

脱离平台线下交易引纠纷

律师拆解维权三大关键点



在网络直播购物持续火爆、“边看边买”消费模式盛行的当下,这种看似便捷新潮的购物方式背后,其实却暗藏着诸多消费风险。近日,辽宁市民朱先生向西藏商报新闻热线0891—6970000反映,其在拉萨一主播直播间购物时,因脱离平台进行线下交易,陷入消费纠纷困境,维权之路困难重重。那么,这起事件的来龙去脉究竟如何?同时,这起事件也折射出网络直播购物领域存在的诸多问题,记者对此进行了深入了解,并就朱先生的遭遇采访了相关律师。

文/图 记者 梁兰

【消费者】

轻信主播线下交易 维权遭遇重重阻碍

6月18日,朱先生在某音平台刷视频时,被一位拉萨主播直播展示的西藏特色饰品所吸引,其中一款珠子更是令他心动。朱先生私信表达购买意愿后,主播告知珠子虽有货,但需添加微信进行转账交易。“当时想着他长期直播,又是主播,应该靠谱。”基于对主播身份的信任,朱先生未走平台交易流程,而是通过微信转账2800元购买了这款珠子。为以防万一,朱先生还特意与主播沟通了退货退款事宜,并得到肯定答复。

然而,6月21日朱先生收到货物后大失所望。经当地多位专业人士鉴定,这款珠子实际价值仅几十元,其质量和材质与直播展示的相差甚远。朱先生立即联系主播要求退货退款,对方却不遵守承诺,只同意换货,拒绝退款。此后,朱先生多次通过电话、微信沟通,得到的只有推诿和冷漠回应。主播先是将“客服”微信推荐给朱先生,称钱转给了客服,可朱先生添加客服微信一直未通过;之后对方态度愈发恶劣,甚至威胁拉黑,最后对朱先生的消息置之不理。

无奈之下,朱先生向当地和拉萨有关部门求助,经多次沟通协调,问题仍未解决。“我只有对方的直播账号,对于对方的实名和住址都不清楚,所以很难起诉。”朱先生无奈地说,“钱是他收的,也答应可以退,现在却不认账。”

【主播】

代购商品需当场支付 所以只能线下交易

为进一步了解情况,记者采访了涉事主播。主播表示,购买前已明确告知消费



消费者正在浏览直播产品。

者“七天无理由换货,但运费需消费者自行承担,不能退货退款”。当记者问起为何要求在微信上交易时,主播解释道:“直播间小黄车里的商品是自己店内的,可直接下单;而其他商品来自拉萨某个市场,若粉丝有购买意向,帮忙代购要赚取10%的代购费。因代购商品需当场支付,所以要求消费者先转账。”朱先生购买的珠子就属于代购商品。

但当记者将主播的说法转达给朱先生

时,朱先生并不认同。他认为主播和客服“是一伙的”,所谓代购的珠子也是他们店里的商品,主播将钱转给客服的说法,是为了逃避责任。

最后,朱先生和该主播经多次沟通,一致同意换货,目前,双方就换货事项正在沟通协调中。

在此,本报提醒广大消费者,网购时,务必选择正规平台交易,避免脱离官方平台私下交易;不点击陌生链接、不下载不明APP;

遇诈骗保留证据速拨110。本报也将持续关注该事件的进展。

【记者走访】

私下交易、货不对板 成消费纠纷“重灾区”

这起消费纠纷也折射出网络直播购物领域存在的诸多问题。记者在走访中发现,许多消费者在网络直播购物时“栽了跟头”,私下交易、货不对板、售后无门等问题,成了消费纠纷的主要诱因。消费者徐女士向记者倾诉,今年5月,她在刷直播时被主播热情的推荐和直播间热闹的氛围所吸引,冲动之下便下单了一件号称“超强防晒、透气轻薄”的防晒衣。可等收到货才发现,这衣服不仅防晒指数不达标,面料摸着也很粗糙,和直播间展示的完全两样。找商家维权时,对方要么推诿责任,要么干脆不回复,想找平台投诉,却发现交易记录里很多关键信息缺失,维权之路困难重重。

据业内人士透露,这种情况并非个例。有些主播为了牟取私利,会打着“优惠价”“专属商品”的幌子,诱导消费者私下转账交易。一旦出现问题,消费者连基本的售后保障都难以获得。还有主播在介绍商品时,大肆夸大功效、虚假宣传产地和材质,甚至利用“美颜滤镜”“打光特效”,把普通商品包装得光鲜亮丽,到手后才发现实物“惨不忍睹”。更过分的是,部分商家为了营造热销假象,会雇佣“水军”在直播间刷屏,制造抢购热潮,不少消费者在这种氛围下冲动下单。而售后环节更是让人头疼,很多商家虽然承诺“七天无理由退换”,但实际操作中却设置高额运费门槛,或者以“影响二次销售”等理由拒绝退款,甚至直接玩起“失联”,让消费者投诉无门。

防范网络交易风险“三部曲”

【律师】

就朱先生的网购遭遇,北京市北斗鼎铭(西藏)律师事务所的管麟猛律师表示:“伴随网络交易的普及化以及交易平台的多元化,网络交易的风险也在持续发生。特别是西藏作为边疆地区,网络商家因为物流运输成本较高选择拖延或拒绝发货的违约案件屡见不鲜。”

对此,管麟猛律师提示:“消费者防范网络交易风险,保护网络交易安全,需要做到‘三部曲’。第一,选

择平台要谨慎。登记合法的网络交易平台是选择的底线,对来路不明的各种APP和网络链接要谨慎,避免误入诈骗软件。《中华人民共和国电子商务法》规定了平台经营者与入驻商家对消费者承担连带赔偿责任的系列情形,因此选择合法且具有一定实力的网络交易平台是维护自身合法权益的前提条件;第二,脱离平台要签约。日常交易中,不乏商家诱导消费者脱离网络交易平台私下交易的情况,脱离平台实质上是脱

离了平台对商家的约束力,脱离了双方在平台交易所签合同的约束力及商家在平台上的服务承诺,因此脱离平台交易需要双方重新签订买卖合同且尽量选择货到付款;第三主张权利要及时。一旦发生商家违约的情况,消费者要善于运用法律武器,第一时间收集双方的交易记录、签订的合同、沟通记录等证据,采取包括主动协商、平台投诉、监管部门举报、法院起诉等途径维护自身合法权益。

6499本运输证已注销553本

拉萨网约车运力趋于饱和,切勿盲目入行

近日,拉萨市民加措(化名)拨打本报新闻热线0891—6970000反映,他已经考取了《网络预约出租汽车驾驶员证》,近期想花10万多元购买一辆电动汽车,去相关部门办理《网络预约出租汽车运输证》跑网约车。不过,他听很多网约车司机说现在市场上网约车比较多,挣钱也越来越难了,想咨询相关部门是否可以买车进入拉萨网约车市场、拉萨共有多少家网约车平台公司等问题。针对这些问题,拉萨市道路交通运输管理部门进行了一一解答。

记者 张雪芳

“每天早上6点多,我开始跑网约车,一直干到晚上11点左右,一天大概能挣三四百元。”来自那曲的一名网约车司机说,他买了一台十多万元的汽车,专门用来跑网约车,补贴家用。目前,拉萨网约车数量较多,每天跑车收入不稳定。一个月下来,他挣的钱只能满足家庭日常开销。

在走访中,记者发现很多网约车司机反映,扣除平台费用、人工费、电费和油费后,他们在拉萨开网约车挣不到钱。

近日,记者从拉萨市道路运输管理局获悉,截至目前,拉萨市共审批8家网约车平台公司,分别为万顺叫车、安安用车、帮邦行、首汽约车、顺道出行、耗牛出行、T3出行、滴滴出行。全市共办理《网络预约出租汽车驾驶员证》9148本,《网络预约出租汽车运输证》6499本(已注销553本)。从运力和市场需求来看,当前拉萨市网约车市场竞争激烈,运力已趋于饱和。部分车辆存在接单少、无单可接的情况,直接影响驾驶员收入,大量驾驶员主动退出市场,申请注销车辆运输证。

市民刘先生表示,他60多岁了,不会开车,日常出行经常乘坐网约车或出租车。乘

车期间,他发现网约车起步价比出租车高,且同样距离下,不同车型网约车收费不同,整体价格普遍高于出租车。他想咨询网约车收费是否有相关标准。

针对市民提出的问题,拉萨市道路运输管理局回复道,拉萨市网约车收费依据《拉萨市出租汽车管理办法》执行,实行市场调节价。各网约车平台可依据自身运营成本、市场供需状况、行业竞争态势等多方面因素,自主制定收费标准。不过,平台在制定价格时需遵循公平、合法、诚信的原则,不得出现价格欺诈、哄抬价格等不正当价格行为。同时,平台有义务在其官方渠道、App显著位置公布运价规则,包括起步价、里程费、时长费、远途费、夜间加价等,让乘客在下单前就能清楚知晓所需支付的费用,保障乘客的知情权和选择权。

同时,拉萨市道路运输管理局提醒广大乘客,遇到网约车线下拉客、拼车、随意停车、恶意取消订单等违法或不文明行为,可通过拨打“12328”交通运输服务监督电话或“12345”政务服务便民热线进行投诉举报。

自今年4月20日拉萨市开展综合交通秩序专项整治行动以来,拉萨市交通运输局聚

焦重点区域、重点领域、重点时段、重点车辆,与公安部门精准开展联合执法,严厉打击非法营运、违法租赁、网约车线下揽客、出租车拒载等违法违规行为,取得了阶段性成效。为全面提升出租车行业服务品质,规范市场秩序,拉萨市交通运输局制定了为期4个月的常态化出租车行业专项整治行动方案。近日,拉萨市道路运输管理局联合拉萨市交通运输综合行政执法队对滴滴平台进行约谈并依法作出行政处罚。滴滴平台承诺将积极落实整改要求,全面规范运营管理。

2025年以来,拉萨市交通运输综合行政执法队出动执法人员3049人次、执法车辆586台次,检查各类车辆19322台次;查扣非法营运车辆84台、违法租赁车辆113台、网约车无双证车辆66台。

拉萨市道路交通运输部门提醒,目前拉萨市网约车市场运力趋于饱和,竞争激烈,有意向从事网约车经营的驾驶员需要全面掌握政策,谨慎投资,避免造成经济损失。要熟知规定,详细了解《拉萨市出租汽车管理办法》以及网约车平台的接入、派单、收益分配规则,认真阅读合同条款,明晰自身风

险,结合行业收入实际,理性审慎选择。要依规持证从业,驾驶员须取得《网络预约出租汽车驾驶员证》,车辆须取得《网络预约出租汽车运输证》,并在已取得拉萨市网约车经营许可资质的平台开展运营服务,未取得相关证件或通过未取得经营许可资质的平台运营,均属违法违规行为,将依法予以查处。同时要切实规范自身经营行为,提升安全文明服务质量,禁止诱导游客消费,维护拉萨文明城市良好形象。

近期,拉萨市交通运输局在微信公众号发布《拉萨市网约车行业风险预警告知书》。告知书包含市场趋于饱和、竞争激烈,需谨慎投资、熟知规则理性从业、依规持证合法运营等内容,旨在提醒驾驶员谨慎决策,推动行业健康发展。同时,相关部门督促各网约车平台公司加快车辆GPS安装、人车手续办理,加强对网约车平台的监督管理,规范平台运营行为。持续强化平台日常监管,督促网约车平台落实主体责任,严格审核驾驶员与车辆资质,规范派单。同时,加大运输市场执法力度,持续开展联合执法,严厉打击非法营运等违规行为,保障合规驾驶员权益。