



法苑

投诉举报5年增幅达47倍

# 带货直播屡“翻车”，问题出在哪儿

## 直播间网购产品问题频发

今年8月份，河南的王新在某知名主播直播间买了一款女包。等一周她收到商品后发现，包的肩带链条多出一截，存在明显做工和质量问题。王新表示，该主播经常带货女包类产品，也吸引很多粉丝购买。事后，她了解到，不少人像她一样在该主播直播间买到出现质量问题的女包。

记者调查发现，在部分直播带货主播间购买的产品存在以次充好、缺斤少两、残次品及虚假宣传等情况。此外，普通食品和保健品虚假宣传情况较多，这类产品通常被宣传为具有改善和治疗疾病等功效。

据国家市场监督管理总局公布的统计数据，直播带货投诉举报量逐年上升，5年间增幅高达47.1倍，主要集中在购买到“三无”产品、货不对板、售后维权困难等。

## 带货直播“翻车”背后

闫闯是国内奢侈品类直播带货网红。在他看来，明星和网红直播带货频繁“翻车”主要原因在于

记者采访了安徽、河南、浙江等多地消费者，他们普遍表示在一些网红带货的直播间买到过质量不佳、货不对板或不合格产品，有些甚至存在虚假宣传的“三无”产品。

“非专业的网红博主去干了专业的事”。他认为，部分主播拥有一定粉丝量后，又有足够利润，他们就开带货，但主播和团队自身却不懂产品专业知识，便很容易在产品挑选和辨别中出错。

“如果带货一款面膜，主播需要亲自测试，至少要亲自敷面膜一个月时间，这是负责任的做法。”闫闯说，但是，一些主播没有时间和精力，因为他们今天要带这款产品，明天带那款产品，甚至同时带多种不同类型产品，无法严格品控。

闫闯透露，以奢侈品为例，目前，一些明星及其团队带货不懂

产品真假和行情。但是，因为明星流量大，同一款包可能上链接时，需要卖出几百件，可能会提前去二级市场找供货商。供货商则可能会到处搜集九成新的包，然后去翻新，变成“全新”进行供应，这已成为灰色产业链。

闫闯认为，一些产品出现问题，这也暴露出主播、平台和相关部门的问题。比如，某农产品在配料表中进行虚假标注，或者一些合成肉片被当成牛肉销售，但这些产品却均有正规批号，则要质疑批号怎么来的，为什么能审批通过并流通？这可能也涉及相关部门的问题。

## 罚款太轻难以震慑

根据《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条规定，经营者对其商品作虚假或者引人误解的商业宣传，或者通过组织虚假交易等方式帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传的，由监督检查部门责令停止违法行为，处二十万元以上一百万元以下的罚款；情节严重的，处一百万元以上二百万元以下的罚款，可

以吊销营业执照。

“当前的处罚金额和处罚力度，与获利相比，简直是九牛一毛，所以这种处罚很难起到震慑作用。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说，一些主播因虚假宣传会被暂停带货，过段时间后，他们换个公司或账号，又开始带货卖货，这暴露出监管和治理力度不够，以及消费者对部分主播盲目追捧。

在网红主播张博看来，直播带货作为新业态，在短时间内，可能达不到健全完善的生态体系，但不能“一棒子打死”，需要法律层面规范和行业正确引导，对典型的不良行为必须严厉处罚。在处罚中，甄别出谁是主要责任人，谁是次要责任人。

中国食品产业分析师朱丹蓬认为，目前，在发生违法违规的事情后，没有从重从严从快顶格处罚去处理，这让违法违规的一些人有侥幸心理，严厉处罚才会对一些主播起到震慑作用。

(文中王新、张博为化名)

汪宁 央广网 11月13日

## 经世评谭

# “嗅觉经济”风生水起 成分不明暗藏隐患

记者在市场上看到，几元钱、十几元钱的传统空气清新剂从品种到销量都在萎缩，取而代之的是一些新型香氛产品。这些香氛的价格明显提高，从几十元到几百元不等，款式也非常丰富，兼具色、香、味、光亮，与塑料盒装的或者喷雾剂形式的传统空气清新剂完全不同。

采访中消费者反映，闻到某些香氛、香薰或精油后鼻腔会有不适，甚至感到有些头晕，这是产品质量问题还是个体差异问题？一位代理多个香氛品牌的经销商程洁分析认为，使用者感到不适可能是对香氛中的某种成分有不良反应。

成分、浓度对于一个产品十分重要，记者调查发现，传统的空气清新剂外包装上的成分表比较简单，多数只写了香精、琼脂、表面活性剂等两三样成分；室内用的香氛对于产品成分也只是泛泛提到，如精油、植物提取物、挥发溶液，而有的则是只字不提。

有消费者说：“我对酒精过敏，听说不少香氛产品都以酒精作为挥发剂，如果没有详细的成分表，我就无法判断这个

产品能不能买。”

为什么室内用的香氛产品对于成分的标注如此笼统呢？中国优农协会香料产业分会秘书长张磊表示，接触皮肤的香氛产品按照化妆品来管理，不接触皮肤的属于日化用品，针对日化产品，目前国内没有强制要求企业将成分、含量在包装上全部公布。

北京质谱检测科技公司技术负责人秦朝霞对记者说，目前，我国对空气清新剂的国家标准主要涉及产品质量、安全性和使用说明等方面。“我觉得可以从环保、健康、标注、使用说明等方面进行完善，提高整个行业的产品质量水平。”秦朝霞表示。

李燕京

中国消费网 11月14日



市场上的香氛款式非常丰富。李燕京/摄

## 生活小贴士

### 国家新规要求银行金融服务提升适老化水平

近日，国家金融监督管理总局发布了《关于进一步提升金融服务适老化水平的指导意见》，提出金融机构在营业网点设置时，要适度向老年人聚集区域倾斜，完善适老设施配置；要尊重老年人的意愿和使用习惯，保留现金、纸质存折、存单、保单、业务凭证等服务方式；不强制要求老年人使用银行卡、互联网移动应用和自助式智能设备。此外，还要优化手机APP服务流程和功能；加大适老金融产品供给；研究提高投保年龄上限，重视70岁及以上老年人保险保障需求；加强销售行为管理，加大对老年金融消费者合法权益的保护等。

央视新闻客户端 11月16日

## 聚焦

### 江苏淮安足球内胆芯片受追捧

在日前进行的一场国际足球比赛中，主裁判判定防守球员在禁区外手球并罚点球。然而在观众眼中，足球的轨迹并没有改变，且经高速摄像机回看，也看不到防守球员的犯规行为。这一判罚离不开“互联智能足球”技术的运用。技术分析画面显示，足球内置的高科技传感器发生了波形振动，确认防守球员手部触球。据了解，不少国际足球赛事所用的高科技足球内胆来自江苏淮安的顶慧运动用品有限公司，该公司自2022年开始在行业内率先使用内置芯片。如今，“互联智能足球”技术应用于越来越多的国际足球赛事中。“欧洲杯”等赛事相继举办，带动了球类产品出口。今年前九月，公司已经出口了600多个赛事用球及训练用球。”顶慧运动用品有限公司董事长周宏达说。

白光迪

《人民日报》11月13日

### 10年内人形机器人将进入千家万户

目前，中国不仅是机器人最大的生产国，也是最大的消费国。深圳市人工智能与机器人研究院具身智能中心主任刘少山认为，经过市场的洗礼，人形机器人行业在5年后，可能剩下不超过5家头部企业，这是一个比较合理的发展过程。刘少山认为，预计到2027年至2028年才会有真正能商业落地的产品，那时候才是商业化元年。到2030年至2035年，人形机器人真正进入千家万户，强大到可以帮人类洗衣、做饭、拖地、取快递等等，而且价格下降至30万元左右，买机器人做家务和买小汽车出行的消费概念变得差不多。

闻坤

深圳新闻网 11月15日

### 知名化妆品品牌涉嫌添加禁用原料

近日，上海市药品监督管理局针对网友举报“百雀羚”化妆品涉嫌添加禁用原料发布举报答复书。答复书称，经核查，因举报内容基本属实，决定立案调查。11月20日上午，百雀羚官方发布情况说明紧急回应：因2021年“圆叶牵牛提取物”被列入禁用目录，当年已对该产品配方进行了调整，个别产品是在此前生产，不违反《已使用化妆品原料目录（2021年版）》的规定，所以不存在违法添加禁用原料行为。据悉，“百雀羚”创立于1931年，是历史悠久的著名护肤品牌。2008年获颁“中国驰名商标”称号。2017年，百雀羚受邀成为IFSCC（国际化妆品科技联盟）中国首个金牌会员。

综合自羊城晚报微信公众号、中新经纬微信公众号 11月20日

## 理财天地

# 利率持续下降，大额存单还有戏不？

15日，记者走访北京地区多家银行网点了解到，今年以来，大额存单利率持续走低，经历多次下调，与定期存款利率差距逐渐缩小。目前工商银行、农业银行、中国银行等国有大行大额存单利率均已降至2%以下，多家全国性股份制银行三年期大额存单利率降至2.1%左右，也有部分银行已不再推出大额存单产品。

“目前三年期存款产品利率最高2.15%，没有起点金额限制，50元起存即可。”兴业银行北京西城区一支行理财经理向记者介绍。

但值得注意的是，部分区域性中小银行近期却高调推出大额存单产品，三年期利率可达2.6%。

对此，招联首席研究员董希淼分析称，由于市场竞争、客户定位、负债结构等因素的不同，各家银行调整存款利率的节奏和幅度各异。为吸引客户，部分银行会对大额存单、定期存款、协定存款等产品利率及发行计划做出阶段性调整。

记者了解到，近两年来，大额存单利率接连下降。目前利率3%以上的大额存单已难寻踪影，而今年年初，部分银行大额存单

利率仍可至3.4%。再将时间拉长，去年上半年，柳州银行、桂林银行等多家城商行、农商行五年期大额存单利率还在4%以上。

大额存单因其利率高于同期定期存款，且具有一定流动性，曾是低风险偏好投资者的心头好。然而，近两年来随着银行净息差持续承压，多数银行选择下调存款利率来降低负债成本，大额存单利率优势也在逐渐减弱，预计未来仍有一定下调空间。

博通咨询金融行业首席分析师王蓬博向记者表示，目前商业银行净息差收窄压力仍较大，

为了降维资金成本、减缓净息差缩窄的压力，银行会继续下调存款利率，大额存单利率也会随之下降。

在存款利率下行的背景下，董希淼建议投资者降低对储蓄类投资的收益预期，平衡好风险和收益的关系，综合配置资产。“投资者如果追求稳健收益，可以在存款之外适当配置现金管理类理财产品、货币基金以及国债等产品；如果具有较强的风险承受能力，可以适当增配股票、偏股型基金和黄金等投资产品。”董希淼说。

《中国证券报》11月17日

# 4S店突现“关停潮”

## 消费者权益谁来保障？

### 多家4S店闭店停业

近日，记者在北京汇京柯曼凯迪拉克4S店看到，一楼展厅内已被腾空，经询问隔壁其他品牌4S店工作人员，得知“已倒闭一段时间”。该店大门上贴有通知，称因经营不善，正式于9月30日闭店。

近期，多家4S店宣布倒闭，部分消费者面临维权难问题。一些门店信息通知不到位，让消费者“一头雾水”。广东深圳宝马车主刘女士表示，在购车门店剩余13次的机油保养后续不知如何处理。

也有不少门店承诺会将消费者权益转移至其他门店。然而，即便被告知有承接门店，不少消费者也面临更换门店路途遥远、权益保障“打折”等问题。在江苏扬州凯迪拉克维权群中，不少车主也表示，原门店购买的“双保无忧”服务在承接门店面临“不通用”的问题。有车主担心承接门店同样有风险，主张退款维权，但一名奥迪车主告诉记者，投诉后得到的答复是，因剩余保养由承接门店提供，商家无



近期，受到新能源汽车市场及新兴营销模式的冲击，部分传统车企4S店停业或闭店的消息引发关注，车主如何维权成为难题。

法满足退费诉求。

### 缘何遭遇“寒潮”？

这些4S店究竟为何闭店停业？业内人士指出，随着新能源车渗透率越来越高，燃油车市场份额持续走低；尤其在渗透率较高的地方，传统汽车品牌4S店压力更大。

中国汽车流通协会发布的《2024年上半年全国汽车经销商生存状况调查报告》显示，为实现销量目标，汽车市场出现大幅度价格调整。2024年上半年，仅35.4%的汽车经销商实现盈利，半数以上的汽车经销商面临亏损。

有业内人士认为，部分车企返利政策复杂多变，对经销商的支持力度不足，也是导致经销商退网的重要因素。安徽省汽车商会常务副会长蒋天锡说：“市场竞争激烈，部分处于衰退趋势的品牌车销售达不到厂家设定的目标，无法触发返利机制，拿不到补贴就无法弥补亏损。”

此外，商业模式的改变对经销商市场也带来不小影响。业内人士认为，新能源品牌直营与直播模式的快速发展，都对传统车经销商造成一定冲击。“以前买车要专门跑到4S店去看，现在逛逛商场就能体验到各种新能源汽车。”安徽合肥市民汪磊告诉记者，有的汽车品牌在手机上下单就能提车。

中国电动汽车百人会副理事长兼秘书长张永伟认为，随着新能源汽车时代来临，营销模式、消费者观念都在悄然改变，卖方市场向买方市场加速演变。未来5年，汽车产业将进入整合重组阶段。

### 完善渠道退出机制

华安证券汽车行业首席分析师姜尚伟认为，4S店关停后，车主

主要面临维修、保养不便，以及车机系统宕机、保险续保等问题，建议由主机厂上收发动机、变速箱延保等消费者最关切的权益服务，延长服务链条；调归属同一个品牌或汽车集团的4S店有序承接关停店的车主服务事项。

对于部分面临经营困局的4S店，转向代理新能源汽车品牌是出路之一。不少人注意到，从小鹏、阿维塔到比亚迪旗下的腾势和方程豹，“直营+经销商”的双轨模式正在成为新能源车企的新选择。

中国汽车流通协会乘用车市场信息联席分会秘书长崔东树建议，打造直营加经销为一体的汽车销售模式，在主机厂支持下，以新能源汽车销售为抓手，开展订单制售车。汽车官方后装市场、新能源汽车的保险服务等，未来都将是行业新增长点。

伴随市场变革，汽车品牌渠道网络加速调整，业内人士建议，要进一步完善渠道退出机制，实现渠道网络的动态调整，把握市场脉搏。

高亢 郭宇靖 黄兴 新华社 11月13日