



消费者所购“托伐普坦片”没有取得进口药品注册证,检测显示关键辅料明显不同

电商平台“全球购”进口药来路不明

业内建议完善制度设计、加强监督管理,进一步规范跨境电商经营

记者调查

本报记者 毛锦伟

标称“海外直邮”的“进口药”,在电商平台“全球购”板块随处可见。记者调查发现,不少所谓进口药多为印度等国仿制药。这些药价格低廉,但来路不明、疗效存疑,存在大量投诉。而更深层次的问题在于,跨境电商监管存在漏洞,使得商家可轻易绕过国家对药品的监管。

浙江的吴先生患多囊肾病,经医生诊治长期服用名为“托伐普坦片”的药。由于多囊肾病并非托伐普坦片的主要适应症,吴先生无法使用医保,需自费购买。这是一款较为昂贵的药品,即便是国内仿制药,目前售价一片也需15元至30元不等。去年,他在某电商平台看到,大量冠以某海外专营店字号的商家在销售“托伐普坦片”,一片只需5元。去年6月至9月,他分别在两个卖家处购买了2种“托伐普坦片”,这本是利尿药物,但服用后身体毫无反应。

吴先生怀疑买到假药,去年10月,他向解放日报·上观新闻“民声直通车”求助。几个月来,记者对吴先生买药的各个环节进行调查,并将其买到的药品送检,揭示出了“跨境电商”售药的重重乱象。

真由“跨境电商”寄来吗?

吴先生的“托伐普坦片”,分别购自某电商平台的“爱佳乐医药海外专营店”和“天福医药海外专营店”。两家店均属国际店铺跨境电商板块,店名后方有“全球购”标签。他的购买记录显示:去年6月11日在“爱佳乐医药”购买“托伐普坦原装进口100片;花费637.08元。去年9月17日在“天福医药”购买“苏麦卡平替托伐普坦100片”,花费538.2元。物流显示,两盒药均由香港发货,通过“韵达国际”的跨境物流清关后,送至吴先生手中。

平台公示信息显示,两家店铺经营者均是注册在香港的个体户。两家企业真实存在吗?“爱佳乐医药”的注册地址是“九龙塘宁晋中心29楼A17室”,“天福医药”的注册地址是“尖沙咀首都广场2楼S239室”,两家企业均于2023年于2024年间注册。今年1月的一个工作日,记者找人分别前往上述两处地址查看,宁晋中心29楼A室至H室共8个大隔间,里面再有更小的分隔。但“A室”的白色玻璃大门紧闭,门铃按了无人响应,里面无人办公;首都广场2楼则有整排人为分隔的小房间,每个房间不过三四平方米,顶部留有灯箱供商家张贴企业名称。S239室内空空如也,伸缩门上扣着密码锁。从现场来看,这两处地址都是实体场所,并非虚拟注册地址。企业租了实体场所却不使用,这有些反常。

记者在“天福医药”下单购买了一盒“托伐普坦片”,3月4日,快递送到。在快递面单上,发货地址是另一个香港地址“新界上水龙丰花园2楼8A1铺”。“龙丰花园”在跨境电商圈内十分知名,大量面单上发货地址都是写的这里。记者又找人前往龙丰花园核查,“2楼8A1铺”外面挂着某“学堂”的招牌;再拨打发件人“陈生”的电话,语音始终提示“无法接通”。记者留意到一个细节,快递面单不仅写有“标准快递”,上面还有“上海地区包”等分拆信息字样,面单特征与境内网点打印的普通快递面单相符。

此前已有媒体曝光,一些跨境电商实为“伪直邮”,即快递包裹实际是先寄到广州或深圳,再由快递企业代为从广州或深圳寄出,并



吴先生实际购买的是两款印度仿制药。“爱佳乐医药”销售的来自药企“Zydus”,而“天福医药”销售的,则是药企“Healing Pharma”的产品,两种“托伐普坦片”都是15毫克规格。毛锦伟 摄

伪造前段香港至广州或深圳段的物流记录。结合不实的发件地址推断,记者收到的会不会是“伪直邮”包裹?

要求证是不是“伪直邮”包裹,查到通关信息是关键一步。记者和吴先生在下单时,都被电商平台要求提供身份证号码,并上传身份证照片正反面,用于通关时报关提交信息。一家快递公司告诉记者,跨境电商件入境,大多采取“CC行邮”报关模式,即以消费者的个人名义,通过物流公司进行申报的报关模式。深圳和广州口岸对跨境电商件采取抽检制,如快递包裹未被抽检到,清关只需走简易报关程序,通关时效很快。但不管是哪个通关程序,消费者可以在多个渠道查询到个人通关数据。记者用“中国国际贸易单一窗口”网站“跨境电商公共服务”板块中的“个人通关数据查询”功能查询发现,尽管快递物流记录中都有通关记录,但网站上查不到记者和吴先生这3单的任何通关信息。

记者向韵达快递求证,对方相关负责人辩解,韵达只负责跨境运输,清关由商家自行申报。对于为何查不到通关信息,对方未予回应,只强调从物流记录看没什么问题。

吴先生还告诉记者,在电商平台的协调下,“天福医药”允许他将没有吃的药品退货,给出的退货地址是位于徐州博爱小区的一处驿站。记者找到驿站老板,对方称这个手机号每个月都有20多单快递由驿站代收,收件人使用的是“丰泽”“商家CELE”等化名……

检测显示缺少“关键辅料”

跨境电商渠道无法追溯,药品来路不明。吴先生等消费者更关心买来的药是真是假。

两家店在销售所谓的“原装进口”药时,使用的大多是原研药或欧洲生产药品的照片。但消费者实际到手的与图片不一样:“爱佳乐医药”销售的,来自药企“Zydus”;而“天福医药”销售的,则是药企“Healing Pharma”的产品,两种“托伐普坦片”规格都是15毫克。网络搜索得知,这两家企业实际都是印度的仿制药生产企业。

“Healing Pharma”有官方网站,网站上可以找到这款“托伐普坦片”产品。通过网站,记者联系客服,并提供了记者购买的和吴先生提供的两盒“托伐普坦片”外包装盒照片。客服辨认后告知,两盒药盒上的编码“TT-1220026”和“TT-1220028”可以在产品库中查到,但药本身的真伪无法通过图片确认。

拆开两盒药,各挤出一片:两片药呈深浅不一的淡蓝色,细看发现其中夹杂着一些黑色麻点,药片中间有便于掰开的凹痕。记者将药片的照片发给业内人士辨认。他们认为,仅从肉眼来看,这两粒药的均匀度要差一些。

记者将两粒药送至主攻生物医药等检测的“岛津上海应用实验室”进行成分检测。作为对比,记者还提供了国内药企“桂林南药”生产的同样是15毫克规格的“托伐普坦片”,这是吴先生一直服用的一款药,据称药效不错。实验室工作人员将3款药品碾碎溶解过滤后制成溶液,并使用质谱仪进行分析。分析结果显示,3款药品在主成分“托伐普坦”上并无太大差异,但在辅料上有明显不同。

一家药品生产企业的负责人向记者科普,一粒药中主成分其含量很少,绝大部分是辅料。他告诉记者,辅料的重要性一点不亚于主成分,因为辅料控制着药物的崩解,并控制其在体内的释放和吸收。比如,一款药物需要被人体消化系统的哪个器官吸收,持续多长时间吸收,都需要通过辅料精确控制。

在质谱仪的分析结果图上,桂林南药生产的“托伐普坦片”在指示主成分的波峰左侧,还有一个小的鼓包。据制药企业专业人士分析,这个鼓包显示的可能是某种印度杂质聚合物辅料。“托伐普坦”是疏水性很强的药物,这类药物溶解度很低,直接服用人体无法吸收,需要通过使用“羟丙基甲基纤维素”类的聚合物辅料辅助增溶,防止药物结晶,让它能被人体吸收。两款印度仿制药的质谱分析结果图上均无这一鼓包,即缺少聚合物辅料。

上述药品生产企业的负责人分析,缺少增溶聚合物辅料,理论上会影响溶出表现和生物利用度。不过,业界也有其他制剂路线来提升溶出度,如超微粉化。这两款印度仿制药是否采用了其他制剂路线需要进一步检测和评价。但他指出,印度仿制药的质量差异极大,这或许可以解释患者服用后为何效果不明显。

也正因此,对于进口药品,国家有着严格的监管程序。相关法规明确,进口药品必须取得国家食品药品监督管理局核发的《进口药品注册证》(国外药品)或《医药产品注册证》(中国港澳台药品),方可办理进口备案和口岸检验手续。进口药品需符合中国药品质量标准,通过口岸药品检验所检验合格后,方可在国内市场销售。

上述药品生产企业的负责人认为,吴先生购

买的这两款“托伐普坦片”显然没有取得《进口药品注册证》,是法律意义上的假药;尽管这两款药有主成分,但缺少关键辅料,疗效不明显,因此也是一款“劣药”。

不明“进口药”灰色流通

在吴先生买药的两家店里,除“托伐普坦片”外,还有大量其他药品。以“天福医药”为例,患者常用的二甲双胍、阿托伐他汀、非布司他、替米沙坦等共有60余款药品在售,累计已获2.5万条评价。记者发现,在各大电商平台的“全球购”板块,类似卖药的“海外专营店”有不少。

跨境电商可以卖药吗?据了解,国内跨境电商销售医药产品目前仍处于小范围试点阶段。根据《国家药监局综合司关于开展跨境电商销售医药产品有关事宜的复函》(药监综药函〔2021〕266号)规定,开展跨境电商试点所销售的医药产品,应是在我国依法取得上市许可的产品以及财政部等部委公布的《跨境电子商务零售进口商品清单(2019年版)》所列药品。《跨境电子商务零售进口商品清单(2019年版)》中明确的药品、医疗器械品种极少,仅有中药酒、清凉油、橡皮膏、其他胶粘材料及有胶粘涂层的物品、药棉、纱布、绷带等。

此外,一家快递企业负责人告诉记者,个人使用的药品通过快递渠道入境,在监管上同样十分严格。如果是保健品和部分非处方药可以在个人使用范围内进口,且海关几乎百分百会查验。如果是处方药,还需要提供购药发票、药品说明书、购买者的身份信息、医生的处方证明等。

既然如此,电商平台跨境电商为何能公然售卖印度仿制药?去年10月,在向解放日报·上观新闻反映的同时,吴先生也以平台“涉嫌销售假药”为由进行投诉举报。相关工单被转至市场监管部门处理。属地市场监管部门在回复称,电商平台海淘属于跨境电商零售进口,不属于市场监管职责范围。可见,跨境电商在监管上存在一定盲区。与此同时,由于药品本就不在跨境电商允许销售的品类内,因此,跨境电商上架的商品被电商平台视为普通商品,消费者在下单时也不需要提供处方。

这就给来路不明的国外仿制药提供了一条灰色销售渠道:在电商平台上,若要开店卖药,普通商家需要提供药品经营许可证和互联网药品信息服务资格证。而如果走“国际店铺”跨境电商渠道,只需提供境外企业的公司注册证书即可开店。由于平台限定,国际店铺只支持售卖境外直邮直供商品。因而,商家在中国香港注册一家企业,在平台上用注册信息开出一家国际店铺,再在快递企业的帮助下,或逃避报关程序将药品混在其他包裹中流入境内,或干脆伪造跨境物流记录,实现“境外直邮”,便可堂而皇之地将来路不明的国外仿制药上架销售。

过去一年,由于不少进口原料药大幅涨价,不少患者开始在电商平台寻找更经济的购药渠道。记者通过上海市民服务热线等渠道了解到,关于跨境电商买到假药的投诉量同步攀升。此前,跨境电商的造假集中于保健品领域,如今,乱象开始向药品销售蔓延。

业内人士表示,药品、医疗器械具备特殊性,不能等同于普通商品自由买卖。跨境电商销售药品乱象的存在,是将患者直接暴露在高风险中。这一问题应得到监管部门的重视。“推动跨境电商加海外仓模式扩容升级,规范有序发展”被写入今年政府工作报告。业内人士建议,应尽快从完善制度设计、加强政府监管、强化平台自律等方面入手,进一步规范跨境电商经营行为,让消费者安心消费。

快手直播间虚构剧情 诱导老年人频频下单

本报记者 梦莎娇

每天9时30分,李女士家中就会响起“乱糟糟的吵架声”,吵架内容从婆媳矛盾到豪门分家产。这是其母亲又在看快手直播间的视频了。近日,李女士等多名老年消费者向解放日报·上观新闻“民声直通车”反映,快手平台有不少直播间通过演绎虚构故事卖货,有老人一个月下单上百次。

“虚构剧情”标识不明显

这类直播视频中的“剧情”五花八门。有的主播自称是“老板”,老公出轨愤而清仓甩卖;有的主播两两pk,声称输的一方要把全部家产给另一方……温女士的母亲对此深信不疑,偶尔还会给主播打赏。

跟温女士指引,记者在快手平台点开“林家豪”主播的直播间。这里正上演“豪门恩怨”:一家之主卡姆为了拯救陷入爱情的女儿瓦拉和主播连线商量对策。看了一会儿,记者的快手主页便被推送更多类似的直播间,有豪门恩怨、婆媳矛盾、凄惨身世。这些在老人子女和记者看来“假到不行”的直播,弹幕内容却尽是观众对剧情的认真探讨。

调查发现,当虚拟的剧情捆绑了真实的商品,老年人常会在不经意间被引导下单。如上述“林家豪”直播间,在主播与卡姆的交谈中,一款“卡姆同款”钛杯上架,主播称“原价3000多元,现在卖80元,感谢卡姆老婆老于送福利”,而直播中另外两名演员大叫“林家豪疯了,这不能卖”,要求下架。在争执中,商品瞬间卖出2000余件。

小王曾在此类直播间参演过剧情,她告诉记者,她参演的直播间售卖商品的频率为演三四场剧情上架一次商品,售卖的商品与剧情十分紧密。当记者问及直播间对演员的要求时,小王表示“最大的要求就是人戏,不能笑场”。她告诉记者,直播间负责人希望她“相信自己演的”,但由于剧情太荒谬,她在面试时承诺的“能哭出来”没兑现,在演后复盘时被批评。而当她的剧情部分演出结束,她看到公屏上的弹幕,大吃一惊:“明明都有‘虚构剧情’标识,观众居然还相信!”

记者也注意到小王提及的“虚构剧情”标识,这一标识通常位于直播间左上角,字非常小且为浅灰色。记者询问多名老年人家属,得到的反馈均为“从来没注意过”。平台对“虚构剧情”标识的监管也不到位。

北京嘉淮律师事务所合伙人、律师赵占领表示,针对虚拟剧情,平台所做的标识应当以“消费者的一般注意力”为标准。当虚构剧情指向真实商品,应当以醒目、显著的方式引起消费者注意,就剧情的虚拟性对消费者进行充分提示,否则可能构成虚假宣传甚至涉嫌欺诈。当消费者被剧情吸引下单,即使平台在左上角有“虚拟剧情”标识,也无法逃避法律责任。

商品价格离谱质量差

米女士的母亲听信直播间“主播被人做局,过得很不顺,后来被大师救了”的故事,购买了两个1314元的“五爷令”和一个333元的“五爷牌”。“这种东西也没法鉴定真假,只能吃‘哑巴亏’。”记者按照米女士提供的图片搜索,发现另一平台上“五爷令”价格在50元左右,“五爷牌”只要10多元。

除了价格离谱,不少老人在直播间购买的生活日用品也经常“踩坑”。据温女士介绍,母亲购买过“原价几千元现在只要两百多元”的床上用品四件套,质量特别差。网友“泡沫”展示了婆婆购买的成箱化妆品、护肤品,多个产品在国家药监局官网查不到备案信息。

记者在浏览直播间时注意到,多数剧情直播间对商品本身的规格、功效等信息都不做介绍,直播间的核心是“剧情”。如“李绍(实干实行)”直播间售卖的一款海参,详情页仅有一张图片“极岛红参”,对海参的规格、产地、包装及有效期都没有介绍。

今年2月1日,《直播电商监督管理办法》(以下简称“办法”)生效,办法规定直播间运营者应当以显著方式展示所销售商品的品名、价格和计价单位或者提供销售的项目、内容、价格和计价方法等信息,或者上述信息的链接标识。在赵占领看来,这类“虚构剧情”直播间没有按照规定对商品进行展示,有侵犯消费者知情权之嫌,平台应当予以规制。

记者进一步调查发现,在快手平台开直播门槛很低,且不少主播都有多个“备用账号”。米女士说,发现母亲批量购买高价商品后,她迅速拉黑母亲常看的几个主播,但几天后发现,母亲依旧在其他直播间购买商品。她点进直播间发现“还是那些人”。

赵占领建议,这类中老年用户聚集的平台应更好地承担起社会责任,针对特定受众群体制定更为细化的监管措施,做好购物风险提示。平台、监管部门应当联合建立行业黑名单机制,防止违规主播“换个马甲重来”。

推荐对象与承诺不符、聊天对象竟是机器人

“完美恋人”:精心谋划的生意

本报记者 郑朕 王一凡

婚恋交友服务市场近年来持续升温,随之而来的消费投诉也不断增加。在上海市民服务热线及多家投诉平台上,有消费者反映线下婚介机构夸大宣传、推荐对象与承诺不符,退费时阻碍重重;也有人反映在婚恋交友App上充值聊天,最后发现对面的“完美恋人”可能是机器人。婚恋交友服务到底有哪些套路?近日,记者分别对线下婚介机构和线上交友App展开调查。

付款后心动男嘉宾“消失”

去年7月,市民王女士在上海恋屿婚姻介绍服务有限公司(下称“恋屿”)支付了15000元,购买婚介服务。可半年多来,她认为服务和当时的宣传有较大差异,感觉“被骗了”。

王女士告诉记者,去年在浏览某社交软件时,被一篇笔记吸引。“上海男生,身高182cm……期待有乘风破浪的爱情。”她评论这篇笔记后不久,帖主发来私信,“小姐姐,这边有男士照片,有兴趣了解一下吗?”

留下联系方式后,“恋屿”的戴老师打来电话,询问王女士的情感状况和需求,邀约王女士到线下门店面谈,推荐报价15000元的付费婚介服务项目。

王女士称,戴老师的话让她看到了希望,“我们会员多,匹配满足要求的男士很容易。”“15000元你花不花得起?花得起,你就去做!”

其间,戴老师还发来几名男士的资料。其中一些资料让王女士很心动,为了尽快约见,王女士在2025年7月23日付清全款。

付费后,王女士被拉入一个服务聊天群,由另一人负责牵线。与付款前频繁收到高质量的男士资料不同,付款后,王女士收到的推荐资料质量和数量都不尽如人意。即便王女士对推荐的男士不满意,牵线人依旧坚持“先见面试试”,就这样她勉强见了3位男士。

其间,王女士多次提出,付款前收到的几名男士资料更让她心动,希望安排见面。但工作人员先是说“XX最近忙”,又称其中一人生有观与王女士不一致,而“最近忙”的先生已经和其他女生确定恋爱关系,彻底断了王女士的念想。

直至去年12月8日,工作人员半个月未再推荐,王女士提出退款,“恋屿”一方表示,王女士已见了3人,再加上信息登记费、20%合同违约金,最终退款为0元。

3月11日下午3时许,记者陪同王女士前往仙乐斯广场9层“恋屿”办公地,发现公司大门紧闭,玻璃门上贴着“装修中”的A4纸,纸上小字写着“售后金总”电话。记者并未看到装修工人,也没听到装修声音。

当着记者的面,王女士拨打该电话询问退费进展,金姓负责人称“公司目前没有复工,也没有钱能退出来……能退多少钱要等半个月,员工到岗后去查”。但王女士从上海婚协工作人员处得知,此前负责她退款事宜的工作人员已离职。她担心,所谓的待复工只是一种拖延方式。

记者查询到,2025年11月5日,“恋屿”就曾因“虚假或引人误解的商业宣传”被黄浦区市场监督管理局予以行政处罚。

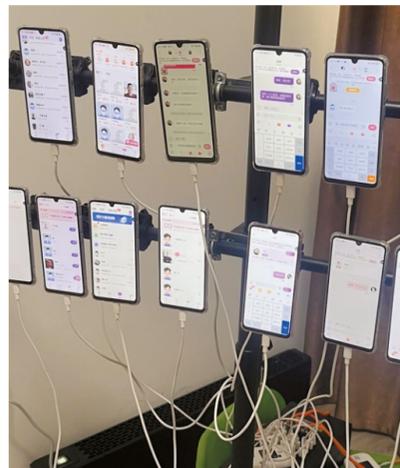
交友App现大量“假人账号”

有用户反映在一款交友平台充值会员后,系统推荐的“同城女生”很多是假账号。另有用户称,自己在某社交App上为了能与匹配的對象聊天,当晚充值购买金币花费100多元,但聊天时对方像是机器人。有用户表示曾遇到疑似AI账号,对方头像看起来精致漂亮,但细看发现手指粘在一起、细节模糊,这是AI生成图片较常见的破绽。

在调查中,记者了解到,一些婚恋交友平台之所以出现大量“假人账号”或职业陪聊,其实与平台的盈利模式有关。在不少社交App中,男性用户与匹配对象聊天需要消耗积分或金币,而这些虚拟货币要通过充值获得。而女性用户可以通过回复消息、语音聊天等方式获得积分,并兑换现金提现。多名业内人士表示,这种模式是一种“男性付费、女性变现、平台抽成”的商业逻辑。

记者还发现,这类看似简单的聊天互动背后,已形成一条灰色产业链。

一些社交平台兼职群聊中有招募信息。记者以应聘者身份联系其中一个商家,对方称只要注册女性交友账号并与男性用户在交友App匹配聊天,就可根据聊天时长或消息数量获得收益。对方直言可提供一张素颜照片;并由他们通过AI工具美化处理,帮忙通过实名认证;并表示只要填写邀请码进行注册,就会手把手教如何配聊天。



商家表示“AI语聊”可以自动发送和回复消息,不需要人工操作。资料图片

在进一步交流中,对方还向记者提到一种名为“AI语聊”的脚本。随后,记者以想要加盟“AI语聊”的名义联系到几个售卖脚本的商家。一个商家提供整套设备租赁服务,除了脚本,还包括所谓的“特制手机”。对方称,这种设备已在70多款交友App上测试,其中有七八款平台收益较高。在对方发来的现场测试视频中,可以看到几十部手机整齐摆放在架子上,屏幕停留在不同交友App的聊天界面,“AI语聊”自动发送和回复着消息。

随着技术的发展,婚恋交友的形式不断变化,但背后的套路较为相似。一些看似浪漫的邂逅,从一开始就是一场精心谋划的生意。

