

最高法出台預付消費27條 打擊「捲款跑路」

【大公報訊】記者趙一存報導：近年來，預付式消費領域在內地頻現糾紛，成為消費者權益受到損害較為集中的領域之一。為破解預付式消費領域堵點和痛點，回應社會關切，在3·15國際消費者權益日到來之際，最高人民法院14日在京舉行新聞發布會並出台預付消費糾紛司法解釋。這項司法解釋全稱為《最高人民法院關於審理預付式消費民事糾紛案件適用法律若干問題的解釋》，共27條，將於今年5月1日起施行。

最高法民一庭副庭長吳景麗在發布會上表示，預付式消費有利於解決經營者尤其是廣大中小微企業「融資難、融資貴」問題，有利於降低消費成本，也是消費者廣泛採用的消費方式，這本是「雙贏」之舉，但也使消費者面臨較高的違約風險，捲款跑路、霸王條款、收款不退等問題成為消費堵點和痛點。

消費者可向場地出租者追責

吳景麗還表示，此番發布的司法

解釋着力解決四個方面的難題。包括解決追責主體認定難題、解決退卡難題、解決轉卡難題和舉證難題。其中，對於備受關注的「捲款跑路」行為，這份司法解釋規定，經營者收取預付款後終止營業，既不按照約定交付商品或者提供服務，又惡意逃避消費者申請退款，構成欺詐的，應當依法承擔懲罰性賠償責任；涉嫌刑事犯罪的，應當將犯罪線索移送公安機關，依法追究刑事責任。通過嚴肅追責打擊遏制「捲款跑路」行為。

此外，這份司法解釋還規定了「霸王條款」及消費者七日無理由退款的權利。商場場地出租者追責，防範無經營資質的經營者利用商場場地收款後跑路逃債。針對經營者收取預付款、遇到經營困難後跑路，與消費者玩「躲貓貓」，明確捲款跑路經營者應承擔的懲罰性賠償責任和刑事責任，遏制捲款跑路行為。

此外，這份司法解釋還規定了「霸王條款」及消費者七日無理由退款的權利。

司法解釋摘要

嚴懲捲款跑路

經營者收取預付款後終止營業，既不按照約定交付商品或者提供服務又惡意逃避消費者申請退款，消費者請求經營者承擔懲罰性賠償責任的，人民法院依法予以支持。

規制霸王條款

收款不退、丟卡不補、限制轉卡等霸王條款應依法認定無效。同時，司法解釋從不同角度，明確消費者轉讓預付卡、解除合同、無理由退款等方面的權利。

破解舉證難

明確了對消費者有利的合同解釋規則，還規定了經營者提供證據的責任；同時，防範濫用權利的不誠信行為，引導當事人遵守合同，避免不當加重經營主體責任。

大公報記者趙一存整理



▲小米CEO雷軍是近期AI仿冒聲音的熱門對象，網上有不少以AI複製其聲音的視頻教程。

3·15 消費者權益日

「國慶假期7天，被『雷軍』罵了8天」「劉曉慶回應『畫面是我、聲音像我、但不是我』」……隨着AI生成技術普及，複製他人聲音、面貌的成本大幅下降，一些產品更以低至5-10元的價格，號稱「10秒生成明星聲線」，相關的濫用問題層出不窮。

近年更有不法分子以AI擬聲等技術「移花接木」，盜用名人聲音用於商業欺詐，令消費者以為其商品獲得名人代言、推薦，使商品銷量在短時間內暴漲。專家指出，由於對新技術存在「代際技術鴻溝」，老年群體更是這類AI消費陷阱的「重災區」。

大公報記者 曾萍

抖音平台監測數據顯示，去年國慶假期期間，AI合成的小米CEO雷軍語音「吐槽」調休政策的短視頻持續霸榜熱搜；有網友調侃「國慶假期7天，被『雷軍』罵了8天」，相關話題累計播放量突破1.2億次。



▲內地演員劉曉慶在今年全國兩會期間指出，不少AI換臉騙局損失金錢。

一杯咖啡價格 仿冒「華仔推薦」

在社交媒體平台上出現的《一路繁花》劉曉慶吃魚改編片段中，AI技術不僅篡改台詞植入產品，更匹配了與原嘉賓極為相似的音色。由於AI合成語音比AI換臉視頻更難辨別，且其成本已大幅下降，讓這項新技術成為詐騙分子的「新寵」。

2024年3月，某電商平台出現300餘條克隆劉德華聲音的促銷視頻。這些視頻通過AI技術完美復刻其嗓音，以「華仔推薦」名義推銷某品牌保健品。數據顯示，相關商品銷量在3天內暴漲217%，但隨後大量消費者作出投訴，當中78%用戶表示「因信任劉德華才購買」。

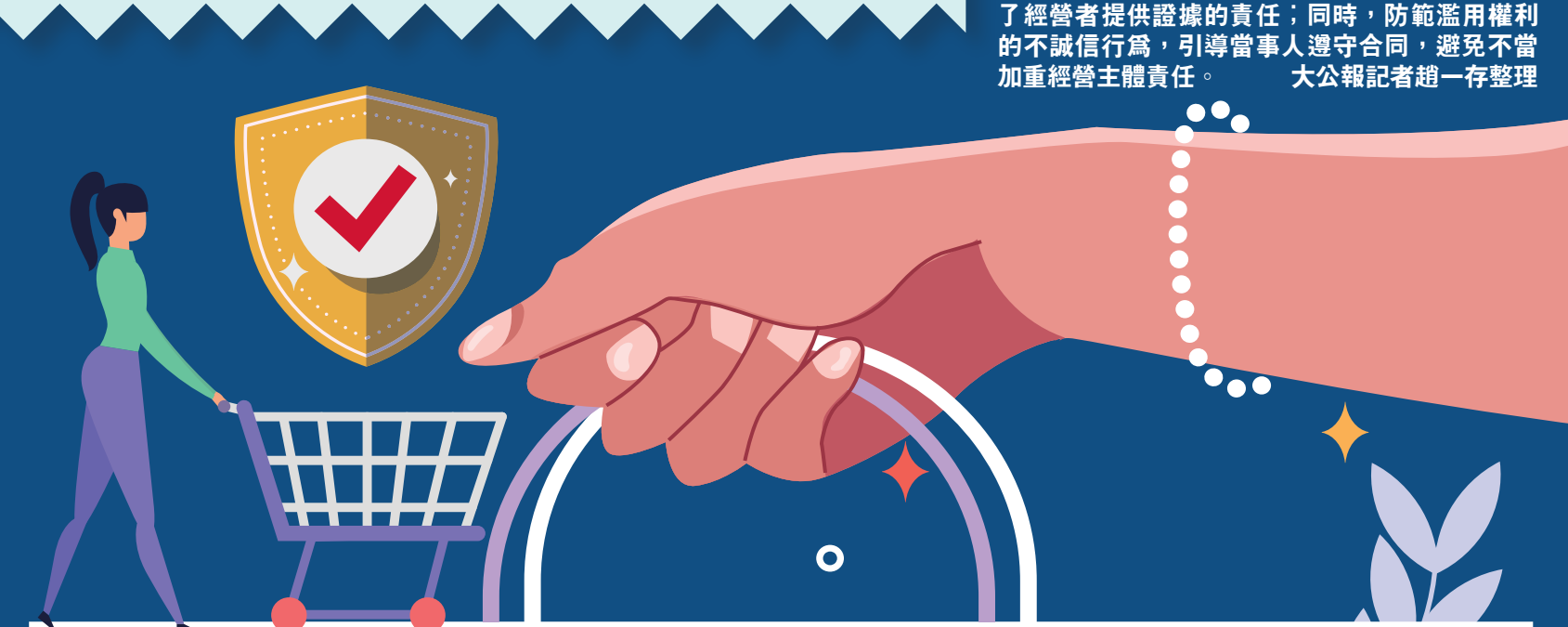
只需要15秒的語音片段，花費不到一杯咖啡的價格，任何人的聲音都能被完美克隆。記者在購物平台上搜索「AI人聲克隆」，「10秒生成明星聲線」「專業設備錄製+AI精修」等宣傳語下，價格從5.9元（人民幣，下同）到159元不等的多款AI聲音克隆軟件在內。據中國網絡視聽節目服務協會2025年1月發布的《2024網絡視聽內容生態治理白皮書》顯示，全年監測到AI聲音克隆平台2850家，生成語音總量超15億條；確認違規內容中，商業欺詐類佔比58%（偽造企業家帶貨等）。

雷軍：明確AI應用邊界紅線

而據中國老齡協會2025年1月發布的《中國老齡事業發展報告（2024）》顯示，涉及AI技術的電信詐騙案件中，60歲以上受害者佔比達42.7%；老年人人均直接經濟損失2.87萬元。不法分子通過AI換臉生成「專家」形象，利用變聲技術偽造權威聲線，在直播中宣稱普通食品「包治百病」，精準「圍獵」銀髮群體。

廣西消費者權益保護委員會宣傳部主任李佩霞表示，由於新技術對老年群體存在「代際技術鴻溝」，使得AI詐騙分子能夠精準突破心理防線，政府、平台以及社會各界需要共同努力，構建全鏈條防護體系。

身為AI合成受害者，雷軍亦在今年全國兩會期間提議，加快單行立法進程，在安全與發展並重的基礎上提升立法位階。建議針對「AI換臉擬聲」等某一代表性問題，探索推出人工智能單行法，明確「AI換臉擬聲」應用邊界紅線，加大對利用人工智能技術實施犯罪行為的刑事處罰力度。



5塊錢入手轉換軟件 10秒仿冒明星語音

AI換聲詐騙暴增 圍獵銀髮消費者



AI詐騙常見類型

聲音合成

騙子通過提取某人的聲音素材，利用AI技術合成語音，冒充名人、親友、領導、客服等身份，誘導受害者轉賬或洩露個人信息。

轉發微信語音

騙子在盜取微信號後，便向其好友「借錢」，為取得對方的信任，他們會轉發之前的語音，進而騙取錢款。

「AI換臉」

騙子通過截取或收集某人的面部視頻畫面，利用AI技術換臉，製造視頻聊天的假象，騙取受害者的信任和錢財。

AI程序篩選受害人

騙子利用AI分析公眾發布在網上的各類信息，根據所要實施的騙術對人群進行篩選，在短時間內便可生產出定制化的詐騙腳本，從而實施精準詐騙。

AI造謠「頂流明星澳門輸10億」 36歲男網民被公安機關拘留

嚴正執法

據中國公安部網安局14日消息，近日網上流傳的一條「頂流明星在澳門輸了10億」謠言是AI捏造，造謠者已被行拘。中國公安網安部門查明，網民徐某強（男，36歲）為博取流量、謀取非法利益，於10日10時，使

用軟件「某書」中AI智慧生成功能，輸入社會熱點詞製作了標題為「頂流明星被曝境外豪賭輸十億身家引發輿論海嘯」的謠言信息，並通過互聯網平台對外發布，造成謠言迅速傳播擴散，引發大量網民議論，誘發相關謠言、話題等頻繁登上熱搜熱榜，嚴重擾

亂公共秩序。

中國公安機關根據相關法律法規，對徐某強處以行政拘留8日處罰。此前上述謠言流傳之時，有網友猜測當事人為知名藝人周杰倫、黃曉明等。周杰倫公司、黃曉明本人紛紛在線闢謠。

中通社

AI生成內容 9月起須顯著提示標識



▲重慶13日舉行消費者權益保護活動，提醒民眾小心AI擬聲換臉騙局。

加強管理

國家互聯網信息辦公室、工業和信息化部、公安部、國家廣播電視總局近日聯合發布《人工智能生成合成內容標識辦法》（下稱《標識辦法》），自今年9月1日起施行。國家網信辦有關負責人14日表示，《標識辦法》通過標識提醒用戶辨別虛假信息，明確相關服務主體的標識責任義務。

此前發布的《互聯網信息服務深度合成管理規定》要求，包括智能對話、智能寫作、合成人聲、人臉替換等多種服務須添加顯式標識。《標識辦法》就須添加的

顯式標識作出了多項要求，如在音頻的適當位置添加語音提示或者音頻節奏提示等標識，在圖片、視頻的適當位置添加顯著的提示標識。

《標識辦法》明確，隱式標識是指採取技術措施在生成合成內容數據中添加入的，不易被用戶明顯感知到的標識。服務提供者要在生成合成內容的文件元數據中添加入隱式標識。此外，《標識辦法》還明確任何組織和個人不得惡意刪除、篡改、偽造、隱匿本辦法規定的生成合成內容標識。

大公報記者劉凝哲

統一售後標準 提升粵港澳跨境消費體驗

完善服務

廣東省消費者委員會14日發布最新消費投訴分析報告。數據顯示，2024年廣東共接獲72.3萬宗消費者投訴，當中247宗涉及粵港澳的跨境消費，主要圍繞三地商品質量標準不同、售後政策不一及維權程序複雜等問題。

「最常見的投訴就是商品質量和服務標準參差。例如同一品牌的產品，在內地與香港的安全認證可能不同，消費者買回去才發現無法正常使用。」廣東省消費者委員會副秘書長黃冠英解釋，部分商家宣傳時未作

詳細說明，信息不對稱，引發誤會。其次，售後政策不同也是一大爭議點。

跨境維權難度較大亦是不少消費者頭痛的問題。「跨境消費糾紛維權程序複雜，調解處理往往需要多地消委會協同配合，部分投訴調解、維權時間較長。」黃冠英建議，三地政府應推動跨境企業統一售後標準，商家亦應在銷售時清晰說明售後政策，保障消費者知情權。

廣東省消委會建議，跨境消費若遇爭議，可善用大灣區消費投訴平台，加快維權效率。



▲廣東省消費者委員會14日發布消費投訴分析報告。圖為廣州一家超市。 大公報記者盧靜怡攝