

直播带货乱象频现，你中招了吗？

@焦点网谈



“顶流一号双11”刚过，即将迎来“顶流二号双12”。而这年终岁的“各大平台的低价大战”已演变成“各大主播的直播大战”。

但在直播间，直播商品质量不一、主播素质参差不齐等现象引起诸多消费者吐槽，要抢到真正划算的商品越来越难。

折扣不低赠品来抵 质量不够话术来凑

秒杀福利、补贴红包、满赠、满减……吸引了越来越多消费者参与直播购物。

与直播刚兴起时不同，今年“双11”直播的商品价格折扣力度稍弱，某些商品的优惠则是通过赠送小样或单品的形式实现。

尽管“专属福利”“全网最低价”“历史最低折扣”等口号在各大直播间滚动播放，仍有不少理性消费者经过仔细比价和计算，提出疑问：把赠品的价格加入商品中真的合理吗？“去年的小样还没用完，今年的小样又要来了。”说起直播间的赠品，市民

蒋玉彤很是郁闷，“给福利能不能直接点呢？我不想要赠品小样去折算优惠，要给优惠直接打折就行。”

对于部分在直播间购买了生鲜的消费者来说，售后维权难度很大。“有些卖海鲜、水果的主播在直播时会打出超低价，到货后的产品质量好坏暂且不说，最后根本不发货才是令人最心烦的，维权甚至连卖家都找不到。”市民小王对此十分反感。

主播素质参差不齐、专业素质不高也是导致直播行业乱象丛生的原因之一。一些主播在介绍商品时为了提高销量，说辞毫无依据，暴露出个人素质和专业知识的欠缺。“有卖毛衣的主播表示衣服中羊毛含量100%，又保证可以机洗，一定不缩水、不掉毛，这明显不符合常识，说明她们对这方面

面根本不了解。”市民苏艳从事服装销售多年，表示直播间这样搞促销实属荒谬。

商品没收到就降价 直播竞争生态失衡

11月18日，巴黎欧莱雅官方微博发布声明称，对于巴黎欧莱雅安瓶面膜“双十一”促销机制过于繁琐复杂而给消费者带来的困扰，表示深深的歉意。“虽说价格由商家定，但耗费时间和精力做攻略，把各种优惠叠加事先计算好，还特意定闹钟抢购的商品，最终到手却不是最低价，好像被耍着玩。”和广大消费者一样，市民孙佳的心情并没有因为这个声明而恢复平静。

和孙佳相似，市民丁琪琪也在某直播间从蒂佳婷官方旗舰店购买了面膜，10盒装的最终到手价为“历史最低价”370元。但付完尾款后，该官方旗舰店直播间突然放出大量大额优惠券，最终到手价与丁琪琪最终成交价相差一百多元。丁琪琪想利用“价格保护”机制维权，但商品已经下架。第二天的直播中，主播表示会补发一盒面膜作为补偿，“可是这一盒面膜价值和差价差很多。”丁琪琪无奈地说。

商品没收到就降价，保价服务不到位是目前消费者最闹心的直播“事故”。直播间价格并非“全网最低价”，为什么直播间的粉丝数量仍爆棚呢？

在直播中“饥饿营销”是背后原因之一。“第一批上架100件，过一会儿我们主播会说我们加上退货率跟商家协商补货，再加30件给没抢到的消费者，过一会儿再编些理由再次上架。”主播陈思瑞告诉记者，“商品非常难抢的迹象是最能刺激消费的。”

实际上，来不及比价是直播式购物与搜索式购物的不同之处。主播介绍商品的

时间短，却能在短时间内用“仅售30秒”“仅上架xx件”等诱导下单，但购买之后，消费者可能发现还有更低价。

除“饥饿营销”外，在长时间的直播过程中，主播还会时不时设置秒杀商品和红包雨给粉丝送福利，吸引消费者持续关注。

治理乱象 离不开“他律”与“自律”

电商选择性推送优惠券精准杀熟；平台利用算法技术给消费者“量身定制”商品和服务；老用户看到的价格比新用户贵等“规则”引发的吐槽日益增长。直播带货在某种程度上提升了网民的消费体验，也因此成为网络购物的新兴发力点。许多明星、主持人、网红等纷纷涌入这个市场，直播行业的竞争越来越激烈。

随着直播带货乱象频现，消费者口碑出现两极分化。新兴要素市场鱼龙混杂，商品质量参差不齐，售后服务往往得不到管控。对此，消费者应该怎样维权呢？

◎本报记者 王心如



(资料图片)

漳州职工原创文艺作品线上征集启动

本报讯(邵爱霖)为深化“中国梦·劳动美”主题教育宣传，搭建职工文化交流平台，展现新时代职工风采，近日，漳州市总工会面向全市基层工会及在职工征集原创文艺作品。

据悉，本次职工原创文艺作品征集采取线上的形式。征集时间截至2021年12月底。征集作品分为舞蹈类(民族舞、民间舞、现代舞、街舞等舞种)、声乐类(美声、民族、通俗、原生态等唱法)、表演类(相声、小品、魔术、杂技、快板、乐器演奏、朗诵等)三类。内容要求积极向上，有地方文化特色，反映职

工精神面貌和个人风采等正能量。全市各县(区)总工会分别推荐不少于2个优秀作品，各开发区、产业(系统)工会分别推荐不少于1个优秀作品参加线上选拔。

市总工会将于明年1月初邀请、组织专家对征集作品进行线上评选。入选作品将纳入漳州市总工会职工文艺作品库，并在线上相关平台展播，同时有机会参与漳州市职工各场文化巡回展演、闽西南职工春晚和工会组织的公益文化慰问演出等活动。

漳州市工会开展线上女职工主题读书活动

本报讯(邵爱霖)近段时间以来，漳州市县级总工会及基层工会陆续开展“玫瑰书香”女职工主题阅读活动，采取线上与线下相结合形式，引导女职工爱读书、读好书、善读书，营造学党史、重力行、践初心、的良好读书氛围。

为打造新时代知识型、学习型、能力型女职工队伍，诏安县等县(区)总工会和福建七建集团有限公司、福建科能电器有限公司等单位工会，通过线上读书、线上沙龙、线上讨论等系列活动，将阅读与学习

党史、学习工运史紧密结合起来，组织女职工谈读书心得体会，将自己的读书故事、读书感悟、读书心得进行交流与分享。

开展线上女职工读书活动，进一步激发了女职工的读书热情，拓宽眼界，培养阅读习惯，促进女职工在阅读中寻找生活乐趣、增长知识才干、提升个人修养、增强专业技能，同时带动家庭阅读，推动全社会形成热爱阅读的良好风尚。

“免费开通会员”“连续包月可享五折”“一分钱体验7天会员”……现如今，不少APP“贴心”地推出价格优惠的“自动续费”功能，用户在开通会员后，不需要再次付费，就能顺利续上会员。然而不少用户不知道自己选择了“自动续费”，在不知不觉中就被平台“薅了羊毛”。有些APP即使下架了，“自动续费”却仍在继续，使不少人掉进消费陷阱。

开通一时爽 续费套路多

近日，龙文区的李小姐收到一条短信：“您已成功开通某某APP年费会员，并扣款398元……”她感到莫名其妙，查看详情才想起是她一周前使用的一款修图APP，页面有“七天免费试用并订阅”和“每月63元”两种选项，李小姐选择了七天免费试用选项后，一周后就被自动扣费了。

“后来我发现这款APP其实不开通会员也能用，只是选择不开通会员的‘跳过’选项字体颜色与背景色相近，很容易让人忽略，让人以为开通会员是必须选项。”李小姐告诉记者，“而且就算

更有甚者，有的APP已经被卸载，甚至下架，扣费却不停。赵女士年初下载了一款拍照APP。“下载APP后显示需付费48元才能使用，但付费后居然无法使用，之后我就把它卸载了。但过了7个月，我才发现APP每周都通过第三方支付平台扣款48元，前后扣了大概1400元。现在应用商店也搜不到这个APP，更联系不上客服。”赵女士透露。

记者下载了20款带有自动续费功能的APP，仅有6款可以在APP内退订，有14款需在第三方支付平台中找到4级或5级界面，点击相关按钮才能完成退订。此外，大部分APP将提示扣款的时间节点设置在到期前1天，还有APP提前三天便“自动”扣费。

续费找谁退款 成了难题

要是用户不愿吃这哑巴亏，想退款怎么办？记者以上述李小姐下载的修图APP为例，搜寻其第一责任单位，但是简介内无联系方式，下载平台App Store里留下的开发者信息是海外注册证书，主体较难确认。

你被“自动续费”“薅羊毛”了吗？

我想开通会员，选项都是‘自动续费’，我不用了还得想办法取消续费，这样的操作让人很不舒服。还好我银行卡的余额变动有短信提醒，不然被扣了钱还不知道呢。”

梦城区的董先生也遇到类似“套路”，他在下载使用某款求职APP时，被“首充会员仅0.1元”的页面吸引。于是，他点击了金黄色的“0.1元立即开通”的按钮付费0.1元开通了会员。

但4个月后，董先生发现被该APP扣除了272元。他重新打开页面后才发现，开通按钮上方有一行“7天试用，到期68元/月续费”的小字。

“自动续费”设置 不在少数

记者走访后总结下来，“自动续费”有两个细节备受诟病。一是“免费显眼续费不明”，在端面和页面上，把免费试用和超低价体验标得特别清晰，而有关续费内容，则隐藏在文字中，很难发现。二是“开通容易退出难”，开通只要手指点一点，但要退订，就没那么简单了，有的来回折腾好长时间，有的还要转换几个平台。

不过苹果公司提供了退款渠道，在Apple官网上方菜单栏找到“技术支持”，进入“账单和订阅”，点击“申请退款”就能找到退款途径，一般在被自动扣费的第一时间，苹果都会支持退还已扣费用。

对安卓用户来说，取消自动续费的路径，因品牌厂商不同而略有不同，但大多数手机厂商并不支持退还已扣费用。

多方努力 整治“自动续费”

“自动续费”字体小不起眼，加上不清晰的标示，涉嫌侵犯消费者知情权。用户若不同意“自动续费”就不能继续使用，更是一种“强买强卖”。

电子商务法明确规定，“电子商务经营者销售商品或者服务，应当以显著方式提请消费者注意，不得将销售商品或者服务作为默认同意的选项。”消费者权益保护法也要求：商家对于格式条款要尽到说明和提示义务。然而一些商家看似尽到了相应义务，实际上却通过人为设置繁琐步骤、故意使用小字号提示等手段，给消费者制造知情或者退出障碍。

对此，除了监管部门应加大监管和处罚力度，维护市场公平正义外，消费者也要提高警惕。除了要注意成为APP付费会员的“附加条款”，也要自查第三方支付程序中是否已潜伏“自动续费”，遭遇被“自动续费”，消费者不仅要及时取消，而且该投诉维权时别怕“麻烦”。

而对于手机APP经营者来说，吸引用户消费必须是基于为用户提供更优质的服务，通过具有高附加值的内容满足用户需求，这样才是可持续的发展方式。

◎本报记者 郑俊珺

@一周



人贩子李玉芳在厦门出现？

谣言内容：近日，“人贩子李玉芳以清洗油烟机为由敲门拐骗儿童”的信息在我市一些小业主群、朋友圈中流传。

真相：经查，近期厦门市并未发生孩子被抢或被拐卖的警情。警方提醒：此类“有人借清洗油烟机偷小孩”谣言在全国多地都传播过，各地警方曾多次辟谣。(来源：厦门警方在线微博)



23类项目可以申请补贴，数额超千亿？



谣言内容：今年3月份以来，互联网上频频出现“国家乡村振兴局：23类项目可以申请补贴，数额超千亿”的信息。

真相：国家乡村振兴局在官网上辟谣称，此类信息均系假借国家乡村振兴局名义胡乱拼凑的不实信息，提醒社会各界切勿上当受骗。(来源：国家乡村振兴局网站)

(资料图片)