

中消协曝光直播带货七类侵权行为

双11在线抢购可得掂量着来

虚假宣传、退换货难、销售违禁产品、利用“专拍链接”误导消费者、诱导场外交易、滥用极限词、直播内容违法……双11来临之际,中国消费者协会近日发布了网络直播销售侵害消费者权益七大类型,提醒消费者认清商家套路,理性消费。

■据《北京晚报》



者转入原网络直播电商平台以外的微信等社交软件平台进行交易。场外交易消费者在维权时往往存在举证能力、主体认定、责任分担等方面的较大困难。例如,消费者王某通过某直播平台,在许某直播间观看直播并添加微信,转账4000余元购买某款苹果手机。收货后,王某发现该手机为山寨机,要求退款时许某已将其拉黑。

问题6 滥用极限词

极限词是指类似于“最佳”、“第一”、“顶级”等极端描述性的词语,这类词语本身没有统一的评价标准,极有可能夸大产品的功能和价值,对消费者造成误导。在网络直播电商中,处于信息劣势地位的消费者往往在“限量秒杀”等言语引导下“冲动消费”。

问题7 直播内容违法

网络直播电商具有“电商”与“直播”两种属性。作为一种新兴业态,目前的直播内容良莠不齐,直播内容违法也成为侵害消费者权益的类型。某些电商直播为提高人气、吸引流量,博得资本青睐,色情低俗内容频频出现。据梳理,相关违法内容主要包括:低俗色情,主播为了吸引流量,提高收视率,在直播中穿着暴露,进行低俗表演;不当言论,部分主播文化水平有限,知识严重欠缺,在直播中口无遮拦,甚至发表破坏社会稳定、民族团结、国家尊严的言论。

问题1 虚假宣传

中消协发布的《直播电商购物消费者满意度在线调查报告》显示,消费者对直播购物中宣传环节满意度最低,仅为64.7分。其中,虚假宣传是重要的考核指标。根据虚假宣传内容不同,网络直播销售中的虚假宣传包括图文不符,推荐产品与实物不一致;夸大宣传,毫无根据地夸大产品功效两类。比如,某主播在电商平台直播间销售某品牌脱毛仪,后消费者反映该产品存在版本不一致的问题,实际收到的产品不是主播宣称的含蓝光消毒功能的版本。

问题2 退换货难

直播带货作为新型网络购物方

式,应提供7天无理由退换货服务。但在现实中,某些网络直播电商出于各种理由不遵守该规定,因拒绝售后、限制退货、拒绝退货等问题导致的消费纠纷频发。一位消费者通过某直播平台以1000多元的价格购得两件皮衣,收货后发现皮衣与直播间所展示的完全不一样。当消费者申请退款时,主播不仅没有同意,还将该消费者拉黑。

问题3 销售违禁产品

网络直播电商推销各类商品无奇不有,甚至为违禁品销售提供滋生土壤。一些在线下禁止出售、限制出售的物品,悄然通过网络直播电商流入市场。比如,某些直播电商公然销售野生动物;直播电商不具有相应资质,随意销售处方药;某些直播电商销售假药,

直接危害到了消费者的身体健康等。

问题4 “专拍链接”误导

目前,某些网络直播电商违规利用“专拍链接”误导消费者,专拍链接是卖家专门设置的货物购买链接。有的链接内缺乏商品详情介绍。直播间所销售商品没有明确的商品详情页对商品性状、质量、参数进行准确描述,仅提供秒杀链接、邮费链接甚至只是价格链接等不能说明商品特性的商品链接。有的所售商品和链接描述商品严重不符。

问题5 诱导场外交易

网络直播电商场外交易是指主播在直播间内通过语言、文字、图形、动画、动作等方式,直接或间接引导消费



中国中铁·世纪山水
金秋购房选中铁 好房钜惠5580元/m²起
咨询热线: 0719-8586666

世纪之约 山水之恋

2020年秦男楚女相亲系列活动

人商专场 即将开启

时间: 2020年11月11日18:30 地址: 六堰人民商场外广场

主办单位: 共青团十堰市委员会 十堰市妇女联合会 十堰日报社

承办单位: 十堰晚报 秦楚网

冠名单位: 中铁大桥局集团十堰世纪山水置业有限公司

执行单位: 十堰百事通文化传媒有限公司

特别鸣谢: 中国体育彩票 EYE 爱尔眼科 十堰



扫码报名