

买了“祖传祛斑膏” 脸部“一抹就起红点”

直播间公然叫卖“三无”半成品,利润高达近10倍;禁完一家又冒出多家

近日,有消费者向新快报投诉称,在某著名短视频平台的直播间,有主播打着“祖传配方”的旗号,销售一款祛斑膏,其母亲使用后脸部严重过敏。然而,祛斑膏包装上,无厂家、厂址、生产批号等信息,因此他怀疑该祛斑膏为“三无产品”。在消费者对该产品进行投诉后,涉事店铺的商品已全部下架,但又有其他直播间在售卖该产品。

新快报联合广东民生频道DV现场进行调查发现,该产品实则是工厂生产的半成品祛斑膏,与直播间上所说的“祖传配方”大相径庭。对此,律师表示,直播间售卖“三无产品”,商家涉嫌虚假宣传,平台亦有监管责任。

■采写:新快报记者 林钢威 实习生 董宣辰



■消费者购买祛斑膏的店铺。



■消费者的评价。

消费者投诉

一瓶近170元“祛斑膏”,使用后脸部过敏

“直播间宣传该款产品可以美白祛斑,里面的成分除了水,其他都是中草药。”今年2月底,小明(化名)在某短视频平台刷视频时,被直播间售卖的一款祛斑膏所吸引,随即在这家名为“王氏高端草本护肤”的店铺花了169.9元,为其母亲购买了一瓶祛斑膏。

然而,令小明没想到的是,其母亲使用了两次后,脸部严重过敏。“祛斑膏抹到哪里,哪里就起红点。”小明气愤地说。于是,他赶紧查看产品外包装,这才发现,瓶子上没有公司名字、地址、产品的执行标准等信息,是一款“三无产品”。小明表示,为了让更多消费者受到伤害和欺骗,他向某短视频平台以及市场监督管理部门投诉该店铺及产品。

根据小明提供的线索,新快报记者在某短视频平台上找到了一家名为【王氏堂】~草本斑斑膏”的直播间。记者看到,主播身后的柜子上摆放着多个装着药材的玻璃瓶,货柜的红纸还写着醒目的几个大字:“爷爷的老方,真美白,真祛斑”,主播面前摆放着一大盆黄色的膏体,手中还拿着一个装着同样黄色膏体的小瓶子,正滔滔不绝地向网友介绍商品橱窗里的祛斑膏:“这个美白祛斑膏是我们家里祖祖辈辈留下的老方”“想通过直播间的姐妹们把我们祖祖辈辈流传



■小明的母亲使用该祛斑膏后,脸部过敏,出现红点。

下来的老方帮忙继续留存下去。”……在主播的口中,这款售价为169.9元的祛斑膏,有着神奇的功效,可以祛除老年斑、黄褐斑、晒斑、妊娠斑等近十种斑。

在主播绘声绘色的讲解下,直播间非常火爆,新快报记者通过直播间进入的“王氏高端草本护肤”店铺,销量已经高达6.4万。这款祛斑膏真有主播宣传的效果吗?日前,新快报记者的产品评价区看到,最新的30条有内容的评价中,超过25名消费者表示使用后无明显效果,还有消费者评价,使用后出现了色斑加重、皮肤过敏等情况。

此外,新快报记者发现,在产品页面上,生产企业为广州市尹姬生物技术有限公司,备案/批准文号为国妆特字G20191826,店铺营业执照上的名称为佛山市禅城区常兴堂商贸行。当新快报记者询问生产厂家资质等信息时,记者账号直接被拉进黑名单。为了继续核实小明反映的情况,记者换了一个账号,从该店铺购买了这款祛斑膏,实际拿到产品后发现,外包装上的信息为:美白祛斑膏(代客熬膏分装),成分有水、芦荟、海巴戟、甘草、丹参、当归、枸杞、山茱萸等。包装上无品牌、厂家、厂址等信息,与购买页面的产品信息不符。



■记者在网店购买的“三无”祛斑膏。

记者暗访

“祖传配方”实为半成品 产品与宣传不符

在直播间如此火爆的祛斑膏,到手却是“三无产品”,这款祛斑膏到底是怎么生产出来的?是否真的是采用“祖传配方”?

3月11日,新快报记者来到广州市尹姬生物技术有限公司,工作人员向记者证实,直播间售卖的这款祛斑膏,正是出自他们公司的半成品。她表示,化妆品不可能完全靠中草药熬制,直播间售卖的这款产品上仅标出部分成分。新快报记者也发现,在该公司生产的同款产品配料表上,还添加了其他成分。对于直播间上主播将大盒中黄色的祛斑膏挖到小瓶子中的行为,她指出,长期打开的产品不能涂抹于脸上。

针对直播间的产品备案资料,工作人员表示,一般情况下,客户需要采购公司的成品,才能使用其许可证号。除此以外,“王氏堂”使用的许可证号,也许是较早前的授权。在直播间打着“祖传配方”的旗号销售半成品祛斑膏,厂家并不认可这类行为,该工作人员表示,“(对方)卖开了,才知道他们是这么弄的。”

这名工作人员还向记者透露,这样的半成品,拿货价为550元每公斤,“王氏堂”大概一周要消耗300公斤。记者发现,按照每瓶分装30g计算,以膏体的成本约为16.5元一瓶,直播间售价高达169.9元,获利将近10倍。

平台回应

对账号给予封禁处置 收回电商权限下架商品

直播间明明写着产品信息,实际到了消费者手上却是“三无”产品,这样的产品为何能够明目张胆地在直播间售卖?而更令人意外的是,售卖该祛斑膏的店铺,还出现了诸多分身。

3月11日,小明告诉新快报记者,在投诉后,短视频平台客服表示可以申请“仅退款”。另外,他发现“王氏高端草本护肤”的商品已全部下架,但又有其他直播间在售卖“王氏堂”的这款祛斑膏。“他们像是在打游击,一个店挂掉之后,又在另一个店售卖。”小明说。截至3月29日下午,新快报记者仍发现短视频平台上还有“王氏堂草本护肤店”“广东王氏堂中草护肤”等店铺仍在直播、售卖该产品。

就该祛斑膏和商家的资质审核问题,3月29日,短视频平台回应新快报记者称,平台高度重视消费者权益保护,持续治理伪劣商品。近期,平台在日常巡查中发现,相关账号涉嫌违反平台规则,平台随即对账号给予封禁处置,收回电商权限,下架相关商品。

部门回应

将商行标记为 经营异常状态

记者从佛山市禅城区祖庙街道市场监督管理所了解到,收到消费者投诉后,已于3月7日组织执法人员来到短视频平台的商家(佛山市禅城区常兴堂商贸行)所在地核查,发现被举报单位未在注册的地址经营,执法人员短信通知经营者配合调查,也未得到配合。

目前,市场监督管理所已依法将该商行标记为经营异常状态。下一步,他们将发函通报至网络交易第三方平台提供者所在地市场监督管理局。

律师说法

商家涉嫌虚假宣传 平台亦有监管责任

广东国鼎律师事务所律师廖健勋认为,小明所购买“王氏堂”祛斑膏可以视为“三无产品”。商家对商品的性状、性能、成分等做出虚假的陈述,误导或者故意诱导消费者,这些行为都是虚假宣传。不仅是行政违法行为,还要承担民事责任。

消费者可以依据消费者权益保护法第55条的规定,主张退一赔三,还可以向市场监督管理部门提起行政投诉。如果在协商调解不成的情况下,可以通过提起民事诉讼的方式来维护自己的合法权益。

此外,根据电子商务法的规定,直播者或者电子商务平台内的经营者有侵犯消费者合法权益的行为,平台不采取适当的措施进行制止,则需承担相应的责任。在民事责任方面,可能承担连带责任。同时,市场监督管理部门可以对这类行为进行行政处罚。