

案例剖析“直播購物有風險”並發佈消費提醒

21-01-2021 福建省消費者權益保護委員會

2020年，受新冠疫情影響，人們開始減少出行，並選擇以線上的方式來購買日常所需，電商直播呈現出了爆發式增長，然而受經濟利益驅動，不少直播帶貨出現了不良傾向，甚至走向違法違規。如：“三無”產品搖身變成“網紅爆款”、資料造假營造熱烈火爆的搶單氛圍，誘導衝動消費等等。網路直播帶貨銷售不斷出現侵害消費者權益事件，虛假宣傳誤導消費者、售後退換貨難、銷售產品存在品質問題、設置中獎套路、廣告濫用極限詞、價格欺騙等現象層出不窮。福建省消委會提示廣大消費者，直播購物有風險，選擇直播帶貨方式購物時，不輕信主播宣傳，不衝動盲目消費。

案例

許先生向福建省消委會致電投訴稱，自己在短視頻平台某主播的直播間觀看其直播時，看到了該主播出售某知名品牌的運動鞋的廣告，因為價格十分優惠，遂與主播微信聯繫，達成交易意向並微信支付。收貨後，許先生發現該運動鞋做工粗糙，走路硌腳，就告知主播該鞋存在品質問題，要求退貨退款，遭到該主播拒絕並被微信拉黑。

處理經過及結果

據瞭解，許先生是通過短視頻彈窗廣告進入的直播間，自己也記不清楚具體的平台名稱，我會工作人員只能遺憾的告知許先生，短視頻平台公司作為直播平台，為使用者提供上傳視頻、直播互動功能，由於許先生與某主播並未通過涉案短視頻直播平台的購物連結交易，故許先生與涉案的短視頻平台公司雙方不存在買賣關係。其與該主播通過微信轉帳交易，雙方雖然建立買賣關係，但從微信的聊天記錄中查詢不到經營銷售的證明，許先生的購物記錄僅能證明雙方存在個人之間私下交易行為，故無法受《消費者權益保護法》保護。《消費者權益保護法》第四十四條規定：“消費者通過網路交易平台購買商品或者接受服務，其合法權益受到損害的，可以向銷售者或者服務者要求賠償。網路交易平台提供者不能提供銷售者或者服務者的真實名稱、位址和有效聯繫方式的，消費者也可以向網路交易平台提供者要求賠償；網路交易平台提供者作出更有利於消費者的承諾的，應當履行承諾。網路交易平台提供者賠償後，有權向銷售者或者服務者追償。網路交易平台提供者明

知或者應知銷售者或者服務者利用其平台侵害消費者合法權益，未採取必要措施的，依法與該銷售者或者服務者承擔連帶責任。”本案中因許先生無法提供平台的基本資訊，由於沒有真實準確的被投訴方，因此，許先生無法為自己維權。

消費提醒：直播購物有風險

為此，福建省消委會提示廣大消費者，直播購物有風險，選擇直播帶貨方式購物時，不輕信主播宣傳，不衝動盲目消費。直播購物應注意以下幾點：

（1）謹慎選擇交易平台及經營主體消費者要選擇正規合法的直播帶貨交易平台，選擇信譽度好、資質全的商家，並在平台連結內下單。要認真查看經營者在直播平台公示情況，查看其是否有營業執照，如果平台沒有公示商家營業執照，建議儘量不要購買其商品或服務。

（2）消費購物忌衝動應保持理智直播帶貨的即時性特徵很容易造成刺激性衝動消費，直播互動容易加劇消費者跟風購物的從眾心理。在不理智的狀況下，消費者很容易輕信主播的產品功效宣傳和超低價承諾，陷入直播售貨套路中。所以，消費者要認真甄別廣告宣傳，不要被明顯低價位商品宣傳所誤導，下單前應瞭解清楚主播所推薦商品的來源、功能、品質、效果及價格等情況，瞭解商品相關真實資訊，切勿盲目跟風購買。

（3）保留購物憑證便於消費維權消費者除了在購物過程中仔細瞭解商家“七日無理由退貨”和“三包”範圍等售後服務規則外，購物後還要保存好直播視頻、聊天記錄、支付憑證等相關證據，遇到問題及時聯繫商家和平台協商解決。如果協商不成，可以向當地消費者協會或市場監管部門進行投訴舉報以及向法院提起訴訟，依法維護自己的合法權益。