

直播带货行业成三季度消费投诉热点

江苏省消保委点名头部主播董宇辉

10月11日,江苏省消保委发布三季度全省消保委系统投诉和舆情分析报告。三季度共计受理投诉维权诉求54673件,接待消费者来访和咨询80516人次,为消费者挽回经济损失3874万余元。投诉数据方面,三季度商品类投诉达30108件,占受理总量的55.07%;服务类达23179件,占比42.4%;其他商品和服务投诉达1386件,占比2.53%。现代快报记者注意到,直播带货行业乱象频现,成为消费者投诉热点,省消保委在报告中也点名了头部主播小杨哥、董宇辉。



现代快报/现代+记者 徐梦云 视觉中国供图

直播带货行业乱象:虚假宣传、产品质量堪忧……

随着直播带货行业的“野蛮生长”,一系列问题日渐突出,屡遭吐槽。其中最为显著的便是虚假宣传、误导消费等行为,严重损害了消费者的合法权益。刚过去的中秋节,头部主播小杨哥(三只羊)直播间售卖“香港美诚月饼”、董宇辉(与辉同行)直播间售卖“澳门葡记月饼”因涉嫌虚假宣传误导消费先后翻车,在网络上引起巨大争议,央广网更是两次对“装聋作哑的三只羊”进行评论,其背后折射出直播带货行业乱象,引发舆论对直播行业的信任危机。

从三季度的投诉和舆情监测情

况来看,直播带货相关投诉问题集中在以下几个方面:一是虚假宣传现象屡禁不止,二是产品质量问题广受诟病,三是未成年人过度消费藏隐患。

■案例

2024年9月12日,消费者何先生向徐州新沂市消保委投诉,称其在某直播间花一千多元购买了一条裤子,试穿时发现裤裆处破洞严重,仔细检查后发现裤子有多处开裂,存在质量问题。何先生要求退货退款,遭到店家拒绝,只支持换货。新沂市消保委接诉后及时与店家联系,经过工作人员调解,商家同意为消费者退货退款,何先生表示满意。

■消保委意见

针对当前仍存在的诸多乱象,

江苏省消保委认为在直播链条上的各方应各司其职,共同保障消费者合法权益:经营者应当严格把控商品质量,为消费者提供质价相符的商品;直播间运营者和直播营销人员应谨慎选择商品,拒绝假冒伪劣产品,在直播时对商品的介绍应当真实准确详细,不虚构不夸大,切实保障消费者的知情权;直播平台应当自觉履行管理职责,对直播运营方落实身份核验,做好经营者、直播间运营者及营销人员的信息披露;同时也要做好未成年人消费管理,通过不断加强完善技术手段,控制未成年人单次及单日累计消费上限,保护未成年人合法权益。

微短剧付费套路多,用户维权困难

随着微短剧行业的迅猛发展,其诱导高额付费、收费规则混乱、内容低俗违规、维权困难等问题引发不少消费者吐槽。从三季度的投诉和舆情监测情况来看,微短剧消费相关投诉问题集中为以下几个方面:一是付费陷阱套路多,二是收费规则不透明,三是用户维权困难。

■案例

消费者彭先生于2024年9月26日投诉称,其在8月19日购买了某平

台短剧90天的会员,但是消费者在9月22日看短剧时发现无法观看会员部分内容,需要重新充值才能继续观看。彭先生认为平台的行为属于欺骗消费者,要求平台恢复其会员权利。

■消保委意见

江苏省消保委认为,微短剧播放平台应当充分履行平台责任,加强内容审核;强化告知义务,把用户使用规则、充值规则等重点信息放置在显著位置供消费者阅读;统一收费标准,优化充值及自动续费机制,并在自动续费前通过显著方式告知消费者;针对未成年人及老年人等重点人群提供专门服务,减少未成年人大额消费和老年人冲动消费情况。相关部门应当发挥导向作用,鼓励创作优质作品,刹住传播低俗扭曲观念的不正之风。内容提供者应当加强行业自律,端正自身态度,树立正确观念,为消费者提供符合社会主义核心价值观的作品,助力产业高质量发展。

智能客服被吐槽不“智能”

省消保委系统今年三季度收到有关智能服务消费相关投诉达127件;舆情数据则显示,三季度关于智能服务消费投诉的舆情信息8585条。从三季度的投诉和舆情监测情况来看,智能服务消费相关问题主

要集中在以下几个方面:一是智能客服“不智能”,人工客服难接通。二是智能问答“模板化”,内容审核不过关。三是智能推销“骚扰多”,隐私泄露存风险。

■案例

2024年8月3日,消费者李女士投诉,称其在某平台购买了香港迪士尼乐园三大两小门票,但检票时发现无法获取门票二维码,遂通过平台寻找人工客服寻求帮助。其间,只有智能客服依照程序回复消息,四十分钟后才联系上人工客服。消费者要求平台赔礼道歉,赔偿损失。该投诉进入企业先行和解流程,企业表示会优化客服系统,并对消费者予以补偿,双方和解。

■消保委意见

江苏省消保委认为,企业应通过更新技术手段,改进人工智能服务的设计,简化操作步骤,优化服务流程,提高个性化服务水平;在智能客服的基础上合理配置人工客服资源,保障服务效率和质量,为消费者提供切实有效的帮助;优化信息抓取整合功能,加大对信息的审核力度;加强数据安全治理,合理获取使用用户个人信息,保障个人信息安全。



扫码看视频

— 中国移动江苏公司携手现代快报 致时代 敬未来 现代快报创刊25周年 —



全家用移动

1人办套餐 5G全家享

通话

流量

千兆
宽带移动
高清电视

电视爱家会员

高端
组网移动
看家

扫码办理

广告