

# 质量差、退货难、数据假 ——“网红带货”乱象值得警惕

新华社 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？

## “网红带货”乱象不断 消费者投诉持续攀升

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。一些消费者向记者反映，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“洁净洗衣液”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。南京大学学生姚菲告诉记者，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。”

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，超过三分之一的消费者遇到过“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

记者了解到，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告诉记者，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，作品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。不过有商家告诉记者，“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。

记者加入一个专刷视频流量的微信群。群内刷视频评论量、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元到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。

## 法律规范亟待加强

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。

## 15000余处！ 陕西省内秦岭文化遗产 资源丰富

新华社 杨一苗

记者28日从陕西省文物局了解到，秦岭文化遗产资源调查取得阶段性成果，初步调查显示，陕西省内秦岭区域文化遗产有15000余处。

秦岭文化遗产资源调查从2017年启动，由陕西省文物保护研究院组织开展，目前已完成陕西省秦岭区域世界文化遗产、全国重点文物保护单位、省级文物保护单位和市县级文物保护单位的资料名录整理。

这次调查范围包括陕西省内秦岭地区的46个区县，文化遗产资源分布在面积约为95000平方公里内海拔410—1500米处。调查范围包括古遗址、古墓葬、古建筑、石窟寺和石刻、近现代重要史迹和代表性建筑；革命人物故居、革命战争遗迹、革命活动纪念地及具有代表性的工业遗产、工业建筑，历史文化名城和历史文化街区等。此次调查还将民间文学、传统美术、民间山歌等非物质文化遗产列入其中。

据初步调查统计，陕西省内秦岭文化遗产有15000余处，其中世界文化遗产2处、全国重点文物保护单位53处、省级文物保护单位293处、市县级文物保护单位1456处。这次调查为全面摸清秦岭陕西段文化遗产资源分布和现状、保护与研究秦岭物质文化遗产与非物质文化遗产提供了基础性、科学性资料。

秦岭以独特的地理位置横亘于中华大地，不仅是中国南方和北方的分界线，也是长江、黄河的分水岭，留下了丰富而独特的自然资源及文化遗产。



## 巴黎圣母院 重启修复

这是4月27日拍摄的法国巴黎圣母院。

受新冠疫情影响而暂停的巴黎圣母院修复工程于27日起逐渐恢复。

新华社发 奥雷利安·莫里萨尔 摄

## 2020年度“1+1”中国法援志愿者和援藏律师服务团报名启动

新华社 白阳

记者28日从司法部获悉，2020年度招募“1+1”中国法律援助志愿者和援藏律师服务团工作已经开启。

据悉，今年计划招募300名律师志愿者和130名法学专业大学毕业生、基层法律服务工作者赴内蒙古、新疆、青海、甘肃等指定项目实施地参加为期一年的法律援助志愿活动；计划招募80名律师志愿者到西藏参加“援藏律师服务

团”活动，其中60名律师服务期限为1年，20名律师由律师事务所选派，服务期限为半年，每半年轮换一次。

律师志愿者需满足以下条件：增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，拥护中国共产党领导、拥护社会主义法治，讲政治，重自律，热心公益，有奉献精神；取得律师执业证书，并执业三年以上，有独立处理法律事务的能力和经验；工作敬业，责任心强，善于沟通，理性对待冲突和纠纷；未受到过行政处

罚、行业惩戒或党纪处分等，无酗酒、嗜赌等不良习惯；身体健康等。此外，“1+1”中国法律援助志愿者年龄限制在25至55岁之间，有特殊经历者可酌情放宽。援藏律师服务团年龄限制在25至45岁之间。

记者获悉，有意参加项目的律师志愿者要向所辖司法局律师管理部门报名，往届大学生志愿者及基层法律服务工作者要向住所地司法局法律援助中心报名。