

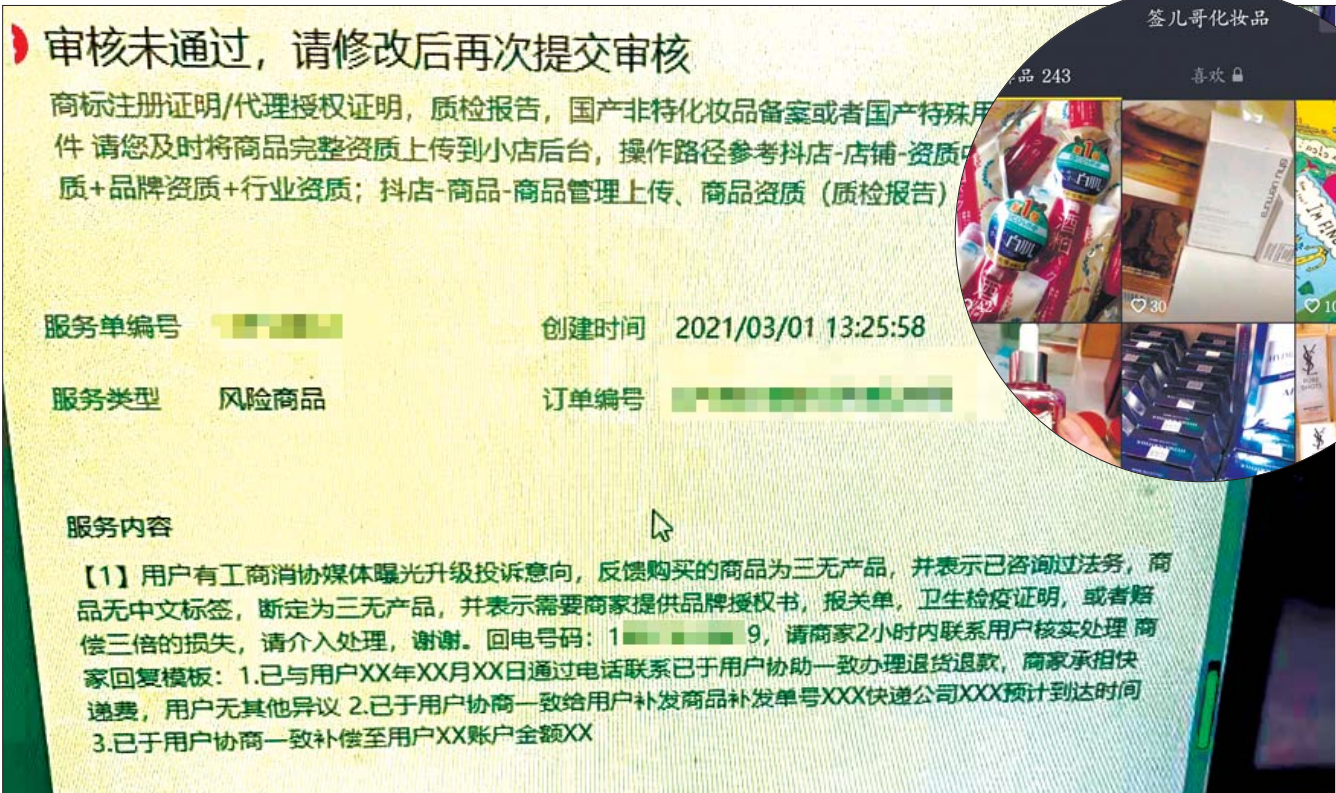
烟台一网红带货主播遭遇新尴尬：

接了15个投诉,13个是职业打假人

记者调查

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 梁莹莹 秦雪丽
通讯员 学明

“家人们,大家晚上好!欢迎大家来到签儿哥的直播间,今天我们推荐的福利款是几款口红……”晚上7点,签儿哥坐在直播间的镜头前,开始一天的直播,身后是堆满各类化妆品的货架,前面是手机屏和位置灯……签儿哥是烟台一名进口美妆带货主播,已有4年直播经验,是烟台最早一批直播带货主播,有人称他是“烟台李佳琦”,对此他一笑置之。作为新兴业态,直播带货成为电商的新标配。火爆背后,直播带货现状如何?在哪些方面容易发生维权纠纷?齐鲁晚报·齐鲁壹点记者走进签儿哥直播间一探究竟。



3月1日,一带货主播收到新的投诉。图片由签儿哥提供

抖音达人频遇投诉,职业打假人每单索赔千元

要说近两年最火的风口,那非直播带货莫属。不论是淘宝直播,抖音直播还是快手直播,不仅头部主播创造了一个又一个的带货神话,就连明星、素人等也纷纷入局,直播带货数据不断突破纪录。

签儿哥是进口美妆带货主播,也是公司负责人,从2018年开始在淘宝直播,去年转战抖音,近日正打算尝试快手直播,进行双平台运作。

“之前有淘宝店,已经不做,专心做直播带货。”签儿哥告诉记者,他专职做进口美妆,经过一年运作,抖音粉丝近8万人,公司年流水千万元。作为抖音达人,去年还

通过直播推介烟台。

直播带货过程中,以商品为核心,建立好的口碑是最重要的,“卖假货肯定撑不住,人气一旦不再,这个主播也很快就消失了。”签儿哥说,直播带货其实没有看起来那么简单,公司十几个人有人选品,有人验货,有人售后。保证商品质量的情况下,团队还会对商品进行严格验货,每一支口红、每一支洗面奶都会拆开看。

“因为货物从海外进入国内需要很多流程,这样做也是为了保证让消费者具有很好的购物体验。”签儿哥说,消费者在直播中购买的商品如果不合适,可以直接退货,店里消费者退货率

在0.1%左右。退货原因大多是因为商品运输过程中出现破损或者个别消费者使用后出现过敏等情况。

“去年我接到15个投诉,其中13个是职业打假人发起的。”签儿哥说,普通消费者维权不难,商家自身都会解决问题。而职业打假人熟识行业规则,会对他们进行精准打击,比如化妆品没有中文标签,比如描述中使用了“美白”“防晒”“祛斑”等违禁词。签儿哥和同行常采取的措施就是和职业打假人协商解决,“现在处理这些已经得心应手,他们一般每单索赔500-1000元。遇到这种情况,带货主播会赔钱了事。”

签,断定为三无产品,并表示需要商家提供品牌授权书、报关单、卫生检疫证明,或者赔偿三倍的损失。“这是3月初,我的同行刚接到的一个投诉,一看就是职业打假人操作,因为普通消费者很少会因为商品无中文标签而投诉。”签儿哥说。

芝罘区市场监管局工作人员也讲述了去年接到的一起关于直播带货的典型投诉。一家经营进口美妆的淘宝双皇冠店,因为化妆品外包装没有中文标识,被4个职业打假人同时投诉。最初商家和职业打假人协商赔偿解决,后来赔偿数额不断增加,这家淘宝双皇冠店不堪重负最终倒闭,公司也被列入异常经营名录。

多方面加强监管让消费者有更好的购物体验

对带货主播来说,货品质量是直播营销的关键和核心。只有好口碑才能吸引更多消费者来到直播间。为了规避风险,签儿哥的团队严格把控货品质量和整个发货流程。

除了带货主播,平台方面也加强了审核环节。“现在申请做带货主播,审核越来越严格,可能明天就会比今天的审核多几个流程。”签儿哥说,当时入驻抖音平台,卖化妆品要有品牌授权书、海关通关证明、食药监局备案号、公司营业执照、商标授权书、经营许可证、生产许可证、检验检疫证等多个证件。通过这种流程,剔除掉很多不正规的商家。

同时,平台会对商家有个口碑分和信用分的考核,这些分数根据客户体验、物流速度、商品质量等进行综合判定。“口碑分满分5分,现在我的店铺是4.98分,在整个平台来说都是比较高的分数,这可能也是我吸粉的一个原因。总体来说,平台在资质上传、商品价格管控方面比较到位。”签儿哥说。

直播带货乱象丛生,给监管提出了新挑战。夸大宣传、假货、售后难题,每一个都是互联网卖货的老问题,但出现在直播带货场景里,又都成了新问题。烟台市政协委员宋鹏飞说,直播行业应该对造假行为零容忍。市场监管部门应尽快出台关于直播带货的行业法规,平台做好对商家与主播的约束,建立带货主播持证上岗制度,完善带货主播的诚信评价机制,让粉丝们有更好的购物体验,直播带货在高速发展的同时才能营造健康生态。

今年全国两会上,全国人大代表、中华全国律师协会副会长、北京大成(成都)律师事务所主任刘守民提交了《关于对“名人代言”和“专家带货”违法行为加强监管和惩治的建议》。刘守民建议强化对代言、带货行为的监管。相关部门在依法对违法带货行为进行处罚之外,要提高违法成本,增强监管震慑力,建立统一的直播带货违法举报及维权平台。

相关链接

遇到投诉可参考这个免责清单

据芝罘区市场监督管理局工作人员介绍,2020年,烟台市市场监督管理局经广泛征求意见,在省司法厅印发《山东省轻微违法行为减轻行政处罚事项清单》的基础上,根据省市场监管局、省药监局的清单,形成烟台市市场监督管理局轻微违法行为不予行政处罚清单。《烟台市市场监督管理局首次轻微违法行为免罚清单》分为轻微不罚和改正不罚两个部分内容。

其中,轻微不罚共涉及47条,改正不罚涉及31条,内容涉及《食品生产许可管理办法》《中华人民共和国食品安全法》《化妆品标识管理规定》《中华人民共和国广告法》《商标印制管理办法》等。

像签儿哥接到的15起投诉中,就有免责条款涉及的内容,比如化妆品标识内容未使用规范中文、化妆品标识违法标注夸大功能、明示或者暗示具有医疗作用等内容,给消费者造成误解或者混淆的产品名称,以及法律法规国家标准禁止标注内容,只要限期内改正,都可以不予行政处罚。

“市场监管局工作人员根据这个免责清单,对我的一些投诉免于行政处罚,我觉得这个处理相比于直接处罚更加人性化,从一定层面上保护了商家的利益。”签儿哥说。

消费者举证比较难,六成投诉来自职业打假人

据烟台市芝罘区市场监管局一位工作人员介绍,从去年部门收到的数据来看,直播带货投诉案中,有六成是职业打假人投诉,涉及的领域主要是化妆品、服装、茶叶以及快消品等。

“关于直播带货的投诉,主要问题是消费者举证比较难。”该工作人员提到,很多带货主播一个单品的销售量不会太多,有时候消费者投诉商品质量问题,等市场监管局的工作人员找到带货商家时,可能消费者买的那批货已经卖光,造成了工作人员取证难的问题。再比如,消费者对商品有疑问,而商家的报关单等各种单据齐全,同样无法证明货品的质量问题。

该工作人员举例称,他

们曾接到一起投诉,消费者称购买的商品并非正品,而商家称货品已经打开,无法证明消费者手里的商品是从他家购买。消费者为了维权,又从同样的商家买了同款商品,从快递员进门送货开始,消费者就拍视频作为证据,最终成功维权。“为了规避风险,我们还是提醒消费者尽量选择那些靠谱的商家,进行理性消费。”工作人员称。

在烟台市婚庆产业园中,有20家左右进行直播带货的公司,他们不少人也遇到过职业打假人。在签儿哥提供的一份投诉截图中提到,用户有消协、媒体曝光,升级投诉意向,反馈购买的商品为三无产品,并表示已咨询过法务,商品无中文标