

直播带货“美颜滤镜”成惯例

消费者知情权如何保障?

我国因美颜滤镜而致商品失真,导致消费者受权益侵害案例不在少数。直播带货中“美化功能”的使用究竟是无可厚非,还是应明令禁止?在商业带货时使用“美颜滤镜”,是否应对消费者予以明确告知?消费者的知情权又该如何保障?

现象一

直播带货各赛道问题频现

3月21日,中国消费者协会发布的《第三方测评对消费者权益影响调查报告》显示,有93.1%的第三方测评涉嫌存在测评标准类问题,其中55.7%的第三方测评涉嫌存在商策一体以商养测的问题,35.7%的第三方测评存在涉嫌虚假测评类问题。

小红书博主“喵喵哒哒”的两个作品中,对护肤产品进行相关描述时拍摄自己在使用前的黯淡无光到使用后皮肤透亮,声称“你用一次就能瞬间提亮的美白产品”,后被中消协认定涉嫌虚假宣传。

清理黑头、粉刺、痘痘等场景在美妆博主的带货视频中也十分常见。视频中往往会通过博主本人左右脸的对比,一边通过展示闭口黑头等放大后呈现的状态或多个红肿痘痘,另一边则展示使用产品过后光滑细腻的皮肤,形成反差,以展示其产品功效,激发消费者对该类产品的购买欲望。

除护肤品外,珠宝赛道也有着因使用滤镜引发官司的前例。消费者王先生在某电商平台开设的直播间购入了一款宝石吊坠,付款5万元。收到货之后发现了瑕疵与划痕,王先生在第一时间申请了退货退款,却被商家告上了法庭。商家认为,在交付商品之前,通过视频或照片的形式向消费者充分展示了商品。王先生表示,直播的美颜滤镜太强看不清,裂痕也需要放大看才能看到。

实际上,直播一开美颜,除了美颜人脸之外,同时也会磨平商品的细节,严重影响商品的质感,进而误导消费者的选择。北京互联网法院法官提醒消费者,直播间下单贵重物品要有甄别和存证意识,切勿迷失在各种美颜滤镜之中。

不单是珠宝,美食赛道也会“踩雷”。网友小李表示,“美食博主吃的食物实在是太诱人了,我也跟着买了两次。”然而,这两次的体验感都不太好,“和视频中的



颜色相差挺多的”。

现象二

刻意美化图片具有欺骗性

与直播带货相同,消费者与实物的距离感转为了商家的“发挥空间”,开“民宿盲盒”的落差感似乎并不罕见。

一位网友小尚表示,自己在小红书App上看到宛若城堡一样的民宿,便赶来体验。但周边环境却不容直视,“地面污水横流,装修也和网上的图一点都不沾边。”

“我在某在线旅游服务软件上面预订的三亚民宿,一个晚上近千元。但想着是海景房,离机场也近,兴高采烈就来了三亚,结果房间不干净还完全是‘照骗’。”网友欣欣向记者透露。

一位具有丰富民宿预订经验的消费者小熊表示,民宿照片的欺骗性之一就是空间大小。可以把30平方米的房子通过广角拍摄成130平方米,甚至还带有一个小花园。其二就是滤镜调色,即使在阴雨天没有阳光的照射,也能够通过后期的调色给房间加上一层“美颜”,让房间看上去明亮又宽敞。

广东省消费者委员会提醒,鉴于部分商家利用消费者对民宿周边环境不熟悉的弱势地位而特意美化宣传图片,建议消费者不要

只根据平台上商家过度修饰的美照来挑选民宿,还应着重参考以往消费者上传的真实图片和评论来避免“踩坑”。

现象三

美颜加滤镜似乎已成惯例

纵观国内直播行业,开美颜加滤镜似乎成为惯例。观众也颇为“宽容”,甚至默认外貌优秀者带货才更具信服力。

近日,一位1996年甘肃女生因为直播带货时不开美颜、不化妆,被网友嘲笑“又黑又胖又丑”。她表示,由于自己所做的是农产品的直播,更需要让食物与视频相符,而美颜滤镜会影响食物的品相。不仅是素人,明星也未能免俗。前段时间,原小虎队的成员陈志朋在个人的社交账号,通过直播带货的形式向网友推销化妆品和食物,结果因为没有开美颜而遭到一众网友的吐槽。但多数网友还是认为,直播带货从不是皮相的欢乐场,真诚和自然不能少,虚假和套路不可要。

专家观点

开“美颜”带货时应明示

网红直播带货时使用“美颜滤镜”是否应该明示?中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江在接受记者采访时表

示,我国法律明确规定,消费者在购买、使用商品或者接受服务时享有知悉商品或者服务的真实情况的权利。经营者向消费者提供的有关商品或者服务的信息应当真实全面,不得做虚假或者引人误导的宣传。无论是传统的商品广告还是通过网红直播带货,消费者都有权知道商品的真实情况。网红通过“美颜滤镜”功能刻意美化商品和商品使用后效果,相当于向消费者提供不够真实的宣传信息,很可能对消费者造成误导。消费者没有充分了解商品真实情况,被“美颜滤镜”宣传效果误导做出购买选择,说明消费者的知情权和选择权受到严重损害。

“商家适当地采用一些美颜功能可以理解,但是一定要保持合理的尺度,不能通过美颜功能夸大商品性能或者隐瞒商品真实情况。”陈音江说,“尤其不能故意诱导消费者做出错误的购买选择。”陈音江认为,商家可以适度使用美颜滤镜功能,但有必要“明示告知”消费者。

陈音江表示,我国的《电子商务法》也明确规定,电子商务经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或服务信息,保障消费者的知情权和选择权。直播带货中宣传介绍的商品信息必须是真实准确的。

在网红直播带货使用“美颜滤镜”非常普遍的情况下,容易对消费者的合法权益造成损害。目前,对此类新兴模式带来的新问题,虽然有相关法律规定,但还不够明确具体,导致部分商家存在侥幸心理越界侵权,消费者遇到问题也很难维权,监管部门同样也缺乏明确具体的执法依据。

尽管《电子商务法》自2019年正式实施时间并不长,但在实践中电子商务发展迅速,有一些地方已经不能适应实践发展的步伐。陈音江认为,有必要针对性加强立法,给平台、商家以及网红画一道法律“红线”,切实保障消费者的知情权和选择权。他建议,在《电子商务法》修订过程中,应该对“使用‘美颜滤镜’时应明示”等内容予以立法明确,这对解决此类侵犯消费者知情权和选择权问题将起到积极作用。(据《北京青年报》)

专家提示

法院公告

刘珍何:

本院受理原告中国人民财产保险股份有限公司呼和浩特市分公司诉被告刘珍何追偿权纠纷一案,已审理终结。现依法向你公告送达(2023)内0123民初121号民事判决书、诉讼费结算通知书。自公告之日起,30日内来本院领取民事判决书,逾期则视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内,向本院递交上诉状及副本,上诉于呼和浩特市中级人民法院。

呼和浩特市和林格尔县人民法院
2023年4月4日

孙志强、郭君梅:

本院受理原告刘爱民、孙树青诉被告孙志强、郭君梅追偿权纠纷一案,(2023)内0125民初416号,现依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书及开庭传票。自发出公告之日起经过30日即视为送达,提出答辩状的期限和举证期限为公告期满后的15日内,并定于举证期满后第3日上午9时(遇法定节假日顺延)在本院第四法庭公开开庭审理,逾期将依法缺席判决。

呼和浩特市武川县人民法院
2023年4月4日

李金刚:

本院受理原告刘涛诉被告李金刚、第三人李志军债权人撤销权纠纷一案,因采用其他法定方式无法送达,现依法向李金刚公告送达(2022)内0121民初3266号案件的起诉书副本、应诉通知书、举证通知书、诉讼须知、

举证须知、开庭传票。自公告之日起经过30日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告期满后的15日内,逾期视为放弃相应的诉讼权利,并定于举证期满后的第3日上午9时(遇法定节假日顺延)在土默特左旗人民法院第一审判庭开庭审理,逾期将依法缺席裁判。

呼和浩特市土默特左旗人民法院
2023年4月4日

张刚、孙选奎:

本院受理的原告包头市连心物流有限责任公司与被告张刚、孙选奎服务合同纠纷一案,现已审理终结。现依法向你二人公告送达本院(2022)内0207民初4804号民事判决书。自公告之日起30日内来本院领取民事判决书,逾期则视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内,向本院递交上诉状及副本,上诉于包头市中级人民法院。逾期未上诉的,本判决即发生法律效力。

包头市九原区人民法院
2023年4月4日

姜治雷、王翠贤:

原告韩玉慧与被告姜治雷、王翠贤民间借贷纠纷一案,现已审理终结。现依法向你公告送达本院(2023)内0521民初376号民事判决书。判决如下:一、被告姜治雷、王翠贤于本判决生效后立即偿还原告韩玉慧借款本金20000元,支付利息28776.27元【20000元(20000元×2%×55个月,2016年1月17日至2020年8月17日)+16.40元(20000元×

1.23%×2天,2020年8月18日至2020年8月19日)+6759.87元(20000元×1.21%×27个月零28天,2020年8月20日至2022年12月17日)],本息合计48776.27元;二、被告姜治雷、王翠贤于本判决生效后支付原告韩玉慧自2022年12月18日起至实际清偿之日止,以实际未清偿的借款本金为基数,按月利率1.21%计算的利息;三、驳回原告韩玉慧的其他诉讼请求。案件受理费1022元,公告费400元,由被告姜治雷、王翠贤负担。限你自公告之日起30日内来本院领取判决书,逾期则视为送达。如不服本判决,可在公告期满之日起15日内向本院递交上诉状及副本,上诉于通辽市中级人民法院。

通辽市科尔沁左翼中旗人民法院
2023年4月4日

梁长新、张廷玉:

原告内蒙古惠商互联网小额贷款有限公司(以下简称惠商小贷公司)与你二人及被告聊城市如意食品有限责任公司(以下简称如意食品公司)、梁瑞、杜颖借款合同纠纷一案,现已审理终结。现因你们下落不明,依法向你公告送达(2022)内0121民初3226号民事判决书,判决内容如下:被告梁长新、张廷玉于本判决生效之日起10日内向原告内蒙古惠商互联网小额贷款有限公司偿还借款本金710000元、利息5713.05元及罚息(该罚息截止至2022年7月6日为2396.9元,从2022年7月7日起,以本金710000元为基数,按年利率

12%,计算至实际清偿之日止)。被告聊城市如意食品有限责任公司、杜颖、梁瑞对上述借款本金、利息及罚息承担连带清偿责任。如果未按本判决指定的期间履行给付金钱义务,应当依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百六十条的规定,加倍支付迟延履行期间的债务利息。本案案件受理费10981元,保全费4111元,由被告梁长新、张廷玉负担。自公告之日起,60日内来本院领取判决书,逾期则视为送达。如不服本判决,可在判决书送达公告期满之日起15日内向本院递交上诉状,并按照对方当事人的人数提出副本,上诉于呼和浩特市中级人民法院。

呼和浩特市土默特左旗人民法院
2023年4月4日

张爱桃:

本院受理原告土默特左旗农村信用合作联社诉你借款合同纠纷一案。因你不在户籍地居住,也无其他联系方式。依法向你公告送达起诉状、应诉通知书、合议庭成员通知书、举证通知书、权利义务告知书及开庭传票。自发出公告之日起经过30日即视为送达。提出答辩状和举证期限分别为公告期满后15日内和30日内,并定于举证期满后的第3日上午9时(遇法定节假日顺延)在本院第一法庭公开开庭审理,逾期将依法缺席裁判。

呼和浩特市土默特左旗人民法院
2023年4月3日