

来自中消协的消费维权舆情报告揭开“双11”狂欢背后的“不开心”

## 33万条负面信息直指直播带货

“双11”国内消费的带动效应,显示出中国旺盛的消费能力。一份来自中消协的消费维权舆情报告,揭开了“双11”狂欢背后的“不开心”。

在10月20日至11月15日共计27天的监测期内,中消协利用互联网舆情监测系统共收集到“双11”相关“消费维权”类信息1430万条,日均信息量约53万条。除了促销规则仍令许多消费者不满意,直播带货作为今年“双11”商家“标配”,“吸粉”的同时也被许多人“吐槽”。

数据显示,有关“直播带货”类负面信息33.41万条,每日负面信息量较为平稳,日均在1.24万条左右。

观看人数“吹牛”  
销售数据“注水”

直播带货的“槽点”主要集中在明星带货涉嫌刷单造假,售后服务满意度低、体验较差两个方面。

“双11”过后,网上接连爆出“双11”期间主持人汪涵、脱口秀演员李雪琴等人参加的直播活动,出现了疑似“刷数据”的问题,有网友称不知直播间里几分真几分假,“吐槽”直播销售还能如此操作。

随后,李雪琴等人作出回应,李雪琴表示自己第一时间向平台了解情况,因为当时仅是作为嘉宾参加直播进行互动,其本人和团队并未参与直播间的运营,所有数据上的操作并不知情。这个事情让她本人意识到,自己有责任,要更加谨慎选择合作对象。

在中消协看来,部分商家对直播营销的盲目期待与非理性投入正不断被冷静而清醒的“数据真实”修正,这也将倒逼各类“直播秀场”逐步加强自我检视与行为匡正,以避免“昙花一现”黯然收场。各相关主体必须要有敏锐的感知、清醒的判断、积极而正面的反应。

事实上,观看人数“吹牛”、销售数据“注水”等“影响力”指标的造假,已经形成一条产业链,恶意刷单、花式踢馆、虚假举报等同业竞争也污染了直播生态。商家、主播之间责任界定不清晰,遇到售后问题时互相“踢皮球”,进而引发消费者围观吐槽。

网络直播营销业态确实非常火爆,也给消费者带来了更丰富的消费体验,但目前还存在不少虚假或夸大宣传、商品质量不过关、退换货难保障等损害消费者权益的问题,也是一个不争的事实。

早在今年上半年,北京市消费者协会针对直播带货进行了消费调查(多选),数据显示,出现消费纠纷时,62.46%的受访者选择找平台维权,46.32%的受访者选择找销售商家维权,31.23%的受访者选择向有关部门投诉,29.82%的受访者选择找主播维权,23.86%的受访者选择找厂家维权,9.82%的受访者选择向法院起诉,8.07%的受访者选择自认倒霉。

一名消费者告诉记者,今年“双11”自己在商家直播间购买的面膜和护肤品,到货后都出现了“缺斤少两”的问题,“发来的赠品数量比直播间里承诺的要少。”收到货后,消费者还要再找客服去维权,“幸好当时自己把直播的页面截图,有据可查,但客服和我说,这个问题是直播销售团队负责,还要先找他们沟通才给答复,时间耗费很长。”

在今年11月11日前夕,国家市场监督管理总局、国家网信办先后发布了《关

## 明确和压实平台责任

于加强网络直播营销活动监管的指导意见》《互联网直播营销信息内容服务管理规定(征求意见稿)》,针对经营主体的责任划分、规范直播营销和查处违法直播营销行为等三方面进行了规定,要求建立带货主播黑名单制度,规定直播营销平台应当防范和制止违法广告、价格欺诈等侵害用户权益的行为,以显著方式警示用户平台外私下交易等行为的风险。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江指出,现有法律法规加上两个指导意见,在规范直播营销活动的制度层面上有了更多依据,但关键不是不同部门之间的协同监管问题,“如何织牢监管网络,形成监管合力,直接关系到最终的监管成效。”陈音江认为,要明确不同部门的监管职能,同时建立多方协同治理机制,确保监管不留死角。

具体到监管方面,陈音江建议,首先要明确和压实平台的责任。“凡是直播商家提供网络经营场所、交易撮合、信息发布服务的,尤其是开通入驻功能的,必须履行电子商务平台经营者的责任,其他情况主要根据平台是否参与运营、分佣以及其对用户的控制力等

情形,判定其是否需要履行电子商务平台经营者的责任。”

其次,是要抓住明星、网红等重点监管对象,让其承担与流量相适应的责任。“如存在虚假或引人误解宣传行为的,应按照反不正当竞争法承担相应责任;构成商业广告的,应根据广告法承担相关责任。同时对其违法违规带货行为加大曝光力度,并根据侵权严重程度列入信用黑名单。”

陈音江提醒消费者,选择直播带货方式消费时,首先要查看直播平台公示的商家信息,查看其是否有营业执照,如果平台没有公示商家营业执照,建议尽量不要购买其商品或服务,尤其是不听信主播的诱导进行私下交易,否则,一旦权益受到损害,很难依法维权。

“不要轻信主播的产品功效宣传和超低价承诺,要根据自身实际需要理性消费。”陈音江表示,消费者更要保存好直播视频、聊天记录、支付凭证等证据,遇到问题及时联系商家和平台协商解决。如果协商不成,可以向当地消协组织或市场监管部门投诉,也可以申请仲裁或向法院提起诉讼,依法维护自己的合法权益。

(宁迪)

内蒙古法制报

2021年 彩色印刷

全年定价: 240元/份 咨询热线: 0471-4687563

社会需要法治  
法治改变生活

欢迎订阅

国内统一连续出版物号 CN 15-0025 邮发代号 15-6 各地邮局均可订阅