

明星“带货”出问题之后 消费者可走四条路索赔

随着电商直播行业迅速发展,不少明星及人气主播“带货”行为日益兴起。主播辛巴爆料众多网红、明星卖过假燕窝,明星戚薇也被网友质疑直播间卖假货。

当直播销售的商品出现问题,“带货”的明星是否承担法律责任?北京京讼律师事务所主任付璐律师表示,根据法律规定,关系消费者生命健康的商品或服务的虚假广告,造成消费者损害的,广告代言人应与广告主承担连带责任。消费者从直播间买到假冒劣质产品后,可通过与商家协商解决、请求消协等组织调解、向行政部门投诉以及向法院提起诉讼四个路径维护自己的合法权益。



本版图片来自网络

事件回顾

去年8月30日晚,主播辛巴发长文爆料刘畊宏夫妇曾卖假燕窝。刘畊宏发微博道歉,表示找到两年前合作的MCN公司要数据和证明,承认因公司选品不严谨,导致信任自己的消费者受到损害,未来一定会督促团队更加

严谨。

去年8月13日,有网友质疑明星戚薇直播“带货”中所推荐的商品系假货,称经科研鉴定机构检测显示,AI鉴别及5名资深鉴定师均判定用户上传图片为“不符合正品工艺”。

据媒体报道,3月1日,浙江舟山的滕女士

称去年9月份在杨子直播间下单买的被子,这几天刚拿出来给儿子盖。孩子盖了几天总觉得身上刺挠,剪开发现被子里面全是头发。滕女士随即联系商家,商家表示补偿20元优惠券。滕女士表示,不要赔偿也不要退换货,只想处理好他们的产品质量问题。

【律师普法】

●传统的明星代言与当下流行的直播“带货”,往往为产品带来了可观的销量。但商品一旦“翻车”,明星是否需要承担相应的法律责任?

付璐律师表示,对于广告代言人所承担的法律责任问题,我国已有相应法律规定。《广告法》规定,关系消费者生命健康的商品或服务的虚假广告,造成消费者损害的,其广告经营者、广告发布者、广告代言人应当与广告主承担连带责任。

前款规定以外的商品或者服务的虚假广告,造成消费者损害的,其广告经营者、广告发布者、广告代言人,明知或者应知广告虚假仍设计、制作、代理、发布或者作推荐、证明的,应当与广告主承担连带责任。

根据此条规定,我们可以看出,广告代言人代言的商品或服务如果与消费者生命健康相关,只要造成了消费者损害,其代言人就需要承担连带责任;但如果是其他的商品或服务造成消费者损害的,代言人则需要在明知或者应知该广告是虚假的情况下依旧代言的,才需要承担连带责任。但网络直播带货与广告代言毕竟有所区别,要判断明星直播带货“翻车”是否需要承担责任的问题就需要明确明星带货的性质。

根据2021年5月开始实施的《网络直播营销管理办法(试行)》规定,直播间运营者、直播营销人员发布的直播内容构成商业广告的,应当履行广告发布者、广告经营者或者广告代言人的责任和义务。综合这些规定,我们可以认定明星的“带货”行为所需要承担的责任义务与广告代言人并无差别,直播“带货”也属于代言人身份。

因此,明星在直播间带货,一旦产品出现了关乎消费者生命健康安全的问题或是其他问题构成虚假宣传的,明星要承担连带责任。综上,无论是“代言”还是“带货”,一旦翻车,明星皆需要承担相应的法律责任。

●明星直播间的合作模式多样,如何判断明星需承担的责任?

付璐律师表示,消费者在买到有问题的商品时,既可以依据买卖合同向电子商务经营者

(销售商家)追究违约责任,也可以依据侵权责任的规定追究电子商务经营者(销售商家)和生产商家的侵权责任。

直播间带货的明星是否可以被认定为销售者呢?付璐律师认为在司法实务中,一般不将直播“带货”明星认定为销售者身份。因此如果消费者购买的商品出现了问题,不能直接向明星索赔,付璐律师在此也提醒大家,在购物消费时一定要理性选择,切勿因为明星效应而盲目消费,还是应当尽量选择有口碑有质量保证的商品。

●直播间购买的商品出现了问题,消费者应该如何维权?

付璐律师表示,无论是不是在明星直播间购物,当购买到有问题的商品,消费者都可通过相关法律来维护自己的正当权益。维权需要明确两个问题,一是索赔对象;二是维权方式。

首先要明确索赔对象。通常来说,消费者在明星直播间购物都属于网络购物,根据《消费者权益保护法》规定,消费者通过网络交易平台购买商品或服务,其合法权益受到损害的可以向销售者或者服务者要求赔偿,网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿;网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的,应当履行承诺。

同时,在明星直播间购物的消费者皆有受广告影响的因素,因此消费者可以要求广告发布者、经营者提供商品经营者的有效联系方式同时请求行政主管部门予以惩处发布虚假广告的广告经营者和发布者。如果该商品涉及消费者的生命健康或是广告经营者、发布者不能提供商品经营者的有效信息和联系方式的情况下,那么也可以向广告经营者、发布者索赔,要求他们承担相应的责任。

关于索赔方式的问题,根据法律规定,可以有以下几种途径解决:

其一,与经营者协商解决。在消费者与经营者发生争议以后,能够在双方自愿、互谅的基础

上通过协商达成和解协议,这无论是对经营者还是消费者都是一种高效的途径。日常生活中大量的消费者权益争议都是通过这种途径解决的。因此,消费者如果在明星直播间购买了有问题的商品,应注意保存好相关证据,并与商品的经营者积极沟通协商解决,以维护自己的权益。

其二,请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解。消费者如果买到有问题的商品,还可以向消费者协会或是其他的一些调解组织投诉请求调解,需要注意的是在投诉过程中要讲清楚以下内容:一是投诉人基本情况。即投诉人的姓名、性别、联系地址、联系电话、邮政编码等;二是被投诉方的基本情况。即被投诉方名称、地址、电话等;三是购买商品的时间、品牌、产地、规格、数量、价格等;四是受损害的具体情况、发现问题的时间及与经营者交涉的经过等;五是购物凭证、保修卡、约定书复印件等。

其三,向有关行政部门投诉。消费者的投诉一经查实,相关责任企业或人员将受到相应的处罚,对于广告代言人而言,还可能会受到三年不得代言商品的惩罚。

最后,消费者也可以通过诉讼的方式进行维权。消费者在直播购物过程中因其合法权益受到侵害而提起的诉讼,属于民事诉讼范畴,如果要提起诉讼,需具备以下几个条件:一是原告必须是与本案有直接利害关系的公民、法人和其他组织;二是有明确的被告;三是有具体的诉讼请求和事实、理由;四是属于人民法院受理民事诉讼的范围和受诉人民法院管辖。

此外,付璐律师提醒,广大网友在直播购物消费时,一定要理性选择,切勿因为明星效应而盲目消费,还是应当尽量选择有口碑有质量保证的商品。在直播间中购买到涉嫌假冒伪劣产品后,一定要记得注意及时采取录音、录像等措施,保存好聊天记录等相关证据,积极依法维护自己的合法权益。(作者:李奎 中华志愿者协会法律委员会常务副主任)

来源:北京青年报