

金台视线

在加强监管中促进直播带健康发展

本报记者 齐志明

近年来，“直播+电商”成为新兴的网购方式，并且呈现快速发展势头，越来越多的消费者选择通过网络直播下单购物。直播带货给消费者带来全新消费体验的同时，也在促进灵活就业、服务经济发展等方面发挥了重要作用。数据显示，截至2023年上半年，我国电商直播用户规模为5.26亿人，占网民整体的48.8%。

不过，直播带货属于新型发展业态，具有模式新、主体多、流量大、频次高等特点，目前也存在一些需要规范和完善的問題。前不久，中国消费者协会、人民网舆情数据中心、中国消费者杂志社梳理出2023年十大消费维权舆情热点，其中，“电商主播言行不当引发投诉”位居榜首。

类似于“水光针”这样的注射类医美项目存在较高风险，因此国家对于这类产品按照最为严格的第三类医疗器械进行管理，取得国家级注册的“械三资质”，才可注册使用。然而，为了追求更大利润，医美直播往往会出现一些没有资质的所谓水光针注射产品。据报道，2023年10月，李女士在某网红的医美直播间购买了一款没有“械三资质”的“水光针”，按照主播的介绍到某医美机构进行注射后，脸部开始长痘。

日前，北京工商大学新商业经济研究院等机构联合发布《直播带货消费维权舆情分析报告(2023)》，从直播平台和带货主播两个维度进行深度分析，对直播带货新型业态的规范和发

展提出了相应对策与建议。据了解，2023年直播带货消费维权舆情主要反映在虚假宣传、产品质量、价格误导、不文明带货、发货问题、退换货、销售违禁商品以及诱导场外交易等方面。

2023年2月，北京市海淀区市场监督管理局查处了一起在直播中存在虚假、夸大宣传的案件。经查，当事人在直播带货过程中销售的某品牌固体饮料为普通食品，却提到“增强抵抗力”“疗效超过药品”，对商品的性能、用途作引人误解的虚假宣传，存在欺骗、误导消费者的违法行为。执法机关依据相关规定，责令当事人停止违法行为，并处罚款10万元。

直播带货为何问题频发？据业内人士分析，主要原因是部分平台监管不力；部分主播过分追求利益，缺少职业素养；监管和处罚力度有待加强，尤其要加强平台监管。

对此，中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长、北京阳光消费大数据研究院执行院长陈晋江认为，推动直播带货高质量发展，关键要形成治理与发展合力，让直播带货行业在规范中健康发展、在发展中逐步规范，而不是因噎废食、一禁了之。建议有关部门进一步加大监管力度，引导和督促业内经营者合规经营。一方面要做到包容审慎监管，建立完善相应纠错容错机制，为平台和主播积极健康发展留出一定空间；另一方面要严守法律底线，确保其在规范中发展。

例如，针对不同平台和不同主播的突出问题，要列为重点监管对象和重点监管领域；对网络直播营销宣传内容加大监管力度，重点监督检查宣传内容的真实性与合规性，避免虚假宣传误导消费者；重点查处网络直播营销中的假冒伪劣商品问题，确保其销售的商品质量和安全符合相关法律法规标准；对网络直播营销主播加强培训，提高其法律法规意识和自我约束能力，从而规范其行为，避免不文明带货行为的发生。“此外，有关部门还应建立举报机制和信用评价机制，鼓励公众积极参与监督，对于违法违规行要及及时依法进行查处，充分发挥信用惩戒和社会共治作用。”陈晋江说。

“消费者也要对直播带货中所推销的产品深入了解、理性看待，不要轻信主播的宣传和推荐。鼓励消费者参与、大力推进消费教育和维权宣传，在树立科学理性的消费观念和安全健康的消费习惯的同时，培养消费者养成良好的维权意识和维权习惯至关重要。”湖北武汉市读者尹雨佳说。

百姓关注

规范车位销售 维护车主权益

赵兵 刘禹舟

近年来，随着机动车保有量快速增加，车位供需矛盾越来越突出。有消费者反映，曾在购买车位时遭遇虚假宣传、名不副实、车位捆绑销售等问题。

“2019年，我花7.6万元买了一个车位。当时销售人员给我看的是平面图，可收房后却发现车位是在斜坡面上。我找到物业，物业推脱说找开发商，开发商又联系不上。”江西九江市孙先生在人民网“人民投诉”平台留言反映。

广东江门市的张女士也反映购买的车位与宣传不符：“2023年9月，我购买车位时，销售人员说是标准车位，现场画的也是标准车位。但今年1月，销售人员说我买的车位产权复核时是微型车位，现场误画为标准车位，现在需要恢复报建测绘原状，把标准车位改成微型车位。那我的车就没法停了。”

部分开发商在销售过程中存在虚假宣传，对消费者产生误导，影响了消费者的正

常判断和消费选择。然而，当消费者发现自己所购买的车位出现问题时，维权往往困难重重。

“一般购买车位时，房子还没有建好交付使用，无法到现场查看车位情况。一旦出现前期宣传与车位实际不相符、侵害消费者合法权益的情况，消费者个体面对开发商往往维权成本较高，这也是让消费者头疼的地方。”中国政法大学民商经济法学院教授张钦昱说。

“有的开发商一味追求车位数量，导致单个车位实际面积较小。一些新能源汽车、城市越野车等车型庞大，停在逼仄的车位里难以打开车门。有些位置甚至根本不适宜停车，也划成了停车位出售，甚至有的人防车位也违规租售。”河南三门峡市读者姚爱霞说。

还有的开发商在车位购置费用之外额外

直播带货售后问题亟待重视

人民网记者 崔元苑

人民网“人民投诉”平台数据显示，2023年以来，“直播带货”投诉量较高的前三类消费领域分别为预付式旅游产品投诉、在线课程及培训套餐投诉、服装鞋帽类投诉。数据显示，网友投诉问题主要集中在“低价”带货、捧哏话术“逼单”、虚假营销、货不对板、以次充好、售后无保障、价格欺诈等。按问题性质关键词分类占比统计，其中，质量问题占比35.2%，夸大(虚假)宣传占比41.1%，退货退款难占比50%，售后与承诺不符占比61.7%。

例如，在旅游消费方面，问题主要表现为直播间低价套餐诱导或模糊关键信息诱导消费者下单付款；主播夸大、虚假承诺产品权益，实则无法兑现或打折扣；线上线下合同执行标准不一；预订、退费难等。有网友反映，“在某直播间购买了旅游卡，声称可以去13地旅游，实际上随意增加购物点，要么不跟团，要么就是限制时间”“直播间购买云南双人行，承诺无预约可随时退，结果无法兑现”“在直播间和酒店页面下单两晚团购套餐，页面显示可预约时间范围内无法预约”。

在服装及饰品消费方面，问题主要集中在夸大宣传、货不对板、以次充好、虚假发货、以“定制”为由拒绝退货退款。有网友投诉：“在直播间买的三合一冲锋衣，穿了两次拉链就坏了，商家不同意

退换”“购买了三个翡翠戒指，价值3.2万元，到货后色差严重，商家拒绝退货退款”“珠宝店直播虚假宣传、货不对板，以‘定制产品’不可退换为由拒绝退货”。

在网课及培训消费方面，问题多表现为主播夸大课程效果、高薪利诱、虚假承诺、直播间交费后线下二次收费等。有网友反映“购买短视频变现课程，承诺7天无收益退款，后发现虚假宣传，退费难”“直播间团购摩托车驾照培训套餐，直播间承诺交387元后无额外费用，结果联系商家预约练车时被要求补交900多元差价”“主播虚假宣传诱导买课，高薪利诱学员付款，承诺的效果全都没有做到”。

在食品及电子产品消费方面，问题主要集中在生鲜果蔬产地、缺斤短两；退换货后不畅等方面。网友留言说，“直播间宣称大连淡干野生底播且国标二级海参，到货却是外地冻干海参”“直播间购买特大号百香果，承诺单果克重在70—90克，到货却只有40—60克”“直播间购买拍立得，试用不满意，商家拒绝七天无理由退货退款”。

随着直播电商规模的进一步壮大，这一消费模式下暴露的售后等问题应引起关注。建议相关部门、电商平台、直播带货经营者、消费者等多方形成合力，共同推动行业可持续发展。



制图：沈亦伶

用网络直播助农产品打开销路

数字下乡、农货上线，直播带货日益成为销售农产品的一条重要渠道，农民也尝到了数字经济的甜头。对于农民而言，直播带货给当地特色农产品打通了产销市场，在节约销售成本的同时，还打破了农产品的地域局限，让更多人了解特色、品尝美食。从直播平台角度看，农产品单价低、地方特色强、复购率高，也使其不断成为带货热点。

要精心做好网络直播助农工作，促进农副产品直播带货规范健康发展。创新农副产品直播带

货的形式及内容，在积极与直播平台进行深度合作的同时，更要打响自身品牌，围绕农产品特色，创新直播形式以及内容。同时，加强农副产品直播带货的相关培训，提升农民的带货技能，积极鼓励褒奖直播助农公益行为。此外，着重保障直播带货农产品的质量，着力开展农业品种培优、品质提升、品牌打造和标准化生产提升行动，逐步建立起消费者对产地情况、生产过程、产品质量、物流过程等的了解和信任。

山西阳城县 刘国信

身边事

行人横穿隔离带 影响行车安全

我经常开车路过辽宁沈阳市沈河区五爱街与文化路交叉口，五爱街上有一家医院门诊，四方车辆来往频繁。马路中间原本修建了一条隔离带，然而部分行人为了通行省事，人为将中间的绿色网状隔离带破坏，直接从隔离带穿过马路，非常危险。实际上，此处离交叉口斑马线并不远，行人可以绕道通行。此外，由于靠近医院，附近还有多名手持带有“车位”字样小牌的人在路边揽客，影响行车安全。

希望有关部门抓紧整治该路段交通问题，修缮隔离带，加强引导，同时规范路边揽客行为，让行人通行更安全，司机驾驶更放心。

辽宁沈阳市 王女士

建议

农药包装废弃物 不能随意丢弃

眼下正值春耕时节，笔者发现在一些农村的田间地头、荒地水沟，废弃农药瓶、农药袋随处可见。这些包装内含农药残留物，未经处理就随意丢弃，污染周边环境，暗藏安全隐患，其危害不容忽视。

回收处理责任不明、集中处置设施匮乏、农民环保意识欠缺，导致农药包装废弃物回收难。建议相关部门要形成农药包装废弃物监管合力，切实重视农药包装废弃物污染防治，进一步落实相关管理办法。要把农药包装废弃物管理纳入职责范围，加强属地管理，提升农药包装废弃物回收、存放、转运、处置等环节的技术服务与管理。同时，加大宣传引导力度，不断提高广大农民环保意识和自觉意识，将农药包装废弃物污染纳入规范化管理轨道，切实解决影响农村环境安全、水体生态安全和农民健康的农药包装废弃物回收处理问题。

山西壶关县 秦凤明

市政工程公示牌 要回应市民关切

市政工程公示牌作为展示市政工程信息的重要载体，应该清晰、准确、易于理解。然而，当前一些市政工程公示牌信息不完整、不准确。有的只简单地列出工程名称、施工单位、工期等信息，对于工程的具体内容、质量标准、安全措施等关键信息却缺乏详细说明。有的公示牌设置位置不合理，被设置在偏僻、不显眼的地方，有的甚至被遮挡或覆盖，还有的公示牌字体小、颜色暗、缺乏清晰的标识，这使得市民难以在第一时间了解到工程信息。

针对这些问题，市政部门应该采取积极措施加以解决。加强对公示牌内容的审核和管理，确保公示牌上所列的信息准确、完整。合理设置公示牌的位置和数量，确保其字体大小适中、颜色鲜明、标识清晰。同时，有关部门还应该加强与市民的沟通，及时回应市民的疑问和困惑，增强市民对市政工程的信任和支持。

广东深圳市 苗云辉

家电以旧换新优惠 要落到实处

日前，笔者去电器商城咨询以旧换新事宜，得知一般优惠政策是购买新电器的同时把旧电器交给商家折价回收。但有商家提出，以旧换新将不能享受其它价格优惠。仔细算下来，直接购买反而更划算，还不用费时费力地把旧电器搬来搬去。

开展家电以旧换新不仅有利于消费者，也能推动家电消费需求进一步释放。建议有关部门对于以旧换新全环节加强监督管理力度，防止价格虚高。开设线上线下家电以旧换新专区，方便消费者以旧换新，以实际的优惠和高品质产品让人民群众享受到以旧换新政策的实惠。

人民网“领导留言板”网友 林先生

征集

人民日报读者来信版和人民网“领导留言板”联合开展群众急难愁盼问题征集活动，请读者提供线索，提出意见建议。
邮箱：rmbdzlx@126.com
传真：(010)65368495

