

“双十一”购物狂欢正在进行中，各大电商平台的直播间里，带货主播们卖力讲解，消费者们热情下单。然而，在享受折扣与便利的同时，一些消费问题也随之出现。商品出现质量问题能否向主播维权？直播间买到假货应如何处理？近日，北京市第一中级人民法院就直播购物中的消费问题讲法说理，为消费者提供了一份详实的“双十一”直播间购物避坑指南。

# “双十一”避坑直播间消费陷阱

□本报记者 盛丽 通讯员 王树莉

## 直播间购物遇质量问题，维权对象是谁？

当消费者在直播间因主播的精彩讲解而动心下单，收到的商品却存在质量问题时，该找谁维权？这首先要看主播和直播间在法律上的身份定位。

法律明确区分了直播间作为销售渠道与作为推广媒介的不同责任形态，消费者在维权时应首先识别主播及直播间的法律身份。若直播间运营者未以显著方式标明真实销售者信息，导致消费者误认为其为销售方，则消费者有权主张直播间运营者承担销售者责任。

如果直播间已明确标注为其他品牌代售，此时主播的法律地位更接近于广告代言人，若其明知或应知宣传内容虚假仍进行推广，消费者可向其主张赔偿；特别是在涉及消费者生命健康的商品或服务领域，主播需依法承担无过错的连带损害赔偿责任。

**法官提示：**消费者在直播间购物时应全程留意商品介绍及展示信息，不因明星或网红“背书”而放松警惕，尤其注意识别直播间是否明确公示实际销售主体，如未标明，应及时截图留存界面作为维权依据；理性看待主播宣传，特别是涉及功效、原价对比等内容，尽量通过多个渠道核实商品信息，避免因一时冲动盲目下单。

## 直播间存在欺诈行为，消费者如何识别与维权？

“最后一件”“史上最低价”“售完不补”……某直播间里，类似的话术令不少消费者心动不已、火速下单，但这些话术很可能构成消费欺诈。

直播话术常具诱导性，如虚构原价、夸大功效、编造库存紧张等，均可能构成消费欺诈。一旦发现可能存在欺诈，消费者应先与商家协商解决；协商不成，可向市场监管部门投诉举报，或通过诉讼维权。判断是否构成欺诈，关键在于主播是否存在故意告知虚假情况或故意隐瞒真实情况的行为，导致消费者陷入错误认识而作出购买决定。确定构成欺诈的情形下，消费者可要求“退一赔三”，增加赔偿金额不足500元的，为500元；法律另有规定的，从其规定。

此外，在直播间遇到问题需要退货、索赔时，可以首先与商家进行沟通，采用协商方式进行妥善解决。存在欺诈行为等情况下，还可以向市场监管部门举报反映，提供线索。商家拒绝退款、赔偿时，消费者还可以通过向法院诉讼的方式进行维权。

**法官提示：**直播间消费具有即时刺激性，消费者应警惕诱导性话术，保持冷静判断，不轻信不实宣传，对明显低于市场正常价格的商品保持审慎，价格过低



往往伴随质量或真伪风险；同时留意主播是否刻意回避商品关键信息，如察觉可能受骗，及时为后续维权做好证据准备。

## 避免直播间购物售后维权难，如何保存证据？

证据是维权的基础。直播间购物具有即时性与情绪驱动特点，消费者需主动留存各类交易信息，如对直播过程中商品介绍、价格承诺、互动内容等进行全程录屏；收货时录制完整开箱视频，清晰展示包裹外观、内件情况及商品细节；妥善保存商品实物、包装、标签等，避免随意丢弃；与客服沟通时保留聊天记录，不删除任何可能涉及责任认

定的信息。此外，注意收集商品链接截图、宣传广告语、支付记录等电子凭证。

特别需要注意的是，部分直播间可能推送所谓“定向链接”，该类链接往往脱离平台监管，存在较高交易与取证风险，消费者应谨慎点击。

**法官提示：**证据截图、录屏应清晰完整，包含时间戳、主播ID、商品链接等关键信息，对于贵重物品，尽量在快递员见证下开箱验货并录制视频，确保过程可回溯。如商品造成人身或财产损害，应同步保存医疗记录、财产损失照片、维修单据等关联证据，并养成定期整理电子交易记录的习惯，确保维权时能迅速调取有效材料。

## —【健康红绿灯】—

### 绿灯

长时间用眼建议捏捏大拇指



长时间用眼，觉得眼睛疲劳酸胀，捏捏大拇指就能缓解。具体做法：食指和拇指捏住对侧手的大拇指指关节两侧进行掐按；左右手交替，每天2-3次，力度以感觉微微酸痛为宜。中医认为手是人体的缩影，大拇指的指关节区域对应头面部，刺激该区域能远程调节头面部的气血，濡养眼睛。

### 戴耳机记住60-60-60原则



高分贝音量暴露，比如音乐播放已经成为年轻人听力下降的重要因素。在使用耳机时，要遵循三个“60”原则：音量不超过最大音量的60%、连续佩戴时间不超过60分钟、环境噪声不超过60分贝。在嘈杂环境中使用耳机时，为了听清内容，人们往往会上调高音量，对听力造成伤害。

### 红灯

睡不好可能是月亮“惹的祸”



研究显示，人类的睡眠受月相影响，月光越亮时，人的入睡时间越晚，睡眠时间也越短。研究人员认为，这种关系主要基于月光的强弱，无论城市化程度如何，人类的睡眠都与月相同步。也就是说，每个月农历十五前后，人类的睡眠或多或少会有所波动。

### 4类人慎吃奶皮子糖葫芦



近日，一款跨界美食“奶皮子糖葫芦”火了。然而，这款将奶皮子与冰糖葫芦融为一体的网红美食，并非人人皆适宜食用。专家提醒，4类人需谨慎食用：糖尿病患者或者是血糖异常的人；慢性胃炎和胃溃疡患者，少吃山楂为主要原料的糖葫芦；高血脂人群注意控制食用量，警惕脂肪与热量叠加引发血脂升高；乳糖不耐受和过敏人群谨慎慎。

## 妊娠期鼻炎如何应对？

□本报记者 宗晓畅

感性可能增强，诱发或加重鼻部反应。

**环境因素** 接触烟雾，包括主动吸烟和二手烟、空气污染、灰尘或宠物皮屑等过敏源，会加剧症状。研究证实，吸烟是明确增加妊娠期鼻炎风险的因素。

**基础疾病** 孕前已有过敏性鼻炎或慢性鼻窦炎者，怀孕后症状更易加重。

### 如何判断是否为妊娠期鼻炎？

目前尚无特异性检测手段，诊断主要依据临床表现和病程特点。若孕前无鼻部疾病史，妊娠中晚期出现持续性鼻塞超过6周，无其他呼吸道症状，且产后2周

内症状完全消失，则高度考虑为妊娠期鼻炎。如症状复杂或难以判断，建议及时就诊耳鼻喉科，排除其他病因。

### 出现妊娠期鼻炎该怎么办？

#### 一般管理

保持良好心态。妊娠期鼻炎具有自限性，多数无需药物干预即可产后自愈，不必过度焦虑。

#### 适度运动

规律的轻中度锻炼，如散步、孕妇瑜伽，有助于改善血液循环，减轻鼻塞。

#### 调整体位

睡眠时抬高头部约30°~45°，可减少鼻腔充血，提升通气量。

#### 鼻腔冲洗

生理盐水冲洗 每日使用等渗生理盐水清洗鼻腔，可清除分泌物、减轻黏膜肿胀，安全有效，推荐作为首选基础治疗，可多次使用。

高渗盐水 适用于黏膜水肿较重者，但需在医生指导下短期使用，避免刺激。

**药物治疗（务必在医师指导下使用）**

鼻用糖皮质激素 布地奈德鼻喷雾剂是妊娠期最推荐的药物，安全性高，推荐剂量为每侧鼻孔50μg，每日1~2次。

抗组胺药 西替利嗪和氯雷他定在孕期应用相对安全，可作为口服首选。

色甘酸钠 吸入型色酮类药物，如色甘酸钠鼻喷剂，可在孕期长期使用，适合预防性治疗。

抗胆碱药 0.03%异丙托溴铵喷剂可在医生评估后用于缓解流涕和鼻塞。

下列药物在孕期应尽量避免使用：鼻用减充血剂，如羟甲唑啉可能影响胎盘血流，孕早期禁用；口服激素仅在严重情况下由医生权衡利弊后谨慎使用。

#### 其他辅助治疗

对于重度鼻塞影响呼吸者，可在专业医疗机构考虑经鼻超声雾化或夜间使用持续气道正压通气（CPAP）等物理疗法。