

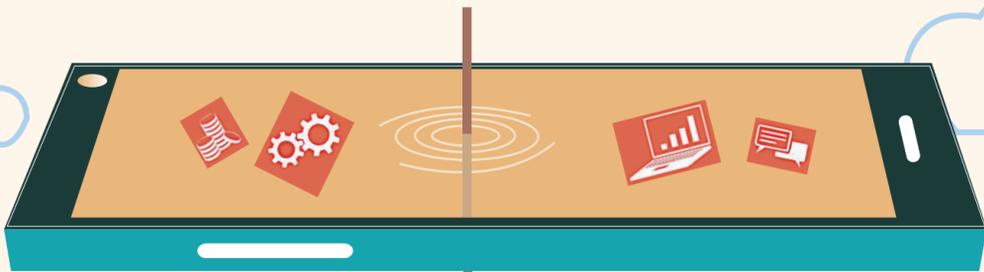


民生关注

直播带货社区团购套路多

宁夏对网络直播营销行为合规指引

本报记者 陶涛



编者按

近年来,网络社区团购、网络直播营销等远程购物颇受消费者欢迎,但随之而来的消费纠纷也不断增多,主要集中在货不对板、虚假宣传、诱导消费、售后无保障、退货退款难等。12月1日起施行的《宁夏回族自治区网络社区团购网络直播营销经营行为合规指引(试行)》(以下简称合规指引),将对网络社区团购、网络直播营销经营行为予以规范,为网络经销商立规矩,为消费者网购权益保驾护航。

社区团购直播带货问题多发

银川市消费者申钰向12315反映,今年10月份,其通过某网络平台购买了一盒中老年骨胶原鲨鱼软骨钙片,商家在销售网页的页面上宣传称该产品有增加骨密度的功效,收到货后发现只是普通的运动营养食品,家人也有拉肚子现象,发现牛奶变质,家人也有拉肚子的现象,她跟客服协商赔偿事宜,客服只同意她退货退款。

吴忠市消费者于红光通过全国12315互联网平台反映,近日,她在某网络平台一官方旗舰店购买了3盒牛奶,发现牛奶变质,家人也有拉肚子的现象,她跟客服协商赔偿事宜,客服只同意她退货退款。

自治区市场监督管理厅投诉举报中心的一组数据显示,今年1月至10月,全区12315平台共收到线上消费投诉4378件,其中,食品安全1403件,售后服务802件,质量问题543件,合同243件,广告212件。

今年“双十一”,不少电商平台推出满减、让利、秒杀、优惠券等促销活动,消费者购物热情高涨,随之而来的消费投诉也“高烧不退”。记者从自治区市场监督管理厅投诉举报中心了解到,“双十一”期间,宁夏12315受理的网络消费投诉热点主要集中在:商家涉嫌虚假宣传、货不对板、商品存在质量问题等。

有消费者通过全国12315互联网平台向自治区市场监督管理厅投诉举报中心反映,11月7日,他在某网络平台一网店购买了一款无线充电宝,咨询时,商家告诉他该充电宝为10000毫安,但他收到的货却没有标注多少毫安。

11月8日,盐池县的李阜全在一网络平台购买了一盒袜子,商家宣称该袜子是品牌商品,而李阜全收到的袜子却是无厂名无厂址无商标的“三无”产品。

消费者常小龙在网络平台一通讯产品店直播间看中了一款手机,心动之下便加了商家的微信,对方要求预交100元钱,常小龙便将100元转给对方。因手机是给人家买的,家人没看上,他便联系商家说明原因,要求退还预付款,商家却说退了,并声称只能在他的店继续消费使用。常小龙拨打12315投诉。后经银川市市场监督管理部门执法人员调解,商家退还了100元订金。

消费者马梅通过网络平台购买了一款防晒霜,商家宣称该款防晒霜抗氧化,

可以改善肌肤暗沉现象,舒缓肌肤,但马梅在使用这款防晒霜后发现皮肤一点都没有得到改善,她投诉商家涉嫌虚假宣传。

“商家在商品展示页面标有这款衣服含有棉材质,我理解该商品应该是有棉质内里,但我收到货物发现衣服的材质为羊羔毛和PU皮。”固原市一位消费者反映,她网购的商品货不对板,商品与描述不一致。

记者在采访中了解到,由于网络团购优惠多,受到不少消费者的青睐,但涉及的消费投诉也频频出现。

卢妍反映,其通过网络平台团购了一份含整体妆造的证件照拍摄“套餐”,通过微信与门店沟通,商家也承认该团购可以使用。当她来到门店时,商家却不承认团购内容含妆造。卢妍认为该店存在虚假宣传,向12315投诉。

有消费者反映,他在网络平台团购了石嘴山市大武口区某足疗店的69元按摩洗脚套餐,他到店要求使用团购券消费时,却被商家告知不能使用,需要花费300多元才能按摩洗脚。经辖区市场监督管理部门执法人员调解,商家同意消费者使用团购券消费。

自治区市场监督管理厅投诉举报中心工作人告诉记者,今年10月15日至11月16日,全区12315平台登记接收网购消费团购券、优惠券等投诉举报34件,其中投诉29件,举报件5件。投诉问题主要包括:消费者在网络平台购买的餐饮团购券,到店消费商家不给核销,无法使用;商家按照消费者团购的商品上餐并提前核销团购券后,但当消费者准备离开时,商家临时要求补差价;消费者提前囤购的优惠券,后因其原因未用,商家不给退款;消费者购买的团购券、优惠券等,在使用过程中,出现网络广告宣传与实际使用不一致的情况,导致消费体验下降;消费者到店消费并表示使用提前购买的团购券和优惠券时,商家服务态度恶劣,更有商家表示团购券和优惠券需要加价才能使用。

监管部门出台措施严格管理

为了保护消费者合法权益,让消费者在网络平台放心购物,自治区市场监督管理厅出台《宁夏回族自治区网络社区团购网络直播营销经营行为合规指引(试行)》,引导相关经营者加强行业自律,规范网络社区团购、网络直播营销经营行为。

“合规指引明确了网络社区团购、网络直播营销相关经营主体的概念、范围。”自治区市场监督管理厅网络交易监督管理处相关负责人说,合规指引把相关经营主体分为“平台经营者,平台内经营者,直播间、主播、主播服务机构和其他相关主体”四类,分别明确了不同类型的经营主体从登记许可(含备案)要求、信息公示和报送要求、应履行的主体义务等方面的法定责任。合规指引提出,网络社区团购、网络直播营销经营主体提供的商品或服务应符合法定质量安全要求、禁止性规定以及零售进口商品的特殊要求。合规指引明确,营销宣传不得有欺骗、误导消费者行为,促销活动应当透明自愿,向消费者明示规则。

“平台内经营者发布的商品服务信息要全面、真实、准确,保障消费者知情权。网络交易平台经营者履行‘亮照、亮证、亮规则’等信息公示义务,保证提供的网络交

易商品及服务质量。”该负责人说,合规指引规定,平台内经营者应当依法履行电子商务经营者责任,应当在网店首页显著位置持续公示营业执照、与经营业务有关的行政许可等信息,并向消费者提供经营地址、售后服务等信息。确保销售的商品符合保障人身、财产安全的要求和环境保护要求,产品质量符合其注明的执行标准,具备其应当具备的使用性能等。

据介绍,合规指引明确,国家明令淘汰停止销售的商品,失效、变质的商品;不符合保障人体健康和人身、财产安全要求的商品或服务;无质量检验合格证明或者无中文标明产品名称、厂名、厂址的商品;依法应当取得许可、备案或者强制性产品认证而未取得的商品或服务不得或不适宜在网络社区团购和网络直播营销中推销。

买到假货,是找平台理论,还是要求平台网店赔偿?二者谁应承担更大的责任?合规指引明确,平台经营者知道或者应当知道平台内经营者的商品或服务不符合保障人身、财产安全的要求,或者有其他侵害消费者合法权益行为,而未采取必要措施给消费者造成损害的,承担连带责任。

网络购物如何避免消费陷阱

网络购物如何规避购物陷阱和消费风险,自治区市场监督管理厅提醒,消费者应选择正规平台,知悉促销规则。商家推出的满减、优惠券等各种促销手段,消费者在网购时应仔细阅读各平台和商家的促销规定细则,了解确认优惠活动的使用条件、折扣范围和期限等内容,下单前了解清楚网页、直播间推荐的商品来源、功能、质量及价格等情况,不要相信绝对化用语的广告宣传,有不明晰的地方,及时咨询商家和平台客服。

选购商品时,针对预付定金的商品,要详细了解预售规则、商品介绍、赠品信息、发货时间、退换货规则等。提前关注商品的价格变化,避免落入商家“先涨价再降价”的消费套路,如商家未赠送运费险,可在下单时自行选购,以抵扣退换货产生的运费。另外,消费者应专注商品质量,杜绝盲

目跟风。面对跨店满减、直播间抢红包等促销行为,消费者要保持理性,着重关注商品的主体信息、功能功效、质量保障等信息。对于“一折秒杀”“清仓甩卖”等超低折扣商品更要认真辨别。同时,注意甄别非正常返利促销活动和“消费返利”风险,不要被“高额返利”“全额返现”等宣传所诱惑而盲目消费。

消费者在购买生鲜易腐和急需品商品时,应与平台客服及物流公司沟通并提前规划其发货时间、发货方式等。建议消费者在网购时要及时保存相关宣传资料及购物凭证,以备后续维权。

如遇消费纠纷,可拨打12345或12315热线,也可登录市场监督管理部门全国12315互联网平台等途径进行投诉、举报,或通过诉讼等法律途径,维护自身合法权益。

他山之石

《中华人民共和国消费者权益保护法》规定,经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由,但下列商品除外:消费者定做的;鲜活易腐的;在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;交付的报纸、期刊。

湖南:率先在全国范围内开展网络直播营销带货专项监测工作,监测直播带货场次281场,发现并移交违法线索37条。将电子商务平台纳入省市场监督管理局年度“双随机、一公开”监管抽查工作计划,按比例随机抽取电子商务平台企业进行现场检查。制定出台《湖南省市场监督管理局关于加强网络交易监管构建线上线下一体化监管新格局的指导意见》,加强对网络消费市场新业态的调查研

究,推动制定社区团购行业标准。探索将微信小程序、公众号等新业态纳入监测范畴,拓展网络监测领域,加强对网络监测能力的分析评估,为网络执法办案提供准确线索。

常熟市:常熟法院与常熟市消保委签署新兴电子商务形态纠纷联动化解备忘录,在网络直播消费纠纷联动化解上建章立制,让网络直播带货在法治的框架下运行。同时建立新兴电子商务形态纠纷联动化解专项工作小组,落实联席会议、联动宣传、联合调解三项机制,以现场咨询、庭审开放、法治讲座等形式开展联合普法宣传。常熟法院还聘任常熟市消保委骨干人员为人民法院特邀调解员,参加网络消费纠纷诉讼庭前调解工作,促进网络直播带货消费纠纷更加便捷、灵活、高效解决。

互动方式

18909599990
18909599991
nrxbdzlx@163.com



扫码进入宁夏日报读者来信微信公众号

从2023年8月起至年底,读者来信微信公众号推出“邀你当安全隐患‘爆料员’”有奖征集活动,内容包括:“你爆料,我曝光!揪出身边安全隐患”线索征集、“身边安全隐患随手拍”图片视频征集、“隐患整改我支持”短视频征集。

警钟长鸣,爆料有礼!只要您关注宁夏日报读者来信微信公众号并留言,以及通过拨打热线电话或发送电子邮件等方式提供有价值的线索,我们将有礼品送上。

读者来信微信公众号将于每月公布一次“爆料员”名单,敬请关注!

这事儿帮您问了

遗失物被别人冒领谁该负责

隆德县刘女士询问:我最近在一餐厅吃饭后,将一装有贵重物品的包遗落在了餐厅椅子上,店员发现后暂为我保管。不料过了一段时间我去取东西,却发现被别人冒领。这种情况下餐厅的工作人员应该负责吗?

北京大成(银川)律师事务所律师柳娅婷回复:如果餐厅存在故意或重大过失,就应当负责;如果餐厅不存在故意或重大过失,则无须负责。民法典第897条规定,保管期内,因保管人保管不善造成保管物毁损、灭失的,保管人应当承担赔偿责任。但是,无偿保管人证明自己没有故意或者重大过失的,不承担赔偿责任。所以,在他人冒领时,餐厅应尽到善良管理人相应的注意义务,对冒领人的身份、拾得的物品进行核实,并做登记,同时保存相应的监控记录。如果餐厅没有核实或者未做登记等导致物品被冒领且无法追回,则餐厅存在重大过失,且其重大过失行为是造成顾客财产损失的主要原因,因此,应当负责赔偿。但是,如果顾客自己遗忘物品,自身存在过错,也应当承担部分责任,此种情况下餐厅一方应赔偿一定的损失而不是全部损失。(跑腿记者 马忠)

这条“断头路”啥时能打通

网友小小询问:现在,很多家住贺兰县的居民到银川市上班,多选择正源北街、虹桥街出行,但这两条道路上下班高峰期比较拥堵,而银川城区南北走向的主干道凤凰街北段通往贺兰县路段仍未打通,相关部门能否尽快打通这条“断头路”,解决群众的出行问题?

银川市住房和城乡建设局回复:针对群众反映的问题,银川市住房和城乡建设局已会同市政、交警等部门现场踏勘,规划凤凰街延伸段至闽海路。但考虑目前该项目周边发展尚未成熟,人流量、机动车流量较小,同时通往贺兰县的正源北街、虹桥街、贺兰公路等道路能满足群众出行需求,为统筹考虑该区域长远规划发展,银川市住房和城乡建设局将积极把该项目列入“交通拥堵6+N”动态储备项目库,根据全市交通疏堵整体工作安排,结合实际情况,适时启动项目建设程序。(跑腿记者 李锦)

能否优化520路公交车线路

网友刺刺初七询问:我住在贺兰县天鹅湖小镇东区,孩子每天需要在小区西门坐58路公交车到大连路花园南街口公交站换乘520路到德胜实验小学下车。520路公交车经过的花园南街还有317路等公交车,能否将520路公交车运行线路由现在的虹桥街至大连路,变更为虹桥街至沙海路向西行驶。这样既方便虹桥街附近小区学生乘车上学,又避免公交资源的浪费。

银川市公共交通有限公司回复:公交520路由景安公交首末站发往凤北家园,主要承担沙海路沿途社区居民在大连路花园南街口换乘公交58路、107路出行,现客流稳定,暂不具备调整条件。目前天鹅湖小镇东区途经公交线路有58路、311路、107路、快4路,如前往沙海路区域,可乘坐公交58路、107路在大连路花园南街口同台换乘公交520路前往。下一步公交公司将结合该区域客流出行需求,适时优化调整公交线路或运营班次,方便市民出行。(跑腿记者 张涛)

图说万象



马路中间行走,危险

近日,在银川市北京中路银川国际会展中心附近,一市民沿着马路中间护栏行走,来往车辆川流不息,惊险不断。乱穿马路是拿生命当儿戏!银川交警提醒,千万不要因省事而忽略了生命安全。(跑腿记者 陈思 摄)

新闻热线

入住小区6年 南门口道路未动工 银川市金域蓝湾业主很烦心

本报记者 李锦 秦磊 见习记者 龚依然 文/图



11月27日,记者在金域蓝湾小区南门口看到,200多米长的断头路上被土石覆盖,杂草丛生。

近日,银川市金凤区金域蓝湾小区居民王先生拨打宁夏日报新闻热线18909599990反映,他入住金域蓝湾小区已经6年了,小区与碧桂园翡翠湾小区中间的公共道路6年都没有修好,垃圾、杂草遍地,遇大风扬尘四起,雨天泥泞难行,严重影响附近居民的生活环境和周边商户的经营环境。

11月27日,记者来到金域蓝湾小区,发现小区南门口一条东西走向、200多米长的断头路被土石覆盖,杂草丛生,与周围整洁的环境格格不入。“我2017年入住金域蓝湾,几年来,小区周边环境逐年改善,但是南门口的这条路却迟迟不见动工。时间长了,总有人

往这条路上偷倒垃圾、污水。”王先生反映,这条路紧邻金域蓝湾小区南门口和碧桂园翡翠湾小区北门口,因道路不通无法行车,两个小区部分居民也无法就近进入小区地下车库。

“杂草、垃圾时不时被大风刮到店门口。”金域蓝湾小区南门口一商户老板任女士告诉记者,门前这条路不仅有碍观瞻,还影响周边商铺的生意,“环境脏乱差,大家都绕道走,这几年我们的生意一直很冷清。”

采访中,周边居民纷纷表达了希望有关部门尽快修缮道路的愿望。随后,记者来到银川市金凤区长城中路街道办事处金域蓝湾社区。“我们社区管辖碧桂园翡翠湾、中梁御

府及金域蓝湾、金域蓝湾·耀徕4个小区,约6000户居民。群众反映的金域蓝湾与碧桂园翡翠湾中间公共道路目前正在规划修缮中。”金域蓝湾社区相关负责人介绍,今年,经银川市住建等多部门实地勘查,计划新建金凤八路,即碧桂园翡翠湾小区西侧靠近七子连湖的环路道路,金凤八路建成后,将与金域蓝湾、碧桂园翡翠湾等小区中间的两银街形成环路,既能缓解丽银街通往六盘山路的交通压力,也能完善道路状况以及给水、污水、交通设施等附属设施。项目建成后,将进一步提高该区域交通微循环,使周边群众出行更加方便、快捷。