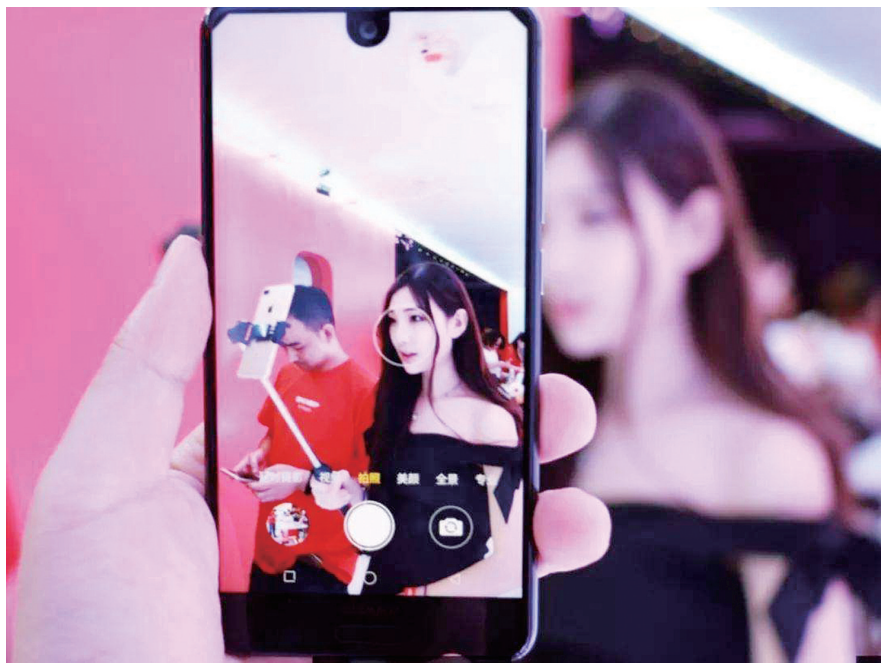
看直播被“种草”的产品现质量问题该如何维权?

在一部分明星开始直播卖货后,“直播+销售”这种销售模式引起了越来越多人的关注,也广为商家青睐。

在这种模式下,商家利用直播宣传自己的商品,让人们在观看直播的同时了解商品,以期更好地销售;消费者则可以根据需要,选择更适合自己的商品。这种模式的低成本、高转化率优势,让越来越多的商家加入直播行列。

然而,直播售卖的商品不乏质量问题和货不对板问题。谁来为这些问题担责?消费者在遇到这些问题后又该如何维权?



货不对板经常见 夸大宣传博眼球

北京某高校教师高文(化名)在观看某直播后,买了一瓶沐浴露,“没想到质量会如此低劣”。

沐浴露到货当晚,高文便用它洗了澡,可冲洗数次后,仍然感觉身上滑腻腻的,仿佛没有洗干净。“香味也不对,有一种刺鼻的香味。和当时主播在直播时介绍的有出入,没有宣传的那么好。”高文说。

在北京某事业单位上班的李彤(化名)也遇到过类似情况。

李彤在某直播间买过一件衣服,衣服质量很差,她感觉自己被骗了。

“当时看直播间里主播在穿着衣服展示。衣服穿在主播身上非常显腰身,并且比较显气质,衣服并不是什么大品牌,之前都没听说过,但价格也不便宜。与其他品牌的衣服相比,性价比不高,但主播一直在说衣服质量很好,水洗机洗都可,而且百搭。”李彤说。

犹豫片刻后,李彤下了单。过两天收到衣服后,李彤却发现自己买的这件衣服和直播间见到的衣服完全不一样,不仅料子非常薄,而且洗的时候还会掉色。

随后,李彤联系客服维权,但这家店的客服都是智能机器人。尝试了多种途径后,李彤始终没有联系上人工客服。而那件衣服,她再也没有穿过。

主播卖货要登记 直播平台应规范

对于直播卖货中存在的夸大宣传、货不对板等问题,中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍认为,按照2016年的《互联网广告管理暂行办法》规定,自媒体也是广告发布者,所以主播发布的短视频或者直播介绍商品也是广告,主播做虚假宣传,发的货和宣传的物品不一样,是违反广告法的。

朱巍说,现在许多主播,尤其是头部主播(礼物收益高、粉丝金主多的主播),卖货很厉害,每天成千上万地卖,这种经营行为必须进行主体登记,而且要列入监测范围。

那么直播平台是否有责任呢?

对此,朱巍说:“有些直播平台不仅是网络服务提供者,同时也是电子商务法中所说的电子商务平台经营者。如果是这种情况,那直播平台承担的责任就与普通的网络服务提供者完全不一样。这主要分两种情况,第一种情况是在直播平台上直接有链接便于消费者购买,提供了商品的购买渠道,这种直播平台就是电子商务平台,肯定需要承担监管责任;另一种情况是如果直播界面和视频没有加商品链接,而是主播直接在白纸上写微信号,通过这种方式,引流到主播自己的微信,通过微商的方式或者通过淘宝销售商品,那么直播平台就是单纯的网络服务提供者,在这种情况下,直播平台只有在应知和明知的情况下才会承担责任,否则是不承担责任的。”

在北京市律师协会消费者权益法律事务专业委员会主任邱宝昌看来,直播平台为销售商品提供服务,应当受到电子商务法、消费者权益保护法、产品质量法和食品安全法等相关法律法规的规范。

直播购物维权难 保存证据是关键

如果因为主播的虚假或夸大宣传而买了不好的商品,那么消费者该如何维权呢?

朱巍分析,按照消费者权益保护法,这种行为属于欺诈,应当给予消费者四倍赔偿,即退一赔三,如果四倍赔偿不足500元,要按照500元赔偿。如果卖家不愿赔偿,可以申请平台介入,或者投诉到市场监管部门,甚至起诉到法院。

在邱宝昌看来,通过主播直播购买的商品,如果是通过微信直接汇款,那么一旦商品存在问题,维权就会相当困难。虽然现在微信都实名认证了,但若卖家把买家拉黑,消费者很难找到卖家有效的地址和联系方式,即便找到,相关证据也很难提供,所以建议消费者尽量不要通过微信转账或者支付宝转账等付款方式购买商品。

“直播购物时要有证据意识,及时保存相关的证据。因为网络购物相关信息在删除以后很难恢复,所以消费者在购买的时候应该截屏,保留一些相关的原始数据,再和卖家协商。如果协商不成,可以申请平台介入。”邱宝昌说。

(韩丹东)

消费新闻

中消协公布上半年投诉情况 家用电子电器类占比最大

中国消费者协会近日公布全国消协组织受理投诉情况统计,2019年上半年共受理消费者投诉421373件,投诉解决率79%。根据投诉性质,售后服务、产品质量和合同问题是引发投诉的主要原因,占投诉总量的七成以上。

其中,全国各级消协组织共受理家用电子电器类投诉49611件,占投诉总量的11.8%,位居商品类投诉第一位。

存在的问题主要包括:一是销售的产品质量不高,“三包”期内不按规定执行,推诿扯皮规避法律责任;二是检测机构数量少、收取检测费用高,有的检测机构不直接受理个人检测委托,难以满足消费者的维权需要;三是维修质量不高,收费价格过高,家电经多次维修仍无法解决问题,销售承诺兑现难;四是近年美容小家电、智能小家电等发展迅速,但行业规范、标准尚未建立,给了大量杂牌、山寨厂家以可乘之机,小家电不耐用,厂家承诺的“三包”期限短,甚至无“三包”,需要消费者擦亮眼睛。

(崔爽)

网贷公司侵权花呗、借呗被起诉 法院发出裁定书警告

近日,蚂蚁金服对冒充花呗、借呗的两家网贷公司广州团子信息科技有限公司、广州水心信息科技有限公司提起诉讼。

广州团子信息科技有限公司、广州水心信息科技有限公司在其营销短信、网页、APP中使用“花贝”、“借贝”、“蚂蚁”等字样,冒充蚂蚁金服知名消费金融服务“花呗”、“借呗”,诱导消费者登录其经营的网贷平台进行贷款。

2019年7月31日,浙江省杭州市西湖区人民法院针对此案作出行为保全裁定。法院认为,原告对“蚂蚁金服”等商标享有商标权,“花呗”、“借呗”作为消费金融产品用户数量庞大,知名度高。团子公司、水心公司在其借贷产品及经营推广中使用“蚂蚁”、“花贝”、“借贝”等字样,明显构成误导相关公众。二被告的侵权行为传播速度快、范围广、危害大,如不立即采取行为保全措施,将导致更大范围的混淆。法院裁定,二被告立即停止侵权行为。

对于二被告的侵权赔偿责任等问题,法院将择日开庭审理。 (李晓慧)