

算法推荐精准匹配需求、智能客服对消费者需求“秒回应”、虚拟主播24小时不间断带货……AI技术赋能方便了商家宣传、增强了消费者的购物体验，但部分商家与消费者却将AI当作钻空子的工具，滥用技术，催生了仿冒名人带货、虚假宣传、恶意骗取退款等现象。北京市第一中级人民法院法官提醒，这些行为不仅扰乱了正常消费秩序，更可能触及法律红线。

警惕购物中的“AI陷阱”

□本报记者 盛丽 通讯员 王一飞

名人效应陷阱:AI生成仿冒名人带货

消费者基于对知名人士的信任下单消费，事后发现收到的商品与宣传严重不符，带货的名人系AI生成，依托AI技术，甚至有“演员”打好几份工，在同一时间现身多个直播间推广不同产品。商家使用AI生成名人形象推荐商品的行为，已经构成侵权。

该行为侵犯被仿冒者的人格权。《民法典》第一千零一十九条规定，任何组织或者个人不得以丑化、污损，或者利用信息技术手段伪造等方式侵害他人的肖像权。第一千零二十三条规定，对自然人声音的保护，参照适用肖像权保护的有关规定。商家未经允许用AI技术生成名人肖像与声音宣传商品，使被仿冒者的人格形象与商品形成紧密关联，使消费者误以为该名人系商品的推荐者，利用其形象、社会影响力等吸引消费者关注，增加交易机会，已经侵犯其肖像权及声音权；若所推荐商品为假冒伪劣产品，导致被仿冒者社会评价降低，则还侵犯其名誉权。除商家外，平台亦应尽到合理的审查义务，若平台明知或应知商家利用AI仿冒名人带货却未采取必要措施，需承担连带责任。

该行为侵犯消费者知情权。《消费者权益保护法》第八条规

定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。名人自带的流量及公众信任度能激发消费者的购买欲，商家隐瞒商品真实情况，AI生成“名人”推荐商品，使消费者出于对带货“名人”的信任下单，侵犯了消费者知情权。此外，商家虚构商品有名人背书事实，使消费者非出于自身真实意愿购买商品，构成欺诈，根据《民法典》第一百四十八条规定，消费者有权向人民法院或仲裁机构请求撤销该购买行为，若商品质量与宣传不符，消费者还可请求三倍赔偿。

法官提示：针对AI生成仿冒名人带货，消费者需更加细心，擦亮眼睛甄别带货“名人”真假。一般而言，AI生成人物面部表情较真人而言相对僵硬、不自然，可能会出现口型与语音不同步情形，肢体动作相对不协调，在变换姿势时人物与背景可能出现模糊或穿模现象。但仅凭普通消费者识别远远不够，平台亦应担负起责任，今年9月1日起施行的《人工智能生成合成内容标识办法》明确，AI生成的文本、音频、图片、视频等内容需添加显式和隐式标识，平台应对文件元数据进行核验，添加相应提示标识提醒公众，对无标识疑似生成内容亦应添加风险提示。

虚假宣传陷阱:AI伪造完美品质

为保证购物品质，很多消费者已经习惯在网络查询“种草”攻略，帮助自己做出购买决策。然而这些“种草笔记”“必买清单”有可能并非已购买商品

的消费者发布的真实体验，而是商家利用AI生成的虚假好评。还有商家用AI生成虚假商品展示，或生成根本不存在的“权威机构认证证书”吸引消费者购物，但到手货物与宣传内容完全不同。

商家滥用AI虚假宣传行为不仅会引发消费者信任危机、还构成消费欺诈。

《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉总则编若干问题的解释》第二十一条规定，故意告知虚假情况，或者

负有告知义务的人故意隐瞒真实情况，致使当事人基于错误认识作出意思表示的，人民法院可以认定为民法典第一百四十八条、第一百四十九条规定的欺诈。商家利用AI生成虚假商品展示、虚构好评，虚构、夸大商品功能或效果，属于故意告知消费者商品虚假情况，根据《消费者权益保护法》第五十五条规定，消费者可要求增加其购买商品的价款或者接受服务的费用三倍的赔偿，若增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。

此外，虚构好评、虚假宣传商家可能还面临行政处罚。《反不正当竞争法》第九条规定，经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评



价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者和其他经营者。第二十五条规定，经营者违反本法第九条规定对其商品作虚假或者引人误解的商业宣传，或者通过组织虚假交易、虚假评价等方式帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传的，由监督检查部门责令停止违法行为，处一百万元以下的罚款；情节严重的，处一百万元以上二百万元以下的罚款，

可以并处吊销营业执照。

法官提示：面对商家的虚假宣传，消费者维权时需注意保留好相关证据，如商品宣传页截图、直播录像、支付凭证、与客服聊天记录等。在发现商家系虚假宣传时，可第一时间通过电商平台的官方投诉举报渠道进行反馈，若与平台协商无果，可以通过拨打12315热线电话等方式向监管部门举报，维护自身合法权益。

不当得利陷阱:AI造假骗取退款

从实践看，一些消费者对AI技术动起了“歪脑筋”，将AI变为“薅羊毛”的工具。收到完好的商品后，为获取不当利益，通过向AI软件下达指令的方式，伪造商品质量问题，生成诸如发霉水果、碎掉的杯子、破裂的镜子等图片，提交平台，以达成仅退款目的，让商家苦不堪言。

在民事层面，消费者虚构商品质量问题骗取退款，违反诚实信用原则，属于欺诈行为。商家若能提供证据证明退款图片系AI生成，商品完好、消费者存在造假行为，有权向人民法院提起诉讼，请求撤销退款协议，要求消费者返还退款或退回商品。

不过对于消费者的欺诈行为，不适用惩罚性赔偿规定，《消费者权益保护法实施条例》第四十九条第二款规定，通过造假、捏造事实等方式骗取经营者的赔偿或者对经营者进行敲诈勒索的，不适用消费者权益保护法第五十五条第一款的规定，即经营者不

能向消费者主张三倍赔偿。但若金额较大或情节严重，消费者行为依然会受到治安管理处罚法甚至刑法规制。根据2026年1月1日起施行的新《治安管理处罚法》第五十八条规定，消费者的诈骗行为会被处五日以上十日以下拘留或者二千元以下罚款，情节严重的，处十日以上十五日以下拘留，可以并处三千元以下罚款。如果数额足够大，诈骗财物价值达到三千元以上，则可能达到刑事立案标准，构成诈骗罪。

法官提示：针对消费者恶意骗取退款行为，商家可主动提升防范意识，如在收到消费者反馈照片时要求其从不同角度拍摄不同照片，或直接拍摄视频，也许AI就会漏出马脚。平台也应严格遵循平台服务协议尽到审查义务，不能在未经核实消费者提供照片、未听取商家申诉的情况下直接支持其仅退款申请，若因此导致商家权益受损，则需要承担补充赔偿责任。

【健康红绿灯】

绿灯

3步简单判断是否发生脑中风



露齿笑一笑，观察是否口角歪斜；抬起双手，观察是否单侧无力；说两句话，观察是否吐词不清。如果出现任意一个症状，就要提高警惕，可能发生了脑中风，要及时就医。

常按太冲穴帮你缓解焦虑



压力大、总焦虑？试试按揉太冲穴。专家表示，经常按揉太冲穴能疏导郁结的肝气，缓解焦虑带来的烦躁、紧张、胸闷等不适。太冲穴位于足背第一二跖骨间凹陷处，每次按揉3-5分钟，每天按揉2-3次即可。按揉时，配合深呼吸，可以让情绪更加平稳。

红灯

长期接假睫毛加速眼睛发炎



接假睫毛的核心操作是将人工睫毛用强力胶水黏附在原生睫毛的根部，非常接近医学上所说的“睑缘”——眼表的敏感地带。当含有氰基丙烯酸酯类成分的胶水直接接触睑缘，或化纤材质的假睫毛摩擦眼球，很容易引发过敏反应。若操作时工具消毒不彻底，还会导致金黄色葡萄球菌等细菌入侵，诱发结膜炎、角膜炎。

加湿器加精油可能致肺炎



使用加湿器时，有些人会在其中加入精油、白醋等。然而，医生表示，不建议这么做。这些成分通过雾化吸入后，可能导致过敏性肺炎。直接用自来水也不提倡。自来水中含有一定的矿物质，也可能会有细菌，吸入后有致敏或造成疾病发生的风险。还是推荐使用纯净水或者蒸馏水。

门头沟区城管执法局

·广告·

多措并举做好供暖执法保障工作

强化安全生产责任落实 重点检查安全生产管理制度、事故隐患排查治理等关键环节，细致核查锅炉、换热站等核心设备的维护记录，查看消防设施配备、安全警示标志设置等情况，确保供热设施运行安全。

压实供热责任落实 严查供热单位未落实设施巡检制度、供暖前未发布公告等行为，要求企业在供暖启动前完成管网“拉网式”排查，确保设施运行稳定。

坚持问题导向 针对往年

群众反映强烈的供暖问题，重点检查高发的拆改室内共用供热设施、扩大采暖面积、损坏计量仪表等违法行为，对投诉集中区域在供暖前开展全覆盖排查。

深化宣传引导 通过社区

宣传栏张贴海报、执法现场讲解等方式，向供热企业和居民普及相关法律法规，明确企业安全生产责任和居民合法用热义务，重点强调擅自拆改供热设施的法律后果和安全风险。

(成光)