

市民张先生近日向“新民帮依忙”反映，退休后的他本来只想靠着收看网络直播打发闲暇时光，但万万没想到的是，一场持续一年多的“沉香迷梦”，让他耗资逾十万元买下数十条号称“野生高货”的手串。直到被朋友点醒送去相关机构检验，张先生才惊觉，这些动辄数千元的“宝贝”大多是价值低廉的人工种植香，部分甚至真伪存疑。当他试图退货维权，遭遇的却是商家注销账号、拉黑屏蔽、推诿扯皮等“连环套”。



▲一年多来，张先生买了多条“沉香”手串

退休老人沉迷直播间花费  
逾十万元购“野生沉香”

# 高价手串多是廉价货 欲维权却遭商家拉黑

文玩骗局

·消费维权  
·帮忙

## 主播“忽悠”就上头

2024年，一次偶然的点击让张先生闯入“沉香直播间”，从此，他的退休生活被彻底改变。原本的散步、看书时间，被每天长达数小时的直播间“蹲守”取而代之。

“主播太能忽悠了，从‘360度满满油脂’‘入水即沉’，到‘野生资源濒临枯竭’‘1克沉香贵过黄金’，再到‘收藏升值’‘安神养生’，一套套话术下来，让人觉得不买就是吃了大亏。”张先生回忆。

为了让说辞更具说服力，主播们各出奇招：有的展示所谓“一物一证”的鉴定证书，拍着胸脯承诺“保真品保野生，假一罚万（元）”；有的直播间定位显示在越南，主播一边对着镜头展示珠串纹理，一边声称货品是“从当地皇室后裔家中收来的”，背景里还穿插着与“香农”讨价还价的画面，极力营造现场收香的真实感。

更让张先生“上头”的是，直播间刻意打造的“疯狂抢货”的紧张氛围。主播手持珠串快速晃过镜头，嘴里喊着“最后一条，错过再等一年”“秒杀价，下单立刻恢复原价”，评论区则被“已拍”“还有吗”的留言刷屏，仿佛稍一犹豫，就会错失千载难逢的“捡漏”机会。

“一条手串平均两三千元，想着退休了培养个爱好也值当。”张先生坦言，自己常常“蹲守”到凌晨两三点，在主播的反复煽动和评论区的不断烘托下，一次次冲动下单，一

年多下来，累计花费竟超十万元。

## 检验后多是假货

而让张先生彻底打消退货念头的，竟是一场荒诞的“标价戏法”。此前，他对一条花5000多元购入的手串心生悔意，隔天打开订单准备申请退款时，却傻眼了——商品链接上的标价，赫然变成了150000元。“我当时还以为自己真是捡了个天大的漏，哪还敢提退货。其实现在想来，这价格还不是他们想标多少就标多少。”张先生苦笑说。

然而，纸终究包不住火。不久后，一位懂行的朋友偶然看到张先生的手串，立刻警示“这不像野生沉香”。半信半疑的张先生将手串送检并多方咨询，结果如一盆冷水浇头：他斥重金买下的“野生沉香”多数是品质普通的人工种植香，部分低劣品甚至连沉香的基本特征都不具备，主播口中的“产区故事”更是无从考证。

之后，幡然醒悟的张先生踏上了维权之路，可真正的困境从此刻才刚刚开始。张先生常常光顾的几个直播间，有的早已注销账号、人去楼空；有的客服一听到“假货”“退款”等字眼，便直接将他“拉黑”；还有的商家虽然同意退款，却要求张先生承担高额的“手续费”“折旧费”。

“但其中也有一家店，我刚刚在平台上投诉，对方立刻同意全额退款，甚至连货品都不让我寄回。”面对这种反常的“爽快”，朋友是一句话点醒“梦中人”：商家分明是“做



▲张先生将买来的手串装瓶、贴上标签  
►沉香直播间截图 本版图片均为受访者提供

贼心虚”，怕退货路径成为相关部门顺藤摸瓜查处伪劣的线索。

## 话术套路有点多

记者调查发现，这一类直播间的文玩销售套路往往围绕“信息差”展开，利用消费者对文玩专业知识的欠缺，用限时、限量、价格对比等手段刺激入局者冲动消费，事后维权则是困难重重。

为此，有业内人士指出，面对沉香、玉石等专业门槛较高的商品，消费者务必保持理性，摒弃“捡漏”心态，警惕直播间“秒杀”“漏价”等营销套路；切勿轻信“野生”“收藏级”“医用功效”等夸大宣传，以及所谓的“权威鉴定证书”——据了解，目前沉香鉴定证书仅能判定材质是否为沉香木，无法鉴别产



地、等级及是否野生，更不涉及市场价值的评估。

而消费者在购买文玩时，应优先选择信誉良好、有线下实体店或具备长期经营资质的商家消费。若是在直播间直接下单，务必全程录屏，保存主播的宣传话术、产品展示、价格承诺等关键信息，同时留存订单截图、支付凭证和聊天记录。一旦发生消费纠纷，可先通过平台官方渠道投诉；若协商未果，可向市场监管部门或消费者协会反映情况，必要时应通过相关法律途径维护自身的合法权益。

直播间乱象到底该如何破解？消费者的“钱袋子”又如何能够得到保障？“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 季晟祯

诡异故障



▲涉事电动自行车

# 静置光速掉电 偶尔“幽灵飘移”

超万元的电动自行车买回家后，  
车主遇到种种怪事至今不能骑

市民周先生近日向“新民帮依忙”反映，花费超万元购入“Ninebot 九号”电动自行车后，该车在质保期内接连出现诡异故障：满电静置一周，电量近乎耗光；车辆明明停在小院，App竟显示“飘移”出700米开外。为此，周先生多次联系官方客服，还把车送到线下门店检修，但问题始终是悬而未决，令他无法正常使用车子，生活节奏被打乱。

## 耗电异常虚拟“飘移”

“这台九号机械师2代(MMAX2 110P)花了10329元，是在2024年9月30日激活使用的，电池质保是36个月。没想到，在质保期内它就出现了这么大的问题。”周先生表示，他的这辆车平时仅用于在小区附近活动的日常代步，使用频率不是很高。

周先生称自己最后一次用车是今年1月5日出门旅游前，当时特意给车辆充满了电，App显示剩余电量88%。可1月10日旅游归来，发

现车辆电量仅剩4%，近乎亏电。“我查过九号电动自行车的相关说明，称非骑行状态下车辆每日耗电量最多3%，一周正常耗电也就是30%至40%。可这辆车的耗电怎么会这么快？明显状态不正常。”周先生满是疑惑。

周先生第一时间联系九号电动自行车官方客服，按照客服指引重启电池、断开电池连接，可操作完电量始终停留在4%。“排除软件通信问题，大概率是电池硬件故障。”更让周先生震惊的是，在追溯故障原因时，他在九号App上发现了更匪夷所思的现象：车辆“幽灵走位”。记者从周先生发来的截图上清晰看见，1月5日10时45分，明明稳稳当当停在阜新路小区内的车辆，App却记录它在无人操控的情况下，一路“飘移”至了大连路附近，行驶距离为0.7公里，且这段“虚拟行程”耗掉82%电量。“就算是正常骑行，0.7公里也耗不了这么多电，才用了不到三年的高档车，怎么会会出现这种离谱故障？”周先生既气愤又困惑。

## 店家只“观察”不修理

故障发生后，周先生第一时间致电九号官方客服热线反映情况。他称客服人员仅表示会记录问题并反馈，既没承诺回复时限，也未给出具体解决方案。记者随后也致电九号电动自行车客服，工作人员表示会积极跟进处理，但数日过去，关于问题该如何解决，客服始终没有给出明确答复。

在“新民帮依忙”介入协调后，九号电动自行车售后服务人员联系周先生，让他将车辆送至售后门店检测。周先生立即送车上门，可沟通后结果仍不尽如人意：门店售后服务人员不仅无法解释“App异常轨迹”和“电池电量异常放空”的原因，更是不认可周先生对故障现象的描述。最让周先生郁闷的是对方还拒绝其提出的“线下电池充放电容量检测”等合理诉求。

“对方说必须把车放在门

店内观察，才能进一步决定。但如果就只是靠眼睛看，而不做任何相关技术检测，又怎么能完全查清故障原因呢？”周先生无奈地表示。当记者就此询问门店负责人时，对方只是一再强调，目前无法判断故障原因，只能“再观察几天看看”。“车子故障不明，维权又没进展，我已经有很长时间都没法用车了，日常生活受到很大影响。作为业界知名品牌，九号到底还有没有解决问题的诚意和能力？”周先生愁容满面地说。对此，“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者  
徐驰

■ 车辆仪表盘显示异常



本版编辑/胥柳曼  
视觉设计/黄娟