



直播购物遇质量问题,如何维权

在一部分明星开始直播卖货后,“直播+销售”这种销售模式引起了越来越多人的关注,也广为商家青睐。

在这种模式下,商家利用直播宣传自己的商品,让人们在观看直播的同时了解商品,以期更好地销售;消费者则可以根据需要,选择更适合自己的商品。这种模式的低成本、高转化率优势,让越来越多的商家加入直播行列。

然而,直播售卖的商品不乏质量问题和货不对板问题。谁来为这些问题担责?消费者在遇到这些问题后又该如何维权?



A 货不对板经常见 夸大宣传博眼球

北京某高校教师高文(化名)在观看某直播后,买了一瓶沐浴露,“没想到质量会如此低劣”。

沐浴露到货当晚,高文使用它洗了澡,可冲洗数次后,仍然感觉身上还是滑腻腻的,仿佛没有洗干净。“香味也不对,类似一种刺鼻的香味。和当时主播在直播时介绍的有些出入,没有宣传的那么好。”高文说。

在北京某事业单位上班的李彤(化名)也遇到过类似情况。

李彤在某直播间买过一件衣服,衣服质量很差,她感觉自己被骗了。

“当时看直播间里主播在穿着衣服展示,可以看出来衣服穿在主播身上非常显腰身,并且比较显气质,但衣服并不是什么大品牌,之前都没听说过,

而且价格也不便宜。与其他品牌的衣服相比,性价比并不高,但主播一直在说衣服质量很好,水洗机洗都可,而且百搭。”李彤说。

犹豫片刻后,李彤下了单。过两天收到衣服后,李彤却发现自己买的这件衣服和直播间见到的衣服完全不一样,不仅料子非常薄,而且洗的时候还会掉色。

随后,李彤联系客服准备维权,但这家店的客服都是智能机器人。尝试了多种途径后,李彤始终没有联系上人工客服。而那件衣服,她再也没有穿过。

“货不对板的情况在直播卖货时太多了。前几天,我买的东西也和主播直播时展示的不一样。”北京某大学的大二学生张扬(化名)告诉记者。

张扬曾在直播链接中买过螺蛳粉,因

为是一位比较靠谱的主播推荐的,并且这款螺蛳粉在天猫淘宝等互联网平台上都有旗舰店,并非三无食品。并且,在直播链接购买有优惠,仔细阅读了链接中的买家评论后,张扬放心地下了单,而且物流很快,隔天就收到了。

“拆开包裹后,我发现收到的货品和直播中的不太一样,虽然外包装差不多,但分量没有直播时展示的多。另外,味道也不太正宗,与之前在旗舰店购买的味道不同,还有一股浓浓的塑料味。”张扬说。

“分量少,我可以理解,在直播时为了保证食品的美观,多放一些是正常的,但有一股怪怪的味道就不对了。由于有了这次不愉快的购物体验,我此后不再相信直播中的产品,不能因为图便宜买到更不值的产品。”张扬说。

B 主播卖货要登记 直播平台应规范

对于直播卖货中存在的夸大宣传、货不对板等问题,中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍认为,按照2016年的《互联网广告管理暂行办法》规定,自媒体也是广告发布者,所以主播发布的短视频或者直播介绍商品也是广告,主播做虚假宣传,发的货和宣传的物品不一样,是违反广告法的。

朱巍说,现在许多主播,尤其是头部主播,卖货很厉害,每天成千上万地卖,这种经营行为必须要进行主体登记,而且要列入监测范围。

那么直播平台是否有责任呢?

对此,朱巍说:“有些直播平台不仅是网络服务提供者,同时也是电子商务法中所说的电子商务平台经营者。如果是这种情况,那直播平台承担的责任就与普通的网络服务提供者完全不一样。这主要分两种情况,第一种情况是在直播平台上直接有链接便于消费者购买,提供了商品的购买渠道,这种直播平台就是电子商务平台,肯定需要承担监管责任;另一种情况是如果直播界面和视频没有加商品链接,

而是主播直接在白纸上写微信号,通过这种方式,引流到主播自己的微信,通过微商的方式或者通过淘宝销售商品,那么直播平台就是单纯的网络服务提供者,在这种情况下,直播平台只有在应知和明知的情況下才会承担责任,否则是不承担责任的。”

在北京市律师协会消费者权益法律事务专业委员会主任邱宝昌看来,直播平台为销售商品提供服务,应当受到电子商务法、消费者权益保护法、产品质量法和食品安全法等相关法律法规的规范。

C 直播购物维权难 保存证据是关键

如果因为主播的虚假或夸大宣传而买了不好的商品,那么消费者该如何维权呢?

朱巍分析称,按照消费者权益保护法,这种行为属于欺诈,应当给予消费者四倍赔偿,即退一赔三,如果四倍赔偿不足500元,要按照500元赔偿。如果卖家不愿赔偿,可以申请平台介入,或者投诉

到市场监管部门,甚至起诉到法院。

在邱宝昌看来,通过主播直播购买的商品,如果是通过微信直接汇款,那么一旦商品存在问题,维权就会相当困难。虽然现在微信都实名认证了,但若卖家把买家拉黑,消费者很难找到卖家有效的地址和联系方式,即便找到,相关证据也很难提供,所以建议消费者尽量

不要通过微信转账或者支付宝转账等付款方式购买商品。

“直播购物时要有证据意识,及时保存相关的证据。因为网络购物相关信息在删除以后很难恢复,所以消费者在购买的时候应该截屏,保留一些相关的原始数据,再和卖家协商。如果协商不成,可以申请平台介入。”邱宝昌说。

据新华网

P 照片发朋友圈 得小心了!

一男子将户口本上儿子名字P成“韦我独尊”,被定性为寻衅滋事并行拘5日

近日,广西柳州市柳江区拉堡镇一男子将户口本上儿子名字P成“韦我独尊”被拘5日一事引起热议。

据报道,韦某以名字“韦某翔”给儿子上户口后,觉得儿子的名字不够霸气,于是给儿子取了另一个名字“韦我独尊”。为了炫耀,8月23日晚上,韦某将儿子的一张常住人口登记卡、一张出生医学证明拍照发到某网站,付费请人把两张相片上的名字“韦某翔”修图改成“韦我独尊”,后发到微信朋友圈,引起大量网友围观、评论、转发,在社会上造成了不良影响。

报道称,柳江警方认为,韦某虚构事实、哗众取宠的行为触犯《治安管理处罚法》第二十六条之规定,构成了寻衅滋事,依法对其处以了行政拘留5日的处罚。

警方为何将韦某的行为定性为寻衅滋事并行拘5日?

《治安管理处罚法》第二十六条之规定,有下列行为之一的,处五日以上十日以下拘留,可以并处五百元以下罚款;情节较重的,处十日以上十五日以下拘留,可以并处一千元以下罚款:(一)结伙斗殴的;(二)追逐、拦截他人的;(三)强拿硬要或者任意损毁、占用公私财物的;(四)其他寻衅滋事行为。

据报道,柳江警方正是依据上述法条处罚了韦某。

律师认为,柳江警方的处罚符合法律规定。一方面,韦某修改的是常住人口登记卡,此卡是居民户口簿的一部分,而居民户口簿登记簿是我国公民的重要证件,在上学、结婚、领取护照以及办理诸多重要事情时均需使用。另一方面,韦某在常住人口登记卡上进行P名,但其并未标注“本卡名称为虚构”等字样,上传至朋友圈后,自动会让受众认为公安机关确实给“韦我独尊”核准落户的结论。

律师认为,韦某的行为是哗众取宠,发布虚假内容,扰乱公共秩序,构成寻衅滋事。

律师认为,从韦某的行为动机、目的及结果来看,P户口本名字的目的旨在故意制造噱头,发到朋友圈的行为导致扩散和传播,其传播行为损害了国家机关的权威性和公信力。此案中,韦某的情节显著轻微,未造成一定损害,纯粹自娱自乐触犯法律,所以警方依规相应给予了行政处罚以示警醒。

律师说,无论如何变造或伪造国家机关公文证件是违法行为,只是行为方式和后果如触犯刑法,则可能受到相应刑事处罚,如果以变造或伪造国家机关公文证件为手段,无事生非,寻衅滋事,扰乱社会公共秩序,触犯治安管理处罚法的,则可能受到行政处罚。此事中的行为虽然只是P图,但当事人上传朋友圈后,影响面较广,客观上造成恶劣影响。

据新华网