

本期关注

直播带货五大问题曝光 遇到了躲远点

夸大宣传、销售“三无”产品、退货难……今年“双11”前，消保部门对网络直播带货开展专项消费体察，从中发现了五大问题。

主播夸大商品效果

问卷调查显示，57.4%的消费者表示，直播间存在“夸大商品效果”情况。

体察发现 在医疗美容类直播中，主播通常夸大产品的美容效果，声称某种产品可以在短时间内显著改善皮肤状况。在珠宝首饰类直播中，主播存在夸大珠宝首饰价值的情况。在保健品类直播间，主播经常模糊食品、保健食品与药品的界限，将普通食品暗示具有保健品甚至药品的功效，或将保健食品的作用过度夸大。

案例 在某直播间销售的美国原装进口纳豆激酶红曲片，被主播宣称该产品治疗血栓问题，具有养护血管功效，但商品详情页显示为“海外膳食营养补充食品”。在咨询客服时，客服表示该商品“具备国际GMP药品合格制药认证以及FDA美国药监局认证”。随后，客服又表示该商品为中成药，与商品详情页介绍的“营养补充食品”相矛盾。

主播不文明带货

问卷调查显示，34.5%的消费者认为，直播间存在夸张炒作情况；22.3%的消费者指出，直播间存在“剧本式营销，卖惨、扮丑”情况。

体察发现 在保健品类和医疗美容类直播间，主播常通过饥饿营销、卖惨、粗俗语言、暗示两性关系、制造容貌焦虑等方式诱导消费者下单。

案例 在某直播间，主播通过卖惨的方式博取同情，声称自己被老公“劈

腿”，离异独自带三娃，生活不容易等。其在带货医疗美容护肤品时，销售与之无关的两性秘籍，声称“预防老公找‘2+1’”，这套秘籍都是老师花了很大代价去学的，我也是靠这套秘籍征服了我的男朋友”“这套秘籍，今天免费送给粉丝们”。

信息展示不齐全

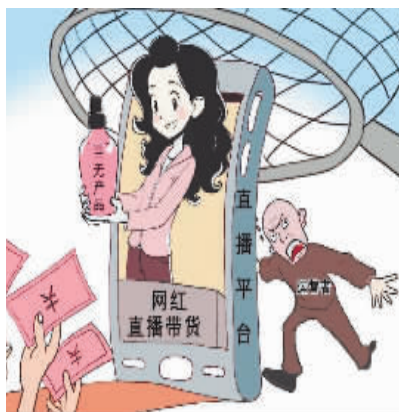
问卷调查显示，30.8%的消费者认为，“商品成分或材质”“商品来源”等信息展示不完全。

体察发现 部分直播间缺乏对商品成分、材质等关键信息的详细说明，主播的口述成为消费者唯一的参考依据。同时还发现部分直播间的商家未在直播间内显著位置展示其真实名称和标记。

案例 某直播间中，商家未能以显著方式标明相关信息。当体验者通过客服了解营业执照等信息时，客服表示已通过平台审核，符合相关法规，但未能提供相关文件。《消费者权益保护法实施条例》第十三条规定：经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的，应当在其首页、视频画面、语音、商品目录等处以显著方式标明或者说明其真实名称和标记。由其他经营者实际提供商品或者服务的，还应当向消费者提供该经营者的名称、经营地址、联系方式等信息。

退货难

体察发现 部分直播间虽然声称支持“七天无理由退货”，但在实际过程



中存在客服以模糊、拖延的方式回复，阻碍或延迟消费者的退货请求。

案例 某直播间销售的“芙顺堂李时珍葛根灵芝片”商品详情页标注支持“七天无理由退货”。然而，在收到商品后且在无理由退货期间，申请售后时系统称已错过售后申请时效。体验者随后联系客服明确表示希望退款，但客服称该产品用户反馈较好，建议消费者不要急于退货，对退货过程产生一定阻碍。

销售“三无”产品

问卷调查显示，56.3%的消费者认为，直播间存在“产品质量与描述不符”情况。

体察发现 在医疗美容类直播间内存在销售“三无”产品问题，且产品在直播中被夸大宣传为具有显著效果，但实际收到的产品无法提供有效证明文件。

案例 体验者在某直播间中购买除皱产品，收到的产品无说明书和生产日期，也没有质量合格证及生产厂家等信息。据《中国消费者报》

玩转App

一张图就能发九宫格

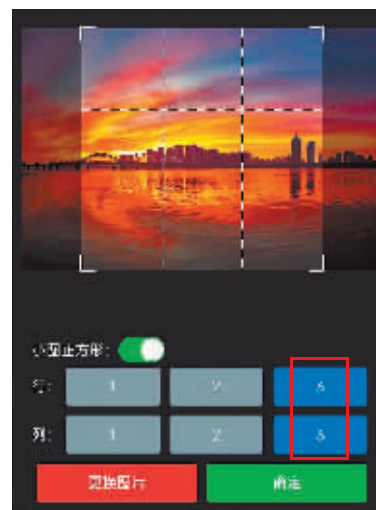
在微信朋友圈中，九宫格样式的图文消息通常很受用户青睐，但是得上传9张图片才能满足样式需求。其实，如果图片数量不够，只用一张图片也能用微信小程序将其切成九宫格样式，然后上传发布。



打开微信，将页面下滑，在搜索框中输入“拼图”。点击搜索结果中的“照片拼图神器”，打开小程序。



将页面下滑，在“更多功能”选项中点击“切图”按钮。



选择手机相册中的图片上传。在行列的选项中均选择“3”，点击“确定”按钮后，切好的图片就保存到手机相册了。



发布朋友圈时，按照顺序从相册选择图片后，即可上传发布了。 □刘霞

有此一说

耳机类型不同 佩戴方式各异

现如今，无论是工作还是生活，很多人都喜欢选择使用耳机听音频或进行语音通话，耳机俨然成为生活中不可或缺的一部分。为此，业内人士针对不同类型的耳机，提出了几点佩戴建议。

头戴式耳机 体积较大，能提供更好的音质和包裹感，可以隔绝外部噪声，适合追求音质和沉浸式听音体验的用户。此类耳机不太适合在运动时使用。由于头戴式耳机需要固定在头部，长时间佩戴可能引发颈椎疼痛。

耳挂式耳机 体积小，便于携带，不易掉落，适合对便携性和舒适度有较高要求的用户。这类耳机一般需要根据个人耳廓形状和大小进行选择。此类耳机佩戴后会对耳廓和耳背形成一定的压力，若长时间佩戴，特别是在较为紧绷的情况下，容易使耳部感到疲劳。

耳塞式耳机 体积较小，可直接塞入耳道。此类耳机容易掉落，使用过程中不方便随时调节音量大小。另外，耳道较窄或弯曲者，不适合佩戴耳塞式耳机，否则可引起耳道不适或疼痛。 据央视新闻

火眼金睛

“话费慢充”可能是帮人“洗钱”



“话费充值只需要93折。”这样的广告让不少爱“薅羊毛”的网友心动不已，殊不知其背后暗藏“洗钱”陷阱。

2023年8月，小林在浏览某二手商品交易App时，看到有人发布“话费慢充”的广告，“话费充值93折，1-3天内到账”，于是小林联系对方想为自己的手机充值话费。

充值完成后，小林在跟对方聊天时发现，做“话费慢充”这个业务不仅赚得多、来钱快，而且只需在家动动手指就行。正在为找兼职工作发愁的小林便联系对方，咨询能否一起从事“话费慢充”业务，对方方便将一个名为“冰敦敦”的微信账号推给了小林。

互加好友后，“冰敦敦”向小林提供了一个慢充网站和虚拟货币代充微信号，并教授其操作方法。后来小林用自己、亲友的身份信息在某二手商品交易App上

注册了多个账号，发布“话费慢充”广告，吸引客户充值话费。客户只需将要充值的手机号码和充值金额发给小林，并拍下折后订单，小林就会将充值号码和金额录入慢充网站，将充值话费扣除2%的好处费后转换成虚拟货币转给上家“冰敦敦”，由上家为客户充值话费。

其间，一些充值过话费的客户再次找到小林，称自己的手机号码因涉嫌诈骗被封停了。在得知上家充值话费的资金很可能涉嫌违法犯罪后，小林并没有收手，而是继续从事该业务，共赚取好处费8万余元。2024年3月，小林被公安机关抓获。

6月11日，该案被移送至检察机关审查起诉。原来这种“话费慢充”套路的背后，实际是诈骗分子在转移违法犯罪资金，他们收集大量的充值订单，等诈骗行为发生、被害人转账时，用被骗资金为客户充值手机话费，而这些客户便在无形之中成了电信网络诈骗团伙的“帮凶”。

“我并未直接参与诈骗犯罪，为什么会被抓啊？”通过检察官的释法说理，小林才明白自己开展话费“充值”的过程就是完成了诈骗团伙脏款的“洗白”。近日，小林被法院判处有期徒刑一年四个月，缓刑二年，并处罚金2万元。

据《检察日报》