

## 用AI生成商品宣传图引流卖货 货不对板 商家称是“摄影技术好”

前不久,居住在辽宁某市的韦女士在浏览购物网站时,看到一款“软萌兔子挂件”的商品链接,主图里棕色的兔子玩偶绒毛蓬松、圆眼透亮,标价40元一个、70元两个。她当即下单购买了两个玩偶。

等待20多天后,韦女士终于收到包裹。然而,拆开快递包装的瞬间,她却哭笑不得:实物兔子挂件毛发粗糙杂乱,眼睛歪斜,嘴巴缝线如同“生气皱眉”,与图片中的可爱模样判若两物。她联系客服反映问题,对方仅回复称“图片有滤镜,自制款存在误差”。

“这哪是误差?分明是用‘照骗’欺骗消费者!”韦女士气愤地说。事后她再次登录店铺页面时,发现这款商品已经下架,评论区里有不少买家吐槽实物“货不对板”。她这才反应过来,商家使用了AI生成的精致图片当噱头,实际发货的却是粗制滥造的商品。于是,她拍摄了实物与商品链接的对比图,向商家申请退货。

这样的“照骗”并非个例。《法治日报》记者近日调查发现,随着AI生成技术在电商领域的快速渗透,不少商家开始使用AI生成的图片、视频作为商品宣传素材,凭借精美视觉效果吸引消费者下单。但这类商品宣传往往隐藏“货不对板”的问题——AI生成图过度美化商品外观、夸大功能细节,导致实物与宣传图差异显著。加之商品详情页缺乏真实信息披露,一定程度上损害消费者知情权和选择权,相关消费纠纷数量持续攀升。

### 实物与宣传图差异明显

居住在重庆市的于女士未曾想到,等待4个月的“梦中玩偶”,最后换来的却是一肚子气。

2025年7月,喜欢收集玩偶挂饰的她在某购物平台上看到一款暹罗猫造型的毛绒挂件,在宣传图里,小家伙和她养的暹罗猫外形简直一模一样。

“当时,店铺页面显示的销量高达3.9万件,商品评论区里多是‘还原度超高’的返图,我立刻就下单了。”于女士说。下单后,面对的是漫长的预售等待。半个月过去,她忍不住向客服询

问发货进度,客服回复说“商品正在打样,要还原图片的85%以上,还得经过四五轮调整”。

于女士心想,正所谓慢工出细活,于是继续耐心等待。

2025年11月5日,于女士的手机收到一则发货通知提示,她满怀欣喜地再次点开店铺详情页查看,但却愣住了:原来那只精致灵动的暹罗猫造型商品宣传图被换成了粗糙的样品图,塑料质感的眼睛,起球的毛发且颜色不均,完全看不出暹罗猫的品相。她立即联系客服交涉,对方轻描淡写地回复:“现在展示的是实物,不满意可以退货。”

于女士对此非常不满:“退货的运费要由我承担,而且白白等待了4个月,太憋屈了。”

记者看到,因为像于女士这样对实物不满意的买家较多,商家曾经在粉丝群统一回应:“这是我们能改到的‘极限’,实物不比照片差,不满意可退。”

更让她生气的是,商家承认起初令她倍感心动的宣传图“是AI生成的”。

于女士吐槽道:“他们先是用AI生成的宣传图吸引消费者,然后采用长时间的预售‘拴住’消费者,等发货时再换图,让我4个月的漫长等待落空。再精致的AI生成宣传图,也抵不过‘货不对板’的失望。”

上海市民龙女士也有类似的遭遇。2025年4月,她在某电商平台看到一家销售中老年人服饰的店铺,一件销量300多件的绣花短袖上衣吸引了她——宣传图里,银发老奶奶穿着浅蓝印花衣衫站在河畔,面料清透、刺绣花朵精致,商品介绍文案写着“亲戚夸年轻”。龙女士想着给外婆添一件夏装,便花费329元下单购买。

但当她收到货时却发现:衣服版型皱,印花模糊,刺绣针脚歪斜,和宣传图里的衣服完全不符。她仔细查看该店铺发现,所有商品图中,老年人模特均是分毫不差的笑脸、一模一样的拍照姿势。

种种不自然之处让她怀疑,商品图片是AI生成的。龙女士向店铺客服提出质疑,客服并没有回应“是否使用AI图”的询问,只是表示“衣服质量有保障,不满意可以退货退款”。龙女士

退货后,发现自己被店铺拉黑了,无法在店铺内再次下单,也无法给出商品评价。

龙女士无奈地说:“现在网购不仅需要防备实物色差,还得先辨别宣传图是不是AI生成的,这坑可怎么避!”

### 在架商品缺乏细节描述

记者采访了解到,玩偶领域是商家采用AI生成商品图的重灾区。一名玩偶设计师介绍说,一个有趣可爱的玩偶需要经过一二十道工序才能制作完成。在此期间,还需要玩偶试版一复版一定版,如果需要印花,还要重新再试版,流程复杂、成本高昂。因此,一些没有能力开发原创玩偶、独自开模打版的商家,就会用AI生成商品图片引流后,将粗制滥造的实物卖给消费者。

根据消费者提供的线索,记者分别在3家电商平台上选购了3款被认为使用了“AI宣传图”的玩偶。

一款商品名为“敦煌飞天猫飘带毛绒玩具公仔”,售价35元。在宣传视频中,憨态可掬、灰黑条纹相间的玩偶猫垂挂在背包上,几缕胡须和身上的飘带随着玩偶的旋转上下轻颤。然而,记者拿到实物后发现与宣传图并不相符:猫咪的脸和身体像是被压扁了,毛发凌乱且毫无质感,几根线似的胡须横在脸上;象征着“飞天”的翅膀和飘带上的花纹十分粗糙。

“你们是用了AI图吗?真的有实物吗?”面对记者的询问,商家称没有使用AI生成图片,但也无法提供实物图。对此,客服的解释是:“库房有实物图,我们客服手上没有图”“图片好看是我们摄影师拍照技术好”“如果您不满意实物,可以选择退货”。

另外两款商品情况类似,实物与宣传图差距明显。其中一款“荔枝挂件”,在商品图里已经出现了颜色、形状都存在差异的不同版本,而记者到手的实物与图片和视频中的挂件均不相同。

针对以上3款商品,记者下载商品宣传图后上传AI软件询问“是否为AI图”,得到的回复是:“大概率是AI生成图,尤其

是精致繁复的混合纹饰与完美无瑕的卡通形象的结合,非常符合当前主流AI图像生成模型的产出特点。”

记者发现,这类商品其详情页中除了相关图片、视频外,无材质、大小、纹路等细节描述,商家也是“一问三不知”,甚至拿不出一张清晰的实物图。

### 有人向商家兜售AI工具

记者调查还发现,在一些平台上,有人专门兜售“AI工具”,宣称“可以为电商提供各种商品图场景”“生成多角度模特图”等,为商家借助AI批量制作虚假宣传素材提供便利。

例如,在某平台上一位名为“跨境电商好物××”的博主,其首页帖文内容均为指导某AI工具生成电商产品展示背景、模特等相关宣传图的视频。记者私聊询问该AI工具后,被引导添加其私人聊天账号。之后,对方发来一个链接,点开显示为某AI生成图网站。用户在该网站首次注册,网站会赠送400算力(AI生成操作消耗相应算力,例如上传商品图,生成3张相应模特图,一次消耗40算力),算力消耗完之后可以选择额外购买加油包,120元可购买2000算力,也可以选择299元包月即可获得21000算力,足够批量生成上百张不同风格的“实拍级”商品图,且下载图片时可以“去水印”。

记者尝试发现,仅上传一张网络上检索到的平铺红色连衣裙图片,选择“AI模特”功能,十几秒后,原本随意铺在床单上的裙子,已经“穿”在了精致妆容的模特身上,并且可以进一步消耗算力“更换背景”,记者选择“咖啡厅”这一场景后,很快模特已经“身处”窗明几净的咖啡厅内,姿态自然,裙摆褶皱与周围环境高度契合,连纽扣的光泽度都显得真实细腻。

记者多番尝试后发现,此商家甚至可以“凭空捏造”商品,在没有任何商品图、模特图的情况下,在该页面“图片描述”中以文字叙述想要的商品宣传图样,近一分钟后,便可生成效果逼真的商品图片。

□法治日报记者 孙天骄