

电商直播生乱象 多方出击遏制虚假销售

□ 杨召奎

中国消费者协会(以下简称“中消协”)日前发布的一份报告显示,直播带货市场存在虚假宣传、退换货难、销售违禁产品、利用“专拍链接”误导消费者、诱导场外交易、滥用极限词、直播内容违法等7类侵害消费者权益行为。《工人日报》记者在调查中还发现,直播带货市场背后暗藏“黑产”链条:点赞、评论、弹幕、转发,这些流量数据都可以花钱“刷”出来,甚至还可以花钱买观看量、修改销量数据。

对此,国家市场监督管理总局、国家网信办等部门已出台了监管新规,剑指直播带货行业乱象,旨在引导行业持续健康发展。

流量数字可以花钱改

近日,中消协工作人员调查发现,浙江一公司在某直播平台高人气直播间销售其生产的瑶浴产品,宣称可以“祛湿驱寒,疏通经络,护肝养肾”,但该产品实际上并不具备上述功效,公司也

无法提供有关证明。

“商家在直播平台利用消费者对健康的需求心理,夸大宣传产品疗效的情况并不鲜见。我们发现,消费者对直播购物中宣传环节满意度最低,虚假宣传是问题高发地。”中消协投诉部主任陈剑说。

此外,中国消费者协会发布的《“618”消费维权舆情分析报告》显示,在今年“618”电商购物节中,直播带货行业存在产品质量不佳、货不对板,平台主播向网民兜售“三无”产品、假冒伪劣商品等问题。

除此之外,一些商家和主播还存在粉丝造假、销量造假等问题。11月10日,记者以“直播涨粉”为关键词在QQ搜索,一下子跳出来几十个相关QQ群。在一个名为“快手抖音直播卖货涨粉群”QQ群里,记者看到,不时有群成员发布卖粉信息。此外,还有群成员表示,花钱还可以买观看量、修改销量数据。“粉丝造假、成交量造假,会造成退货率畸高、消费者权益受损等问题。从长远来讲,也会给平台、

主播、甚至整个直播行业带来不良影响。”陈剑说。

场外交易消费者陷举证难

专拍链接是卖家专门设置的商品购买链接,某些网络直播电商存在违规利用“专拍链接”误导消费者,侵犯消费者合法权益的行为。中消协消费指导部主任任静表示,“专拍链接”存在的问题主要有两种:一是链接内容中,直播带货行业存在产品质量不佳、货不对板,平台主播向网民兜售“三无”产品、假冒伪劣商品等问题。

“如果主播没有对商品性状、质量、参数进行准确描述,仅以秒杀链接甚至只是价格链接等不能说明商品特性的链接在直播间进行售卖。这种情况下,即使消费者买到的商品与主播介绍的一致,该链接仍属于违规。消费者使用违规链接,将无法通过购买记录证明所购产品的指向,若主播删除直播回放或不保留回放,消费者在维权时将

难以拿出证据证明交易内容。”任静说。

值得一提的是,还有一些直播直接或间接引导消费者转入直播平台交易。“场外交易会让消费者在维权时面临举证责任、主体认证和责任分担等方面的问题,应避免场外交易,如发现主播存在诱导场外交易的,要及时通过截屏、录像等方式保存证据,并投诉举报。”任静说。

未来监管只会更严

专家指出,针对直播带货存在的问题,加强监管十分必要。市场监管总局日前发布《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》,对网络直播营销活动中的三大主体即网络平台、商品经营者、网络直播者的责任进行梳理,分层次进行责任划分。同时,这份意见还要求,要依法查处网络直播营销违法行为,涉及擅自删除消费者评价等电子商务违法、侵犯消费者合法权益、不正当竞争、产品质量违法、侵犯

知识产权、食品安全违法、广告违法、价格违法等八大违法行为,并明确应依据相应的法律予以查处。

此外,该局近日发布的《网络交易监督管理办法(征求意见稿)》,也将网络直播带货等网络交易新业态纳入监管范围,并指出网络直播带货需提供回看功能。

国家网信办11月13日发布的《互联网直播营销信息内容服务管理规定(征求意见稿)》则进一步明确,直播间运营者、直播营销人员从事互联网直播营销信息内容服务,不得虚构或者篡改关注度、浏览量、点赞量、交易量等数据流量造假。同时,直播营销平台应当记录、保存直播内容,保存时间不少于60日,并提供直播内容回看功能。

“可以预见的是,随着直播带货之风越刮越盛,未来监管只会更严,无论是平台还是主播,都应合法合规进行直播活动,只有合法合规,未来才能走得更远。”中消协律师团律师李斌说。

相关链接

浙江衢州:为退役军人就业创业“搭台”助力

本报讯 近日,浙江省衢州市柯城区府山街道举办了一场以直播带货为形式的“退役军人直播专场”,府山街道武装部部长袁文武和退役军人商户李俊通化身带货主播,亮相“又见府山”短视频直播间,吸引大量网友围观。

今年初,府山街道以打造省级新时代“枫桥式”退役军人服务站为契机,创设红色拥军联盟体系,吸纳餐饮、银行、酒店、培训等46家商户和拥军企业参加,并依托拥军联盟建立马站底特色小吃商圈、水亭街古城文化商圈、中河沿特色服装商圈、坊门街综合商圈、规上企业商圈等五大“红色商圈联盟”,以发挥集聚效应,为退役军人和军属商户提供一站式服务。截至目前,在辖区登记注册的个体工商户中退役军人和军属达到360余户。

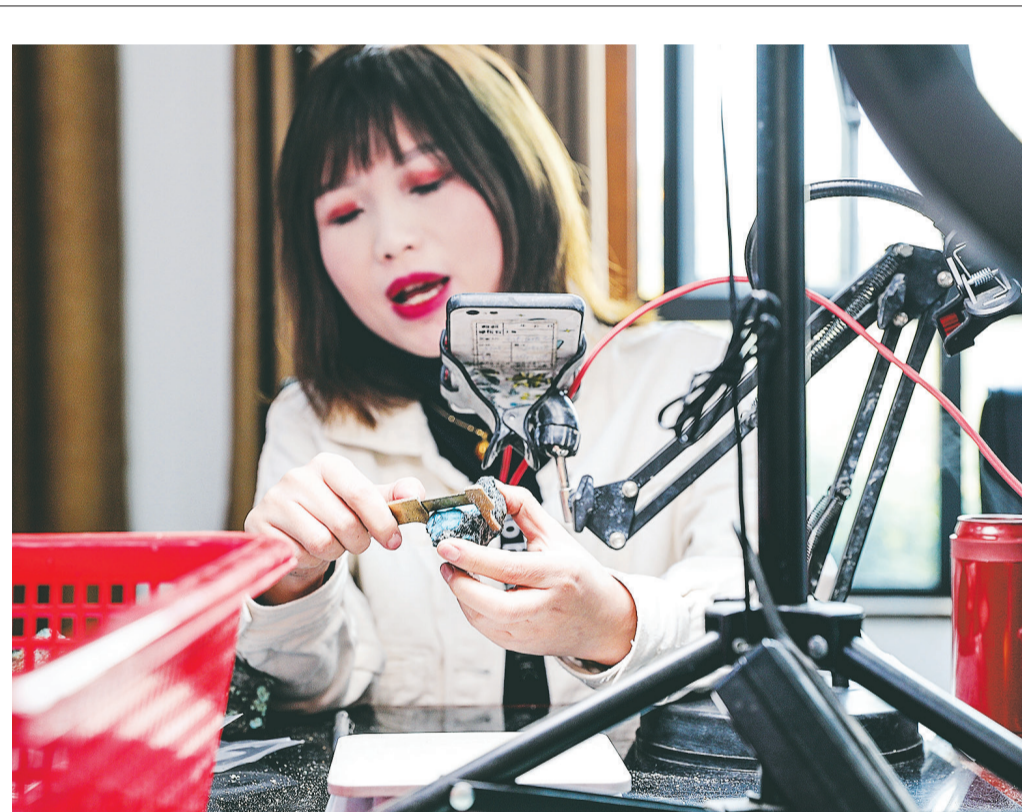
新冠肺炎疫情来袭,府山街道辖区大小商户的经营受到不小冲击。为减少疫情对退役军

人和军属商户的影响,有效带动消费升温,府山街道以街巷为单位,借助网络直播带货的东风,将退役军人和军属经营的实体商铺集体“搬”进直播间,同时依托“又见府山”短视频账号,助推零售业、餐饮业开启“云购物”“云餐厅”“云观赏”模式。

数据显示,自9月开通直播以来,府山街道已连续为辖区退役军人商户安排了3场专场直播,每场都有近10家商户轮番上阵带货,场均观看量突破1.2万人次,带动不少商铺成为“网红店”。

府山街道党工委书记唐志斌介绍,依托府山红色商圈联盟,街道汇聚各方力量,商圈、门店、线上销售形成共振,乘着直播经济的东风激发商圈消费新活力。下一步,还将在“又见府山”直播平台定期为残疾军人开设扶贫直播专场,售卖纯手工制作工艺品,为残疾军人创收打开新渠道。

(胡剑军 宋芳龙)



湖北淘宝第一村:电商年销售额破2亿元

地处鄂西北大山深处的郧西县,是全国14个集中连片贫困地区秦巴山区贫困县。涧池乡下营村是郧西84个重点贫困村之一,地处偏僻,交通不便。到2014年,339户村民中有贫困户179户617人,贫困发生率超过40%。在脱贫攻坚战中,该村挖掘当地绿松石资源,大力发展电商扶贫,打造“湖北淘宝第一村”,2017年整村脱贫出列。目前,全村有139户近700人直接从事电商;2019年,全村销售额突破2亿元。图为村民正在通过直播销售绿松石。

张畅 摄

言之有信

强化监管 把“跑偏”的直播带货拉上正路

□ 姜珊

近日,快手头部直播辛巴被职业打假人王海质疑售假燕窝,引发舆论热议。据王海方面表示,辛巴直播中所售燕窝糖含量达4.8%,碳水化合物为5%,该产品就是糖水。对此,辛巴官方则回应,除了冰糖燕窝制品本应含有的糖分外,王海送检的样品还含有燕窝的核心成分唾液酸。目前双方陷入举证拉锯战之中,最终结果如何不得而知。

一波未平,一波又起。11月20日,中消协发布“双11”消费维权分析报告,指出“双11”期间消费负面信息主要集中在直

播带货、不合理规则两个方面,并直接点名李佳琦、李雪琴、汪涵存在售后难或数据造假等问题。直播带货头部主播连连“翻车”,直播带货市场无疑正在经历多事之秋。

近年来,中国直播电商规模一直处于高速增长态势,受新冠肺炎疫情疫情影响,今年以来直播电商更是出现爆发式增长,进入“万物可播”“人人可播”时代。今年10月,毕马威联合阿里研究院发布的《迈向万亿市场的直播电商》报告显示,2019年直播电商整体市场规模达4338亿元,同比增长210%。预计2020年直播电商整体规模将突破万亿元;2021年直播电商

将继续保持较高速增长,规模将扩大至2万亿元。

在直播带货日益火爆、高歌猛进之时,直播带货领域的乱象,也层出不穷,令人触目惊心。国家市场监督管理总局日前公布的数据显示,2020年前三季度,全国12315平台共接收直播相关投诉举报2.19万件,同比增长479.60%,其中关于直播带货的投诉占比近六成。直播电商市场出现的虚假宣传、产品质量问题、退换货难、诱导场外交易等行为与直播电商最便利消费者的初心背道而驰,不仅损害了消费者的合法权益,也在逐渐消耗着消费者的信任,如此持续下去,无异于“竭泽而渔”。

在此背景下,直播带货告别野蛮成长,走向规范化道路,实现在行业持续健康有序发展势在必行。针对直播带货领域乱象,监管部门近日已陆续出台多项规定。11月13日,国家网信办发布首个“互联网直播营销”行业的专项规定——《互联网直播营销信息内容服务管理规定(征求意见稿)》。意见稿对直播间平台方、直播间运营者和直播营销人员分别提出了全面的规范要求。对于目前饱受诟病的直播数据造假的问题,意见稿明确禁止发布虚假信息,欺骗、误导用户;虚构或者篡改关注度、浏览量、点赞量、交易量等数据流量造假。

此外,国家市场监督管理总局也连发两份监管文件,其中《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》指出,要依法查处网络直播营销违法行为,涉及擅自删除消费者评价等电子商务违法、侵犯消费者合法权益、不正当竞争、产品质量违法、侵犯知识产权、食品安全违法、广告违法、价格违法等八大违法行为,并明确应依据相应的法律予以查处。《网络交易监督管理办法(征求意见稿)》拟将网络直播带货等网络交易新业态纳入监管范围,并指出网络直播带货需提供回看功能。

相信随着监管的不断完善,必将倒逼直播带货相关利益主体厘清责任,以更加规范的行业管理,更加优质的产品或服务,在给消费者带来更多实惠和便利的同时,实现自身的良性发展。

红黑榜

2019年度湖南省守合同重信用企业名单(9)

- 湖南中耀交通工程有限公司
- 湖南公共安全工程有限公司
- 中建不二幕墙装饰有限公司
- 湖南恒旺园林建设有限公司
- 湖南万达水电建设工程有限公司
- 长沙市鹏扬教学设备有限公司
- 长沙中大建设监理有限公司
- 宁乡元晨服饰有限公司
- 湖南金环智能交通技术有限公司
- 浏阳市广艺装饰工程有限公司
- 湖南中立环境事业发展有限公司
- 湖南建科工程项目管理有限公司
- 湖南友乐咨询服务服务有限公司
- 湖南巨为项目管理有限公司
- 湖南华鑫美好公路环境建设有限公司
- 湖南震林科技有限公司
- 湖南省送变电工程有限公司
- 长沙市功达装饰工程有限公司
- 湖南顺天建设集团有限公司
- 长沙市雅高彩印有限公司
- 湖南东方红建设集团有限公司
- 湖南森麦项目管理有限公司
- 湖南汇博电子科技股份有限公司
- 湖南主塘建设有限公司
- 长沙旺源建筑工程有限公司
- 湖南省建设工程质量检测中心有限责任公司
- 湖南衡禹水利水电工程有限公司
- 湖南双合隆劳务服务有限公司
- 湖南华中电力铁道设施制造有限公司
- 湖南净亮环境事业发展有限公司
- 湖南中禹建设工程有限公司
- 湖南省地质建设工程(集团)总公司
- 湖南博世科环保科技有限公司
- 湖南本仁信息科技有限公司
- 湖南永安家纺有限公司
- 湖南园艺建筑集团有限公司
- 嘉准传感科技(湖南)有限公司
- 湖南麒麟信安科技有限公司
- 湖南省金盾信息安全等级保护评估中心有限公司
- 湖南安博人云科技有限公司
- 湖南南托建筑股份有限公司
- 湖南华夏工程咨询有限公司
- 通号工程局集团建设工程有限公司
- 长沙朗慧信息科技有限公司
- 湖南省国泰君安保安服务有限公司
- 湖南精算堂工程项目管理有限公司
- 湖南省邮电规划设计院有限公司
- 湖南铭弘体育产业股份有限公司
- 长沙玉潭建筑安装有限公司
- 湖南三湘绿谷生态科技有限公司
- 中铁城建集团物业管理有限公司
- 湖南北山建设集团电力机电设备安装有限公司
- 湖南众鑫天和建设项目管理有限公司
- 中国水利水电第八工程局有限公司
- 湖南双佳水务集团有限公司
- 湖南亿康环保科技有限公司
- 湖南测智科技有限公司
- 湖南新浪潮信息科技有限公司
- 湖南致力工程科技有限公司
- 湖南泰亨建设科技有限公司
- 长沙星沙供水工程有限公司
- 湖南中胤建设工程有限公司
- 长沙市雅捷印务有限公司
- 湖南兴润环保科技有限公司
- 湖南湘荣建筑工程有限公司
- 长沙欣哲原环保科技有限公司
- 湖南旭泽建设工程有限公司
- 湖南源亿建设工程有限公司
- 湖南乐业人力资源有限公司
- 湖南环达环保有限公司
- 湖南省湘筑交通科技有限公司
- 湖南中彩生态环境科技有限公司
- 湖南双艺装饰工程有限公司

(未完待续)

——信息来源:湖南省守合同重信用企业协会