

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多的推广商品数量，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。

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”到最终确认被骗，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，文中所涉被骗受害人为化名）

一边退费难纠纷多，一边养老公寓仍高价收取会员费

退还会员费要等“365个工作日”！



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入住服务。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员费。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服务项目。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、至尊不同等级的会员，并在入住养老社区时享受不同的会员价来支付房费。吴女士的母亲付了99800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，会员费相当于是一笔预付费。

当年的12月27日，在销售的劝说下，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。

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，同时也可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元会员费中，绿地康养集团实际只拿到其中的65%，剩余35%作为“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的只有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的办理。但他们负责手续，最终退款由绿地康养集团来完成。至于退款时限长，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

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

不足为奇。正因此，养老市场上甚至出现一些机构为了多收预付费，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《上海市养老服务预收费监管实施办法》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员费。

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“沂鑫卡”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监管，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。

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

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，无法正常开关锁，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诉记者，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，林女士只能骑单车回家。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，便只当是个“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。

“我是因为智能功能买的哈啰电动车，也为这些功能支付了3年多会员费，现在商家出现问题，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、远程开关等功能自费开通了“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

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呈东西走向。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。进入绿道，发现主干道路（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。沿着弯弯曲曲的小径走过数百米，小径入口的绿色栅栏已打开，可直通金谊河畔。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《关于深入推动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，主要集中于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了消费者，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。并且在此次事件中，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，并由市场监管等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。

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项圈。他表示，主干道路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路，未覆盖分岔小路。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，夏季前来看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。针对未正式完工的绿道，且已有居民前来体验的情况，该工程的文明施工专员答复记者，由于整个绿道工程范围大，施工点位比较分散，可能存在管理不到位的地方，导致部分区域没有做到封闭