

购买的“藏品”
花费数千元宝宝们
新货上架了家中“古董”
满满当当我们省吃俭用
多买点“古董”

建隆/漫画

网络直播间已成为购物的一个重要渠道。近日,有消费者反映家中老人听信直播间主播“捡漏、升值、高价回收”等话术,购买了大量假古董、玉石等商品,甚至沉迷其中,为了“投资”还背上高额贷款。而子女们发现时,常常为时已晚,除了退款维权艰难,他们更担心的是老人们的心理状态。很多老人并不相信自己被骗,对这些假古董、玉石、邮票、收藏货币等产品不久后就会被高价回收,或成千上万倍增值深信不疑。老年人为何会陷入直播间假古董销售骗局?此类乱象又该如何遏制?

直播售卖假古董,三大套路让老人借贷下单

为了买“古董” 老人频频吃咸菜

沉迷直播间 借钱都要买

距离王梅(化名)建立“电商维权群”,已过去了大半年时间,尽管群友有进有出,截至本月,群里依然有300多名家属。

王梅告诉记者:“我让大家统计一下被骗了多少钱,大部分人不愿意去登记,登记的应该被骗了500多万元。”

王梅提供给记者的一份表格中,仅有37名家属进行了登记,他们的亲属在直播间买了工艺品、字画、玉石、收藏钱币等,少则花费几万元,多则上百万。这些购买者的年龄在50岁到70岁之间。

王梅告诉记者,此前她的舅舅不断以治病为由找家人借钱,发现钱流向直播间后,家人劝说舅舅退货,但仍有两万多元未能追回。

在维权群中,难以追回损失的家属有很多。刘泊都(化名)此前一直在外工作,去年10月份她回家后看到,客厅里、床底下堆满了妈妈买的所谓的“古董”。刘泊都说,为了买“古董”,妈妈把她送的金首饰给卖了,自己舍不得吃,一天三顿都是咸菜。

发现妈妈沉迷在网络直播间购买这些商品,刘泊都没再回去上班,一边陪着妈妈,一边专职在家里按购买记录联系退货。30万元左右的产品通过平台、直播间、商家等多种渠道,退回了20万元左右。

“我每天坐在家从早上退到晚上,每天都在打电话,在联系。平台一共给我退了十单左右,商家大多数都挺难同意退款的,因为涉及他们之间的利润,商家觉得‘我又没挣到那么多钱,不可能给你退那么多’。主播也骗他们(老人),发货不是能看到物流信息嘛,他告诉老人,看到物流信息以后就点收货、好评,完了把订单删了,这些东西就找不着了,有的人根本就给没发货。”刘泊都说。

王梅给记者提供了几张截图,商家页面上标注的是价值高达几百元的绿萝、纸杯之类的商品,但实际上老人买的都是所谓的“藏品”。

在维权群里,老人认识到自己被骗,并愿意让子女、晚辈帮忙退款的,已算是幸运。不少家属告诉记者,父母沉迷其中,如果儿女提出退货退款,严重的甚至要跟子女断绝往来。



三大套路让老人深陷其中

经过多方调查采访,记者梳理发现,这些直播间有一整套循序渐进的操作套路和模式,使得老人们深陷其中。

套路一:通过低价日用品引流,逐步诱导老人购买

多位家属告诉记者,老人们并不是一开始就买这些高价的假古董,此类直播间往往都是用低价的生活用品吸引老人。家属刘泊都说:“她开始买一些生活用品,后面就无聊刷刷,就被引流到这些直播间了,一听可以一夜暴富、价值连城,也跟着拍,就拍进去了,被带入那个环境后,会不自觉地被感染到,而且每天都得拍,不拍前面的就不回收了。那些主播又很会说,老爹、老妈地叫着。”

一些直播间还通过将价格极低的产品与高价商品混卖的方式来诱导购买。给多个直播间供应邮票、收藏钱币、文物等商品的一个河南商家说:“店铺里有比较贵的,上千元的,也有十块钱左右的邮票,是福利品,不赚钱,走量的。”

套路二:虚构剧本、谎称“一夜暴富”

今天以几百、几千元的价格拍下这些字画、假古董、纪念币等商品,几个月后主播团队将以几百万的价格回收,或今后将成千上万倍地增值,是吸引老人深陷直播间的常见话术。家属王梅说:“他的说辞就是,这个东西你要藏起来,不能让自己的家里人或其他人看到,放几年,或者说直播间的人过段时间会上门回收,或让参加他们免费的拍卖会,现在是两千块钱拍的东西,到时候会升值到两百万或者几百万,会让你一夜发财致富。”

记者蹲守的一个销售玉石的直播间,上演的则是一场“PK大戏”,连麦双方看似站在对立的阵营,输的一方,主播团队会随意贱卖其商品,以此为“粉丝”们“出气”。号称价值上万元的手镯,主播几经降价,最终以200元上架,直播间数据显示,4分钟卖了4000多件。实际上,这只是价值几十元的普通东陵玉。

随着消费者投诉的增多及监管的加强,记者发现,不少主播已少有通过“承诺回收”来诱导购买,更多的是通过所谓的信息差来打造自己的有钱人人设,让“粉丝”们相信,这些商品极具收藏价值。

套路三:不断开新店铺规避举报及审查

令家属们困扰的,还有不断更换的直播间。主播通过开小号、新号,甚至引流至群聊等渠道,一方面使得购买金额过于分散,家属们退款困难;另一方面也有效地逃避多方审查。家属王梅建立的维权群里,这种情况十分常见。“直播间确实是封了一部分,但他会导流到另一个号上去,换一个主播接着播,甚至有些加了老人的微信,在微信上又给他发链接,接着去买。因为太零散了,像我们群里,有几个老太太都下了一千多单,一单两千、三千、五千的,怎么去立案?”王梅说。

在一起针对玉石直播间的打击中,上海市公安局普陀分局发现涉案团伙的直播间一周更换一次。普陀分局真光路派出所民警顾赞权说,约三分之一的受害者是老年人。“正常直播间如果要销售这么高金额的物品,有担保金。因为他们保证金交得少,就交了五百块,所以这个直播间只允许播一周左右,这个直播间停了之后,把账号注销掉,一周之后还能重新再注册,他们就几个账号翻来覆去用。现在像这种资金流向其实很难查,我们这个案子,他们有一个微信群,所以被害人就比较清楚,如果通过他的资金流向再反查,工作量会非常大。”

老年人合法权益如何保护?

那么,该如何有效地将沉迷在直播间的老人拉回现实生活?中国互联网协会法工委副秘书长胡钢认为,老年人沉迷于直播间的假古董,反映出网络环境下的老年人权益保护问题。“老年人的权益保障没有适应新的经济、文化、技术等发展的节奏和步伐。比如未成年人网络保护条例,强调网络的分级分类管理,那么是不是可以规定六十岁以上的老年人,无理由退货时间翻一倍;七十岁或者八十岁以上的老年人有绝对的反悔权。”

中国人民大学人口与健康学院院长、老年学研究所所长杜鹏表示,完善老年人网络消费管理之外,更需要家人、社会帮助老人对新事物树立正确认识。

“管的方面,要加大网络消费管理。从根本上来说,还是要提高老年人对这些新的兜售、销售模式的认识。既要有宣传,也要有家人对老人的关心,特别是在防诈骗宣传方面,及时进行传播其虚假的成分是什么,让老人与时俱进地去更新他们对社会的了解。”杜鹏说。

从网络生态治理及直播内容管理的角度来说,多位专家认为,加强多元共治任重道远。一位不愿透露姓名的电商协会会长认为,当下,自然人网店即个人通过网络开展经营活动的经营者,数量众多,促进电商经济发展的同时,也带来了监管难点。相较于一般商品5%到15%的佣金返点,所谓的藏品、假古董返点达到50%左右,高额的利润让这些主播套路不断、铤而走险。根据《中华人民共和国文物保护法》,文物销售单位或拍卖企业实行许可证制度,类似藏品这样的商品在网络直播间销售,是否也可考虑推出事前认证标准。其表示:“像这种直播间,它要上架,必须有平台认证,以企业的方式去认证,个人要做可以,必须背靠大公司或背靠企业,这家公司必须有多少注册资金、这个营业执照类目里面到底有没有相关的资质,就是出了问题至少有人能兜底。”

胡钢表示,对销售此类商品的直播间,还应加强行为监管,最终通过政策、法律的完善遏制乱象。“我们要强调网络监管,包括市场监管,我更多地引入一个概念——透明度监管。因为现在有些公司具有强烈的欺诈倾向,凡是涉及这种声称艺术品,或者传统意义上认为具有某种投资属性的有形物商品进行销售的,必须公布进价。另外,在特定行业,销售额达到一定数额或者是强度,就要求强制披露。规范的次序一般是企业自律,然后行业进行规范,监管部门出台一个指导意见,到部门规章,最后是法律的调整,就是说,各方面要共同发力。”

(综合央广网、中央广播电视总台中国之声、央视新闻)