

买买买！你掉进过“直播坑”吗

市场监管总局出新规：带货直播视频至少保存三年

直播间里主播使出十八般武艺大力推荐，粉丝们热情被点燃下单买买买……眼下，直播带货已成为电商界最火的营销模式。与此同时，网络直播的各种问题与消费投诉也上升明显。据河北省消费者权益保护委员会（以下简称“河北省消保委”）统计，2020年直播带货的消费纠纷增长较快，其中消费者反映的商品质量和虚假宣传问题最多。2021年3月15日，市场监管总局出台《网络交易监督管理办法》，规定直播视频自直播结束之日起至少保存三年。

□文/图 本报记者 刘文静



■小宇从直播间买的阿胶枣一袋只有10颗小枣，他觉得上当了。

经历 直播间里购物 有喜也有忧

在直播带货热潮中，省会一家事业单位的职员李女士是其忠实粉丝，用她的话说“省了很多钱”。近一年来，李女士通过看直播买了不少衣服、日用品、食品等，多数还比较满意。最近的一次，是从天猫的薇娅直播间花93元买到了原价398元的网红马克杯，相当于打了2折，让她非常满意。此前她给自己买的大衣、给孩子买的羽绒服都是看网络直播买的，价格便宜，质量也还可以。

李女士说，直播买东西最大的优势是便宜，很多商品在主播的争取下，会给到惊爆价，比如她刚买的马克杯相当于打了2折；年前买的一件大衣98元，也相当于2折。而且，直播中对商品的介绍非常详细，粉丝可以和主播互动，想了解什么直接询问，主播都会耐心地给出展示。她平时没事儿了就会刷刷直播，淘宝、京东、抖音、快手等，总能刷到物美价廉的“爆款”。至于产品售后情况，李女士说，她还没有退过货，所以不知道是不是好退。只有一次买的零食，不像主播展示的那么好吃，但是因为很便宜，懒得退，也就算了。

而消费者小宇的直播购物体验，就没有李女士那么好了。小宇说，他有一次无意中进了一个直播间，看见主播在卖阿胶枣。直播间里一共三个人，两个主播，一个经销商，主播替经销商卖枣，经销商给出了29.9元5袋的特价。他进去后看见主播正跟经销商砍价，说29.9元5袋不行，再加5袋、10袋。经销商说不行不行绝对不行，29.9元5袋已经是特价了，10袋要赔死的，他是来卖货的，不是来破产的。两个主播卯足了劲儿跟经销商拼命砍价，用他们的三寸不烂之舌不停地跟经销商说，我们直播间多少粉丝多少流量，你赔了钱但是赚流量了，以后还会赚回来的，经销商终于招架不住，一咬牙！行，10袋就10袋！29.9元10袋！在主播们巨大的气氛烘托下，直播间的粉丝们刷刷地下单。小宇也连忙支付了29.9元，买下10袋阿胶枣。几天后，10袋阿胶枣寄到了，是一个小小的纸箱子。小宇打开纸箱，里面有10小袋枣，小袋里的每个枣还都有独立的小包装。他打开袋子数了数，一袋10个

枣，枣挺小的，标注共100克。小宇算了算，10袋枣，一共100个，1000克（是不是缺斤少两他没有称），卖29.9元，相当于市场上的正常售价，一点也不便宜。而直播间里给人的感觉是消费者占了天大的便宜，不买就亏了。

“主播都是好演员，知道怎么调动消费者的胃口，卖枣时制造的气氛就是特别好吃，特别便宜，29.9元10袋，就是不展示一袋枣真实的分量。”小宇说，这应该是网络直播常用的套路吧。

小宇只是着了套路，小顾是真吃了亏的。小顾说，去年冬天她看到一个直播间在卖羽绒服，展示材质是白鹅绒，原价1000多元，为了回馈粉丝的厚爱，现价185元，这么便宜的价格，小顾没有忍住就下单了。收到货后，她发现吊牌上就没有厂家、厂址，羽绒服里的填充物，也并不是直播中宣传的白鹅绒，而是70%的涤纶加上30%的灰鸭绒。她多次联系主播想要退货，没有得到回复，而且该款羽绒服很快就下架了，主播已经开始推荐春装了。

调查 三成消费者有过购物较差体验

河北省消保委最近发布的2020年投诉情况显示，电视购物、网上购物、直播带货等远程购物模式越来越受到消费者青睐，引发的消费纠纷也随之而来，成为新的投诉热点。主要集中在电子、数码产品、珠宝首饰、化妆品、图书音像等方面，消费者投诉反映出的主要问题是商品质量和虚假宣传。

在直播带货方面，消费者反映的问题包括收到的物品与宣传货不符，有的物品甚至是假冒伪劣和“三无”产品；主播夸大宣传，夸大产品功效；虚假优惠促销，承诺不

兑现；商家不按约定时间发货，不提供售后服务等。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》显示，有37.3%的受访消费者在直播购物中遇到过产品质量问题，仅有13.6%的消费者遇到问题后进行维权投诉，很多消费者放弃维权。

直播购物让你感到满意吗？记者通过网络和街访的形式进行了一次调查，20%的受访者选择了“非常满意”，50%的受访者选择了“比较满意”，30%的受访者表示“不太满意”。

在直播购物中，受访者最关心商品的质量和价格，此

后依次为商品品牌、商品销量和主播人气。

直播购物时最担心什么？依次为商品存在质量问题，售后没有保证、虚假宣传和人气数据造假等。调查数据显示，有60%的受访者担心商品质量问题，50%的受访者担心售后没有保证，45%的受访者担心虚假宣传，30%的受访者担心人气数据造假。

受访的直播购物消费者中，30%的人有过退货经历。在退货过程中，三成受访者表示退货有难度，一成受访者表示退不了。

新规 带货直播视频至少保存三年

“直播带货”等新业态新模式在参与主体、经营架构、交易流程乃至信息传播方式等方面均有别于传统的网络交易活动，在激发网络经济新活力的同时也产生了新的监管难题。

3月15日，市场监管总局出台《网络交易监督管理办法》，办法制定了一系列规范交易行为、压实平台主体责任、保障消费者权益的具体规则。《办法》要求网络交易新业态的经营者以显著方式展示商品或者服务及其实际经营主体、售后服务等信息，充分保障消费者

的知情权。参照网络交易平台对商品或者服务信息、交易信息的保存义务，结合网络直播特点，《办法》规定了直播服务提供者将网络交易活动的直播视频自直播结束之日起至少保存三年。《办法》将于今年5月1日起施行。

河北省消保委人士表示，今年将重点做好直播购物、社区团购、网络游戏、视频服务等新消费领域的问题研究，推进线上线下投诉渠道建设，使新消费投诉更加便利化、规范化。

提醒 了解清楚再下单

对于当前直播购物的热潮，消保委人士提醒消费者：理性消费，了解清楚再下单。

1. 理性消费是基础，切勿盲目冲动购物；
2. 购物前先查看对方的公示信息，看是否有营业执照，了解产品的详细信息，不被各种“假优惠”陷阱误导，了解清楚再下单；
3. 点击链接需谨慎，务必选择官方渠道；
4. 留存相关凭证，收到商品后及时查验；
5. 遇到问题，及时与商家协商，如果协商不成，向消协或市场监管部门投诉，依法维权。