

长春市消协发布2021年第四号消费警示 场外交易 直播平台能否免责?

随着互联网交易不断升级,直播带货销售模式迅猛崛起,特别是疫情期间突显的居家消费,极大促进直播带货销售模式的发展。目前,快手、抖音等视频平台均有大量主播通过此平台自有特点直播销售商品,而且也越来越被更多人所接受,但网络直播由此引发的夸大宣传、私下交易、假冒伪劣、售后服务保障难等问题频出,主要表现在:

一是直播诱导交易问题突出。因网络直播具有现场直观优势,同时加以烘托气氛和主播对商品介绍,特别是与试穿、试吃、试抹、试做等形式结合,使很多消费者易接受此种方式购买商品。但一些主播在对产品销售宣传中大多是避重就轻,只讲好处,对于弊端决口不提,导致消费者收到货品后发现所购商品与直播现场所看、所听到的信息相差太多,有些商品货不对板,甚至销售一些“三无”商品,服装无商品信息及洗涤标识。虽然有的商品执行七日无理由退货,但是不包邮的商品邮费也是一笔损失。

二是假货充当正品维权难度大。虽然通过直播购买商品能够看到影像,但与面对面购物还有很大的差别。另外消费者难以知晓和甄别商品真假,当发现所购商品

存在虚假,维护自身权益难度较大。

三是主播引导消费者绕过平台私下交易引发问题增多。因消费者在看直播中完全被直播场所设置的氛围感染,在其引导下消费者转入原网络直播电商平台以外的微信等社交软件平台进行交易,导致问题发生后存在微信拉黑跑路等问题,当消费者找到相关电商平台进行投诉维权时,又因私下交易而电商平台不承担等引发维权难等问题发生。

案例一:近期正在处理的一位女士通过直播方式购买到假银饰品投诉案,消费者投诉称:从2020年下半年至2021年间在淘宝一家胖大姐珠宝店铺通过看直播多次购买了“纯银”耳环、戒指、项链、耳勺等银饰品,在看直播中主播宣称纯银饰品纯度都达到(999),同时消费者又在该店购买了莫桑钻。该女士最近将所购一些旧的银饰拿到一家珠宝店进行熔化要重新打造时,技工无法将银饰品熔化,该女士这才得知所购的“纯银”饰品并非是999纯银。同时消费者又在天天鉴宝软件上将在店铺买的莫桑钻鉴定时,给出的鉴定结果是活彩不够强,也就是没有达到莫桑钻活彩强度。消费者找到卖家要求退货给个说法时,卖家称已通

了“七日无理由”退货时间拒绝解决。

网络直播销售行为存在比较明显的导向性。针对此案,如果主播对消费者进行了虚假宣传、夸大宣传、推荐“三无产品”等情况,都应该被视为欺诈误导,这样的主播应当承担相应的民事责任。”根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条的规定,若经营者提供的商品有欺诈行为,消费者可要求经营者赔偿的金额为消费者购买商品价款的费用的三倍。增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。

案例二:2021年2月16日,消费者在抖音平台某直播间看到服装,想要咨询一些问题,由于是在过年期间,直播间一名工作人员让消费者加微信进行咨询并可下单提前发货,消费者便按工作人员引导加微信又扫码支付了669元。在2月19日收到衣服后,消费者发现不是全新衣服,经多次追问该客服才回复让把衣服邮寄回去,消费者告诉客服人员衣服邮回后按退款处理,但对退货退款要求客服一直未回复。过了几日后客服突然回复说又邮寄了一件,消费者立即回复说,不用发货直接给退款。此时,客服不理,而且微信也不回复,最后又将微信拉黑,也没人处

理退款问题。

长春市消协工作人员在接到投诉后,与抖音平台相关人员进行了核实,查实在抖音平台确有该直播间,但由于是场外私下交易,平台并没有消费者消费记录。在消协工作人员与抖音相关负责人共同努力下最终为消费者退回了669元购衣款。

由于消费者与某主播并未通过涉案短视频直播平台的购物链接交易,故消费者与涉案品牌店双方不存在买卖合同关系。消费者绕开平台通过场外交易、微信转账等双方建立的买卖合同,品牌方不是合同的相对人。《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十四条规定,“消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿;网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的,应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,依法与该

销售者或者服务者承担连带责任。”

由于网络交易平台提供者并非买卖合同或服务合同的当事人,亦非居间人或出租人,而是为交易双方提供网络交易平台服务的主体。上述案件中,消费者虽然是通过抖音直播平台某直播间看到的商品,却未在直播平台上进行交易,故消费者无权请求该直播平台承担退款责任。

因此,长春市消协提醒喜欢通过网络直播进行购物的消费者切勿私下交易,当心误入陷阱。直播购物一是选择有信誉度的网络交易平台。网络交易平台很多,要选择一个信誉度较高的商家进行交易,切勿冲动购物;二是防范不实夸大宣传。消费者通过直播方式选购商品当心不实宣传误导,切勿轻信主播花言巧语诱惑,如“这么低的价格还有谁……剪标发货是为了保护品牌方”等不实宣传;三是拒绝一切场外交易。消费者在决定购买商品时,切勿相信主播及服务人员以各种说辞要求私加微信转账或提供付款链接等场外交易的要求,一定要选择在网络平台链接内下单,避免发生微信拉黑、无法找到责任人、又无证据维权难等问题。

/城市晚报全媒体记者 王跃 报道

长春快速路高架桥下公共停车场预计6月对社会开放

近日,“长春快速路高架桥下公共停车场预计6月对社会开放”的消息不胫而走,同时,也有长春市民发现,快速路桥下的停车场有了新变化,停车场的收费亭里已新安装了电脑,这让市民感觉公共停车场真的好像要收停车费了。

记者在踏查时发现,长春一些高架桥下的公共停车场的收费系统已经安装完毕,车辆可以自由出入和停放。

踏查:
收费亭内新装了电脑
处于测试阶段免费停车

“这个快速路高架桥的公共停车场正好靠近省前卫医院,利用率特别高,现在停车场的一些设施已经安装得差不多了,估计要收费了!”市民王先生表示。

27日中午,城市晚报全媒体记者来到了长春市朝阳区前进大街与繁荣路交会处附近的快速路高架桥下的停车场处。记者注意到,停车场地面安装上了半米高的地桩,停车场内停满了私家车,私家车可以自由出入停



车场,并没有收费的迹象。

在停车场的出入口处立着“长春城投停车场”的牌子,长春城投停车场建设管理有限公司还在此处立着停车场管理制度和停车场收费公告牌,公告牌上没有收费标准。停车场内安装了收费亭、升降杆等,但是无人值守。收费亭里已安装了新的电脑。

另外,在南湖广场附近的快速路桥下的停车场内的收费亭里也新安装了电脑,高架桥墩柱上贴着“本停车场进行功能测试,免费停放,车损自负”的通

知,也就是说,长春市快速路高架桥下的收费系统基本准备就绪,目前处于测试阶段,市民可以免费停车。

回应:
高架桥下停车场
预计6月份可对社会开放

据了解,长春“两横三纵”快速路桥下有106处停车场共4044个停车泊位。但很长一段时间以来,快速路有的路段桥下可以停车,有的路段却不允许,不少市民呼吁,应该将封闭的停车泊

位腾出来,方便市民停车,以此来缓解停车难的问题。

而对于长春市快速路桥下停车场是否收费的问题,长春市建委相关负责人称,在停车场安装电脑只是为停车场收费做的前期准备工作,关于快速路桥下停车场的收费方案,相关部门正在按照办理程序上报有关部门,目前还没有何时收费的确切消息,在正式文件出台前,任何单位和个人到停车场向车主收费都属于违法的行为。目前,南部快速路段下面的停车场正在进行车辆安全、停车场设施测试,测试预计6月完成。

记者从长春市人民政府12345市长公开电话的回复中了解到,按照长春市人民政府的要求,为缓解城市停车难问题,在建设“两横三纵”快速路之初,桥下部分空间规划了停车场,为降低停车场出入口对交通影响,减少安全隐患,已完成停车场出入口交通影响评价,现正在研究方案及施工事宜,预计6月份可对社会开放。

/城市晚报全媒体记者 陆续 实习生 许照彬 报道 陆续 摄

中国(吉林)第五批援萨摩亚医疗队启程

“国虽有界,医者无疆,恪守职业道德,提供医疗援助……”4月23日,中国(吉林)第五批、第六批援萨摩亚医疗队16位队员庄严宣誓。4月27日,第五批医疗队启程前往萨摩亚,中国(吉林)援萨摩亚医疗项目第二周期援助将有序开展。

“第一周期任务是两年,每批队员在萨摩亚需执行半年任务,但由于受疫情影响,执行任务最长的队员达到15个月。与第一周期不同的是此次我们派出的医疗

队增加了妇产科和重症医学科2个科室,将更好地帮助萨摩亚人民。”吉林省卫健委国际交流中心主任郭彤彤告诉记者,自2018年我省承担国家援萨摩亚医疗任务以来,先后由吉大一院、吉大二院、吉大中日联谊医院和吉林省人民医院派出24位青年专家,解决了当地相关专科的就医需求,为萨摩亚医疗领域带来多项“首例”或开创性工作,受到萨方高度认可。

今年3月,应萨摩亚政府要

求,中萨两国再次签署议定书,开启了新一周期医疗援助项目。新一周期合作为期2年。此次任务由吉林大学第一医院和延边大学附属医院承派,每批次8人,任务时间半年。

此次我省派出的第五批医疗队由吉林大学第一医院神经外科、心内科、泌尿外科、消化内科、病理科等科室组成。第五批医疗队队长、吉大一院创伤骨科副教授王铁军表示,“前四批队员已经出色地完成了任务,我们也将接



过他们的旗帜,在当地展现我们中国医生的风采。”

/城市晚报全媒体记者 朴松莲 报道 摄

长春站计划加开长春至琿春旅客列车22列

“五一”小长假铁路运输从4月29日开始,至5月6日结束,共8天。为让旅客安全出行、方便出行、温馨出行,中国铁路沈阳局集团公司管内沈阳、长春、大连等主要客运站合理调整运力运能。

“五一”小长假客流以旅游流、探亲流为主。为应对客流高峰,沈阳局集团在提前调研的基础上,加强客流分析与预测,动态跟踪客流变化情况,及时调整运力运能。长春站计划加开长春至琿春旅客列车22列,重联动车组列车17列,最大限度地满足旅客出行需求。

长春站坚持对进站旅客进行测温,对售票室、候车室、进站通道等部位进行定时消毒,做好常态化疫情防控工作。同时组织休班工作人员帮班值岗,依据客流变化随时增开人工售票窗口、进出站口、安检通道、检票通道,统筹抓好疫情防控和运输秩序。

长珲高铁沿线经过长白山、松花湖、拉法山等众多风景名胜区,被誉为“东北最美高铁”。“五一”假期,沈阳局集团在长珲高铁加开动车组列车10.5对,延吉西、琿春、吉林等主要车站列车间隔均不到1小时,实现了公交化开行。旅客无论是从蛟河西站下车欣赏红叶谷美景,还是从图们北站出站聆听着图们江深谷的水声,或是从琿春站出发领略中俄朝三国的风光,都相当便利。

铁路部门提醒广大旅客,“五一”假期加开临时旅客列车较多,具体增开车次和售票情况请关注12306网站、12306手机客户端或车站公告,提前安排行程,安全有序出行。

/城市晚报全媒体记者 刘佳雪 报道