



虚假宣传、退换货难……

“直播带货”鱼龙混杂，要擦亮眼睛！

直播带货，是近来很火爆的一种销售方式，不仅流量大，而且成交率高。宁波市消保委3月12日发布的《2020年消费维权报告》显示，去年我市共受理与远程销售相关的投诉21483件，约占投诉总量的三成，其中网购相关消费投诉共受理18193件，占远程销售争议量的84.7%，网购投诉仍是远程销售争议的绝对主力。但随着近年来网购相关法律法规的施行，网购投诉总量较2019年同期下降了14.2%，呈持续回落态势。网络直播、APP平台返利等新型网络消费业态成为消费新时尚，由此也引发了不少消费纠纷。

案例回放

在直播间购买的商品竟是“三无”产品

市民桂女士近日通过某平台网络直播间购买了宁波江北某日用品店的4盒麦片，支付99.9元，发现部分麦片有苦味、霉味。高女士在宁波某日用品店网购了一台净水器、一口锅，收货后发现两件商品均无厂名、厂址、生产许可编码，与商家协商数月无果。

市民周先生更是碰到“奇葩”——他通过快手平台购买了两件貂皮衣服，商家在直播间宣称一件衣服给1000元的加油卡，但周先生发现加油卡是假的，且因尺码问题换回的衣服是残次品。市民宋女士近日通过淘宝天猫薇娅直播间购买了5包一次性内裤，共25条，拆开发现内裤明显大小不一样。

记者从市12345政务服务热线了解到，去年以来，关于网络直播带货的投诉量增长特别明显，是消费类投诉的高发区。今年1至2月，浙江省消保委联合宁波市消保委随机在各网络直播平台购买了30批次的羽绒服装，发现24批次测试结果不符合国家强制性或者推荐使用产品标准，占总购买批次的80%。

专家支招

直播带货 哪些“坑”要当心？

中国消费者协会专门针对去年“双11”消费维权舆情进行分析报告，对典型案例进行分析，其中不少案例涉及疑似造假刷单、虚假宣传、售后退换。那么，针对大热的直播带货，有哪些伎俩需当心，市消保委相关人士为此支招——

虚假宣传 虚假宣传是直播带货比较突出的问题之一，夸大其辞、无中生有、“最大”“第一”极限用语滥用等现象较多。根据虚假宣传内容不同，网络直播销售中的虚假宣传主要包括两种行为：一是图文不符，推荐产品与实物不一致；二是夸大宣传，毫无根据地夸大产品功效。

退换货难 直播带货“秒光”，但遇到退换货时，就变得“一地鸡毛”。根据《消费者权益保护法》第二十五条规定，直播带货作为新型网络购物方式，应提供七天无理由退换货服务。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，严重侵害了消费者权益。

销售违禁产品 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，如违规销售处方药、假药。

内容低俗媚俗化 某些电商直播为提高人气、吸引流量，博得资本青睐，出现一些低俗内容。低俗、庸俗、媚俗内容向直播电商蔓延的趋向。



直播带货现场。资料图片

监控管理

有关部门将出台相关法规

针对激增的直播带货投诉率，我国市场监管部门加强监控，将出台《网络交易监督管理办法》。其中规定，网络直播带货不仅要以显著方式展示商品或者服务的实际经营主体，还应展示售后服务信息，并提供直播回看功能。

多年来网售常见的“刷单”“删差评”“虚构现货”等行为，将被明令禁止。市消保委表示，网络交易经营者不得欺骗、误导消费者，如不得虚构交易、不得编造评价或者教唆、诱导、胁迫他人进行虚假或者引人误解的评价；不得利用虚假或者使人误解的标价形式或者价格手段，欺骗、诱导消费者与其进行交易；不得

有虚构现货、虚假预订、虚假抢购等虚假营销行为。

宁波市场监管部门表示，对网络交易经营者实施信用监管，将经营者的市场主体登记、行政许可、备案、资质资格认证、抽查检查结果、列入经营异常名录和严重违法失信企业名单、行政处罚等信息记入信用记录，严格监管。宁波将持续推进放心消费创建，深化“放心消费在浙江”行动和“城市消费者满意度”测评行动，同时推动星级基层联络站创建，加强消费投诉在线调解机制建设，指导经营者完善异地店退换货机制，建立消费投诉公示制度等。

【记者手记】

直播带货，让人既爱又恨。爱的是正规网络直播平台的烟火气，全民直播、海量商品、价格劲爆；恨的是一些不正规直播带货的不靠谱、不规矩。消费者应该擦亮眼睛，认准正规直播平台，理性消费。

记者 周晖

“发生质量问题，却无法退款”

社区团购，维权之路更加艰难

随着阿里、美团、拼多多、京东等资本巨头的入场，以橙心优选、多多买菜、美团优选、十荟团、食享会为头部的社区团购纷纷涌入市场，并借“远低于市场平均水平的价格”成功吸引大批宁波消费者。

与此同时，相关问题也开始集中暴露。日前，记者从我市市场监管部门了解到，从去年下半年至今，与社区团购相关的投诉案例已超百例，其中，橙心优选、多多买菜、美团优选等均有涉及。在这些案例中，“发生质量问题，却无法退款”的情况最为突出。

商品质量堪忧，退款之路艰难

家住慈溪的韩先生，平时工作繁忙，很少去实体店购买商品，自社区团购兴起后，他加入了多个团购平台。可是，在平台买了几次后，他发现商品品质时好时坏，找商家维权时又诸多困难。

去年12月17日，韩先生通过拼多多的多多买菜购买了一款苏泊尔电饭锅，使用一周后便出现质量问题。“当时联系商家表示可退款，但迟迟不见退款到账，等我再次联系时，对方表示已过售后期，无法退款。”韩先生说。

可接下来的事情，令韩先生始料未及。他拨打了苏泊尔官方电话，“工作人员根据我报的型号进行了查询，结果苏泊尔并没有生产过这款电饭锅。”错愕之下，韩先生在市消保委平台上进行了投诉。

此外，还有一些社区团购平台有多条投诉涉及商品质量，如“未送货却不能退款”“蔬菜不新鲜”等问题。部分消费者表示，他们想向平台反映这些质量问题，但客服总是推诿不作为，维权之路并不顺利。

针对此类乱象，3月3日，国家市场监督管理总局依法对橙心优选、多多买菜、美团优选、十荟团等4家社区团购企业分别处以150万元罚款的行政处罚，对食享会处以50万元罚款的行政处罚，5家企业罚款金额合计达650万元。

律师：要注意查看资质、留存证据

那么，消费者在选择社区团购时，应注意哪些呢？浙江素豪律师事务所吴志明律师表示，这类纠纷都有一个特点，就是涉案金额小、维权成本高。“权利的行使，不能无视成本。遇到这类纠纷，我建议消费者首先和商家协商，协商不成则可以选择向第三方求助，例如向消保委、网购平台、市场监督管理局投诉或举报等。”

如需走诉讼途径，吴志明表示，网购纠纷合同对履行地没有约定的，消费者可以选择到住所地或收货地法院起诉，免去长途奔波之苦。合同对履行地有约定的，从其约定。

此外，他还建议消费者要注意保留证据。例如索要发票、保存交易凭证、聊天记录、通话录音等，必要的时候可以对商家的虚假宣传网页内容进行公证保全，避免商家毁灭证据导致消费者举证不能。

记者 谢斌