

『名牌』白酒仅售几十元

直播间的『全网最低价』是福利还是陷阱？

新华社 乌梦达 吉宁

打着特制酒厂旗号的所谓“专用酒”一瓶只要几十元,标价460元一两的茉莉花茶仅售4.99元……

近期,各种年节礼品需求大增,直播电商成为消费者购买产品的重要渠道。一些直播电商的产品看上去价格实惠、销量惊人,但后续的产品质量投诉也数量惊人。这些诱人的“价格”是怎样产生的?消费者面对的到底是“福利”还是“陷阱”?



直播电商打“低价牌”引纠纷

“原价358元现价19.9元”,折扣比1折还低!

在浙江省宁波市市场监管局此前公布的一起直播营销典型案件中,一家汽车服务公司通过某直播平台发布促销内容:“原价358的套餐,现价只要19.9”。后经查实,该套餐从未以宣传的原价予以销售,其行为违反价格法规定,属于利用虚假价格手段,诱骗消费者与其进行交易的违法行为。

伴随直播电商发展,电商企业大量涌入,不少商家为争夺流量,在商品价格领域花招百出,“全网最低”“全年最大优惠力度”“特供优惠”“1折商品”……种种宣传令人眼花缭乱。

然而,价格争议随之而来。黑猫投诉中,涉及直播价格的投诉超过2万条。一些头部带货主播也屡屡陷入商品最低价的争议中。

记者在某直播电商平台搜索时,在多个直播间发现一款知名品牌白酒,一箱6瓶仅需400多元,大大低于正常价格。在某直播间,该产品显示已售出1万件以上。记者调查发现,这款以某知名品牌名义售卖的白酒,并非品牌酒厂生产,而是曾为该品牌生产产品的第三方厂家打磨边角引流售卖,令消费者难以分辨。

2023年底,中国消费者协会发布的《2023年“双11”消费维权舆情分析报告》显示,“双11”期间消费维权问题集中在直播带货乱象、促销价格争议等方面。中消协监测数据显示,在监测期间有关“直播带货”的负面信息占吐槽类信息的47.99%,日均信息量超过5.5万条。

北京航空航天大学法学院副教授赵精武认为,在直播营销中,一些团队或主播为追求利润,采用多种手段进行过度营销乃至价格欺诈、消费欺诈,侵犯了消费者的合法权益。

价格套路猫腻多 消费者防不胜防

直播电商满足了消费者多样性的消费需求,提供了视觉上的直观体验。但随着规模扩大,也出现了虚假比价、抬价打折、傍“名牌”混淆视听等违规越界行为。

——暗自勾连、虚假比价。直播电商与传统电商、线下门店专柜进行比价已成为吸引消费者的重要手段。这种比价行为通常以产品在其他渠道销售的页面截图为凭据,无法保证真实性。

北京市市场监管部门公布案例显示,2023年“双11”期间,北京福气连连文化传媒有限公司主播在直播期间,以北京吃客之家电子商务有限公司在某平台同款商品的页面展示价作为被比较价格进行宣传。结果查实,两

家公司联手做局,并标示相差悬殊的价格,供直播带货比价使用,误导消费者购买产品。

——傍“名牌”混淆视听。记者在一些平台看到,部分电商主播售卖的酒水、手表、化妆品等产品,通过傍“名牌”以次充好,用低价格误导消费者。

一些产品将某不知名品牌装扮成名品联名款产品,或将包装、产地相似的贴牌产品变成“正牌”销售,或将直播间封面设成某知名品牌“移花接木”,售卖其他产品。

在浙江温州之前通报的一起案例中,当事单位购进服装的图形商标与某知名注册商标构成近似,偷用他人的营业执照在网络平台上公示,通过直播电商销售近4000件,违法经营额超过20万元。

——虚标价格再打折。直播间里虚标价格再打折也成为惯用伎俩。北京、浙江、广东等地市场监管部门查处案例显示,部分直播电商企业针对从未上架或难以比价的产品,人为设置较高的商品价格,再在直播时以较大折扣售卖,以所谓的巨大优惠力度误导消费者。

直播间买的衣服比平常贵好几百元却称最低价;近千元的白酒拿不出原价的真凭实据;活动价99元3盒过期不候,但日常销售也是同样价格……在黑猫投诉和相关案例中,记者查阅到多条涉及直播带货虚标价格的投诉和处罚信息。

北京京师律师事务所律师许浩表示,随着春节假期到来,直播电商领域的消费纠纷或将呈现上升态势,消费者需警惕花样繁多的价格陷阱。

多方合力 营造良好市场环境

直播电商领域的价格操作套路层出不穷,造成纠纷冲突,不但损害消费者权益,也会影响平台和直播行业发展。受访专家建议,有关部门和相关平台要进一步完善措施,强化直播电商领域监管;商家企业也应加强行业自律,营造良好的市场环境。

赵精武介绍,直播电商价格领域规范主要涉及价格法、消费者权益保护法和《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》等法规,虽然相关条文明确虚假宣传的责任、实际销售主体辨识不清的责任、网络直播营销平台经营者的信息提供义务,但因当下直播行业业务模式处于不断创新状态,现行法律规定难以及时有效回应直播带货产生的一些新问题。

上海、浙江等地正在积极探索,对带货直播及主播进行规范。一些直播平台表示,正陆续出台相关规定,严格管理直播间内关于商品价格的违规行为,对于价格展示进行明确限定,确保宣传信息真实、客观、准确。

北京市律师协会消费者权益法律专业委员会主任芦云表示,直播平台有维护商业生态的社会责任,应及时发现、治理直播间的价格陷阱,综合运用扣分、下架等治理手段,制止损害消费者权益的行为。商品经营者在交易中应严格落实明码标价制度,减少信息不对称问题,尊重消费者的知情权、选择权和公平交易权。

许浩认为,目前关于直播带货的相关法律法规正在逐步完善,但主要依靠罚款和退一赔三等措施,缺乏更为有力的强制性手段,加之价格领域纠纷规模庞大,导致执法、维权成本居高不下。

许浩建议,应进一步落实惩罚性赔偿机制,加大执法巡查力度,以典型个案为基础强化震慑作用,增加企业的违法成本,维护市场环境。消费者协会可发挥自身公益属性,更好维护消费者合法权益。

本地人吃5元一碗
外地人吃10元一碗
广西桂林一米粉店现
“阴阳菜单”引质疑



《工人日报》 庞慧敏 蒋少莹

“墙上标注桂林米粉10元一碗,当我吃到一半的时候,有3个人进来了,操着一口桂林话说要一碗米粉,老板娘说的也是桂林话,说5元一碗。”近日,在某短视频平台上,一位男子表示自己在广西桂林旅游时遭遇“双重标准”,并表示很多餐馆都是这样的“阴阳菜单”。目前,当地市场监管部门已经向该米粉店送达了整改通知书,对该店进行立案调查、闭门整改。

“听你是外地口音,知道你是游客,全都往高了要价,本地人吃一碗米粉顶多五六元,外地人就是10元起。”在短视频中,上述男子说道。该短视频引发不少外地游客的共鸣。

对外地游客“明码标价”,对本地人却“暗中优惠”,这种区别对待消费者的行为涉嫌违法。北京市中间律师事务所律师李斌表示,“阴阳菜单”不仅涉嫌侵犯消费者的公平交易权,而且也涉嫌价格欺诈。依据消费者权益保护法的规定,消费者有权要求退还多收取的款项。

对此,1月21日,桂林市秀峰区人民政府发布通报称,1月20日13时许,接到正阳步行街某米粉店“阴阳菜单”问题的反映后,秀峰区人民政府高度重视,由市场监管、文旅等部门组成调查组进行调查核实。

经核实,涉事店铺已办理营业执照和小餐饮登记证且在有效期内。该店对销售的几款桂林米粉在店内均有标价,其中桂林卤粉标价10元一份。该店在日常经营中,对周边商户工作人员也有按6元一份销售的情况。在游客反映自己购买价格高于其他人后,店员当场退还了4元现金。

通报还称:“依据相关法规,市场监管部门现场送达了整改通知书,对该店进行立案调查、闭门整改。该店主经批评教育后认识到错误,承诺今后在店内明确张贴各款米粉销售价格,诚信经营,确保游客和本地市民以同等价格购买桂林米粉。”

对于这样的处理结果,不少网友并不买账。有人认为,这只是表面上的整改,没有给予实质性的处罚,不能起到震慑作用,也不能让游客满意。不少桂林本地网友也称:“这个问题需要好好整治,不能砸了桂林山水甲天下的招牌。”

专家指出,从淄博到哈尔滨,之所以能够火出圈,很重要的一点就是市民厚道待客,商家诚信经营。因此,有关部门必须严厉打击包括“阴阳菜单”在内的各种消费乱象,营造公平诚信的市场环境。

桂林市秀峰区人民政府表示,下一步,将深入推动旅游市场规范诚信经营,实行明码标价,推动游客和本地市民以同样价格享用桂林米粉。

