

货到付款,钱付了货到手,打开却懵了
一条大妈吃烤虾的短视频引发购物风波

带货短视频:看了动心买了堵心

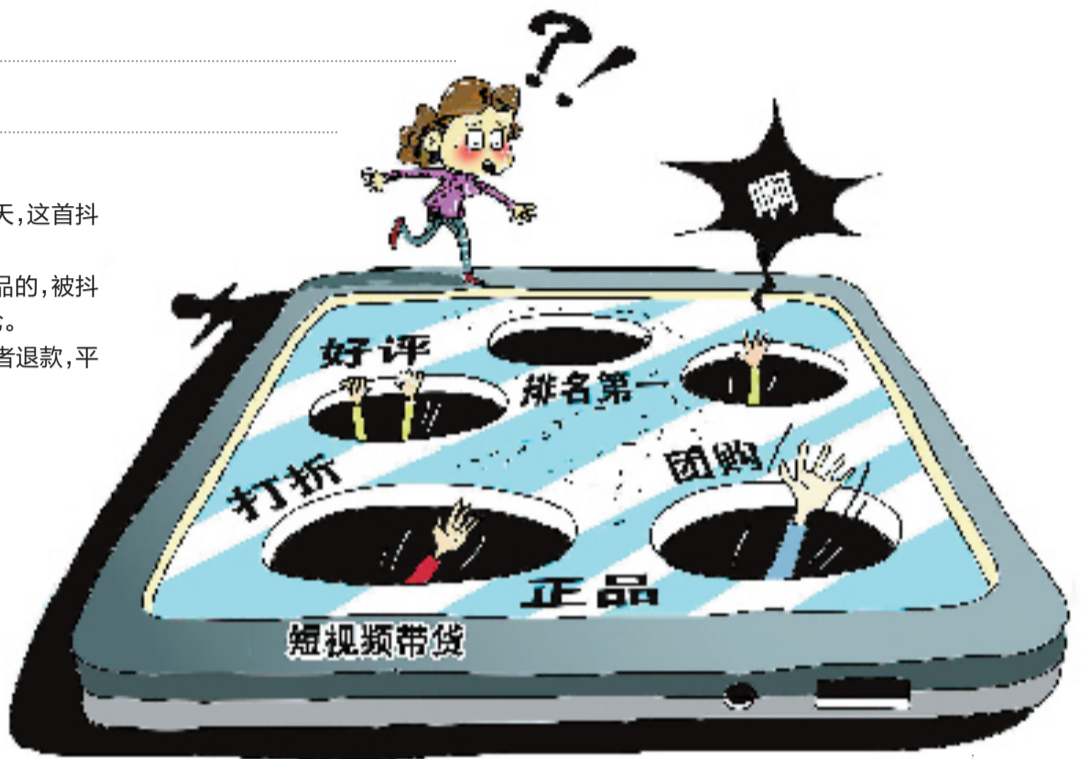
本报记者 朱银玲

“哈哈哈哈,打不过我吧?没有办法我就是这么强大。”这两天,这首抖音神曲应了不少人的心境。

前日,不少人的朋友圈被一篇名为《我一个世界五百强做食品的,被抖音卖烤虾的骗了》的文章刷屏,“怎么说呢,似曾相识。”有网友评论。

昨日,抖音在接受本报记者采访时回应:“广告主已经对消费者退款,平台也在与用户积极沟通赔偿问题。平台已第一时间下架涉嫌存在虚假宣传的问题广告,并暂停烤虾类商品广告上线,对此次违规的商家进行清退处理。”

短视频平台的线上带货能力从未让人失望。此次事件一出,有人开始关心:“带货小能手们,带的都是啥货啊?”一时间,无数人在各大论坛、微博、公众号留言中,吐槽自己相似的经历。短视频平台对商户没有监管吗?消费者权益保障机制呢?



视觉中国供图

付了钱货跑了,想退货商家消失了 短视频平台购物问题多多

简单说下事情经过:一位在500强企业做食品的职场女性,深夜被短视频平台上一条大妈吃烤虾的视频所吸引,消费后才发现自己购入的是三无产品。

发现被骗后,她试图退货。然而她在短视频平台上找不到自己的订单信息,唯一能证实她确实买过烤虾的,只有一条发货提醒短信。更神奇的是,收到货后不久,她又在短视频平台上刷到同一个大妈吃烤虾的视频。只是这一次,她代言的是另一个商家。

记者在百度贴吧、知乎上发现,有着相同遭遇的网友还挺多,而且不只是一家短视频平台。他们有的“通过短视频平台加了卖家微信,收到货后发现被骗了,现在找不到卖家了”,有的在短视频平台一家卖手串的买了手串,58元,买到后发现是塑料的。找卖家,

他根本不理我了”,有的“买樱桃,付了钱,半个月过去了,货不知道跑去哪了,店铺找不到了”……

记者总结了,消费者在短视频平台购买时遇到的问题大致可分为三类:一类是买到的商品与展示商品严重不符;一类是货到付款,货到了钱付了,看到货懵了,还无处退;一类是通过视频加了微信,付了钱后商家跑了。大家反映的维权障碍也很一致:联系商家,不理。

货到付款有没有办法避免风险?有网友支招:“先开箱验货,发现货不对就拒绝接收。如果收到快递也付了钱才发现商品不对,立马给快递公司打电话投诉,快递公司会受理。如快递公司也不受理,就直接报警,让快递公司退回快递费。”

短视频、社交平台成“二类电商” 诞生全网断货的现象级爆款

短视频、社交平台的出现,催生出了不少新的职业。视频达人、网红主播、微商,甚至务农的大伯大妈,都有可能成为带货能力超强的网红。

比如,小猪佩奇就可以说是抖音涉足电商的现象级案例。有人说,从儿童周边到全网断货的现象级爆款,中间只隔了一个抖音的距离。

这些平台,因为开启了商品买卖服务,又被称作“二类电商”。

简单点说,主流的电商平台如阿里系和京东等是一类电商,而在手机百度、腾讯新闻、今日头条等信息流移动平台上,依靠流量广告做单品销售的商家则为二类电商。二类电商中,从商家选品到买家收货的交易过程很短,并且,交易方式有线上和货到付款多种(多为货到付款)。

那么,这些平台是如何管理商户的呢?

记者在一家短视频平台上刷到一家卖内衣的店,销售方式与大虾相似,通过视频上的链接进入一个电商平台,商品详情中写着:

“第一次网购?没网银?怕被骗?试试货到付款”。

6件东西(3件内衣加3条内裤)138元还全国包邮,按店铺的说法,可以先验货再付钱。填写快递地址后,就可以等待收货了。而店铺上也明确写出了商家的联系方式、售后服务流程以及店铺营业执照,电话可拨通。

据了解,抖音上大多数商户用的是字节跳动的“鲁班系统”。鲁班系统是字节跳动旗下的电商广告管理后台,其入驻须知中明确规定,需要提供公司营业执照、全国工业产品生产许可证或食品生产许可证、食品流通许可证或食品经营许可证等证件。目前鲁班后台只支持货到付款这一种支付模式。

如果要向平台举报、索赔,也有途径。在抖音“设置”一栏,记者找到了“反馈与帮助”通道,其中就包括“举报”。

抖音方面在接受记者采访时表示,消费者通过抖音广告下单购买商品,如有问题,可以拨打维权电话400-6455-566,或发送邮件至ecservice@bytedance.com。

专家观点

商家欺诈消费者 平台负管理或连带责任

浙江大学光华法学院互联网法律研究中心主任高艳东表示,货到付款的方式本身不存在问题。付钱拿到货之后发现货有问题找不到商家,是平台对商家管理存在问题,与货到付款本身无关。

在他看来,一些短视频应用平台,如果开通了商品买卖业务,平台应依照《电子商务法》的要求,做好商家的资质资格审核,建立健全信用评价制度,记录、保存平台上发布的商品和服务信息等,以保障消费者权益。对于损害消费者权益的事件,特别是有关消费者生命健康的商品或者服务,平台应做到及时反映,及时处理。对存在欺骗行为的商家,平台应采取责令改正、赔偿、关闭营业等措施。

“新兴的电商平台,无论是社交电商还是短视频电商,虽然其开展经营活动的形式不同,但本质上都是通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的经营活动,应当受到《电子商务法》的约束。”高艳东说。

如果购买商品发现被骗,消费者都有什么样的途径可以维权?高艳东表示:“第一,消费者可直接与商家联系,要求退货退款,如商家存在欺诈行为,可要求价款三倍的惩罚性赔偿,赔偿的金额不足五百元的,为五百元。第二,消费者可告知平台该商家的欺诈行为,由平台采取必要措施,如平台未采取必要措施的,承担连带责任。第三,依法提起民事诉讼。”

高艳东认为,平台的连带责任以其明知或者应当知道为前提。若平台事先不知情或不应当知情,消费者不能向平台索要赔偿。消费者可直接与商家联系,要求退货退款以及惩罚性赔偿,也可依法提起民事诉讼。



浙江24小时APP

扫一扫二维码
了解财经大事