

有的收了钱不发货有的非法推荐股票

记者调查私域消费乱象

□ 本报记者 文丽娟 □ 本报实习生 张广龙

花2000多元在“粉丝群”订购了一款高仿迪奥的包，结果一周也没有收到货，想找卖家咨询却发现自己已经被踢出群聊，这让北京市民辛女士懊恼不已。

前段时间，辛女士频繁刷到一类直播：主播穿着各大品牌的衣服，拎着品牌包，在直播间展示，但不会开口介绍产品，只有主播助理在评论区刷屏称“不是专柜几千买不起，而是直播间零头更有性价比”“怎么买？点主播头像，点关注，进粉丝群”。

辛女士通过屏幕辨别发现，这些产品看起来和正品似乎没有多大差别。为了省钱，她进了主播的粉丝群并下单，结果不但没有收到货，连快递单号都无处查询，也不知道该找谁投诉。

随着电商渠道的多样化，新的线上消费场景——私域，成为品牌与消费者互动的新型，带来了新的商业机遇。然而，《法治日报》记者采访发现，私域消费不乏乱象，比如虚假宣传、专业资质无人查验、产品质量无监管、个人信息安全无保障等。有地方市场监管部门统计数据显示，去年以来私域电商消费维权成为投诉量增长的新领域。

受访专家指出，私域是一个相对封闭的消费场景，市场监管人员往往难以“进入”其中进行取证，导致当前私域电商消费纠纷的取证难度大，调解成功率较低，应当加强源头治理，加大对诱导行为的监管力度，尤其要建立对以涉众型营销为目的的私域直播的强制监管，共同维护健康的线上消费环境。

高仿品牌售价极低

记者点击进入辛女士介绍的直播间，连续观看3天发现，容貌姣好的女主播每天更换不同款式的大牌服装，在镜头前只展示不说话，时不时扭动身姿，吸引观众进入直播间，但观众不能随意发表评论。该直播间也没有商品链接，只有工作人员不断提示“全系列都有，去专柜都看不出来”“怎么买？点关注，进粉丝群”。

加入粉丝群后，记者注意到，群内和直播间一样都禁止群友发言，管理员刷屏发送社交账号，提醒新入群粉丝添加。

记者添加主播账号后在其朋友圈看到，主播售卖的产品种类丰富，包括各类名牌箱包、手表、鞋衣等，并附上文字介绍“我们卖的都是最真的货”。

在另一个主要介绍某知名品牌运动服的直播间，两名主播打扮精致，一人展示衣服细节，一人在旁边整理服装，都没有说话。直播间同样没有商品链接，同样是“仅被关注的人可以评论”。记者根据工作人员提示加入群聊后，发现管理员也在反复发布一个社交账号，快到两分钟时便撤回信息。等群友添加个人账号后，便将其踢出群聊。

加好友后，对方发来一个二维码，里面涵盖各类奢侈品牌和潮流品牌，比如古驰、迪奥等国际大牌全场300元起，巴黎世家99元3件。

记者咨询一款热门大品牌运动夹克价格，对方介绍称“活动价326元，扫码支付就行”，而该品牌官网售价为3200元。当记者问及是否提供下单链接时，对方回复“复刻的商品没有链接，但可以提供质保”。

有业内人士告诉记者，这类直播间通过展示大量高端商品吸引消费者，再将其引流到平台私域，是躲避官方平台监管的一种手段。之所以不上链接，可能是他们没有向官方平台申请带货权限，想脱离第三方监管进行私下交易。对于消费者来说，通过这类私域交易，没有任何购物凭证，一旦出现纠纷，很难找到商家进行维权。

除了购物外，记者注意到，非法提供证券投资咨询服务在私域也比较常见。

记者加入多个财经主播的粉丝群发现，他们通常会在群里提前发布开播时间和直播间密码，提醒粉丝收看。这类私域直播内容多是财经知识科普、证券市场分析，有的主播借此引流带货，有的主播进行误导性营销宣传，还有的主播则直接推荐股票。

规避监管牟取利益

为什么越来越多的主播要将流量引入私域？中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍分析，一方面是为了脱离直播平台(电商平台)的监管，有一些产品不能在直播间或者短视频里进行宣传，比如金融类、医疗类或者将普通食品当作保健品等，因为平台现在都用AI审核直播或视频内容，对一些违法广告，比如三品一械(药品、医疗器械、保健食品和特殊医学用途配方食品)和食品安全领域重点监管。另一方面，为了规避平台的佣金提成，主播带货时平台会根据产品类型进行一定的佣金抽成，为了赚取更多利润，主播可能会倾向于将流量引入私域。

“广告法规定金融理财中的一些内容，比如年化利率等，是不能进行宣传和发布的；另外食品安全法也规定不能将普通食品按照保健品的标准进行宣传。”朱巍说，私域销售模式对消费者权益保护来说非常不利，这种形式缺少了平台监管，变成像微商模式这样点对点的销售、支付、邮递等，一旦出现问题之后再去找平台，平台可能仅承担网络服务提供者的责任，而不是电子商务法中所说的电子商务平台经营者责任，这时消费者就很难通过平台进行维权。

“私域观众已经经过筛选，对主播个人或其产品或服务有一定黏性，更有利于精准营销。同时，私域更有利于主播控制现场，踢出或禁言反对声音，利于其造势宣传。此外，私域隐蔽性强，一方面可以保护隐私，另一方面受到的监管更弱，给违法或打法律擦边球的活动提供了温床。”北京市中闻律师事务所律师杜秀军说。

在杜秀军看来，私域直播作为新兴行业，监管和规制法律法规缺失，仍处于野蛮生长阶段，“流量为王时代，黑红也算红，有流量就有利益，众多主播为博流量打法律擦边球，或者突破道德底线。医美诈骗、保健品诈骗、赌博、涉黄涉暴等非法活动都容易通过私域直播逃避监管”。

加大监管处罚力度

受访专家指出，规范网络直播荐股行为，前期应由平台及监管部门尽到审核资质、监管运营内容的责任；建立健全平台对提供证券投资咨询服务账号、App的审核机制，让“无证”的机构和人员没有从事非法荐股活动的窗口。同时，还要加大监管和处罚力度，追究相关人员的责任，并对处置的非法荐股典型案例进行通报。

“对于私域非法荐股行为，须及时要求券商全网排查，严格规范证券经营机构和人员在私域的行为；金融机构须加强对从事证券投资顾问工作人员的业务规范；相关执法部门也应对非法荐股人员及时查处；平台发现‘引流型’非法荐股的违法违规线索，应及时向监管部门、执法部门发送预警通报，采取断根措施。”杜秀军说。

他建议，健全完善私域直播法律法规，加强监管；建立涉众型私域直播与小范围私域沟通的区分机制；对涉众型私域直播建立有效平台监管或第三方监管机制；重点打击通过私域逃避监管的涉黄赌毒等行为。

值得注意的是，记者采访部分公域直播平台相关负责人时，对方一致提到，对于一些主播引流至私域的情况，他们既深痛绝又无可奈何，“一方面无法赚取佣金提成，另一方面如果出现舆情，舆论还能把责任归于平台”。

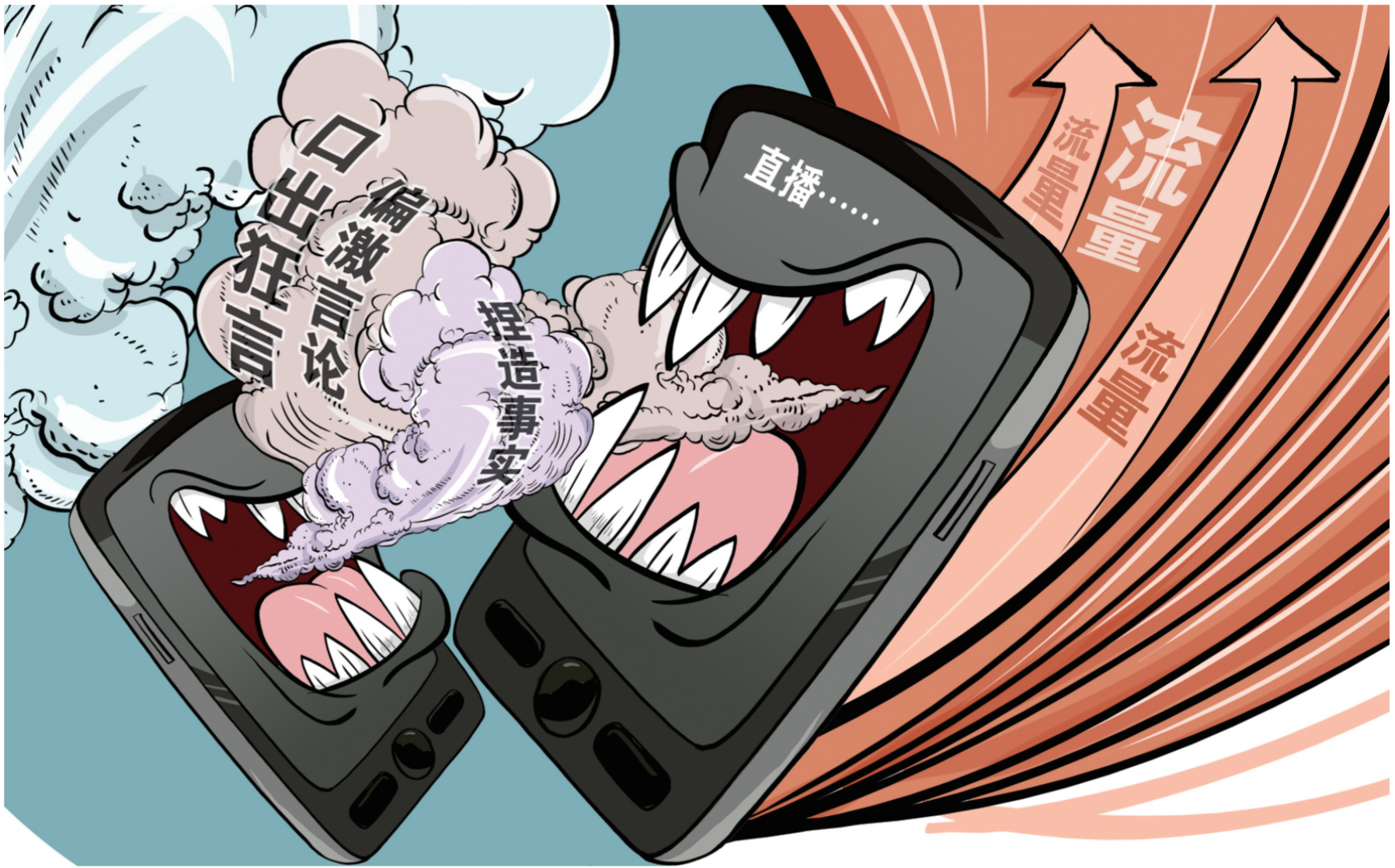
对此，杜秀军认为，平台可以建立监管渠道，尤其是建立对以涉众型营销为目的的私域直播的强制监管，还可以对长期或多频次的涉众型可疑私域直播进行介入监管，同时留存一定期限的涉众型相关直播视频。

“对于平台来讲，要加强源头治理，加强对诱导行为的监管，发现主播有诱导行为的，要有禁播、警告、暂停更新和解散粉丝群等相关处罚，但有时主播在直播过程中用口播等方式来引流，平台目前确实没有好的办法。对于一些技术聊天工具里面的类似于微商的经营，也要建立相关监管机制，一个交易如果没有第三方，没有平台的监管，仅靠自律或事后再去处理肯定是不可行的。”朱巍说。

从消费者、投资者的角度来说，受访专家提出，要尽量选择正规购物平台，即便与商家出现纠纷也可以通过平台投诉渠道进行维权；在遇到违规售卖假货的商家时，也可以向平台举报。投资者则要认清相关荐股行为的诈骗本质，积极举报，提高监管和查处效率。

一些网红为流量捏造事实口出狂言扰乱网络生态秩序 专家建议

网红言论过边界 应纳入劣迹名单监管



□ 本报记者 文丽娟 □ 本报实习生 王艺韬

一些网红“语不惊人死不休”频发的原因为何？

多位受访专家指出，背后的罪魁祸首是“唯流量论”。在流量、资源和行业“内卷”等压力下，一些网红通过哗众取宠、臆断话、段子，甚至擦边、违法等行为博取眼球，获得流量。

在“铁头”事件中，有网友注意到，其在直播间里说了这样一句话：“想听的话把赞点到20万……”。有业内人士分析，他是以嫖娼挑战普通人认知的事为噱头，吸引和鼓动网友们造流量。嫖娼之事不管真假，公开调侃都违背社会公序良俗，违反行业管理制度规定，甚至挑战了法律红线。

云南恒志律师事务所律师王洪认为，网红背后有巨大的利益驱动，这本无可厚非，但庞大的粉丝群体使其言论和行为具有更广泛的社会影响力，如若不经思考便发布一些不负责任的言论或者误导性信息，往往会引发一系列对社会造成不良影响的连锁反应。

来自湖南的王女士对网红低俗言论颇有意见，作为两个孩子的母亲，她特别反感一些网红在直播时满嘴网络脏话，有时还说些“黄段子”，“小孩子看到了很容易学样，不仅容易耽误学业、影响身心健康，还容易对孩子三观的树立造成负面影响，希望相关部门能加强对网红言论的监管”。

来自广东的周女士也吐槽说，自己10岁的儿子总是嚷嚷着以后要当网红，当她问儿子原因时，儿子说“当网红又轻松，赚得多”，而且“想说啥就说啥，想干啥就干啥”。

明确平台权利义务 建立统一封禁标准

现实中，一些网红博主靠炒作聚集人气，甚至出现黑料越多直播间人气越旺的情况，还有一些劣迹网红被封禁后换个账号重出江湖，靠粉丝刷礼物捞金，继续做“流量生意”，赚得盆满钵满。

喧嚣过后，不禁让人反思：对于劣迹网红，网络直播平台是否应当继续为其提供展示机会？平台在监管方面是否尽了应尽的责任和义务？

多位受访专家指出，拥有众多粉丝的网红满足为公众所知、自愿进入公众视野、客观上具有社会影响力等标准，属于公众人物范畴。对于公众人物，因为拥有更多的受众和话语权，在发表言论时应当承担比普通民众更大的注意义务，同时其私权利的行使也会受到一定的限制。凡是网红行为涉及违法犯罪的，制造低俗内容的或者是违背社会公序良俗的，可一律算作劣迹网红。

在他们看来，劣迹网红丑闻怪带歪了社会风气，封禁此类账号是人心所向。但一个文明开放的社会是允许犯错的，抵制劣迹网红并非要将其一棒子打死，可如果复出后并没有洗心革面，则必须坚决抵制。

“遵纪守法是每一个公民的基本义务，不论是普通公民，还是所谓网红，没有例外。考虑到网红言论行为的传播速度快、范围广，在某种程度上属于一种特殊类型的‘公众人

物”，其理应承担较高的注意义务，避免因不当言行造成恶劣影响，包括扰乱秩序或误导公众、侵害他人合法权益。”中国司法大数据研究院社会治理发展研究部部长李俊慧说，因此对于构成违法犯罪的，应当依法予以处理；对于尚不构成违法的，但确实违反主流价值观且误导公众的，对此类言行应当予以平台规制和道德谴责。

北京市中闻律师事务所律师杜秀军提出，对于只是说错话的网红，如果没有造成恶劣社会影响，也没有违法和违背社会公德，有关部门可以不予追究，或约谈整改确保不会再犯。如果明显违反道德底线甚至违法，有大量投诉举报的，或侵犯他人合法权益行为的，有关部门可依法追究其法律责任，平台可依平台规则予以封禁等处罚，被侵犯权利的社会公众可以提起民事侵权赔偿、行政乃至刑事控告。

在受访专家看来，平台应该勇于承担责任，提高门槛，对劣迹网红加大识别力度，一旦发现要坚决敢于说“不”；网监部门要加强对劣迹网红的监督跟踪，同时也要充分发挥群众力量，拓宽举报维权渠道，鼓励网友参与网络监管，还可以考虑建立并公开劣迹公众人物名单，并定期对外公布。

受访专家建议，对劣迹事件按照诸如道德问题、法律问题等进行详尽的明确分类，初步形成行业标准方案，并最终形成管理条例，获得相关法律法规的强制执行力。可根据劣迹事件等级，从交通、财税等多方面不同程度地对其进行限制；还要严格管控其相关作品，避免影响青少年的价值观。

“随着网络平台经济的爆发式增长，网络平台已经成为提供公共服务的机构，为了明确网络平台、用户和监管机构的权利义务，对各自平台封禁标准予以统一很有必要。但统一标准不宜过细，应在原则性的统一标准下授予网络平台一定的自行监管权，同时给用户提供申诉渠道，既要保护网络安全、公共利益和平台利益，也要保护用户言论自由等合法权益。”杜秀军说。

李俊慧建议，属于演艺领域的网红，可由中国演艺行业协会约束规范；不属于该领域的网红，可能需要其他领域的组织建立相应的规则标准，也可以由行业主管部门从信息传播角度予以规制或约束。

严格遵守公序良俗 理性表达个人观点

为治理网红相关乱象，相关部门近年来陆续出台了举措。

2022年4月，中央网信办等部门开展为期3个月的“清朗·整治网络直播、短视频领域乱象”专项行动，集中整治“色、丑、怪、假、俗、赌”等违法违规内容呈现乱象。

2023年7月，中央网信办又发布《关于加强“自媒体”管理的通知》，要求限制违规行为获利，对打造低俗人设、违背公序良俗网红形象，多账号联动蹭炒社会热点事件进行恶意营销等的“自媒体”，网站平台应当取消或不得赋予其营利权限。

此外，《网络信息内容生态治理规定》明确鼓励网络信息内容生产者制作、复制、发布弘扬社会主义核心价值观，宣传优秀传统文化和时代精神，充分展现中华民族昂扬向上精神风貌的内容，以及其他讲品味讲格调讲责任、讴歌真善美、促进团结稳定等的内容。同时，规定网络信息内容生产者应当采取措施，防范和抵制制作、复制、发布含有宣扬低俗、庸俗、媚俗内容的不良信息。

《网络直播行为规范》也指出，网络直播应当坚持正确政治方向、舆论导向和价值取向，坚持健康的格调品位，自觉摒弃低俗、庸俗、媚俗等低级趣味。并专门提出严禁服饰妆容、语言行为、直播间背景等展现带有性暗示、性挑逗的内容。

受访专家认为，网红作为网络文化的参与者和传播者，其言行直接影响网络文化的发展方向。加强对网红言论的法律规制，不仅是维护网络秩序的需要，也是促进社会和谐稳定的必要措施。网红也应当自觉遵守法律法规，及时学习相关部门和平台出台的规则，摸清边界底线，在享受言论自由的同时承担起社会责任，用正能量引导网络舆论，共同营造一个清朗、健康的网络空间。

“如果‘失德’行为超出公众的接受底线，即便不追究法律责任，也不能成为公众传播的对象。监管部门、平台和社会对网红的监督应该更严格，强化正确导向。平台作为信息传播的重要渠道，应当对网红的言行适用严格的审核程序，确保网红发布的内容符合法律法规和社会公德，以维护社会秩序和公共利益。”王洪说。

中国互联网协会法工委副秘书长胡钢指出，目前各平台依法建立了各自的互联网内容管理系统，但自建的内容管理系统时常与平台经营目标的利益冲突，实际执行的尺度、分寸、时机与节奏等均可能有所不同，相应采取的内容管理措施的强度和持续性也随之变化。各地监管部门和具体监管人员，针对特定内容，在法律法规政策理解与执行方面也难免有一定的差异性，存在监管套利的漏洞。

他建议，为统一与优化互联网内容管理，可探索探索平台内容管理与经营管理的实质剥离，建立独立的、公允的、专业化的互联网内容管理机制。对于违法违规乱象，网信、工信、公安等多部门也要加强协同监管，一方面通过技术手段和人工审核，及时发现并处理违规内容；另一方面对违规网红进行警告、封禁等处罚，必要时依法追究其法律责任。同时，公众也应提高自身的媒介素养，理性看待网红言论，不被不实信息所误导。

“要想杜绝网红言论无边界乱象，最关键最长远的办法是培育和践行社会主义核心价值观，唱响主旋律，弘扬正能量，形成全社会自觉防范和抵制各类低俗、庸俗、媚俗的不良信息的良好风尚。”胡钢说，既要保障网红言论自由，又要维护网络秩序，找到二者的平衡点，确保互联网成为促进社会进步的积极力量。