

一些电商大搞“图文游戏”让不少消费者大呼上当

袜子套装“买3送3”竟是买3双发3双

“真的太离谱了，网购那么久，没见过这样会玩文字游戏的商家。”

河北邯郸的崔阳最近在某电商平台下单一款抽纸，商品规格为150张×6包，结果收到后只有3包，还是100抽的。对此商家的解释是，150张×6包就是900张纸，100抽的纸是三层的，一包100抽的纸巾可以看作300张纸，900张就是3包，“并没有发错”。

“纸还能一张分成三张用？”崔阳不能接受店家的说法，申请退款，对方不同意，他又申请平台介入。最终，平台同意了崔阳的仅退款请求。

崔阳的遭遇并非个例。记者调查发现，近年来，在电商平台上，一些商家在宣传商品时，经常以超低价、实惠装等作为营销噱头，消费者收货后才发现被商家的“图文游戏”绕了进去，掉进消费陷阱。

消费者被商家的“图文游戏”绕了进去

今年2月初，山东临沂的大学生吴鑫刚买3个多月的机械键盘坏了，不亮灯、开机没反应。他联系客服退换时，对方却表示质保期已过，应当由吴鑫自己维修。

“我下单时，这款键盘的宣传图明明在醒目位置写着‘6个月质保，可退可换’，我把相关图片给客服发过去后，对方却将底部一行很小的文字标出，上面写

着‘以3个月质保为准’。如果不仔细看很难看到。”吴鑫说，他将相关证据发给官方客服，目前已经成功退款。

今年年初，湖北武汉的李珂在某店铺花13.9元下单了商品名称为“买3送3”的袜子套装，但收到货后只有3双袜子。



李珂回忆说，下单时，商品图片中有6双袜子，旁边的小字也写着“买3送3”。他询问客服，客服解释，“买3送3”就是字面意思，一共发3双，不是额外再赠送3双。且商品图片旁边还有一行小字，写的是“买3双发3双装(品质胜过)6双”。对此客服的解释是，“我们家单只袜子很厚实，一双顶两双”。

记者采访发现，这样的“图文游戏”所涉商品价格往往不高，一些消费者即使想维权，可

一想到花费的时间精力可能比商品价值还要高，也只好无奈放弃。

“本想着买个垃圾袋不会遇到什么坑，结果还是被我碰到了。”今年1月，浙江诸暨的刘宇在某网购平台刷到一款低价促销的垃圾袋，商品链接写的是

“买5送5，共10g”“买50送50，共100g”……此外没有任何地方写明垃圾袋的数量。结合商品详情信息，刘宇认为这里的“g”应该指的是“个”，所以花4元多下单了“买50送50”的选项。结果，以为能收到100个垃圾袋的他，拆开快递却只看到薄薄一卷垃圾袋，外包装上写着25件。

“垃圾袋数量是否有问题？”刘宇刚把这句话发给客服，对方就直接发来一段话：“我们垃圾袋一个是4g，100g是25个垃圾

袋。”按照客服的解释，“g”指的是重量单位。这番解释让刘宇啼笑皆非，“没想过垃圾袋还能按重量卖，还好钱不多，只能自认倒霉”。

这种“图文游戏”为何会大量存在

山东德衡律师事务所主任姜保良认为，原因在于商家违法成本与收益失衡。现行消费者权益保护法、广告法规定了虚假宣传需对消费者进行赔偿，对“图文游戏”此类现象的处罚常适用消费者权益保护法第五十五条，按价款三倍赔偿(不足500元补足)。现行法律针对小额商品欺诈的处罚力度不足，难以形成威慑。商家受利益驱使，通过这种方式可以低成本获取高利润。

电商平台监管难度大。电子商务法第三十八条要求平台对经营者资质审核，但电商平台商品种类繁多、商家数量庞大，对商品描述的真实性审核多依赖算法，易被“图文”规避。例如，商家标注“迷你款(尺寸见详情)”但详情页字体微小，平台技术筛查难以识别。

消费者辨别缺位，维权成本高。一方面，存在“图文游戏”现象的网购商品大多价格低廉，数量众多且标注隐蔽，消费者往往难以察觉。部分消费者缺乏辨别能力，易被误导；另一方面，消费者若通过民事诉讼途径维权，即使适用简易程序，诉讼耗时可能超过3个月，而赔偿金额仅几十

元，因此多数消费者在发现货不对板后选择沉默。

如何防范商家利用“图文游戏”设置消费陷阱

姜保良建议，细化法律规则，加大监管力度明确“图文游戏”等误导消费者行为的界定标准和处罚细则，提高违法成本，如增加罚款金额、限制商家经营等；明确要求商品主图必须展示实物与参照物的比例尺，如硬币、A4纸等。主管部门定期开展专项整治行动，加大对电商平台和商家的检查频率和力度，严格审查商品信息和宣传内容。

落实平台责任，完善平台机制。强化审核机制，平台利用大数据、人工智能等技术，对商品图文信息进行实时监测和智能审核，同时增加人工审核环节，提高审核准确性。平台建立商家信用评价体系，对存在“图文游戏”等违规行为的商家进行扣分、降权、限流等处罚，严重的予以清退，设立消费者举报通道。

增强消费者维权意识，创新维权通道。通过媒体、社区等多种渠道，宣传消费维权知识，提高消费者辨别“图文游戏”等消费陷阱的能力。建立便捷的消费者投诉举报渠道，如设立专门的投诉热线或在线投诉平台，同时简化维权流程，提高维权效率。

(文中网购消费者均为化名)
据《法治日报》

智能设备采集用户面相、舌象以及脉象信息后，通过AI智能识别生成体质分析报告

“AI老中医”，把脉准不准？

将手放在脉枕上，机械“手指”轻轻扣住脉门，不一会儿，一份健康报告就生成了。如今，在医院、社区服务中心、养生馆等场所，“AI中医”纷纷上岗。

中医智能设备采集用户面相、舌象以及脉象信息后，通过AI智能识别生成体质分析报告。这些“AI老中医”把脉问诊准不准？用户体验如何？

操作便捷

近日，笔者来到位于北京市东城区的同仁堂国际智慧健康体验中心，见到了一位“AI中医”——中医智能四诊仪。

在工作人员引导下，笔者首先体验了面诊。将下巴放在仪器固定处，直视前方，仪器迅速拍摄下清晰的面部照片。接着是舌诊环节，根据指示吐出舌头，仪器立即启动拍照功能。随后进入脉诊环节，绑带缠绕左手手腕后，微微的电流声响起，仪器开始把脉。最后，笔者完成了一份“四诊合参体质辨识”问卷，填写了近期身体状况。

几分钟后，“AI中医”生成了智能诊断结果，推测笔者日常可能出现的不适症状，并给出有针对性的饮食推荐。

中医智能设备操作简便、检

测科学，日益受到患者青睐。

在2024年世界互联网大会“互联网之光”博览会现场，一款名为“俏郎中”的智能中医检测仪吸引了不少参观者驻足体验。“俏郎中”搭载了中医数字化智能诊断AI系统，使用者手握“鼠标”大小的设备，2分钟便可获得体质辨识、脏腑辨证等全面数字化评估报告，包含64项健康监测和183种疾病风险预警。

家住湖北省武汉市李先生不久前体验过“AI中医”。中医智能设备对李先生进行“望、闻、问、切”后，判断他有血瘀质倾向和痰湿质倾向，还向他提供了养生建议。“蛮准，跟我之前到医院把脉的结果一样。”李先生说，没想到机器也能分析得这样精准。

在安徽中医药大学第二附属医院(安徽省针灸医院)，合肥市民王先生先用手机对着舌苔拍几张照片，又回答了5道题，10秒后他的体检报告就出炉了。

给王先生做诊断的是一台“中医AI舌诊仪”，一种通过舌象来判断体质的中医人工智能健康状态辨识系统，10秒就能够辨识106种体质健康状态。

安徽省针灸医院院长、安徽省名中医董昌武表示：“舌诊仪利用大数据手段，根据中医诊断

原理，智能化处理相关中医诊断要素，快速、准确地辨识中医体质及健康状态，为健康干预提供了有力抓手，便于普及。”

中医证候国家重点实验室主任、中国工程院院士刘良认为，人工智能技术推动中医现代化，带来许多新应用场景。比如，中医人工智能辅助医生进行诊疗，帮助个人进行健康维护、个性化慢病管理等。

知识渊博

“AI中医”能够精准把脉问诊，背后是中医药大模型的支撑。中医药大模型以中医药传统经验知识图谱作为训练数据，让“AI中医”拥有过硬的专业知识背景。

由华东师范大学、上海中医药大学等联合研发的“数智岐黄”中医药大模型可谓知识渊博，数据基础是《黄帝内经》《伤寒杂病论》等著名中医典籍及1000多本古籍和中医药文献，形成高质量的中药知识图谱，涵盖8万多种方剂、2000多种证候、9000多种中药材以及4万多种中药成分。

AI健康助手“讯飞晓医”APP依托讯飞星火医疗大模型，基于大量中医诊疗经验和专业

知识图谱数据，构建了规模大、覆盖病种全的知识库，包括中医病症知识400多种、穴位知识400多种、常用中草药300多种、古代医案6200多份等。

广州中医药大学医学信息工程学院医学人工智能教研室主任王正飞介绍，目前业界对人工智能辅助进行中医“四诊”(望、闻、问、切)的相关技术研发热度较高。其主要原理是利用计算机技术和声音、气味、压力、生物电信号等传感器采集患者“四诊”数据，通过人工智能大模型分析“四诊”数据，实现高效、客观诊断。

目前，中医药大模型研发也面临难点。浙江大学药学院副院长范晓辉表示，现在囊括经方、古籍、药材等文本的底层数据丰富，但是实验数据、临床数据还比较欠缺。

前景广阔

业界普遍认为，中医药人工智能领域前景广阔。2024年7月，国家中医药管理局、国家数据局印发的《关于促进数字中医药发展的若干意见》提出，“用3年—5年时间推动大数据、人工智能等新兴数字技术逐步融入中医药传承创新发展全链

条各环节”“鼓励利用大数据、人工智能等新兴数字技术研发中医健康监测设备和治未病健康管理平台”“结合不同场景开展人工智能大模型开发、训练和应用”。

“AI中医”促进传统的经验式临床诊疗方式向数智化转型。“传统的望闻问切带有很强的主观性，现在可以通过柔性传感器获得脉象，并通过脉象仪记录、转换成脉搏图谱，从而让人工智能实现多模态的识别和分析。”刘良说。

在一些医疗欠发达地区及基层医疗机构，人工智能的应用显得尤为重要。“借助成熟的中医药人工智能辅助技术，基层医生能获得老中医、名中医同等的技术能力，提升诊断准确度。”王正飞说。

江西省金溪县总医院浒湾分院医生徐海早上一到岗，第一件事就是打开电脑，登录中医智能辅助诊疗系统。徐海录入患者脉象等信息后，系统根据其内集成的中医药基础理论、国内知名中医临床案例等资料，调用AI辅助决策模型，制定中医诊疗方案。“自从有了中医辅助系统后，给村民们看病用药更安心了。”徐海感叹道。

据人民日报海外版