

主播大促,84件金首饰只要3000多 一鉴定成分却是镍和铜,律师:属消费欺诈应假一赔十

三千多元能买到84件超低价的金首饰?

前不久,家住甘肃省定西市的王先生就在某短视频平台的直播间下了70单,花3282.09元购买了不少超低价的“黄金”首饰,结果收到的“金”首饰最终经过鉴定,确认只是“金属”首饰。

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 程凌润

网购:

直播间遇上超低价
共下70单买84件“金首饰”

谈及自己这段网购经历时,王先生仍是一肚子气。他说自己准备给两个孩子买一些结婚用的金首饰,“我们这里有习俗,结婚的时候至少需要100克黄金。”

2021年12月12日,在某短视频平台上,王先生刷到了两个正在售卖黄金首饰的直播账号,分别带有“金六福荣耀”“中国金行”的字样。

“其中一个主播说,金六福荣耀新店开业,他们不请明星做广告,拿出1000万元给大家发福利。”王先生说,主播说当天的金价是400多块钱一克,补贴以后的价格非常实惠,这样做的目的是让顾客给他们“打广告”。

王先生提供的直播截图显示,直播账号金六福荣耀(上海店)的主播承诺售卖的金首饰是999足金,“支持线下验货,假一赔三”。

看到主播的承诺后,王先生就点击直播间的购物链接,购买了项链、手镯、耳钉、吊坠、戒指等商品。这些商品最便宜的十几元,最贵的也仅需100多元钱。

据统计,王先生通过两个直播账号下了70单,累计84件“金首饰”,总共花费3282.09元,涉及“金小福”“金凤凰”“金小小”“金先生”“金鑫金”等多个品牌和广州、济南、金华、连云港、宁德的多个商家。其中1000多元的“金首饰”是来自济南的一个商家。

收货:

以为捡了大便宜
一个空快递盒揭开“真相”

就在王先生以为捡了大便宜的时候,一个空快递盒揭开了“真相”。

“当时有一个浙江金华的商家问我是不是真的要货。”王先生说,对方称其所购的35件首饰并不是金首饰,“我说主播承诺的是999足金的,就应该发金首饰,结果对方只给我发了一个空纸盒。”

除了这35件首饰没有收到外,此后王先生陆续收到了共49件商品。

收到空纸盒后,王先生将商家投诉至短视频平台的客服,客服人员让其办理退款手续。然而,王先生对这种处理结果并不满意。其间王先生还联系了多个商家,商家也称王先生下单的不是“金首饰”。

得知真相后,王先生再次联系到平台客服,希望短视频平台协调处理此事,“客服人员也说不是金首饰,说是主播在平台上夸大其词了。”

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者通过短视频平台搜索金六福荣耀上海店等内容发现,不少网友称他们通过直播带货买到的金首饰是假的。

据媒体报道,近年来直播带货异军突起,然而主播疯狂“忽悠”,营销“套路”多样,甚至假货横行、退款困难等问题成为困扰。

“三条黄金项链,准备好,福利一千单,十八寸的链子,原价一万三,限购每人一单。”在某珠宝店直播间里,主播的“话术”让王女士一时心动,立马点击“秒杀”按钮付了全款。然而,收到的金项链像丝线一样细。包装内附有贵金属制品检验证书,载明纯度足金,总质量2.48克。王女士认为,珠宝店和主播虚报原价,对消费者构成了欺诈,要求退货并三倍赔偿,法院判决支持了她的诉讼请求。



王先生保留的直播截图中的首饰色泽较亮。



收到的“金首饰”色泽较暗,有999字样。

法律链接

直播平台需协助消费者提供相关证据

《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条规定,在商品中掺杂、掺假,以假充真,以次充好,或者以不合格商品冒充合格商品等行为,除承担相应的民事责任外,其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的,依照法律、法规的规定执行;法律、法规未作规定的,由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正,可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下罚款,没有违法所得的,处以五十万元以下罚款;情节严重的,责令停业整顿、吊销营业执照。

《网络直播营销管理办法(试行)》(以

下简称“办法”)第十八条规定,直播间运营者、直播营销人员从事网络直播营销活动,应当遵守法律法规和国家有关规定,遵循社会公序良俗,真实、准确、全面地发布商品或服务信息,不得发布虚假或者引人误解的信息,欺骗、误导用户。

同时,该办法第十五条规定,直播营销平台应当建立健全投诉、举报机制,明确处理流程和反馈期限,及时处理公众对于违法违规信息内容、营销行为投诉举报;消费者通过直播间内链接、二维码等方式跳转到其他平台购买商品或者接受服务,发生争议时,相关直播营销平台应当积极协助消费者维护合法权益,提供必要的证据等支持。

鉴定:
送检首饰成分并不是金
主要是镍和铜

为了弄清楚“金首饰”真正的成分是什么,王先生托人拿着20多件首饰去国土资源兰州矿产资源监督检测中心(甘肃省中心实验室)鉴定。

“这些首饰一看就不是金首饰,没必要都检测,而且检测和出报告的费用是一件550块钱。”王先生说,综合考虑之后,就只对其中一件首饰进行鉴定。

1月6日下午,该首饰的检测报告“出炉”,检测结果显示:按委托方要求,依据国家标准GB/T18043-2013,对所送样品进行分析检测,其表面检测结果为:主要成分为镍和铜,质量为34.1456克。

“客服人员不应该让我自己联系主播。”王先生说,他也不能接受客服人员提出的退货退款的解决措施。

在王先生看来,既然“金首饰”变成了“金属首饰”,就应该按照主播承诺的假一赔三进行处理。

平台客服:
涉事主播有夸大宣传行为
商家未标示商品为金首饰

“直播间有承诺是正品,但实际是假货的话,建议您提供证据,咱们这边去帮您核实。”1月6日上午,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者拨打该短视频平台客服电话,客服人员称,消费者提供相关证据后,他们会反馈给监管部门,“如果商家出现违规,我们也会对其进行一定的惩罚”。

该客服人员称,入驻他们短视频平台的商家共有12分的信用分,如果商家出现售卖假货等行为,就会被扣除相应的信用分。“如果说12分被扣完了,那么平台也将对他们的(商品)进行下架,永久不再合作。”该客服人员表示。

该客服工作人员记录相关信息后,称会在72小时内给予答复。不过,另外一位客服人员于当天下午就进行了答复。这名客服人员称,涉事主播的确存在着夸大宣传的行为,但是相关商家并未将商品标示为金首饰,而是真实注明了商品成分等信息。

对于涉事主播的信息和相关的处罚措施,该客服人员称并不知情,而且他们提出了让消费者退货、商家退款的解决措施,但是消费者并未采纳。

律师说法:
平台有义务审核
直播带货资格

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条规定,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。

该法第四十五条规定,消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务,其合法权益受到损害的,可以向经营者要求赔偿。

“这(主播售卖假货)是一种消费欺诈行为。”山东千舜律师事务所律师甄恩阳说,主播在推介商品时没有明确告知消费者实情,按照《中华人民共和国消费者权益保护法》规定是消费欺诈,要假一赔十。

“如果是大品牌的话,你得有它的授权才可以做带货直播,这些(直播间售卖商品的)厂家也得做一个资格审查。”甄恩阳称,在主播进行直播带货时,直播平台有相应的审核义务,“如果审核不严给消费者造成损失的话,直播平台是应当承担连带责任的。”

同时,甄恩阳建议消费者要理性消费,不仅要对直播间售卖的商品有一个清醒的认识,还要对注意通过截图或录屏等方式保存相关证据,“如果货物与订单不符,可以拿着订单和付款记录追究商家的责任”。



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑:蓝峰 美编:继红 组版:刘森

口臭口疮便秘胃难受,怎么办?

口臭口苦咽干对症治疗要重视,有了口臭便秘,如何缓解尴尬?治口臭口疮请用养阴口香合剂

用药同时还应避免:熬夜、烟酒过量、过食辛辣肥腻等不良生活习惯,注重休息,缓解工作压力,有益于康复。养阴口香合剂,呵护健康。

贵州万顺堂药业有限公司的高原苗药养阴口香合剂,国药准字Z20025095,选用贵州名贵金钗石斛鲜品入药,从药材源头把关,精选十余味地道药材而成。具有三大功能:滋阴生津、清胃泻火、行气消积。用于口臭、口舌生疮、齿龈肿痛、咽干口苦、胃灼热痛、肠燥便秘。一次30毫升,一日两次。疗程服用方法详见说明书。

联系电话:4000809577 18661627835

灰甲不灰心,治疗有方法 患了灰指甲,怎么办? 治疗灰指甲可用伊甲牌复方聚维酮碘搽剂

灰指甲(趾)甲是“甲癣”的俗称,是病原真菌引起的甲感染。灰指甲变形、发黑(黄)需及时治疗,避免传染健康指甲,灰指甲患者选药,请认准伊甲牌复方聚维酮碘搽剂,国药准字H52020539,专药专治。

您有灰指甲,请别灰心!贵州万顺堂药业生产的药品——伊甲牌复方聚维酮碘搽剂,用于甲癣、手癣、足癣、手湿疹、体湿疹、头癣、花斑癣等。对真菌、细菌等均有疗效,还能软化指甲角质层,增强药物皮肤渗透。涂搽本品于患甲,坚持使用至新甲长出。每天1—2次。简单又方便,坚持治疗有信心。

灰指甲患者在潮湿的环境和季节,应注意

长期腹泻(慢性肠炎、功能性腹泻)要重视 治肠炎止腹泻——安场牌鞣酸苦参碱胶囊

生活中可能会出现腹泻,有时反反复复,有时饮食刺激,或是精神紧张就腹泻难耐,可能是患上了急慢性肠炎、功能性腹泻、肠易激惹综合征引起的腹泻,要及时治疗。

贵州万顺堂药业生产的安场牌鞣酸苦参碱胶囊,用于功能性腹泻、急慢性肠炎、肠易激惹综合征引起的腹泻。苦参碱总碱具有升高白细胞数,加强机体免疫力而起抗菌作用,鞣酸可使肠黏膜表层内的蛋白质形成一层保护膜而减轻刺激,降低炎症渗透物和减少肠蠕动,起收敛止泻作用。拉肚子、有肠炎,请选用安场牌鞣酸苦参碱胶囊。

联系电话:4000809577 18661627835

经销药店:漱玉平民大药房各店、平嘉大药房、聚成阁连锁各药店、老百姓大药房、海洲大药房、惠好大药房、好药师大药房、济南三九各药店、益健堂连锁、益生园连锁药店、万春堂连锁药店、方成连锁药店、七星连锁药店