

城市锐评

察言观社

直播带货查验义务不能止于“看看证书”

■李英锋

12月15日,罗永浩通过其个人微信公众号发布公告称,其11月28日销售的“皮尔卡丹”品牌羊毛衫部分送检后鉴定为非羊毛制品。罗永浩承诺对“所有购买该产品的消费者,代为进行三倍赔付”。他斥责该批羊毛衫的供货方涉嫌伪造文书和涉嫌伪造假冒伪劣商品、涉嫌蓄意欺诈,并已向公安机关报案。

这些天,前有辛巴,后有罗永浩,都因直播带货或者说直播带“假”翻了车。罗永浩在第一时间坦然承认问题,给出三倍赔付方案,确实展现出一定的维权诚意,被不少网友赞为“有担当”,也不同程度的安抚了消费者的心,维护了罗永浩自身及其团队的形象。

然而,这种售后维权的“态度诚恳”或“承担责任”并不能掩盖罗永浩在此次直播带货之前或事中的失察失验责任。罗永浩称,在与供货方合作前,已经签署了完备的法律协议及合同,

也检查了各种证书(含品牌授权书、经销授权书、正品检验报告),是供货方“涉嫌伪造文书,涉嫌伪造假冒伪劣商品,涉嫌蓄意欺诈”。貌似罗永浩已经尽到了相关查验核实义务,罗永浩也是被人所骗,直播售假的责任完全在供货方,其实不然。

目前,对于直播带货的性质到底属于广告代言,还是属于销售,尚没有清晰的法律界定,必须结合具体的场景、行为、合同、责任等要素进行分析,但无论是从广告代言的角度还是从销售的角度,代言人或销售者都必须履行严格的查验责任或产品相关事实确认责任、质量把关责任。《中华人民共和国广告法》第三十八条规定:“广告代言人在广告中对商品、服务作推荐、证明,应当依据事实,符合本法和有关法律、行政法规规定,并不得为其未使用过的商品或者未接受过的服务作推荐、证明。”据此,即便直播带货的性质是代言推荐,主播的推荐、证明也必须符合事实

和法律。为了达到这一法定要求,主播在直播之前就得好好做做查验功课,不仅应该查验相关的证照、合格证明、检测报告等,还应该通过相关权威平台、渠道验一验这些文书的真实性,并对所推荐的商品进行检查比对,而自行抽检部分商品是最保险、最靠谱的方法。

如果直播带货的性质是销售,主播的责任就归《中华人民共和国产品质量法》解释。该法第三十三、三十四、三十九条明确规定:“销售者应当建立并执行进货检查验收制度,验明产品合格证明和其他标识;销售者应当采取措施,保持销售产品的质量;销售者销售产品,不得掺杂、掺假,不得以假充真、以次充好,不得以不合格产品冒充合格产品。”主播作为销售者,更得使用综合手段认真实地查验所进或所售商品的品质情况,承担起证书核验、质量把关等责任。

不论从哪个角度审视,直播带货的查验义务都不能止于

“看看证书”,不能止于“合同约定”,不能止于表面文章,而必须有更实质、更有效的事实核验、质量把关措施。显然,罗永浩在此次直播销售“皮尔卡丹”羊毛衫过程中,所履行的商品查验义务不到位、不深入、有漏洞,没有达到法律的要求,这是罗永浩或其团队的失职之处,值得所有的带货主播及其他直播从业人员深思。

尤其是网红主播、头部主播们,带货量大,影响力大,涉及到的消费者数量多,主播们更该爱惜自己的信誉羽毛,严格履行对相关商品或服务的全面查验核验义务,并带动直播全行业商品查验规则的完善升级。这有利于规范直播行为,维护消费者权益和直播从业者的合法权益,有利于直播带货的健康发展。当然,立法部门、监管部门、行业协会等也有必要进一步明确直播带货的查验责任,拉出查验义务明细清单,给直播查验和监管维权提供更规范的标准。

莫让“一锤子买卖”砸了景区招牌

■刘唤宇

近日,旅游景区乱象频频登上热搜。12月13日,在湖南省湘西土家族苗族自治州凤凰古城景区,游客租借了特色民族服饰却被商家告知不可以自拍,必须由商家拍照。在网络发布的视频中,商家恼怒打断游客的自拍行为,并叫嚷自己的器材价值更高。凤凰古城景区“霸王条款”事件经过网络传播,很快引起热议,网友纷纷谴责当地商家的强制宰客行为,并表示对凤凰古城的印象大大降低。

今年受新冠肺炎疫情疫情影响,不少景区“度日如年”。如今国内旅游业逐渐回暖,景区游客数量的不断增加,不少景区商家希望借此打个“翻身仗”。但伴随而来的各种景区管理问题也逐渐暴露出来,将游客视为“移动钞票”的行为屡见不鲜。笔者在凤凰古城景区旅游时就曾误买过“天价”小吃,部分网友也表示曾在凤凰古城景区住酒店被“宰”、打车被绕路。景区商家搞“一锤子”买卖,无非想多赚点钱。然而,景区商家为眼前利益冲动给游客们“挖坑”,设立诸多消费陷阱,实在得不偿失。

但事实证明,“一锤子买卖”的经营方式将会砸了整个景区的招牌,釜底抽薪最终“坑”的还是自己。2007年,河北省山海关景区成为了全国首批国家5A级旅游景区,知名度越来越高,游客越来越多,但管理混乱、乱收费、高价格等旅游乱象也随之而来,导致景区口碑日益下降。2015年,山海关景区被原国家旅游局通报批评,取消5A级资质。此后,山海关景区不断完善区域内的配套设施,对景区工作人员进行培训。经过几年的大力整改,山海关景区终于恢复了原貌,不再有乱收费、价格极高的现象,也慢慢赢回了民心。2018年,山海关景区成功复牌为5A级景区。

正所谓“好事不出门,坏事传千里”,在互联网传播环境下,任何行为都会被几何倍放大,管理混乱、欺客宰客的坏口碑会传播得更快更远。要想建立物美价廉、诚心待客的好口碑,景区应当下足“绣花”功夫,整顿和规范旅游市场秩序,完善并提高服务质量,不给“霸王条款”任何生存的空间。此外,景区树立起良好口碑后,一旦成为网红景区,大量游客来景区打卡,极易出现“超载”问题,从而增加景区经营难度,降低游客体验。因此,景区管理方要警惕急功近利思维,“网红效应”可以帮助景区引流,但其效果恐怕是短暂的,要想“长红”还需实力支撑。怎么把游客吸引来,如何让游客心甘情愿地花钱而非设立消费陷阱,是景区面临的长期考验。



依法纠错

近日,河南省郑州市一名9岁女童被采取限制高消费的执行措施一事引发热议。12月16日凌晨,河南省郑州市金水区人民法院发布致歉声明,并表示已依法解除了限制消费令。

新华社发 王鹏作

微言微语

征收拥堵费能治堵吗

背景:

明年1月,北京市小客车数量调控新政将正式实施。北京市交通委近日则表示,对于征收拥堵费和发放郊区牌照等其他政策建议,北京市有关部门将结合落实城市总体规划进一步研究论证。此言一出,再次引发民众对拥堵费的关注。人们猜测,是不是拥堵费要来了?征收拥堵费真能治堵吗?

@高于飞:造成拥堵的根本原因是交通建设无法适应出行需要。收取拥堵费

能在一定程度上减少车辆出行,但不能根治拥堵。治堵的最好办法是大力发展和优化交通。

@西江月:城市道路拥堵严重,支持征收拥堵费。道路资源是有限的、是稀缺的,征收拥堵费可以提高道路利用效率,符合市场规律。

@复利无声:大禹治水的故事告诉我们宜疏不宜堵,除了限制交通外是否还有别的办法畅通交通呢?我们要学会向科技要生产力、向规划要效率,尝试应用

智能交通系统。

@崔东树:拥堵费应主要针对主城区拥堵道路进行征收,征收对象主要为进出主城区的车辆,按照出行时长或次数等标准征收,同时针对一些特殊情况进行照顾,如主城区居民出行、上下班出行等情况。拥堵费征收之初,征收标准应相对较低,对短频次出行可适当提供豁免条件,对于长期占用道路资源的,可通过次数或时间累加征收拥堵费,这样对普通百姓来说基本没有增加出行成本。