

网传人工智能被用于“造假式索赔”，记者实测—— AI 伪造图片竟成“退款神器”

文图据《北京晚报》

近期，一些消费者利用AI工具制作伪图来骗取退款的行为，被一些电商客服在社交平台上曝光，随即引发热议，AI软件甚至又多了个“退款神器”的名头。

在业内人士看来，伴随相关法律法规的不断完善，此类乱象以及商家一些“无中生有”“拿来就用”的AI滥用行为，应得到进一步规范的管理。



商家晒出的AI伪造污渍图。



记者拍摄的原图(左)与AI图(右)。

发现

新技术竟用于「造假式索赔」

社交平台上，有商家晒出令其哭笑不得的所谓商品“瑕疵”图，一顶鸭舌帽上，似乎沾染了一块指甲大小的咖啡色污渍，细看污渍却十分光亮，犹如贴纸般平整。

发霉的水果、破裂的镜子、洒掉的奶茶……记者看到，社交平台上类似被商家披露的案例中，均是购买者对AI软件下达各种指令，声称货品存在质量问题，以此申请售后处理。一些图片中甚至还保留着AI软件的水印，或者痕迹太过生硬，致使造假者未能最终得逞。

那么，如果将生成图片的指令描述得更细致些，再将相应提示水印裁掉，商家能否识别出来呢？记者找到新近购买的商品先拍摄图片，再生成“瑕疵”图，分别发送给商家客服进行实测。

例如，一款通过某旗舰店购买的营养保健品，记者将未开封的纸盒包装产品竖立放置，拍摄图片并对AI下达指令：“生成封口位置有一处小范围破损的图片，同时保留盒子其他部位信息。”十几秒后得到相应图片。记者联系客服称，包装盒稍有破损，客服在看过图片后马上询问，“快递盒收到时是否有挤压？”并称，“可能是运输途中有磕碰，但产品是独立包装，不影响服用，可以提供5元补偿。”

另一款通过某微店购买的一套书籍，记者拍摄其中一本的封底，要求AI生成“右上角位置轻微污渍”的效果图片，很快得到一张沾染了小范围黑色霉点的伪图。发送给微店客服后，对方表示“可以给予3元补偿或退换货”。

事实上，因为封底有较多文字，细看所生成的AI图片，相较原图的文字，呈现出一种颜色较淡、仿佛打印机没墨了的断续感。尤其在生成“污渍”的周边，涉及的字迹也跟着变得模糊一团。但尽管有诸多疑点，客服仍未提出异议。从记者实测结果来看，如果图中没有明显的AI水印，商家基本无法辨别图片真假。两次测试中，记者均婉拒了客服的补偿方案，商家没有实际损失。

判断

遭「碰瓷」店铺中小商家为主

“这种生成AI伪图以‘薅羊毛’的现象，是近几个月才出现的，确实已有部分商家遇到过。”互联网与数智化专委会副主任、上海光明(合肥)律师事务所涂攀跃律师，长期处理电商消费纠纷及职业打假索赔案件，对新技术带来的问题感知敏锐。

据他观察，目前遭遇“碰瓷”现象的商家，多集中于小额生活用品、生鲜食品等类别。“以中小商家为主，因为金额较低、数量也不大，还没有正式立案，基本停留在咨询讨论阶段。”

记者发现，自从今年多个主流电商平台调整售后政策以来，“仅退款”从形式上已不再默认可选。不过，平台仍支持买家与卖家在协商一致后，不用退货只退款。对一些低价商品以及生鲜食品等，不少商家遇到质量问题往往习惯于直接退款或重新补发，至少会给予一些返款“补偿”，这就给了别有用心者“薅羊毛”的可乘之机。

什么样的群体会做这种事情呢？涂攀跃告诉记者，一是“羊毛党”，二是职业打假索赔群体中的入门级“小白”——看到AI技术很火，就催生了占小便宜的歪心思，在其“圈子”内部，也被视作“不入流”的行为。

中国消费者协会律师团成员胡钢称，个别消费者甚至职业索赔人，通过AI伪造商品图片、开箱视频等骗取退款，商家有权要求返还并赔偿损失。更有甚者要求商家进行“退一赔三”“最低五百”“退一赔十”“最低千元”等惩罚性赔偿，就属于一种违法行为，若涉案金额或次数达到标准，还可能涉嫌诈骗罪或敲诈勒索罪，承担刑事责任。

不过，从实际经验来看，涂攀跃分析AI造假索赔只是一种短期现象，是个别消费者的特殊行为，尚不具有普遍性。记者注意到，在一些相关讨论帖的下方，已有商家支招称，会让一些疑似“碰瓷”买家，拍摄某特定场景角度的视频，受目前技术所限，此举可以识别出那些经AI加工的画面。“伴随国家对AI生成内容监管趋严，以及商家对此类行为认知的增强，这类现象将会很快得到遏制甚至消失，是成不了什么‘气候’的。”

规范

解决「哪些内容是生成的」问题

尽管数量不多、发展空间有限，AI用于“薅羊毛”的现象，再次引发人们对平台经济消费场景下，AI生成内容滥用的关注。

记者注意到，“造假式索赔”乱象出现前，消费者对于商家AI广告图铺天盖地的应用诟病已久。尤其在农产品、服饰服装等非标准化产品领域，完美AI商品图的背后，是到货后的一言难尽。

不久前，知名零食品牌良品铺子给“四粒红花生”拍宣传图，竟将长在地里的花生“挂”上树枝，闹了个大笑话。良品铺子对此回应称，系在电商平台商品详情页中错误使用了由AI生成的图片素材所致。某平台多个女装店内，“模特”不成比例的手指、错位的肘关节、角度奇怪的侧脸等，无不透出其AI图片的本质。“模特没有也就算了，衣服也不是实拍，这种传递不出任何信息的商品图看了有什么用？”

为规范AI发展问题，自9月1日起，《人工智能生成合成内容标识办法》已正式实施，这被视作我国对人工智能生成内容的治理，从框架原则到规则细化的转变。涂攀跃认为，该《办法》重点解决了“哪些内容是生成的”“是谁生成的”“怎么生成的”等关键问题，无论商家、平台还是用户，都应该尽快对标学习。发布AI生成合成内容的，应主动声明并使用平台提供的标识功能进行标识，任何人均不能对标识进行删除或篡改。

虽然该办法没有直接就不进行AI标注的法律后果进行明示，涂攀跃结合《中华人民共和国网络安全法》《生成式人工智能服务管理暂行办法》等法律法规分析，总体而言，对于服务提供商及平台，未履行AI标识义务，将面临较为严重的后果，如关闭网站、吊销执照、罚款等。而对普通用户，管理上更倾向于敦促整改，但AI滥用严重的，会采取下架、限流、封禁等举措，如侵权还可能要承担民事责任。