

京冀消协发布直播带货调查结果

网红直播带货 过半消费者体验 一般

一般

□本报记者 博雅

近两年来,直播带货消费模式异常火爆,销售商品基本覆盖了化妆品、食品、服饰和家居装饰品等百姓日常消费品。然而,直播带货给消费者带来全新消费体验的同时,也带来了不少新的问题。近日,北京市消协和河北省消保委联合开展了直播带货消费问卷调查,八成受访者表示经常通过网红直播带货方式购物,但带货体验好的受访者不到一半。关于直播带货消费乱象频出的原因,超六成的受访者认为是平台缺乏责任意识。

消费调查——

八成多受访者有过网红明星带货购物经历

自今年以来有关直播带货方面的消费者投诉数量明显增多,投诉的内容主要涉及合同违约、产品质量、拒绝或推拖7天无理由退货、虚假宣传以及假冒商标品牌等问题。其中,个别直播带货平台企业今年前5个月的投诉数量已经超过了去年全年的投诉数量。为此,北京市消协和河北省消保委联合开展了直播带货消费问卷调查。

本次调查采取网络问卷方式,通过“北京消协”和“河北省消保委”微信、网站等渠道,共计收回有效问卷样本5500份,其中北京2200份,河北3300份。

根据调查结果显示,消费者通过直播带货购买最多的是化妆品和食品。淘宝、京东等电商平台仍是直播带货主要渠道,抖音、快手和小红书等短视频平台的直播带货业务发展迅猛。有八成多有直播带货购物经历的受访者有过网红明星带货购物经历,但认为网红明星带货体验很好的受访者不到一半。这也说明,尽管网红明星带货确实能够带来巨大流量,吸引很多消费者购买,但目前消费者对网红明星直播带货的消费体验和总体印象并不好,需要努力提升。

据记者了解,选择直播带货消费的主要原因是受主播吸引和价格便宜,四成多受访者不仔细查看商家信息。调查结果显示,关于选择直播带货消费的原因,有53.33%受访者表示是由于对主播的喜爱,有51.83%受访者表示

是出于对主播的信任,有50.30%受访者表示是由于价格便宜,还有29.22%受访者表示是直播方式激发了购物欲望。但调查结果也显示,有11.33%受访者通过直播带货购物时从来不查看商家信息,32.22%受访者只是简单查看商家是企业还是个人,真正认真查看商家营业执照、地址和电话等信息的受访者不到六成。

值得注意的是,六成多受访者认为平台应为直播带货问题承担主要责任,大多受访者遇到问题会找销售方或平台维权。调查结果显示,认为平台应该为直播带货问题承担主要责任的受访者最多,占比67.35%;其次是销售商家和生产厂家。如果遇到直播带货消费问题,有54.16%受访者选择找销售方维权,52.75%受访者选择找平台维权,39.38%受访者选择找主播维权,36.44%受访者选择找厂家维权,同时有35.16%受访者表示会向有关部门投诉,有14.33%受访者表示会向法院起诉,只有3.64%受访者表示自认倒霉。这说明,在多数受访者看来,平台作为交易规则制定方,

在直播带货交易过程中具有明显优势地位,应该为直播带货问题承担主要责任。

消协建议——

对违法违规直播带货行为加大曝光力度

通过本次调查来看,消费者对直播带货消费的满意度水平仍有很大提升空间,不少受访者认为平台缺乏责任意识、商家不够诚信自律,甚至有一半左右的受访者对直播带货的商品质量和人气数据造假问题表示担心。虽然网红明星拥有粉丝流量优势,但目前消费者对网红明星直播带货的消费体验和总体印象并不好。这说明直播带货业态仍然需要进一步规范发展。为此,消协结合调查结果提出以下建议:

直播带货相关经营者要诚信自律 直播带货平台企业要严格按照相关法律法规及政策要求,完善自身监管措施和处罚方式,加强自治自律,加强从招募入驻、商品抽检、营销推广、商品

评价、违规管理、售后保障、纠纷判责等直播带货交易全流程的生态治理及审核把关,严格查处各类人气造假、评论造假等造假行为。有关商家要按照要求提供完整的经营资质,提供真实、全面、准确的商品信息,以及质量合格的产品。主播要诚信宣传,不做夸大其词、误导性的宣传。

有关部门要对直播带货加强监管 凡是为直播商家提供网络经营场所、交易撮合、信息发布服务的,尤其是开通入驻功能的,必须履行电子商务平台经营者的责任。其次是要抓住明星、网红等重点监管对象,让其承担与流量相适应的责任。此外是要加强协同监管。直播带货模式新、主体多,法律关系比较复杂,而且涉及到跨地域和多个监管部门等问题。因此,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。同时对违法违规直播带货行为加大曝光力度,并根据侵权严重程度列入信用黑名单。

消费者要提高自我保护意识 在选择直播带货方式消费时,首先要查看直播平台公示的商家信息,查看其是否有营业执照,尤其是不听信主播的诱导进行私下交易。否则,一旦权益受到损害,很难依法维权;其次不要轻信主播的产品功效宣传和超低价承诺,要根据自身实际需要理性消费;此外,要保存好直播视频、聊天记录、支付凭证等证据,遇到问题及时联系商家和平台协商解决。如果协商不成,可以向当地消协组织或市场监管部门投诉,也可以申请仲裁或向法院提起诉讼,依法维护自己的合法权益。



丰台区市场监管局

举办“科技助力辨真伪——药品科技周”政务开放日活动

近日,丰台区市场监管局举办药品科技活动周“政务开放日”活动,活动分两场举行,分别邀请了辖区医疗机构药师和药店执业药师走进区食品药品监控中心,实地参观实验室,围绕药品质量检验、科学监管等主题,开展交流活动。

开放日中,丰台区市场监管局专业人员通过真假中药饮片的

实物展示,向大家普及中药饮片鉴别知识,讲解怎样通过形状、颜色、纹理等来鉴别真伪。随后,带领大家对药品检验实验室进行了参观,在参观过程中对药品检测知识、仪器的原理和使用、药品安全宣传等内容进行了详细讲解。最后,现场展示了药品检测实验,包括实验准备过程、药品处理步骤、检测结果读取等,使参观者对

药品检测工作有了大致了解,增强了药品安全意识。

本次举办的丰台区药品科技活动周,以“药品安全 红色领航”为主题,立足监管科学,结合党史学习教育“我为群众办实事”实践,突出药品科普宣传与专业交流,向市民普及科学知识。期间,丰台区市场监管局还将以党建为引领,以党支部为单位组织用药

咨询、科普讲座活动,充分发挥共产党员模范带头作用,走进社区、学校、企业、机关,广泛宣传安全用药知识,提升居民药品安全意识和能力。充分利用医药行业各种媒介及各类媒体宣传,深入普及药品科技知识,指导市民科学用药,形成人人关心、人人支持、人人参与药品科技创新、维护药品安全的良好氛围。(赵洁)

【健康红绿灯】

绿灯

4个简单动作缓解鼻炎



鼻炎算是不致命但很痛苦的疾病之一,夏天冷热交替频繁,鼻塞、鼻痒、流鼻涕、喷嚏连天……发作起来既痛苦又无奈。鼻炎患者学4个按摩方法自救:推擦鼻梁,每天3组,每组30-40次。按揉迎香穴,顺时针各按20次。推揉印堂穴,每日3组,上下往返20-30次。按摩百会穴,按压30-40次。

油性皮肤皱纹少



研究发现,油性皮肤皱纹少。某个皮肤区域的皮脂腺数量越多,密度越大,这块区域所起的皱纹就越浅。这或许是因为皮脂腺分泌的油脂起到了滋润作用,也有可能是这种油脂形成了一道物理屏障,隔开了阳光中的有害射线和其他不利的环境因素。需要提醒的是,油性皮肤保养的关键是保持皮肤的清洁。

红灯

老清嗓子 声带受伤



人们常在感冒、咳嗽、喉咙里有痰时会清嗓,但有的人已经养成习惯了,隔几分钟就要无意识地“咳咳”两下。清嗓的时候双侧声带相互剧烈撞击,导致咽喉部疼痛,甚至会出现声带小结等病变。平常要多喝水,保证声带表面形成正常的黏液保护层,想清嗓时,建议用喝水或用力吞咽唾液的方法代替。

脾气差 伤害3个器官



偶尔发脾气能让不良情绪快速释放,有助于人们更理性地思考问题,但经常发怒会严重损害身心健康。尤其容易伤害以下几个器官:心脏,在愤怒发作后的一个小时内,心脏病几率会增加一倍。大脑,在愤怒爆发后的两个小时内,大脑因血液凝块或出血而中风的风险会高出3倍。肺,爱发怒的人肺容量显著下降,增加了患各种呼吸道疾病的风险。

·广告·