

环太湖直播电商消费调查报告—— 生鲜水果缺斤少两 诱导消费者刷好评 部分直播商家存在4大问题

作为当前的新兴网购方式,直播购物满意度状况如何?有哪些方面影响消费体验?对此,无锡、常州、镇江、苏州4家环太湖消费维权联盟消协组织近期联合开展了环太湖地区直播电商消费调查。

昨天,记者从无锡市消保委获悉,相关分析报告显示,超六成受访者对直播购物整体情况满意,但部分平台商家存在夸大宣传、以“返现”诱导消费者刷好评等问题。

线上问卷 个人信息泄露问题占比最高

据介绍,本次调查采用“线上问卷调查+体验式调查”相结合的方式。问卷调查结果显示,62.04%的受访者对直播购物整体情况感到满意,37.75%的受访者感觉一般,仅有0.21%的消费者对直播购物整体情况感到不满。

对于选择直播购物的原因,44.92%的受访者因直播间有限时促销优惠活动;41.15%的受访者表示直播间的主播对商品介绍透彻、专业;32.61%的受访者出于对带货主播的喜

爱。

在直播购物实际遇到的问题中,个人信息泄露占比最高,达44.42%;其他依次是发货速度慢、售后服务质量差、买到“三无”及假冒伪劣商品等。

对于直播电商平台存在的问题,55.23%的受访者选择“虚假交易”;49.24%的受访者则认为直播电商平台的主要问题是存在虚假弹幕、刷好评等侵犯消费者权益的行为,不利于消费者对商品有直观有效的认知。

体验调查 部分存在低价诱导等4大问题

体验式调查共在10家直播电商平台(抖音、淘宝、京东、快手、西瓜视频、蘑菇街、拼多多、小红书、抖音火山版、苏宁易购)分别采购40个有效样本。

调查结果显示,在所有被选择的直播间中,体察员均未发现有主播宣传的产品和链接内的产品不一致、直播间内出现不能

说明商品特性的链接、推广的商品与购物车链接不一致、直播内容不健康等问题,店铺内的商品信息也较为完整,但部分直播间存在主播使用绝对性广告语进行夸大宣传或利用低价诱导顾客消费、生鲜水果缺斤少两、诱导消费者刷好评等4类问题。

其中,体察员购买的6份生



消费提示 勿盲目相信“直播测评”跟风购买

针对调查中发现的上述问题,四城市消协组织联合发布直播购物消费提示,提醒消费者应通过正规平台下单,慎在无第三方担保软件的平台下单;不要相信“全网最低价”等绝对化用语的广告宣传,也不要被明显低价商品宣传所误导,下单前应了解主播所推荐商品的来源、功能、质量、效果及价格等情况,切勿盲目

跟风购买。

“直播过程中不少主播会通过现场试吃、试用等测评方式展示产品,引导消费者购买。但部分测评人员的专业性和权威性有待验证。”消协组织建议,消费者更应以产品质量为主要考虑因素,从产品参数、用户评价等方式多角度考量是否购买产品,请勿盲目相信“直播测评”。

鲜水果样本中,拼多多直播间“赵小飞小店1”的圣女果宣传规格是“1箱5斤(2.5kg)”,但体察员实际收到的一箱圣女果净重约为2.3千克;体察员在小红书和拼多多平台下单的2个商品样本中,商品包装盒内有“好评返现”等字样的纸片,诱导消费者对商品作出好评。

在观看直播时,消费者要仔细辨别商品品牌、品名、产地等关键信息,必要时拍照或录屏保留证据;对于不清楚的信息,要及时在直播中询问主播或店铺客服;交易过程中,要注意保留宣传页面截图、聊天记录、订单信息等交易凭证,以便为后期维权提供依据。

(晚报记者 刘娟)

托人采购装修材料,价格贵了一倍?

本报讯 江阴一居民托人采购装修材料,无意中发现价格贵了一倍,近日经过消保委调解,退还了多收取的款项。

今年对于周小俊(化名)来说,本应是喜事满满的一年:刚过完新年,买了新房,正在装修,准备通风后就入住。可是究竟是遇到了怎样的糟心事,会让他来到消保委投诉呢?

周小俊向消保委工作人员表示,新房正在装修,他发现粉刷墙

壁用的油漆的采购价格,竟然比市场价高出了整整一倍!本来即将开开心心乔迁新居,现在望着自家的墙壁,想起自己花的“冤枉钱”,气不打一处来。他希望消保委能介入协调解决此事,要求商家将差价退还给他。

经消保委工作人员调查,周小俊因为平时工作繁忙,没有太多时间过问家里的装修,就将采购装修建材等事项交给了自己请的装修工人。装修工人采购油漆

的时候,与商家达成了“默契”,将油漆提高了“身价”,装修工人按照与商家约定的价格,找业主周小俊报账。起初周小俊并没有察觉异常,在多方了解了油漆价格后,方才发觉自己成了“冤大头”。

江阴消保委月城分会随即对商家和装修工人的行为进行了批评教育,商家也意识到了自己的错误,并表示愿意退还差价。最终,双方达成一致,商家将材料费差价800元返还给周小俊。(宋超)



精彩就得移动着——

无锡移动任我选 爱车权益包来啦! 有了ta,油价上涨也不怕

大部分有车一族都会有一种“被支配的恐惧”。比如说:最怕油箱突然空了、最怕油价一直上涨、最怕车子经常脏经常洗、最怕不定期要保养车子……以上种种,让人产生一种后悔买车的想法。

市民殷女士之前开的一辆燃油汽车油耗挺高,而且随着车龄的变老和车况的变差油耗越来越高,前段时间油价的上涨让她有点吃不消,有没有一个降低出行成本的办法,在养好车的同时又省钱呢?殷女士的想法代表了广大车主的心声。

殷女士和闺蜜聊天,聊到了这个困扰。闺蜜笑着兴奋地告诉殷女士,前段时间她在洗车店洗车的时候正好看到洗车店贴了一个宣传海报,是无锡移动推出的任我选爱车权益包,“里面福利很多,有中石油加油券包、洗车服务月卡,还有限时秒杀的停车券,安全出行的大礼包等等,最关键的是每月只需15元。我当时就办理了,省了25元的洗车钱呢。后来第二个月我去中石油加油,又领了个15元的加油券,真是月月薅羊毛的节奏啊。”

“这么好啊,在哪个洗车店啊,离我家远不远呢?我也去看看呢!”听到这样的好消息,殷女士当然是继续追问道。

“海报上写着覆盖锡城五区两市共100多家洗车店呢,而且据说还在不停地增加中,对了,你看,办理领券之后在这个微信公众号‘车点点’进入个人中心—我的卡包中查看,就可以看到有哪些洗车店可以使用这个券了,你可以挑选一个离自己近点的,洗车后出示二维码核销付款就可以了。”闺蜜答道。

“那加油券也是在这个公众号领吗?”殷女士继续饶有兴趣地问道。

“加油券不是哦,办理爱车权益包之后在‘中油好客e站’公众号会自动发放,点击我的电子券中就可以查看了,加油后出示二维码核销付款就可以了,很方便的。”

听了闺蜜分享的薅羊毛技巧,想到有这么多优惠,殷女士所有的困扰都烟消云散了,她马上登录移动掌上营业厅,办理了“任我选爱车权益包”,终于不必再为油价上涨、保养费贵、停车费贵等问题发愁。(孙晔 张娜)