

质量差、退货难、数据假

逾三分之一消费者曾投诉! “网红带货”乱象值得警惕

据新华社

电 电商直播风起云涌。众多明星、网络红人通过直播推荐商品,观众“一键下单”。“网红带货”方便快捷,有互动效应,颇受欢迎。但是,以这种方式购买的商品质量到底如何?“网红”直播靠谱吗?

■如今,直播带货的新模式被越来越多的消费者所接受,各地商家纷纷通过这种新型模式进行推销,为自己的产品拓宽销路。新华社发



消费者投诉持续攀升

江苏南通市民杨先生观看了某直播平台的主播带货后,购买了一床鹅绒被。主播直播时,称该鹅绒被填充物为 100% 鹅绒,面料为全棉防羽布。但杨先生收货后发现,面料是化纤布,且被子里面填充物是垃圾棉。

杨先生的遭遇并非个案。一些消费者向记者反映,通过直播购买的一些商品不仅质量差,还是“三无”产品,无任何保障。

“之前在直播平台看到,一位拥有 50 多万粉丝的主播推荐一款洗衣液,称效果非常好。但购买后发现,竟然是小作坊生产的‘三无’产品。”济南市民李霞说,这款“鸢净洗衣液”无生产日期和生产厂家,瓶身也没有贴任何标签信息,根本不敢使用。

此外,不少消费者反映,有的“网红”主播只顾销量,漠视消费者的售后服务要求。南京大学学生姚菲告诉记者,之前看到某“网红”直播推荐后购买了一双靴子,但收货后发现尺码不合适。她申请退货,但遭商家拒绝。“最终还是平台介入,反复与商家协商后才成功退货。”

记者从江苏、山东等地消保组织了解到,关于电商直播带货的消费投诉越来越多。江苏省消保委发布的一份调查报告显示,在直播平台购买过物品的消费者中,超过三分之一的消费者遇到过“三无”商品及商家售后服务态度差的问题。2019 年,山东省消协受理的 133 起电商购物投诉中,与直播带货相关的占近半数,其中广告宣传与实物不符为突出问题。

数据造假严重 行业鱼龙混杂

记者了解到,与传统电商卖家全

权负责产品销售和售后服务不同,“网红带货”模式多为商家与经纪公司合作,由经纪公司安排“网红”推广产品。

某经纪公司工作人员刘冬告诉记者,经纪公司只与商家约定带货的产品和流程,对产品质量的把关并不严。带货的“网红”很少会事先对产品进行全面了解,工作内容只是在镜头前进行产品推荐。因此,由于产品质量不过关等问题,带货直播“事故”屡屡发生。

除了流水线式的接单,经纪公司还会与合作商家约定,根据带货效果收取佣金。不过有商家告诉记者,“网红”在镜头前带货,经纪公司在镜头后刷流量已是行业惯例。

此前,微博粉丝 380 万的某时尚博主为一款产品进行线上推广,相关视频在发布一天后浏览量达 353 万,评论中表示已经下单支持的粉丝不在少数。但最终商家发现,数据造假现象严重,产品销量为零,随后微博平台对相关账号进行了处理。

记者加入一个专刷视频流量的微信群。群内刷视频评论量、浏览量、观看人数、互动人数的广告铺天盖地。费用方面,刷 20 万浏览量加 1000 条评论,一般报价 100 元。“视频推热门”等项目,则根据直播平台不同,收费为 5000 元到 5 万元不等。一位广告发布者表示,“现在团队主攻几大短视频平台,每天能接上百单,八成以上是生活用品和服饰类的订单。”

平台对产品质量疏于把控,也导致“网红带货”各类问题频现。山东一家电商公司负责人苗雨说,传统电商平台对产品质量和服务有比较严格

的要求,头部商家往往有很强的综合实力;但“网红带货”目前多在短视频平台上流行,这类平台对产品质量缺乏明确的准入门槛和规范标准,“三无”产品和小作坊借机进入,导致行业鱼龙混杂。

直播带货法律规范亟待加强

中消协发布的《直播电商购物消费者满意度在线调查报告》提到,根据相关数据统计显示,2019 年我国直播电商市场规模已达 4338 亿元,预计 2020 年行业总规模还将继续扩大。

专家认为,对丰富电商销售模式、拓宽销售渠道而言,直播带货是一种顺应潮流的创新;但应当通过建立完善的规章制度加以引导,更好地维护消费者合法权益。

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍说,目前,电子商务法对电子商务平台责任已有规定,但对短视频这类平台在电商行业中的性质,暂无明确规定;有关部门可进一步明确各类短视频平台和电商平台之间的性质、关系,完善相关法律规定,避免直播带货领域成为法律空白地带。

北京师范大学法学院教授刘德良认为,直播平台要提高准入标准,完善诚信评价机制。例如,平台应进一步完善内容审核机制,约束商家建立完备的售后机制。相关监管、执法部门可建立针对直播平台的网上巡查机制,在全网开展数据打假行动,防范数据欺诈行为。对于存在售假、伪造流量等行为的主播、“网红”,应列入失信名单,定期向社会公布。

美国会调查 特朗普政府“断供”世卫

据新华社电 美国国会众议院外交委员会主席、民主党人埃利奥特·恩格尔 27 日说,他当天启动一项针对特朗普政府暂停缴纳世界卫生组织会费决定的调查。

恩格尔在致美国国务卿蓬佩奥的信中说,新冠病毒在全球流行,总统特朗普在此时决定暂停向世卫组织缴纳会费起反作用、置生命于风险中。现在形势危急,攻击世卫组织会使疫情雪上加霜。

恩格尔在信中要求美国国务院在 5 月 4 日傍晚前向众议院外交委员会提供有关此决定的记录和信息。

特朗普 14 日宣布,美国暂停向世卫组织缴纳会费,并要求对世卫组织在疫情中的行为问责。蓬佩奥日前称,美国可能永远不会恢复向世卫组织缴纳会费,甚至不排除组建替代机构。这些言行受到国际社会和美国国内专业人士的批评。

五角大楼正式发布 不明飞行物视频

据新华社电 美国国防部 27 日正式发布 3 段不明飞行物体移动视频。

据美国 CNBC 电视台报道,美国国防部发言人休·高夫发表声明说,美国海军 2004 年 11 月拍摄到其中一段视频,另外两段视频摄于 2015 年 1 月。

这些视频由海军战斗机飞行员用红外摄像机拍摄而成,图像中有椭圆形物体在空中快速移动。其中两段视频还有飞行员目击不明飞行物时的对话,感叹其移动迅速。

声明确认视频图像为“不明航空现象”。声明说,这些视频在 2007 年和 2017 年未经授权流传到公众领域,希望正式发布后能澄清公众误解,例如“这些图像是不是真的”“会不会还有更多”。

声明说,美国国防部“详尽审查后”认为,这些非保密视频不会泄露任何敏感能力或系统,因此正式发布。美国海军目前有明确准则,飞行员认为可能目击到不明飞行物时可参照规定上报。

美国国防部 2007 年成立一个保密项目,专门研究遭遇不明飞行物体的记录。因为资金不足,这个项目 2012 年结束。

宅家也要赏樱 日企推出盆栽樱花

据新华社电 受新型冠状病毒疫情影响,日本民众今年没能像往年一样,聚集在樱花树下赏樱。日本一家企业因此推出迷你盆栽樱花,让消费者足不出户就可以赏樱。

日本“天空新闻 24 小时”网站 28 日报道,日本企业“芬理希梦”用花盆栽种喜阴、抗寒的樱花品种,通过控制储存间气温培育出花期推迟的樱花盆栽。购买这款含苞待放的樱花盆栽,消费者数天后可宅在家中观赏樱花开放的景象,花期持续大约一周,低温情况下会有所延长。即便樱花凋谢,消费者同样能领略落英缤纷的美景。

芬理希梦说,如果悉心浇灌,樱花来年仍会开花。

迷你盆栽樱花是芬理希梦推出的母亲节礼物。消费者可以在线上商店下单,单价 4947 日元(约合 326.9 元人民币),销售截止日期 4 月 30 日,5 月初发货。

消费提示

购买前了解商品详细信息 交易中保留必要交易凭证

山东省消协相关负责人表示,从直播购物遇到的问题来看,多数消费者极易被夸大宣传或虚假信息所误导,存在冲动消费行为。消费者在购买前应确认自己的实际需求,了解商品详细信息,在交易中保留必要的交易凭证。一旦发现权益受损,及时联系消保组织揭露和举报相关违法违规行。