



直播带货成为消费投诉“重灾区” 责任不清晰导致消费者维权难

怎样做到在直播间放心地买买买

- 在数据至上的直播江湖里,隐藏着一个巨大的泡沫:刷量系统昼夜运行,90元可买500个机器粉进直播间发言带节奏,售价上千元... 直播电商平台维权渠道不清晰,售后体系不完善,无法取证成为困扰消费者“敢不敢”“要不要”维权的主要原因... 推进直播带货行业规范发展,需要按照电子商务法等法律法规相关要求,结合直播带货业态的具体实践情况,尽快从各层面探索制定涵盖网络主播、内容发布平台、产品供应企业在内相关主体的法律规范与标准



□ 本报记者 赵丽 □ 本报实习生 郭晶

作为数字经济新业态的“爆款”,最近一年多,直播带货风头正劲... 然而,伴随着直播带货的发展,各种问题也随之而来...

货不对板虚假宣传 直播带货槽点颇多

“我进入直播间的时候,主播一直在说‘保真’,结果买回来竟然是这种成色...”

在159元,限时抢购,卖完停售”,并且展示了相关的鉴定证书...

由于对网上申诉流程不了解,曹女士便让女儿去问直播平台客服,被告知要拍照上传...

《法治日报》记者发现,“全网最低”“性价比绝对高”“买了绝对不吃亏”似乎成为直播带货行业的套话...

北京市民黄先生曾因为贪图便宜在某直播平台上购买了某知名品牌的羽绒服...

本以为捡到便宜的黄先生在收到货后,和曹女士一样,也是惹来一肚子气...

“首先,平台漏发了一个被芯,收到的那个被芯上没有品牌商标,也没有生产厂家...”

同样,黄先生在退货过程中也遇到了“无人搭理”的情况... 两天后,他在这个直播平台的推荐中又刷到了139元的羽绒服...

“相对于经营者,消费者往往处于弱势地位... 消费者往往很难辨别直播间内繁荣景象是真是假...”

张韬提出,直播带货不同于其他购物方式,在直播带货中消费者无法直接接触商品...

主体责任认定模糊 消费者遭遇维权难

“划不来。”问及是否要维权,曹女士说出了这三个字... 曹女士说的这三个字,代表了众多放弃维权的消费者的心声...

像曹女士这样放弃维权的人不在少数... 2020年3月底,中国消费者协会发布的《直播电商购物消费者满意度在线调查报告》中显示...

在北京某高校就读硕士研究生的王硕(化名)告诉《法治日报》记者,他和同学会在直播间买一些零食、日用品,都比较便宜...

监管政策密集出台 规范经营健康发展 消费者诉求集中的现状,使直播带货位列中国消费者协会发布的《2020年全国消协组织受理投诉情况分析》11大消费投诉热点之一...

在今年“3·15”国际消费者权益日,各地消费者协会也都根据本地的情况划了重点... 在调查中发现,不少消费者向《法治日报》记者表示...

还有消费者称自己遭遇了“拖延战术”。同样在维权的北京市民李女士说:“直播电商客服的态度其实很好,大多时候都是自动回复...”

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍在接受《法治日报》记者采访时说:“主体的多样化增加了消费者维权的难度...”

据朱巍介绍,消费者的购买可能产生三种场景:一是在主播的直播间购买的;二是消费者在主播和他人连麦时产生购买行为...

还是在2020年11月,国家广播电视总局发布《关于加强网络直播营销信息内容服务的通知》...

健全法律规范标准 强化内容生态治理 在业内人士看来,直播带货可以看作是传统电商的一种延续...

需要政府、行业、企业、消费者各方共同努力。首先,政府要秉持民主立法、科学立法、开门立法...

其次,要充分发挥相关协会的自律职责。市场没有自律,就没有公信力,就没有可持续发展的后劲...

数字经济时代更多消费者被算法“算计” 专家支招如何维护“信息弱者”的消费权益

数字经济催生新消费 消费者维权难点凸显 记者:受新冠肺炎疫情冲击,人们的消费行为加速转向线上...

数字经济催生新消费 消费者维权难点凸显

数字经济催生新消费 消费者维权难点凸显 记者:受新冠肺炎疫情冲击,人们的消费行为加速转向线上...

数据流量无规则运行 大数据杀熟亟须警惕

记者在网络消费领域,算法应用中存在的“大数据杀熟”、竞价排名、刷单虚假评价等现象...

数字经济催生新消费 消费者维权难点凸显

数字经济催生新消费 消费者维权难点凸显 记者:受新冠肺炎疫情冲击,人们的消费行为加速转向线上...

数据流量无规则运行 大数据杀熟亟须警惕

记者在网络消费领域,算法应用中存在的“大数据杀熟”、竞价排名、刷单虚假评价等现象...

数字经济催生新消费 消费者维权难点凸显

数字经济催生新消费 消费者维权难点凸显 记者:受新冠肺炎疫情冲击,人们的消费行为加速转向线上...

数据流量无规则运行 大数据杀熟亟须警惕

记者在网络消费领域,算法应用中存在的“大数据杀熟”、竞价排名、刷单虚假评价等现象...



数字经济催生新消费 消费者维权难点凸显 记者:受新冠肺炎疫情冲击,人们的消费行为加速转向线上...

数据流量无规则运行 大数据杀熟亟须警惕

记者在网络消费领域,算法应用中存在的“大数据杀熟”、竞价排名、刷单虚假评价等现象...

数据流量无规则运行 大数据杀熟亟须警惕

记者在网络消费领域,算法应用中存在的“大数据杀熟”、竞价排名、刷单虚假评价等现象...

数据流量无规则运行 大数据杀熟亟须警惕

记者在网络消费领域,算法应用中存在的“大数据杀熟”、竞价排名、刷单虚假评价等现象...

数据流量无规则运行 大数据杀熟亟须警惕

记者在网络消费领域,算法应用中存在的“大数据杀熟”、竞价排名、刷单虚假评价等现象...

数据流量无规则运行 大数据杀熟亟须警惕

记者在网络消费领域,算法应用中存在的“大数据杀熟”、竞价排名、刷单虚假评价等现象...