

规范“网红带货” 诚信评价机制不能缺位

□ 邵鲁文 郑生竹

电商直播风起云涌。众多明星、网络红人通过直播推荐商品，观众“一键下单”。“网红带货”方便快捷，有互动效应，颇受欢迎。但是，以这种方式购买的商品质量到底如何？“网红”直播靠谱吗？

直播乱象不断 投诉持续攀升

江苏南通市民杨先生观看了某直播平台的主播带货后，购买了一床鹅绒被。主播直播时，称该鹅绒被填充物为100%鹅绒，面料为全棉防羽布。但杨先生收货后发现，面料是化纤布，且被子里面填充物是垃圾棉。

杨先生的遭遇并非个案。一些消费者反映，通过直播购买的一些商品不仅质量差，还是“三无”产品，无任何保障。

“之前在直播平台看到，一位拥有50多万粉丝的主播推荐一款洗衣液，称效果非常好。但购买后发现，竟然是小作坊生产的‘三无’产品。”济南市民李霞说，这款“鸞净洗衣液”无生产日期和生产厂家，瓶身也没有贴任何标签信息，根本不敢使用。

此外，不少消费者反映，直播购物的售后体验比较差。有的“网红”主播只顾销量，漠视消

费者的售后服务要求。南京大学学生姚菲表示，之前看到某“网红”直播推荐后购买了一双靴子，但收货后发现尺码不合适。她申请退货，但遭商家拒绝。“最终还是平台介入，反复与商家协商后才成功退货。”

“新华视点”记者从江苏、山东等地消保组织了解到，关于电商直播带货的消费投诉越来越多。江苏省消保委发布的一份调查报告显示，在直播平台购买过物品的消费者中，超过1/3的消费者遇到过“三无”商品及商家售后服务态度差的问题。2019年，山东省消协受理的133起电商购物投诉中，与直播带货相关的占近半数，其中广告宣传与实物不符为突出问题。

中消协不久前发布的《直播电商购物消费者满意度在线调查报告》显示，六成消费者担心商品质量问题，超过四成消费者担心售后问题。不少消费者还认为，直播带货中“夸大其词”“假货太多”“货不对板”等问题同样突出。

数据造假严重 行业鱼龙混杂

与传统电商卖家全权负责产品销售和售后服务不同，“网红带货”模式多为商家与经纪公司合作，由经纪公司安排“网红”

推广产品。

某经纪公司工作人员刘冬表示，经纪公司只与商家约定带货的产品和流程，对产品质量的把关并不严。带货的“网红”很少会事先对产品进行全面了解，工作内容只是在镜头前进行产品推荐。因此，由于产品质量不过关等问题，带货直播“事故”屡屡发生。

除了流水线式的接单，经纪公司还会与合作商家约定，根据带货效果收取佣金。不过有商家表示，“网红”在镜头前带货、经纪公司在镜头后刷流量已是行业惯例。

此前，微博粉丝380万的某时尚博主为一款产品进行线上推广，相关视频在发布一天后浏览量达353万，评论中表示已经下单支持的粉丝不在少数。但最终商家发现，数据造假现象严重，产品销量为零，随后微博平台对相关账号进行了处理。

在一个专刷视频流量的微信群中，刷视频评论量、浏览量、观看人数、互动人数的广告铺天盖地。多位发布广告的人员宣称，除可以刷各种基础数据外，还提供“代开直播间”“视频推热门”“更改销量”等“服务”。

记者发出刷流量的需求，随即有多位成员表示可以提供“服务”。费用方面，刷20万浏览量

加1000条评论，一般报价100元。“视频推热门”等项目，则根据直播平台不同，收费为5000元~5万元不等。一位广告发布者表示，“现在团队主攻几大短视频平台，每天能接上百单，八成以上是生活用品和服饰类的订单。”

平台对产品质量疏于把控，也导致“网红带货”各类问题频现。山东一家电商公司负责人苗雨说，传统电商平台对产品质量和服务有比较严格的要求，头部商家往往有很强的综合实力；但“网红带货”目前多在短视频平台上流行，这类平台对产品质量缺乏明确的准入门槛和规范标准，“三无”产品和小作坊借机进入，导致行业鱼龙混杂。

完善信用评价 防范数据欺诈

中消协发布的《直播电商购物消费者满意度在线调查报告》提到，根据相关数据统计显示，2019年我国直播电商市场规模已达4338亿元，预计2020年行业总规模还将继续扩大。

专家认为，对丰富电商销售模式、拓宽销售渠道而言，直播带货是一种顺应潮流的创新；但应当通过建立完善的规章制度加以引导，更好地维护消费者合法权益。

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍说，目前，电子商务法对电子商务平台责任已有规定，但对短视频这类平台在电商行业中的性质，暂无明确规定；有关部门可进一步明确各类短视频平台和电商平台之间的性质、关系，完善相关法律规定，避免直播带货领域成为法律空白地带。

北京师范大学法学院教授刘德良认为，直播平台要提高准入标准，完善诚信评价机制。例如，平台应进一步完善内容审核机制，约束商家建立完备的售后机制。相关监管、执法部门可建立针对直播平台的网上巡查机制，在全网开展数据打假行动，防范数据欺诈行为。对于存在售假、伪造流量等行为的主播、“网红”，应列入失信名单，定期向社会公布。

山东省消协相关负责人表示，从直播购物遇到的问题来看，多数消费者极易被夸大宣传或虚假信息所误导，存在冲动消费行为。消费者在购买前应确认自己的实际需求，了解商品详细信息，在交易中保留必要的交易凭证。一旦发现权益受损，及时联系消保组织揭露和举报相关违法违规行为。



直播带货“带火”假日经济

“五一”假期，位于江西南昌市青山湖区的芒果电商物流园依旧繁忙，不少电商签约主播放弃休息，为企业直播带货，也“带火”了假日经济。图为主播在直播间推介电动牙刷。

新华社记者 彭昭之 摄

言之有信

网红带货要重诚信讲信用

□ 卞广春



相关方面应当一手抓商品质量，一手抓网红直播行为，对涉及虚假宣传、数据造假等行为要动真碰硬，从严惩处。

电商直播风起云涌。众多明星、网络红人通过直播推荐商品，引导观众“一键下单”。这种方式购买的商品，质量差、退货难、数据假现象并不少见。有专家认为，直播平台要提高准入标准，完善诚信评价机制。监管、执法部门可建立针对直播平台的网上巡查机制，在全网开展数据打假行动，防范数据欺诈行为。对于存在售假、伪造流量等行为的主播、网红，应列入失信名单，定期向社会公布。

网红带货，就是网红、明星

直接参与电商平台的销售，并以直播的形式吸引消费者购买，促成商品销售。网红带货涉及直播以及电商平台，商品质量是否过硬、宣传介绍是否真实、价格是否合理、售后维权是否便利等，都是消费者比较关心的问题。

从商品生产者、电商及直播平台等角度看，网红、明星参与销售是一件好事。任何创新销售渠道和手法的做法，都需要流量来证明成败。网红、明星参与其中，原有的粉丝会快速成为潜在消费者，而且，因为他们在表演艺术、语言魅力等方面具备优势，直播时更富有感染力和

感召力，更容易在较短时间内实现商品销售数量的突破。这样，商品生产者、电商、直播平台和网红、明星等，有望合力形成多赢格局。

问题是，目前网红带货在法律规范方面存在一定盲区。大多数网红、明星过于重视直播效果，前期准备工作做得不足，既不鉴别商品质量优劣，也不对直播商品信息真伪进行核实，直播时“照本宣科”，虽然带货效果明显，却因为质量差、退货难、数据假等误导消费者行为，损害消费者权益。

任何时候，经营者与消费者进行交易，都应当遵循自愿、平等、公平、诚实的原则。相关方

面应当加大监管力度，将广告法、电商法等法律延伸到网红直播带货中来。一手抓商品质量，一手抓网红直播行为，对涉及虚假宣传、数据造假等行为要动真碰硬，从严惩处。

也就是说，要加强直播平台的内容审核，加大对直播平台、网红明星直播带货行为的约束，畅通投诉渠道，完善网红直播带货的处罚机制、“黑名单”制度，促进生产者、销售者、电商平台一起来重视产品质量，追求社会效益最大化，让消费者不再对网红直播望而却步，让新兴电子商务及网红直播在促进经济发展中发挥出积极作用。

红黑榜

2019年浙江省AAA级“守合同重信用”企业公示名单(5)

浙江大都市装饰有限公司
嘉兴市千秋工程咨询有限公司
浙江嘉兴福达建设股份有限公司
浙江秀州建设有限公司
浙江汇信实业有限公司
嘉兴市鼎宏建设工程有限公司
嘉兴市嘉源建设股份有限公司
嘉兴市嘉畅建设工程有限公司
浙江五饼二鱼实业有限公司
浙江典尚空间装饰工程有限公司
浙江天姿园林建设有限公司
嘉兴市乐多装饰工程有限公司
天新机电有限公司
汇信进出口集团股份有限公司
嘉兴市港区天然气有限公司
国厦建设有限公司
浙江恒兴饲料有限公司
嘉善江南档案用具有限公司
嘉善银螺纽扣有限公司
浙江长盛滑动轴承股份有限公司
浙江众成包装材料股份有限公司
浙江茉织华印刷股份有限公司
平湖市景兴包装材料有限公司
浙江远辰建设股份有限公司
浙江海北勘察股份有限公司
浙江中能物业服务有限公司
平湖市建筑设计院有限公司
平湖市城市建设测绘设计有限责任公司
浙江秦山建设股份有限公司
嘉禾大地园艺有限公司
浙江博凡动力装备股份有限公司
海盐管件制造有限公司
海盐达宏服务有限公司
海盐三马发展有限公司
浙江通元饲料有限公司
嘉兴市海光体育设施有限公司
浙江万凯新材料有限公司
浙江金隆古建园林工程有限公司
海宁八方布业有限公司
浙江信达可恩消防实业有限责任公司
桐乡市美高物业管理有限公司
浙江梧桐园林市政工程有限公司
振石控股集团有限公司
桐乡市大洋实业有限公司
嘉兴新宇装饰工程有限公司
巨匠建设集团股份有限公司
浙江恒昇装饰工程有限公司
浙江双箭橡胶股份有限公司
亚都建设集团有限公司
浙江五丰电缆有限公司
桐乡市东方明珠时装寝具有限公司
嘉兴市中清广告传媒有限公司
浙江万昌家具股份有限公司
湖州吉泰电力设备有限公司
安吉县正新牧业有限公司
浙江新兴工贸有限责任公司
浙江安吉通用电力发展有限公司
浙江佐力药业股份有限公司
浙江中荣建设有限公司
浙江跃进机械有限公司
浙江依蕾毛纺织有限公司
浙江省军工集团有限公司
浙江荣华家具有限公司
浙江浦森新材料科技有限公司
浙江欧诗漫集团有限公司
浙江美生橱柜有限公司
浙江鹭林生态环境有限公司
浙江龙华树家具有限公司
浙江鼎力机械股份有限公司
浙江才府玻璃股份有限公司
湖州兴业工业设备安装有限公司
德清县圆正粉末有限公司
德清县永恒建设有限公司
德清科中杰生物科技有限公司
德华兔宝宝装饰新材股份有限公司
湖州江南工程咨询有限公司
中国移动通信集团浙江有限公司湖州分公司
浙江信律通信技术有限公司
浙江省疏浚工程有限公司
浙江湖建装饰工程有限公司
浙江红鹰集团股份有限公司
浙江丰源典当有限责任公司

(未完待续)

——来源：信用中国网站