



调查背景

近日,天津市刘女士来电称,自己在一直播间购买了两盒高保湿面霜,直播主播称该面霜能够补水保湿、美白抗皱,而且成分温和,孕妇也可以使用。然而,刘女士收货打开后便感觉面霜有异味,使用第二天皮肤发红发痒,到医院检查为皮炎皮炎。

刘女士向直播间客服反映了这一情况,客服称主播选品流程没问题,宣传语也是源自厂家提供的内容,让刘女士自己去和厂家沟通解决。“我那么信任主播,就是冲着他去买的,现在商品出了问题,带货主播就不用负任何责任?”刘女士向记者问道。

为此,《法治日报》记者进行了调查采访。



直播带货“翻车”主播该担何责?

记者调查直播间产品质量问题

□ 本报记者 张守坤

“这边有‘宝子’提到,产品质量万出了问题该怎么办,一看你就是第一次来我们家的新粉吧,老粉都是直接下单买了又买。在这里我向大家保证,我们每一步生产工序都有专门的品控,每一件货物都是经过严格质检,绝不会有质量问题,发货后都有电商平台监管,即便你们盖了几天变脏了,只要床单有问题绝对无条件退款,这些都是你们该享受的权益,我们也绝不会辜负你们的信任……”

再次打开直播间,看到带货主播口若悬河,宣称商品质量多么好,来自山东滨州的吴强真想把去年“双12”从这个直播间买的床上四件套甩到主播面前。“买回来后,刚拆开包装就闻到一股刺鼻的味道,洗了几次后味道还在,而且还掉颜色。我找售后退款,对方推三阻四,后来我说我要向相关部门投诉,对方才不情不愿地退了款。”吴强说,这家店铺就出现了问题。

近年来,随着短视频行业的快速发展,直播带货成为一种新兴的购物方式走进千家万户,随之而来的却是不断被曝出的“翻车”事件。

人们不禁要问:在直播带货过程中,商家提供的产品或服务出现质量问题造成消费者人身、财产受到损害的,消费者当然有权要求商家赔偿,那主播是否也应当对消费者负责呢?

虚假宣传超标严重 直播带货屡“翻车”

2022年7月,广东广州的林逸在某电商平台直播间看到主播正在宣传一款随身WiFi,号称每月流量9999G,用多少都不会限速。因为主播宣传很卖力,而且做了一堆万一产品有问题就会各种赔偿、退换等承诺,于是我一下购买了三年半的套餐,结果仅仅过去4个月就问题不断。”

林逸说,这款随身WiFi被限速非常严重,下载速度只有几十kB,打开一个网页都要花几分钟,而且故障不断,经常连不上网,后台显示的流量也只有200G,“主播明显是虚假宣传”。

记者在调查中发现,近年来网络直播带货越来越受到消费者的青睐,甚至一些中老年人也爱在直播间中“疯狂血拼”,尽管大多数主播在直播时都声称直播间的产品不会存在任何质量问题,但“翻车”事件却屡屡发生。

去年12月12日,知名打假人王海向媒体爆料,根据送检验证,疯狂小杨哥直播间销售的小米苏S-miba童鞋,内底发泡橡塑材料测的邻苯二甲酸酯16.187%超标161倍,外底实心橡塑材料测的邻苯二甲酸酯12.48%超标124倍。此前,王海已经打假疯狂小杨哥直播间销售的金正破壁机虚标电机功率,随后疯狂小杨哥直播间销售的面巾纸、防水服、衬

衫等品牌商品也均被王海打假,相关产品经检测后显示,均与宣传不符,不符合标准。

北京瀛和(大连)律师事务所律师张荣君向记者介绍,除了人们熟知的带货主播外,明星艺人因违规代言遭受处罚和赔偿的案例也屡见不鲜,比如姚明代言汤臣倍健鱼油软胶囊,构成虚假宣传,被法院判决连续30天在国内权威媒体向消费者赔礼道歉。脱口秀演员李诞在其个人微博发布女性内衣广告,因含有“#我的职场救生衣#;一个让女性轻松赢职场”等文字内容,被监管部门认定违反广告法第九条第七项,构成制作违背社会良好风尚的虚假广告行为,被处以没收违法所得22万余元,罚款65万余元的行政处罚。

“以上是部分案例,但足以反映出带货直播及产品代言的乱象。”张荣君说。

问题商品责任划分 具体问题具体分析

一个月前,北京市王媛在直播间看上了一款定妆补妆用的粉饼,主播一直强调他们是通过官方货源拿货,收到快递后产品有损坏、质量问题秒赔付。上链接后王媛很快买了一盒,拿到手后发现,直播间里展示的包装是复古金边,给她发的却是不带金边的,而且粉饼有明显的颗粒感,疑似假货。

“我向商家客服要求退货退款,结果对方以他们那边快递停运为由拒绝收货。等疫情好转可以收货的时候,卖家又以拆包影响二次销售为由拒绝退货退款,扬言只要我退货他们就拒收。现在商家已经下架所有产品并退出了平台,再也找不到了,但给他们带货的主播还在,并一直给不同产品带货。我也有向平台反映过,能不能让带货主播承担赔偿,但一直没有明确回复。”王媛说,直播带货就是为消费者介绍和推荐产品,如果主播卖的产品有质量问题,理应承担法律责任。

对此,中国政法大学副教授,中国法学会商法学研究会理事兼副秘书长朱晓娟认为,带货主播身份较为复杂,其应承担赔偿责任以及承担何种责任需要考量所带货品的具体情况。

朱晓娟分析说,如果主播销售自己生产的产品,则其作为经营者,要承担退换货、赔偿损失等民事责任,还可能因为存在欺诈行为承担惩罚性赔偿责任。如果主播与商家存在劳动关系,则其带货为职务行为,消费者维权时,一般由商家承担责任,商家承担责任后通常再依据约定追偿。如果主播与商家是委托合同关系,那么主播可能兼具广告经营者、广告发布者甚至广告代言人的角色,在不能提供广告主即商家真实名称、地址和有效联系方式的,应该应消费者的要求承担先行赔偿责任;如果因关系消费者生命健康的产品或服务,造成消费者损害的,主播明知或者应知广告虚假仍设计、制作、代理、发

布或者作推荐、证明的,也应当与商家承担连带责任。

上海市沈佳直播带货已有三年多的时间,他认为虽然主播推荐的商品出了问题,但不能什么责任都安到主播身上。

“有很多主播会带各种产品,从零食到家居再到衣服鞋子,跨度非常大,主播毕竟不是各领域的专业人士,对产品有基本了解,也会要求对方提供产品质量检测报告或者认证,产品质量出了问题,归根结底是商家违法和相关监管部门没有尽到责任,不应该怪到主播头上。”沈佳说。

张荣君说,带货主播应如何承担责任的问题,仍需从主体性质上分析。如带货主播本身属于销售者或经营者,则应当对其销售的产品质量负责到底,对消费者应当尽到安全保障义务和告知义务,如带货主播本身只是代言,则属于商业广告行为,在能够证明尽到了合理审查义务的情况下,可以减轻或免除相应的责任,但应当注意的是,由于监管部门人力及技术有限,主播推荐的商品如果出现质量问题,完全归责于监管部门失职并不合理。

相关部门出手整治 净化直播购物环境

王媛说,作为主播,要对所售卖的产品负责,起到协助监管的作用,不能出了问题就下架了之,这样不仅透支了粉丝的信任,更会损害自身的信誉,不利于长远发展。

那么,为何直播带货问题不断?在张荣君看来,专业程度不及选品不严是根本原因,专业程度不仅指营销手段,而是贯彻整个直播活动的合法合规和风险控制,尤其针对售后问题,许多消费者的问题得不到解决,没有合理的处理机制,是产生矛盾的根源。选品不严、夸大宣传,更是产生纠纷的源头。

“如今直播带货行业进入了高速增长却发展不均衡的状态,目前行业内仍然普遍存在法律意识淡薄、数据造假、从事直播活动不正规等问题。虽然监管政策仍在不断完善,但如何落地执行,以及惩戒违法违规行为的执法力度较小,可适用的法律、法规等专门性依据仍然较为有限,监督管理与惩戒力度小,行政机关管辖及职权需进一步明确,都是造成这一局面的原因。”张荣君说。

据了解,最高人民法院决定自2020年7月至2023年6月,开展为期三年的“公益诉讼守护美好生活”专项监督活动,将“网红代言”“直播带货”等网络销售新业态涉及食品安全及监管漏洞作为重点监督领域。

2022年3月,国家互联网信息办公室、国家税务总局、国家市场监督管理总局发布《关于进一步规范网络直播营利行为促进行业健康发展的意见》,明确提出网络直播平台方的监管职责。平台要认真落实管理主体责任,加强监管力度,引导入驻商家恪守诚信经营原则,确保守法合规经营,同时对电商经营者的资格、直播内容等进行审查,并就其存在的风险提示消费者。针对消费者在

购物过程中遇到的问题,平台应严格按照相关法律法规及政策要求,及时查处直播带货存在的违法违规行为,并完善平台监管措施和处罚方式,促进净化直播购物环境,不断提升消费信心,保障行业长远发展。

去年7月,上海市市场监管局制定发布的《上海市网络直播营销活动合规指引》是省级层面首个关于网络直播营销的指引。其中提及,直播间运营者应当强化对直播选品、直播卖点等环节的审核把关,不应要求其他经营者签订“最低价协议”或其他不合理排他性强制条款;主播应当年满16周岁,规范自身行为,着装和用语,真实、准确、全面地发布商品或服务信息,不应单方面作出超出法律法规规定的退款退货承诺。主播服务机构应当履行信息安全、商品质量审核、消费者权益保护和依法纳税等义务。

压实网络平台责任 确保监管不留死角

在中国法学会消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江看来,要减少或避免直播带货“翻车”情况,首先应压实平台责任。

“直播平台有商家开展直播带货行为提供信息发布、交易场所、资金支付等功能,在整个交易过程中扮演了非常重要的角色。但有的直播平台认为,其提供的视频直播服务属于社交娱乐范畴,不属于经营行为,并以此推卸责任,对平台内直播账号的资质审核不严格,日常管理不到位,售后服务渠道不畅通,售后服务人员不专业,引发不少消费者投诉。事实上,无论是传统的电商平台,还是新兴的短视频平台,只要是网络直播营利行为提供了网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务功能,尤其是开通了入驻功能,并存在从中获利行为,就应依法履行电子商务平台经营者的责任,要对入驻账号的身份信息进行核验登记,对入驻账号的直播行为进行日常管理,并有义务配合监管部门开展执法监督工作。”陈音江说。

“有关部门要加强协同监管,不同部门之间要建立多方协同治理机制,明确各自监管职能,织牢监管网络,形成监管合力,确保监管不留死角,对违法违规的直播带货行为要加大曝光力度,并根据侵权严重程度列入信用“黑名单”,发挥信用惩戒作用。”陈音江说。

朱晓娟认为,最关键的是主播应该做到不存侥幸心理,对于商品质量与服务品质进行严谨认真的把关,对商品和服务供应商的身份、地址、联系方式、行政许可、信用情况等信息进行核验,并留存相关记录备查。留存证据,建立相应的档案,以便发生纠纷时有据可查。尤其是明显存在质量问题的商品,应拒绝带货,在营造可信及消费者友好的直播营销环境中承担社会责任。

“如今互联网野蛮生长的时代已经过去,不论是直播从业者或是商品经营者,只有保持服务消费者的初心,完善合规管理,才能行稳致远。”张荣君说。

漫画/李晓军

□ 本报记者 王莹 □ 本报通讯员 郑明

食品安全、药品安全、生态环境安全是事关群众生命健康、社会经济有序运转的民生大事,直接影响群众获得感、幸福感、安全感。

2022年以来,福建省宁德市公安局高度重视食药环领域违法犯罪打击工作,成立食药环快检实验室,结合市场抽检机制,依托数据赋能,建立起数据摸排、即抽即检、快速反应的食药环犯罪打击新模式,并组织开展“昆仑”“食安”“清水蓝天”“静夜守护”“打击非法处置危废”“打击整治涉药品违法犯罪”等多个专项行动,坚决维护餐桌安全,全力守护好绿水青山。

去年以来,宁德市公安局共破获食药环案件139起,涉案金额8500余万元,主动打击犯罪能力显著提高。

警企协作提升打击效能

走进宁德市公安局食药环快检实验室,快检员龚辉正在操作一台全光谱检测仪。该仪器利用分光光谱技术,能够快速检测出样品中可能添加的违法物质,如甲醛、亚硝酸盐、次氯酸氢钠等。

“以往由于缺乏专业技术支撑,涉及食药环领域的案件多依赖行政部门移送,案件鉴定慢,溯源难。”宁德市公安局治安支队食药环大队大队长王华介绍说,实验室成立后,涉案食品采样后可以立即送来检测,15分钟就能出结果,准确率达100%,有力提升了打击效能。

据了解,食药环快检实验室由宁德市公安局与专业检测机构合作建立,是福建省首个由市级公安机关主导的规范化食药环快检实验室,依托该实验室,企业可以为警方提供成分快检、技术更新、数据升级、人员培训等服务,警方则在合法合规情况下为企业提供案例以供技术研究,双方实时沟通需求,协同检测,探索“警、企”食药环犯罪协同治理机制。

2022年11月,福安市公安局治安大队民警收到一条线索:辖区内的部分保健品商铺在销售产品时有存在夸大宣传药品功能的行为。

福安警方高度重视该线索,很快就在福安某商铺搜查出“鹿血宝”“黄金玛卡”等10余种可疑药品。当日,涉案药品即被送往食药环快检实验室进行毒害性检测。

多波段光谱快检仪的筛查结果显示,涉案药品中西地那非成分呈阳性。经相关部门认定与鉴定,上述药品均未取得药品注册证书,且含有西地那非化学药成分,销售此类药品属于法律规定的“足以严重危害人体健康”的犯罪行为。

为避免打草惊蛇,福安警方立即开展循线深挖,经查,福安某商贩通过社交平台向省外假药卖家批发购进“鹿血宝”“黄金玛卡”等10余种治疗性功能疾病的假药,并擅自在社交平台以及线下实体店向外零售,涉案金额达100余万元。

在有力的证据面前,犯罪嫌疑人杨某、瓦某对犯罪事实供认不讳,主动坦白其利用社交平台进行隐蔽交易的犯罪行为。

据统计,食药环快检实验室运行以来,抽检出违法添加物质的阳性样品31个,线索成案17起,2起线索正在循线侦办当中,为一线侦查办案提供了有力支持。

打造新型侦查技术模式

据王华介绍,食药环犯罪点多、面广、量大,涉网案件高发频发。为此,宁德市公安局治安支队食药环大队不断开拓思路,创新模式,积极探索研究“数据摸排+快检成案”的食药环案件侦查技术模式,进一步畅通行刑衔接机制,解决案件移送质量低、检测鉴定难等问题。

该大队多次对接市场监管、卫健、海洋渔业、农业农村、自然资源等相关部门,调取并梳理全市食药环抽检数据6917条,汇总执法信息、检测数据和食药环领域违法犯罪手段等关键词,搭建“食药环线索摸排数据库”,打造“数据摸排+快检成案”侦查技术模式的神经中枢。

通过对数据的智能分析、反复摸排、累积更新,该大队梳理当前食药环领域违法犯罪的特点,构建生猪非法屠宰、制售假烟、减肥类保健品等多个犯罪预警模型,有针对性地开展研判,并实现对食药环犯罪迭代翻新的及时嗅探。

“对高度可疑的线索,我们依托快检实验室及时抽检,即抽、即检,即出结果,迅速指导侦查办案,并通过案件侦办实践反馈侦查模式升级。”王华介绍说。

2022年初,霞浦警方在对“食药环线索摸排数据库”的海洋渔业部门数据日常摸排研判中发现,霞浦县海参在养殖期间易发腐皮病,为避免海参减产,当地存在养殖户非法添加禁用药物或用药的风险。

霞浦警方随即在数据库中“非法养殖”这一关键词进行比对,发现有孔雀石绿、头孢类药物检出情况的发生。霞浦警方立即派员假扮海鲜收购商贩,到辖区内海参养殖海域开展侦查取证。

在渔排上取样时,民警通过胶体金快检试剂现场化验,当场确认霞浦文岐海域部分海参养殖户有非法添加禁用药物的嫌疑。民警立即表明身份,开展现场执法,扣押可疑海参200余千克,并将海参样品送至食药环快检实验室进行快检,检测出样品含有孔雀石绿成分。犯罪嫌疑人被当场控制,并进行现场指认。

随后,涉案海参的快检结果得到了福建省海洋渔业局监测中心进一步鉴定确认,检出禁用药品孔雀石绿含量高达6.65ug/kg,涉案渔民梁某等人的行为已构成生产销售有毒有害食品犯罪。

据走访了解,该区域部分不法养殖户为使海参度过疾病多发季节,不惜铤而走险,将海参浸泡于含有孔雀石绿、头孢类消炎药等禁用药物水体,以达到杀菌消毒的预防效果。“某些水产养殖户自以为掌握了致富密码,还会使用孔雀石绿、氧氟沙星等药品喂鱼、虾,以达到增殖保鲜的目的。”王华介绍说,近一年来,宁德市公安局通过数据摸排,排查可疑线索27条,检测可疑样品40个,检出阳性样品13个,其中成案7起。

全链条全要素精准打击

民以食为天,食以安为先。

在食药环快检实验室科学运转的基础上,宁德市公安局治安支队食药环大队完善市场抽检机制,不定期对水产及水产品、肉类等进行市场抽查检测。2022年以来,该大队已开展两轮食品市场抽检,共计抽检样品168件,对违法犯罪分子形成有力震慑。

针对保健品、药品等食药环案件高发品类,该大队也始终坚持加强摸排,严打严治,针对性总结减肥类保健品、肿瘤治疗药品的犯罪特点,打防难点,科学预测预防趋势,系统构建建、控、防策略。

2022年3月,周宁县公安局治安大队收到一条线索摸排数据风险提示,狮城镇多个食品商铺销售的产品名称比中“食药环线索摸排数据库”中的“假劣保健食品”等关键词。

周宁警方根据比中信息,对辖区内保健品商铺开展线下摸排,暗中采购一批标示宣称包含风险提示关键字段的各类保健食品,集中送往食药环快检实验室开展快速检测。

在半个多小时的实验过程中,拉曼光谱快检仪发出22次阳性红色报警信号,表明该批22种保健食品全部检出他达拉非,伐地那非等国家明令禁止添加于食品的有毒有害成分。

周宁警方迅速立案,对狮城镇销售上述假劣保健食品的大华保健品店、爱神保健品商行、成人保健品店三家店面开展搜查。

经查,近期上述三家保健品店铺均通过同一供应商线上购进含有禁止添加成分的保健食品在周宁县及周边多个县市售卖,涉案金额达100余万元。

宁德市公安局高度重视,顺线成功捣毁一违法药品销售团伙,抓获犯罪嫌疑人3名,查获违法药品种类22种,涉案金额30余万元。目前,办案民警正深挖扩线,对涉案药品生产、运输链条展开摸排调查,案件还在进一步侦办当中。

下一步,宁德市公安局还将充分利用食药环快检实验室广群线索,深挖溯源,紧盯侵害老年人、妇女、儿童、残疾人等群体利益的食药环领域违法犯罪和破坏耕地、非法采矿等环境领域违法犯罪,进一步强化攻坚,进一步加强与行政执法部门的协作配合,实现食药环犯罪全链条、全环节、全要素精准打击。

