

# 直播带货商品 质量出问题怎么办

中消协专家教你做精明消费者

近日,知名主播辛巴推广销售的即食燕窝被质疑实为糖水,再度引发公众对于直播带货商品质量的担忧。如何防范直播带货风险,规范直播电商行业,加强消费者权益保护?中消协有关专家就相关问题接受了记者的采访。

## 问题一:直播上购买的商品发现质量问题怎么办?谁来管?

中消协专家、北京工商大学法学院教授吕来明:目前“燕窝变糖水”事件调查仍在进展当中。直播带货中涉及多方主体,近期有关监管部门已出台监管方面的指导意见,各方主体应按各自角色定位承担法律责任。

首先,直播带货中的某些行为,可以适用既有的法律,比如反不正当竞争法、消费者权益保护法、电子商务法、广告法等,不能说完全是法律空白地带。

其次,由于直播带货是一种新业态,不同于传统电商平台的模式。在电子商务法中,对于传统电商平台以及平台内经营者的法律地位和责任有比较清晰的规定。与传统的电商平台销售商品相比,直播带货涉及的主体和交易环节更多、更复杂,监管难度更大。直播带货中直播平台、主播等参与主体的法律地位和责任,在电子商务法中并没有明确的规定,各方的责任界限需要明确。

此外,对于新业态中某些行为的定性,比如主播的带货是否属于广告、以及什么情况下构成广告,业界对此还存在不

同的意见,从而增加了监管的难度。由于直播带货是跨多个领域的商业模式,存在监管职责交叉问题。

## 问题二:监管部门针对直播带货出台了哪些举措?

吕来明:加强直播带货的监管,要在制度上明确各方的地位和责任。今年11月5日,市场监管总局发布了关于加强网络直播营销活动监管的指导意见,严格规范网络直播营销行为,包括严格规范商品或服务营销、严格规范广告代言,为加强这一领域的市场监管提供了较为明确的依据。此后,中央网信办发布互联网直播营销信息内容服务管理规定征求意见稿,国家广播电视总局发布关于加强网络秀场直播和电商直播管理的通知,这意味着针对直播带货的监管举措正在密集出台。

完善直播带货监管,势必要跨多个部门,这需要相关部门协同,实现高效、精准监管,还需要监管方式创新和社会共治。从今年10月“双11”预热季开始,各地市场监管部门和消费维权组织密集发声,通过专项执法、行政约谈、劝诫提醒等方式,提醒各相关经营主体不断强化自我约束和自我管理,共同促进线上经济健康规范发展。

## 问题三:消费者如何避免直播带货中的风险?

中国消费者协会近日发布了网络直播销售侵害消费者权益主要表现形式及案例分析,披露了直播带货存在的虚假宣传、退换货难、销售违禁产品、利用“专拍链接”误导消费者、诱导场外交易、滥用极限词、直播内容违法等七个方面的问题。

吕来明:作为消费者,一是应当树立理性消费的观念,保持良好消费心态,根据需求进行消费;二是全面查看直播带货的商品、服务和卖家信息、售后服务信息等;三是拒绝为了贪图便宜而进行私下交易;四是对于极度夸张和极限词的宣传保持冷静,谨慎交易。

中国人民大学法学院教授刘俊海:没有平台搭台唱戏,网红断然无法割粉丝们的韭菜、薅消费者的羊毛。平台搭建网络交易设施,制定交易规则与格式条款,遴选交易平台,提取交易大数据,并直接受益于网红促成的消费者与经营者的交易成果。平台作为市场开办者与自律监管者,有权也有义务基于平台与网红、经营者及消费者之间的三角契约关系,主动站好岗,放好哨,把好关,从源头上杜绝网红的虚假代言与失信广告进入平台。

没有盲目崇拜,就没有网红炒作。铁粉们对心目中的网红忠心耿耿、近乎痴迷,但网红对粉丝则未必如此。建议消费者树立科学、文明、理性消费的意识,加强自我保护,明明白白看网红,认真真签合同,一丝不苟存证据,依法理性去维权。

## 各级各类学校年内 将实现网络全覆盖

记者1日从教育部获悉,今年年底之前,我国各级各类学校将实现互联网全覆盖。

教育部在当天举行的新闻发布会上介绍,目前,全国中小学(含教学点)联网率已从2015年的69.3%上升到99.7%,出口带宽达到100M的学校比例从12.8%跃升到98.7%。95.2%的中小学拥有多媒体教室,学校统一配备的教师和学生终端数量分别为1060万台和1703万台。今年年底之前,各级各类学校将实现互联网全覆盖。

教育部科学技术司一级巡视员高润生说,下一步,将大力推广新型教育教学模式和方法,坚持“以学生为中心”的理念,推进个性化学习;把提升师生信息素养放在优先位置,让混合教学、在线教学成为教师教学自觉应用的策略和方法;利用信息技术驱动教育评价创新,尝试智能技术支撑的考试招生制度改革;改善提升教育信息基础设施条件,不断完善智能化教与学的环境;坚持重视教育科学研究,促进产学研用深度融合;坚持政府引导,多方参与,构建适应未来教育的体制机制。

## 海南开始实施 “禁塑令”



工作人员在海口诚佳美塑料包装有限公司车间生产全生物降解袋。

《海南经济特区禁止一次性不可降解塑料制品规定》12月1日起正式实施,这意味着海南正式全面禁止一次性不可降解塑料袋、塑料餐饮具等一次性不可降解塑料制品。

“‘禁塑’工作是海南推进国家生态文明试验区的标志性项目之一,是保持一流生态环境质量的现实需要。”海南省禁塑领导小组办公室相关负责人介绍,自2018年开始,海南率先开展禁止生产销售使用一次性不可降解塑料制品工作。

今年8月1日起,海南分阶段、分区域、分重点在全省党政机关事业单位、国企、学校、旅游景区、大型商超、医院等重点行业场所开展“禁塑”试点工作,目前试点单位替代品销售总量约为350吨,重点行业“禁塑”试点工作取得初步成效。

在培育发展替代品全产业链方面,目前已有7家省内企业具备全生物降解塑料制品生产能力,年底可形成膜袋类产能3.2万吨/年,餐饮具产能约1.1万吨/年。海南还发挥自贸港政策优势,吸引中科院、中石化等8个上游原材料项目落地,将于2022年至2023年前后形成全生物降解材料及制品完整产业链。

为扩大禁塑宣传教育工作,海南结合党建工作、低碳日、全国科普日等宣传教育活动,在全省各地累计开展50余场、共有上万人次参与的“禁塑”系列宣传教育活动。

本版文图据新华社

## 敦煌推出冬春游 优惠措施吸引游客

►12月1日,游客在甘肃省敦煌市鸣沙山月牙泉景区游览。  
从当日起至2021年3月31日,敦煌市推出部分景区门票半价、宾馆房费“五折”等多项冬春游优惠措施,吸引游客。



## 安徽淮北 出口罐头生产忙

◀12月1日,安徽省淮北市相山经济开发区一家食品加工企业的工人在桔子罐头生产车间忙碌。

淮北市相山经济开发区食品加工企业利用当地丰富的果蔬资源,积极发展出口果蔬罐头加工产业,开拓国际市场,延伸果蔬加工产业链。目前,当地生产苹果、桔子、黄桃、梨、蘑菇、芦笋等30多个品种的果蔬罐头,产品销往日本、法国、意大利、德国等国家。

