

直播天花乱坠 售后无人问津

跟着主播“买买买”靠谱吗?

电商年中大促再次掀起一波“买买买”热潮,而直播卖货更是成为推波助澜的新兴方式。诱人的海鲜直播吃,好看的裙子现场试,边看视频边下单的新鲜体验让“剁手”变得更加有趣轻松。但光鲜的直播背后,问题产品退货难、投诉难,跟着主播“买买买”并非毫无风险。记者对此展开了调查。

不便宜、没好货 主播并非总靠谱

在流量变现的助推下,抖音、快手等拥有大量受众的视频平台均开设了自己的购物平台,或与其他电商平台合作,在视频中直接贴入购物链接。

网红主播推荐好用的产品,消费者观看视频后可以一键下单,相比于这样顺畅、轻松的购物流程,消费者在需要售后服务时却总是坎坷颇多。

网友晓晓关注了一名拥有300余万粉丝的主播,今年5月她在主播推荐下买了两双运动鞋。“结果收到发现质量特别差,鞋底鼓着大包,和视频里的完全不同。”晓晓说,自己联系了卖家,却被告知不属于质量问题,不予退换。

她去该主播的视频下留言希望警示其他网友,却发现自己很快被主播屏蔽,无法

发言。

记者进入某视频平台的网上商城,发现产品页面内并没有评论界面,只有“晒单”选项,只有已经购买者拍摄的视频才能显示在这里。但是记者看到,无论是销量为119件的一款连衣裙,还是高达6000余件的一款海鲜,显示的晒单数量均为零。这为消费者了解商品真实情况造成巨大鸿沟。

而这一线上商城也没有搜索功能,消费者无法在平台内对同类商品进行搜索对比。大学生小杨表示,自己的爸爸在主播推荐下,花了68元买了张瓷砖贴纸,而淘宝上同类产品只要7.9元一张。

“我按照商家留下的联系电话打过去,却从来没人接听。”小杨说。

乱象多、服务差 消费者面临好多“坑”

依靠社交属性和直播形式,短视频平台上的电商发展迅速,而与传统的电商平台不同,这类电商主要利用单品流量进行引导、推广,并吸引顾客来光顾。看似更加亲切直接的售货方式,却存在诸多问题。

售后服务堪忧。由于平台缺乏对售货商家的有效监管,不少商家并不按照电商有关规定执行退换货政策,售后服务态度恶劣。网友李先生在某视频APP直连的购物平台上买了海鲜,但到货后发现已经变质,出售者拒不退货。李先生联系平台客服,却被告知“我们无从判断产品质量,无能为力”。

与他的经历类似,网友王先生通过一主播购买的风扇有明显质量问题,商家承诺寄回后退款,但王先生寄出产品后,商

家却拒不退款。

虚假宣传横行。很多消费者投诉,他们在短视频平台上购买的商品与视频直播中的产品严重不符,商家虚假宣传成为“常规操作”。网友贺女士通过一位号称玉石专家的主播购买了一块玉牌,收到后却发现,这块号称“飘绿”“水头好”的翡翠已经被磕碰缺角,颜色也与视频中明显不符。网友张先生在一直播平台购买了“亏本甩卖黑曜石手串”,收到后却发现是塑料制成的。

价格信息不对称。业内人士表示,这类电商青睐那些对网上购物不太熟悉的群体,他们缺少对比同类商品和比价意识,只要产品看起来新奇实用就会产生购买欲望,而部分商户定价可以做到大型电商平台的2倍至3倍,利润空间极大。



维权难、追责艰 直播平台仍需完善

“虽然抖音、快手的定位是社交平台,但只要其在平台内开设店铺,从事销售商品或服务的经营活

动,就应该按照消费者权益保护法和电子商务法履行电商平台的责任义务。”中国消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江说。他表示,消费者通过抖音、快手官方购物渠道购买的商品出现质量问题,可以向销售者要求赔偿。如果平台不能提供销售者的真实名称、地址和有效联系方式,消费者也可以向平台要求赔偿。平台赔偿消费者后,可以向销售者追偿。

“电子商务平台应当对消费者承担安全保障义务。”上海君澜(无锡)律师事务所律师何至诚表示,电子商务法有相关规定,电子商务平台经营者知道或者应当知道平台内经营者销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求,或者侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,与该平台内经营者承担连带责任。如果损害

的是消费者生命健康权,电子商务平台未尽审核义务或安全保障义务,消费者还可直接向平台追偿。

今年以来,快手等直播平台也加大了对商品售卖的管理力度,不仅发布了平台电商经营管理的规则,还对数批违规用户进行了处罚,对因为商品质量、物流、售后等方面违规的用户,关闭购物车功能30天,在售商品全部下架,严重违规的用户还将被关闭直播功能30天。

陈音江提示,消费者通过抖音、快手这些直播平台上购买商品,建议首先查看对方的公示信息,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。否则自身权益受损后,很难依法维权。此外,消费者通过直播平台商家消费,还应保存好商家承诺、支付凭证等消费凭证,遇到问题及时与商家协商解决。如果协商不成,可以向消协或市场监管部门投诉,依法维权。

(据新华网)