

看直播“上头” 3个月下了348单—— 直播间有何“魔力”让老人频下单？

保健食品、电器、白酒、铁棍山药粉、驼乳粉……在七旬老人周先生(化姓)的家中,从玄关到卧室,堆满了他从直播间抢购的各种“战利品”,甚至有一个房间完全变成了仓库。直播间里究竟有何“魔力”让他如此沉迷?近日,记者就此展开了调查。

求助

40多件包裹 滞留驿站拒收难

周先生今年73岁,家住梁溪区某小区。近日,他向本报新闻热线88300000求助称,自己网购的商品被放在了小区的代收驿站,验收时,发现商品和直播间宣传的不一致,想拒收。然而,尽管他与驿站多次进行沟通,始终未能成功拒收这些商品。

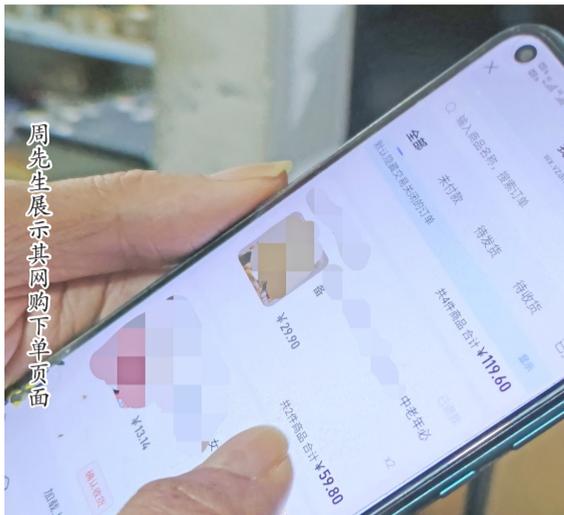
接到周先生求助后,记者来到该小区驿站了解情况。该驿站负责人称,该站平时的快递单量比较大,主要实行自助取件模式,周先生的包裹实在太多,她没空帮忙找,加上有的滞留时间较长,她担心商家不接收,驿站会倒贴运费,因此,没有及时为周先生办理拒收。

当天上午,经记者与周先生现场逐一查找、清点,他滞留在驿站内的快递包裹共有40多件。随后,记者通过周先生的微信,联系到该商家的客服人员。经进一步沟通,对方最终同意周先生拒收滞留在驿站的快递,并为其办理退款;驿站负责人也同意帮助周先生拒收上述包裹。

沉迷

3个月下了348单 房间堆成仓库

在周先生家中,记者看到,从玄关、客厅到卧室,堆满了他的“战利品”,其中,20多平方米的客厅内,一半用来堆放这些商品;另一个房间内更甚,几乎变成了仓库。这些商品包括铁棍山药粉、鞋子、酒、红枣、驼乳粉、胶原蛋白肽、暖风机等,涉及保健食品、食品、日用品、家用小家电等多个



周先生展示其网购下单页面



播视频的手机。餐桌上有三部边充电边播放直播视频的手机。

品类,其中多箱商品连快递外包装都没拆。

“这些东西都是在这里买的。”周先生的爱人指了指餐桌——桌面上有3部边充电边播放直播视频的手机。

在周先生看来,这些商品都是很有价值的“宝贝”：“这箱白酒,主播说外面市场上卖上万(元)的,直播间只要69.9元(一箱共6瓶);这个保健(食)品,他(主播)说吃了可以变聪明、预防老年痴呆的……”

记者看到,这箱白酒包装上写着“贵州飞茅”,乍一看和茅台酒相似,实际上并非茅台品牌;“可以预防老年痴呆”的保健食品标注的适宜人群竟是“青少年”,该商品下单日期是今年2月,产品保质期至今年8月;其中有一款驼乳粉,产品配料表中,“驼乳粉”排在了第10多位。为了在这些产品的保质期内消耗掉它们,周先生每天从早到晚要吃30多种保健食品和食品。

据了解,周先生的孩子在外地,平时家中只有老两口。两三年前,周先生经熟人介绍,开始在网络直播间购物,最近3个多月,购买频次越来越高,每天有五六个小时在看直播。消费记录显示,去年12月中旬至今,周先生仅在一个直播间内就下单共计348单。另有其他直播间因停播,下单数据无法统计。据其本人粗略,3个月来,他在多个直播间消费总金额超5万元。

对于周先生沉迷直播间之事,妻子很是无奈:“我每天劝他不要买,但是他不听。”至于为何如此沉迷直播间购物,周先生认为有两大方面:主播销售的商品“很便宜”;受直播间中“剧情”影响。

调查

“万元”手镯 卖66元

那么,直播间里到底有何“魔力”?记者进入了周先生常下的一个直播间。经过两个多小时的蹲守,记者发现,该直播间的销售主要采取“亲情营销”“饥饿营销”等模式——

开场的时候,主播一口一个“宝贝老爹、老妈”,感谢他们对“大儿子”的支持。之后,话锋一转开始卖货,在两个小时内,“主播”共“上链接”7款商品。每款商品上链接前,主播都会渲染一番它有多“贵重”,然后,“自刀”大降价——从外地专门为“老爹老妈”求来的“平安扣”,“孝心价”仅6.6元,产品照片上标注有“提高免疫、缓解疲劳、改善睡眠”;上万元采购的玉镯,卖给“老爹老妈”只要66元;还有从商场里花499元买的服装,直播间只要39元……

每次主播要“大降价”时,一旁的助播都会“百般阻拦”,建议主播“考虑成本”“卖给‘老爹老妈’的价格实在太低了”“要赔钱了”。有时,助播还会“检讨”自己的“失误”,如本来包含5件商品的套装,她输错

了数字,误上了6件,让购买者有一种捡到便宜的幸福感。

记者注意到,和常见的直播间不同的是,该直播间是单独的网页链接,并非设立在电商平台上。消费者下单后,付款不经过第三方平台。想要退款时,点击“申请退款”,只提示“联系群主”,但是,点击“联系群主”按钮,系统没有任何响应。

尽管如此,周先生认为,“有主播每天都上线播,还是好的,有的直播间突然停播,人更找不到了。”在记者多番劝说下,周先生表示,认识到其中的套路,今后不会再在这类直播间下单。

数据

超五成中老年人 冲动下单

周先生的经历并非孤例。连日来,记者在城区采访了多位有直播网购经历的老人,发现他们和周先生一样,喜欢看直播,并且容易受“低价”“剧情”影响而冲动下单。

目前,老年人沉迷直播间消费引发社会关注。无锡市消保委今年发布了《无锡市中老年人网络直播消费情况调查报告》。报告显示,中老年人之所以使用直播购物,逾六成是因为喜欢直播间的氛围以及和主播的互动,超五成受试的中老年人在直播间容易冲动消费,商品价格、优惠活动是吸引他们消费的关键因素。

315在线 放心消费在无锡

消费提醒

理性消费,警惕直播间各类套路!

梁溪区消保委相关负责人分析认为,一些网络直播间正是利用老年人经济宽裕、空闲时间多、缺少亲情陪伴等特点,乘虚而入,专门虚构各类“剧情”,吸引老年人。而有的直播间并非开设在正规电商平台上,由于经营地址在外地或者故意隐匿真实经营地址,给监管带来难度,也会导致消费者在购物后面临售前承诺难兑现、售后服务无保障、退货退款难等一系列难题。

对此,该负责人提醒广大老年消费者,在网络购物时,一定要选择正规的电商平台,购物时一定要保持理性,按需购买,切勿受各种促销、优惠

等推销话术影响而冲动下单。特别是在购买保健食品时,千万不要盲目相信商家对于保健食品功效的夸大宣传,牢记“保健食品不是药品,不能代替药品治疗疾病”,如有身体不适,请第一时间到正规医疗机构就诊。家人平时也应多陪伴老人,多关注老人的购物需求,引导他们科学、理性消费,冷静参与直播购物,注意防范各类套路。老年人在消费中如遭遇虚假宣传或其他侵害消费者权益的行为,请注意保留相关购物凭证,及时拨打12345或12315热线寻求帮助。(记者 刘娟 见习记者 毛煜雯/文、摄)



从玄关、客厅到卧室,堆满了“战利品”