

消保委调查

多个建材直播间涉嫌欺诈 普通木材家具 取名为 “金丝黄檀木”？

□ 记者 章炜

花洒：4款产品宣称“增压”但喷射力过小

调查发现，花洒产品 25 个直播间有 5 个口播时宣称节水，检测结果显示 5 个产品过分追求节水导致流量低于标准要求下限，造成淋浴出水细软，影响淋浴舒适度；25 个直播间有 11 个口播时宣称增压，检测发现其中 4 个产品喷射力不达标，宣称增压但喷射力过小，导致冲洗力度过小，同样影响淋浴舒适度。

本次调查的 25 个厨房水槽中，其购买页面均宣称产品为不锈钢材质，有 10 款产品明示 304 不锈钢。在口播介绍产品时，76.9%的口播提到产品为不锈钢材质，其中有八成口播明确材质为 304 不锈钢材质；7.7%的口播如实告知产品为普通钢材质；15.4%的口播未提及不锈钢材质。页面及口播存在刻意回

价格区间	调查总数	存在产品瑕疵或宣传不实数量	比例
>2000 元	2	0	0%
1000 元~2000 元	8	5	62%
500 元~1000 元	9	6	67%
<500 元	6	5	83%

避不锈钢牌号情况，这对消费者后续在出现问题时的维权造成阻碍。从价格区间对应的产品存在瑕疵或

花洒产品过分宣传节水而影响淋浴舒适度，部分实木家具以次充好，甚至无中生有“金丝黄檀木”……近日，通过对淘宝、抖音、快手、小红书、京东等 5 个网购平台的 100 个直播间进行监测，上海市消保委发布家用建材直播带货调查报告，调查发现，5 款花洒产品过分宣传节水而影响淋浴舒适度，部分木家具用人造板冒充实木，利用“橡胶木”以次充好等情况。

宣传不实情况来看，除了高端产品之外，其他档次产品均存在相关问题，包括了知名品牌与非品牌产品。

木家具：无中生有“金丝黄檀木”

木家具方面，本次调查从与主播互动、咨询产品材质信息，以及浏览直播间产品并在详情页中发现，商家会着重强调“实木”等优质材料，以吸引消费者购买。但对比口播、页面信息、产品标签和检测结果等，25 件木家具中有 9 件实际材质与明示材质不符合。

其中有 4 件家具明示“实木”但含有人造板材材质，涉嫌以假乱真；3 件家具分别明示“胡桃木”“桦木”和“桃花心木”，但实际上检出有“橡胶木”，涉嫌以次充好；有 2 件家具利用不规范的木材名称代替本身的木材名称，给本来普通的木材起一些所谓“好听”的商品名，如用“金丝黄檀木”，代替“榄仁木”，实为无中生有。

绝大多数主播在口播宣传时主要讲述家具的款式、风格、功能以

及搭配等信息，对材质很少提及，在顾客询问时才会回答相关信息。一些主播缺乏家具材质方面的专业知识，在直播中随意发挥，极易造成普通消费者的误解。

实木地板方面，调查发现主播口播主要介绍材质、产品等级等信息，缺失介绍与消费者购买及后续铺装使用相关的规格尺寸等其他信息。

网页详情页有关产品使用的规格尺寸等信息基本能够列明，但存在与实际购买到的包装明示信息及实际检测结果不符的情况，共有 7 款地板有此类问题。25 件实木地板中，11 件品牌产品，3 件存在产品瑕疵或宣传不实情况，占比 36.4%；14 件非品牌产品，8 件存在产品瑕疵或宣传不实，占比 57.1%。



抽屉面板实测有橡胶木

典型案例

在“典雅木艺品牌家具”直播间，一款型号规格为 500mm×500mm×500mm 的床头柜产品在调查中发现，主播口播讲解和产品链接页面详情中明示抽屉面板所用的木材为胡桃木，但抽屉面板实测有橡胶木，标识与实物一致性不符合，存在欺骗行为。

在“南浔茗格地板商行”直播间的一款型号规格为“BS028；

910mm×120mm×18mm”的实木地板调查中发现，直播间页面信息和到货包装明示木材名称为金刚柚木，实测为刺槐，涉嫌以次充好。此外，页面信息明示尺寸为：910mm×123mm×18mm，包装明示尺寸为：910mm×120mm×18mm，页面信息与实际到样包装明示尺寸信息不一致。明示厚度尺寸为 18mm，实测厚度为 16.50mm~16.61mm，标准要求为：17.70mm~18.30mm，涉嫌偷工减料，欺骗消费者。

在“奥克斯哲厨厨卫建材专卖

店”直播间的一款套装升降花洒的调查中发现，口播和页面均宣称“增压”，实测喷射力过小，甚至不满足强制性国家标准要求，消费者实际使用时达不到主播宣称的“增压”体验，涉嫌误导消费者。

在“妖铃铃妖”直播间的一款型号为 BXX210-54 R12 的嵌入式洗漆盆在调查中发现，产品明示符合 QB/T 4013-2010 标准，实测水槽防结露涂层试验不符合标准要求，水槽背面出现结露现象，存在产品劣质行为。

曝光台

先涨价后打折 叮当智慧药房 虚假促销被罚

据《中国消费者报》报道，3 月 27 日，叮当智慧药房（北京）有限公司因通过虚假减价的方式销售商品，被北京市市场监管局罚款 8 万元。

处罚决定书显示，当事人经营管理北京地区叮当快药门店在某网络平台的销售业务。2023 年 11 月 27 日，为获取该平台的活动补贴，当事人将在该平台销售的达菲磷酸奥司他韦胶囊（厂商：上海罗氏制药有限公司，规格：75mg×10 粒，以下简称“达菲”）的标示价格从 253 元 / 盒提高至 328.9 元 / 盒，每盒提高 75.9 元，并以调高后的价格作为减价的计算基准，于同日在该平台开展达菲直减 75.9 元的促销活动，参加直减促销后，消费者购买一盒达菲的价格仍为 253 元。当事人在商品减价前临时显著提高标示价格，并将调高后的价格作为减价的计算基准开展促销活动，该行为属于通过虚假减价的方式销售商品。

违规处理退货件 韵达货运被约谈

4 月 2 日，记者从国家邮政局获悉，国家邮政局市场监管司就浙江义乌韵达品牌快递企业违规处理用户退货件问题，约谈韵达快递总部上海韵达货运有限公司。

据了解，4 月 1 日中央广播电视总台《焦点访谈》栏目播出《快递何以变“盲盒”》，报道了韵达快递义乌北苑营业网点涉嫌违法售卖退货件等问题。当晚，义乌邮政管理局会同公安等部门组织查处行动，对涉事韵达法人企业进行立案调查，对涉事网点实施行政强制关停措施。

国家邮政局责令上海韵达货运有限公司严格落实对所属服务网络的统一管理责任，整改违规问题，切实保障用户合法权益，并要求其就义乌韵达北苑网点违规处理用户退货件问题积极配合有关部门调查处理。

《快递暂行条例》明令禁止“冒领、私自开拆、隐匿、毁损、倒卖”他人快件，有上述行为的或将受到治安管理处罚，甚至构成犯罪。《快递市场管理办法》规定，经营快递业务的企业应当按照法律、行政法规处理无法投递又无法退回的快件（以下简称“无着快件”），并建立无着快件的核实、保管和处理制度，将处理情况纳入快递业务经营许可年度报告。经营快递业务的企业处理无着快件，不得有牟取不正当利益等行为。

针对义乌韵达北苑网点违规处理用户退货件的问题，韵达快递客服人员对记者表示，目前正在调查核实情况。（综合央视新闻等）