# 主播带货“翻车”是否需要担责

自媒体时代拉动了直播经济的迅速发展，然而，主播良莠不齐、平台主体责任缺失、打赏行为失范等问题频发。那么，网络直播存在哪些法律风险？直播间购买的商品出现问题，消费者应如何维权呢？

**提问1**

## 直播购物货不对板怎么办？

消费者选择在直播间购物，大多是因为性价比高，但如果所购商品出现问题，消费者该怎么办？通常有两种解决方法：

一是货物未达心理预期，可在购买七天内申请无理由退货。我国消费者权益保护法第二十五条规定，经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：消费者定作的；鲜活易腐的；在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；交付的报纸、期刊。除前款所列商品外，其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担；经营者和消费者另有约定的，按照约定。

七天无理由退货是法律明文规定的消费者权益保护措施，从消费者收到商品之日起计算。通过直播途径购买商品，消费者可于收到商品后第一时间对商品进行查验；如果不符合心理预期，且无上述法律规定除外商品，消费者可直接申请线上退货；但消费者在退货时应当保证商品处于完好状态，不能影响二次销售。

二是货不对板，消费者可主张“退一赔三”。消费者权益保护法第五十五条规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍。食品安全法第一百四十八条规定，生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金。

上述规定在网络直播经济中同样适用。消费者如果发现自己购买的商品与主播在直播间宣传不一致，即货不对板，如认为经营者存在欺诈行为或者食品不符合安全标准的，可向经营者主张三倍或十倍赔偿。

**提问2**

## 主播是否要为消费纠纷担责？

随着网络直播经济的发展，关于网络直播营销以及主播行为的相关规范性文件也陆续出台。相关文件指出，网络主播在提供网络表演及试听节目服务过程中不得出现夸张宣传误导消费者、通过虚假承诺诱骗消费者，使用绝对化用语，未经许可直播销售专营、专卖物品等违反广告相关法律法规的行为。依照上述规定，网络直播主播应当规范言行。

根据主播的不同带货行为，可将目前在各大平台的主播分为以下几类：

一是销售方履职型主播。该类型主播本身是产品商家的工作人员或受商家雇佣，其直播带货行为属于工作期间的职务行为，责任承担与普通经营者并无本质区别。因主播与商家的雇佣关系，主播的相关行为应认定为职务行为，因此，该类主播因带货引发的消费纠纷属于经营者与消费者之间的法律关系范畴，对外法律责任由商品经营者承担。

二是明星代言型主播。该类主播通常是具有一定知名度和流量的知名人物，主播通过自身的影响力和号召力对产品进行宣传，此种情况下，主播与商家更符合“广告代言合同”的法律关系特征。我国广告法第五十六条明确规定，违反本法规定，发布虚假广告，欺骗、误导消费者，使购买商品或者接受服务的消费者的合法权益受到损害的，由广告主依法承担民事责任。广告经营者、广告发布者不能提供广告主的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者可以要求广告经营者、广告发布者先行赔偿。关系消费者生命健康的商品或者服务的虚假广告，造成消费者损害的，其广告经营者、广告发布者、广告代言人应当与广告主承担连带责任。前款规定以外的商品或者服务的虚假广告，造成消费者损害的，其广告经营者、广告发布者、广告代言人，明知或者应知广告虚假仍设计、制作、代理、发布或者作推荐、证明的，应当与广告主承担连带责任。因此，如该类主播在直播过程中触犯了上述规定，则可能面临承担连带责任。

三是委托代销型主播。该类主播通常具有较大“粉丝”量或是网红，直播的主要职责是对产品进行推介。此种情况下，通常购物链接会直接跳转至实际经营者的网店。主播并非实际的销售者，其作用主要是通过其“流量”赚取销量，尽量促成买卖。主播并不是合同订立主体，因此仅需对其直播行为承担法律责任，而由实际经营者对销售行为承担相应法律责任。但如果直播内容具有诱导性宣传构成商业广告时，则同样受到广告法的相关规定承担责任。

四是直接代销型主播。这类主播通常有自己的网络店铺，自主决定上架商品，并与商家签订代销协议或合作协议，自行决定要推广发布的内容，通过其自身影响力和营销能力引导消费者购物，最终从商家处获取销售提成。此种情况下，主播可能具有广告代言人或广告主以及“代销商”的多重身份，该种情形下的主播应视为产品的直接销售者。如产品出现问题，主播应当按照产品质量法、消费者权益保护法的规定承担商品销售者的法律责任。

结合上述关于主播类型的分类，各平台头部主播的责任不仅仅是商品的广告代言人，很多时候充当了实际的销售者或营销者。这种情况下，主播应对所推广商品的潜在问题进行评估和防范。

**提问3**

## 直播营销平台应尽到何种义务？

在一些网红直播间发生直播产品“翻车”事件后，其所在的视频直播平台是否需要承担监管责任呢？

《网络直播营销管理办法（试行）》第七条规定，直播营销平台应当依据相关法律法规和国家有关规定，制定并公开网络直播营销管理规则、平台公约。直播营销平台应当与直播营销人员服务机构、直播间运营者签订协议，要求其规范直播营销人员招募、培训、管理流程，履行对直播营销内容、商品和服务的真实性、合法性审核义务。该规定第十四条明确提出，直播营销平台应当对违反法律法规和服务协议的直播间运营者账号，视情况采取警示提醒、限制功能、暂停发布、注销账号、禁止重新注册等处置措施，保存记录并向有关主管部门报告。直播营销平台应当建立黑名单制度，将严重违法违规的直播营销人员及因违法失德造成恶劣社会影响的人员列入黑名单，并向有关主管部门报告。

这些法律条款对直播营销平台经营者明确提出要求，充分保障了消费者在网络直播活动中的权益，规范了网络直播行业的有序发展。结合上述规定，平台如违反相关规定未尽到相应的责任，也将面临承担责任风险。直播平台应该建立更为严格的内部处罚机制，一旦主播带货的商品出现质量问题或虚假宣传，平台应当采取措施，如下架涉事商品食品、限制其带货权限、减少流量支持，甚至暂停其直播资格。

本报综合消息

# 陌生快递扫码就可兑奖？

日前，家住武汉的陈女士（化姓）反映，她收到了写着良品铺子中奖信息的卡片，让联系客服领取。因包装精美，她起初相信了，还联系了客服，可聊着聊着，她才警觉起来：“不会是骗子吧？”于是果断退出了对话框，立即联系良品铺子官方客服核实。不问不知道，一问后怕不已：还真遇到了骗子！

记者联系良品铺子获悉，近期已有多位消费者进行了类似的反馈与举报。良品铺子从未制作、分发或授权任何第三方制作分发此类卡片，请广大消费者在收到类似快递卡片或不明链接时，切勿轻易扫描二维码或提供个人信息，以免上当受骗。

### ★ 莫名收到中奖快递

陈女士介绍，前几天她收到了一则快递发货的通知，是寄到她几年前住的地址。因已经搬了家，她改了快递地址，寄到了新家。收到快递后她拆开看到，包裹包装十分精美，相比普通快递包装，用的是价格更贵的“飞机盒”。里面是用信封装着的卡片，还有几包餐巾纸。

拆开信封，陈女士看到，信封上印着艺人白鹿的照片，还写着“过节送礼送良品”，里面的卡片则印着“良品铺子品牌大使张智霖”的照片，背面是一封感谢信，大意是“国庆将至，良品铺子联合各大电商平台，随机邀请66888名购物记录良好的活跃用户参与0元领的专场”。

另一张卡片和刮刮乐一样，需要自行刮开，陈女士刮开后，看到一重礼是价值1988元的良品铺子大礼包，二重礼是洗衣液，三重礼是20元现金红包，以上礼品均可以免费领取，需要支付宝扫码加客服微信。

起初，陈女士并未起疑，“我看包装这么好，一开始还有点相信，我想着自己确实是良品铺子会员，可能是要过节了回馈会员的活动。”

扫码后，支付宝弹出来的是一个客服聊天页面，这时陈女士开始觉得有些不对劲了。“聊天页面没有任何良品铺子的信息，抬头就只写着‘在线咨询’4个字。”陈女士警觉了，赶紧关掉了聊天页面，并通过良品铺子官方小程序，联系了在线客服。

“果然，官方客服和我说，他们没有开展这个活动，是遇到骗子了！”陈女士想到，肯定不止她一个人收到了这样的快递，希望通过媒体发声，让更多人看到，避免上当受骗。

### ★ 良品铺子已向公安机关报备

根据陈女士提供的卡片信息，记者扫码联系上所谓的“客服”。记者注意到，聊天页面非常简洁，看不出来任何品牌信息，客服名称是“商家客服-思琪”，她让记者提供中奖卡片信息，还要输入手机号方便她核实，这还不够，还得打开微信设置，提供默认手机号，证实是快递单上的号码……

陈女士感慨：“现在骗子真是套路越来越深了！”

记者联系了良品铺子，相关负责人告诉记者，近期已接到多起消费者反馈与举报，有不法分子利用良品铺子的品牌声誉，通过快递渠道散布、发放印有“团圆佳节 好礼到家”“喜迎国庆0元领三重购物礼”“0元领三重中秋豪礼”等误导性字样的卡片。这些卡片以虚假的奖品信息为诱饵，诱导消费者扫码，进而实施诈骗行为，严重侵害了消费者的合法权益，同时也对该公司的品牌形象造成了恶劣影响。

“良品铺子所有官方活动均会通过线下门店、公司官方网站、官方自媒体账号及官方授权的电商平台等正规渠道进行发布。”该负责人表示，良品铺子从未制作、分发或授权任何第三方制作分发此类卡片，请广大消费者在收到类似快递卡片或不明链接时，切勿轻易扫描二维码或提供个人信息，务必提高警惕，仔细甄别信息来源，以免上当受骗。

此外，良品铺子已紧急向公安机关报备，并将全力配合相关部门的调查工作，坚决打击任何假借公司名义进行的违法活动，切实维护消费者的合法权益，共同抵制不法分子的违法行为。

记者注意到，近期有类似反馈的消费者，收到快递的地址不少都是多年前的地址。“目前电商平台对消费者信息都是加密处理的，我们也无法看到全部信息。”多家企业电商客服表示，消费者遇到快递寄到旧地址的情况，也应多加警惕。

### ★ 警方提醒：天上不会掉馅饼

其实，仔细辨别，是有漏洞可找的。

记者注意到，卡片感谢信上，淘宝写成了“淘宝宝”；“万事胜意”写成了“事胜意”……

根据卡片上的明星照片，记者核实了解到：2022年，良品铺子曾邀请张智霖担任品牌大使，该合作已于2023年年初到期终止。“当前，良品铺子也未邀请白鹿担任品牌大使或代言人。”良品铺子相关人士称。

近日，芜湖市公安局繁昌分局捣毁一处电信诈骗窝点。

记者联系上芜湖繁昌分局网安大队民警。据其介绍，警方当时现场截留了正准备发送的2万多件快递，里面装的都是类似这样的中奖、“0元领礼品”的卡片。一旦扫描贺卡内的二维码，便可能落入诈骗嫌疑人设下的圈套。目前，2名犯罪嫌疑人已被依法采取刑事强制措施，案件正在进一步侦办中。

记者了解到，这类所谓中奖信息的诈骗流程一般是：收到快递—告知你可领取福利—扫描入群或下载APP—诱骗你进行充值刷单或投资理财—无法提现。

警方提醒：面对突如其来的快递，应当保持警惕，尤其是快递内装有小礼品、小卡片的，千万不要轻易扫描其附带的二维码，以免泄露个人隐私。牢记“天上不会掉馅饼”，来路不明的优惠福利很可能是骗子的诈骗引流手段！要做到不轻信、不透露、不转账！若不慎被骗，应当保留聊天记录、转账记录等有关证据，并及时报警求助。

本报综合消息