售的是“康乐通”会员卡。

不足为奇。正因如此,养老市场上甚至出现一些机构为了多收预付费用,将养老产品包装成投资产品,这种行为已涉嫌非法集资或非法吸收公众存款。为了治理养老市场的上述隐患,2024年4月,民政部等国家七部门联合发布指导意见,规定自2024年10月1日起,养老服务费预收的最长周期不得超过12个月。2024年12月1日起施行的《上海市养老机构预收费用监管实施办法》进一步明确,养老机构一次性预收取的床位费、照料护理费、膳食费等养老服务费最多不超过3个月;养老机构原则上不收取会费。

但记者走访上海养老服务市场发现,一些养老服务机构仍在售卖数万元至数十万元不等的一些会员卡。如肇嘉浜路1065号2708室是一家养老机构的销售点,其销售的是名为“康乐通”的会员卡。老人购买会员卡后可入住上海丰孝养老服务有限公司运营的、位于金山枫泾的“华山·幸福汇”养老公寓。记者现场咨询得知,其销售模式和“绿地康养乐养通”会员卡如出一辙。销售人员告知,“康乐通”会员卡的违约金比例设定在30%。此外,绿地康养集团的工作人员也告知,代销方“尊者汇”倒闭后,绿地转而自己销售名为“鑫森卡”的会员卡,同样有3万元、5万元、10万元等不同的预付费档次。

业内人士指出,养老服务领域涉及的监管部门较多,民政部门负责养老机构的备案和服务质量管理,市场监管部门负责查处收费违法等行为,加上预付费情形较复杂,上述监管办法在落实上存在一定的难度。但养老服务领域所涉的群体是维权能力弱的老年人,对于预付的资金必须全口径监管,确保专款专用。业内人士建议,对于本市养老机构,应根据已经明确的监管意见加强监管,尤其是加强协议管理和退费要求,对签订协议、开具发票、退还费用、解决争议等环节进行规范上的细化,最大程度保障老年人的合法权益。

# 三林外环绿道未完工就开放 居民反映“晚上部分路段确实有点黑”

本报记者 车佳楠

“三林外环绿道开放了,为何里面还是黑黢黢的?”近日,市民郭先生向解放日报·上观新闻“民声直通车”反映:浦东新区三林镇的一部分外环绿道向公众开放,但这部分区域夜间照明不足,游玩体验并不好,想了解是否已正式完工。

三林外环绿道沿外环高速公路东西走向。12月15日,记者现场走访看到,郭先生反映的开放区域位于东部末端。绿道入口位于上南路,未设置大门,还有部分建筑材料堆放在此,进入绿道,发现主干道(健身步道)已铺设了崭新的沥青,相关指示标识也比较齐全。绿道两旁设有路灯、垃圾桶,附近分布廊亭、木栈道和座椅。

继续往东走,绿道边缘、水渠都处于开挖后待建设的状态。一处便民驿站仍在完善中,施工人员告诉记者,距离这片区域完工还需一段时间。另一名负责电力维修的工作人员表示,这片区域目前是全天开放的,电力设施已铺设完毕,有一部分夜间照明。绿道内有一处不大的池塘,吸引了若干钓鱼爱好者。他们告诉记者,一般白天来,晚上河塘边没有照明,不安全。

再往东走,主干道路收窄成一条小径,同样也是修葺一新,标识显示通往金谊河。沿着弯曲幽静的小径走过数百米,小径出入口的绿茵曲栏已打开,可直接通金谊河畔。这里的路面仍是传统的水泥地,两旁的绿化也明显没有规整过。记者沿河畔往南走,是一片待开发建设的用地,尚无绿化设施。附近散步的一位阿姨说,她从路对面的小区过来挖野菜。她指着金谊河两岸说:“规划中绿道范围很大,建设进程应该没有那么快。”

入夜后,记者再次在绿道行走发现,从上南路入口至小池塘前的主干道

智能芯的车辆。记者走访多名消费者发现,这些消费者多在2021年和2022年初购买,几乎可以说是哈啰电动自行车的首批用户,部分消费者因此得到哈啰赠送的永久“黄金会员”,但目前由于联网问题,会员功能已无法正常使用。

事实上,网络升级并非新鲜事,早在2020年4月,国家工信部《关于深入推进物联网全面发展的通知》明确,引导新增物联网终端不再使用2G/3G网络。而在一年后,哈啰出行依旧使用了2G芯片发布并销售新车,直至今年运营商陆续关停基站,这一设计的滞后性才被公众察觉。在此前售卖时,消费者并未被告知车辆搭载的为“2G芯片”,也没有被提示后续可能会出现升级问题。

引起消费者诟病的不仅是出厂缺陷,如上文所述,“联系不上客服”也是诸多消费者在此次哈啰事件售后中遇到的问题,其原因在于,哈啰出行于2024年放弃电动自行车售卖业务,门店陆续关停,售后也成了难题。尽管2024年的公开信息显示,哈啰继续提供质保和售后服务,客户可以通过哈啰App一键报修,也可以咨询在线客服或拨打客服电话进行反馈处理。但在此次事件中,多名消费者与客服沟通售后时,却遭遇“挂断电话”。

## 要求消费者自费不合理

记者在调查中发现,多家电动自行车企业今年陆续出现因网络升级设备无法使用的问题,哈啰并非个例。今年3月以来,陆续有小牛电动自行车车主反映,车辆无法使用远程开关、智能定位等智能服务,主要集中在2020—2022年购买的用户。后经监管部门介入,小牛公布解决方案:用户自费更换4G中控可获50%费用补贴。但这一处理方案引发了不少消费者不满。

记者就相关问题咨询了中国互联网协会法工委副秘书长、中国消费者协会律师团律师胡钢。在胡钢看来,企业要求消费者自费更换4G组件完全不合理。企业在明知2020年已有明确通知2G退网的情形下依旧持续销售相关产品,将产品的设计缺陷和技术迭代风险完全转嫁给消费者,造成消费者购买的硬件设备和会员服务失效,实则构成了合同违约。并且在本次事件中,消费者在购买时并未被提示芯片问题,经营者有可能涉嫌构成消费欺诈。以此为依据,胡钢建议消费者依据《消费者权益保护法》第55条规定,向企业提出赔偿需求。由于此事涉及消费者众多,胡钢建议消费者权益保护组织与相关行业协会与企业进行谈判,推出整体性解决方案,并由市场监管部门等进行监督和指导。

胡钢同时提示,要警惕哈啰断联带来的安全隐患。记者在调查中就发现,有消费者在骑行过程中遇到信号突然断联、车辆停在路中间的情况,十分危险。而在智能服务无法正常使用后,不少不愿“升级”的消费者转向“改装”,购物平台上多位商家售卖“适配哈啰电动自行车改遥控器”相关配件,价格十几元至50元不等,这些配件大多没有出厂信息和质保,消费者参照商家教程自行拆装,后续可能存在安全隐患。

# 三林外环绿道未完工就开放 居民反映“晚上部分路段确实有点黑”

路,每间隔百米左右会有路灯。不过,照明亮度有限,再往东面的小径虽有路,但没有照明。

前来散步的均为周边居民,且以老人居多。一位大伯带着宠物狗过来,宠物狗脖子上戴着亮灯的设备。他表示,主干道和绿化带内都会走走。另一位正在跑步的居民表示,他住在附近已20年,绿道未翻新前就经常来此处,对相关路况很清楚,“晚上部分路段确实有点黑”。

记者前往上南路以西的数公里绿道查看,发现沿线建设已较为成熟,出入口均设置了铁门,且提示仅供行人通行。但亮灯范围也仅限主干道,未覆盖岔岔小路。有居民表示,周边居民能选择的绿地不多,外环绿道比常规的公园面积大、植被丰富,夏季前来游玩的人比现在多得多。

三林外环绿道属于2025年浦东新区环城绿道建设专项工程,横跨三林、康桥、张江、唐镇、曹路、高东等区域,预计竣工时间为2026年1月26日。针对未竣工完工的绿道,且已有居民前来体验的情况,该工程的文明施工专管员答复记者,由于整个绿道工程范围大,施工地点比较分散,可能存在管理不到位的地方,导致部分区域没有做到封闭施工。他会向项目经理和甲方反映这个问题,应该会增加保安加强值守。对此,有居民建议,既然绿道尚未正式完工,施工单位应尽到提醒告知义务,相关路段做好封闭管理措施。



扫一扫  
提供新闻线索  
参与话题互动  
解放日报·上观新闻热线  
63523600