



直播带货问题多发 切勿掉进“假优惠”陷阱



随着技术的进步和社会发展的需要,一些新业态、新经济发展模式不断诞生并兴起。近两年,“直播带货”营销模式发展迅猛,引人瞩目。不过,伴随而来的假冒伪劣、虚假宣传、交易数据弄虚作假等问题也日益突出。对于消费者而言,不可轻信盲信直播产品,科学理性消费更重要。 ■ 郭娅

网络购物、直播带货问题多

2月26日,有消费者王先生向安徽省消费者权益保护委员会咨询,他在浏览网页时看到一则弹出直播广告,该主播在售一款保健食品,因宣传的功效和王先生预期的一样,遂后按照屏幕上的二维码加了主播微信,进行了简单的沟通后通过微信付了款。收货后,王先生发现该商品的外包装上并没有任何关于保健食品的批文,就联系主播要求退货退款,遭到该主播拒绝并被微信拉黑。安徽省消费者权益保护委员会了解得知,由于王先生全程购物时均使用微信聊天,没有保留任何关于主播的信息。其双方之间的转账行为属于个人之间的私下交易。因此他的交易行为无法受到《消费者权益保护法》保护。

相似的案例也出现在全国各地。去年10月13日,冯女士向湖南省株洲市消费者委员会投诉,称

其10月5日通过网购平台上某商家网店购买了配套服装两件。10月13日,收货时发现只有一件衣服,联系商家,商家称另一件无货,消费者要求将已收到衣服一并退货退款被商家拒绝。接诉后,工作人员立即开展调查,确认商家缺货未提前告知消费者,且配套的服装拆买后不好搭配,消费者退货诉求合理。通过调解,双方达成一致,商家同意全额退货并承担运费。

去年10月21日,多名消费者向上海市消费者权益保护委员会投诉称,自己通过某网红直播间购买某公司销售的24小时定制无瑕粉底液,直播时承诺购买该产品会赠送价值400元花火底妆刷,但收到的是价值9.9元普通粉刷,消费者认为与承诺不符。经调解,该公司通过补寄花火底妆刷、更换其他型号化妆刷、补偿消费者金额等方式解决了纠纷。

综合来看,消费者投诉的主要问题有部分主播存在夸大或虚假宣传、一些电商经营者拖延或者拒不履行合同约定、有些电商经营者不承担售后服务义务等。

相关“行规”出台 保护消费者权益

2020年11月,安徽省蚌埠市场监管部门查获有直播带货涉嫌销售假货行为的一起违法案件。据了解,这起“直播带货”售假案件在我省属于首例。

直播带货问题频出,相关监管也逐渐加强。去年11月,国家市场监督管理总局发布了《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》,对网络直播营销活动中的三大主体即网络平台、商品经营者、网络

直播者的责任进行梳理,分层次进行责任划分。同时,这份《指导意见》还要求,要依法查处网络直播营销违法行为,以保护消费者合法权益。

为了帮助广大消费者在网络直播带货热潮中更好地保护自身合法权益,安徽省消保委亦发出相关提醒,喜爱直播购物的消费者,要保持科学理性消费心态。不要出于对主播个人的盲目信任或受直播平台以“价格低廉”“秒杀”或“数量有限”等宣传营造的产品稀缺的氛围影响,而盲目冲动消费。

要谨慎选择交易平台及经营主体。消费者要尽量在官方旗舰店或知名主播的直播间购买商品,这些直播间的可信度相对较高,可以适当降低买假风险。同时要认真查看经营者在直播平台的公示情况,查看其是否有营业执照。

要提前做好“功课”,不被各种“假优惠”陷阱误导。不要轻信商家作出的“特价”“清仓价”“全网最低价”等宣传。通过观看产品在线和历史直播数据、观看产品讲解、投放时长是否异常、观看直播间产品点赞与评价等确认直播平台及产品相关资信。

要注意留存相关凭证,遇到权益受损要积极维权。消费者在购物前后应第一时间保存好广告宣传、直播视频、聊天记录、支付凭证等相关的证据,要尽可能多地留存原始数据,方便需要充分证据佐证诉求。若发现商品质量不合格、与广告宣传不符等问题,应及时与商家沟通,协商不成,可以申请平台介入,或者投诉到市场监管部门,对因产品质量造成的损害还可向人民法院起诉。



洞9 洞20

迎黛贡酒·生态洞藏

建议零售价:788元/瓶