



宣称无花果可治疗心脑血管疾病 益生菌能抗衰老治百病

直播带货虚假宣传何时休？

依法整治网购虚假乱象

本报记者 张守坤

“直播间里说得天花乱坠，收到手发现完全不是那么回事。”近日，在几个零食直播间下单后，吉林省长春市的吴琼(化名)发现多款商品存在货不对板的情况。

吴琼告诉(法治日报)记者：“在某烘焙直播间里，主播介绍一款肉松夹心面包，手中举着一块大大的牌子，上面用醒目的字体和字号写着0香精，0色素，0反式脂肪酸，结果货到后一看，在商品配料表中，却清清楚楚地写着里面含有‘食品用香精’。”

“在某零食店直播间，主播介绍新榨纯花生调和油，直播间的画面和右下方讲解中的商品图片都是某品牌花生油，结果点进去一看，却成了另一品牌的食用植物调和油。在另一家零食店直播间内，主播介绍一款瓜子，直播间中给观众展示的是一款净含量为308克的瓜子，结果商品详情页却成了22克×10袋装的瓜子，和主播展示的重量相比少了很多。”吴琼说，像这样的情况还有很多，主播就是打擦边球，让观众误以为能够买到物美价廉的商品，结果上当受骗。

记者近日调查发现，直播间虚假宣传的情况时有发生。由消费者网、北京工商大学新商业经济研究院等机构于今年3月联合发布的《直播带货消费维权舆情分析报告(2023)》显示，涉及虚假宣传的舆情数据占比高达38.97%，“虚假宣传”成为消费者维权过程中最受关注的问题。

直播带货虚假宣传为何屡禁不止？如何破解直播电商中广受诟病的假冒伪劣、虚假宣传等问题？记者对此展开调查。

直播卖货满口承诺 到手发现货不对板

今年6月，端午节前夕，湖南省长沙市的王莎(化名)在刷直播时偶然发现一个卖端午礼盒的直播间，商品链接写着“超值王炸 飞天茅台53度+鲜活速冻大白虾+五芳斋粽子礼盒”，到手只需80多元。“我们的商品显示有什么就会给您发什么，这个您放心。”在听到直播间主播这样的承诺后，王莎立即抢购了该礼盒，同时还向客服询问不发茅台，客服表示正常发货。

“当时以为自己真的很幸运，抢到了礼盒，没想到都是商家虚假宣传的套路。”王莎表示，她收到礼盒后发现，里面只有虾、粽子和茅台都没有。她的第一反应就是退货退款，没想到商家以生鲜商品不支持七天无理由退货为由，拒绝了退款，还说她只选择了虾。“实际上根本没有任何选项，直接拍的就是礼盒套餐。”

王莎说，在向平台客服反映后，客服也表示生鲜商品退不了款，她的退款选项后来被关闭了。“在商品评论区，我看到很多消费者都因为商家的虚假宣传购买了这款商品，大部分也都没能成功退款。”

“带金枕5斤大榴莲，99元5斤精选A果，179元10斤精选B果，每个5包5斤，干包大黄油。”在一直播间内，主播满口承诺“坏果包赔”，但记者点进商品详情页发现，评论区内不少消费者都说自己收到的是坏果、烂果，根本不像直播间宣传的那样。

近日，有多位消费者向记者反映，他们遭遇了直播间榴莲骗局。一些主播称自己刚做直播，是新号，所以出售的榴莲价格便宜，消费者下单后收到的却是一个只有两三斤重的烂果。这些直播间里往往没有新鲜榴莲展示，有的只是宣传图片和视频，旁边会摆一个塑料榴莲。等购买达到一定数量后，这些主播就会销号跑路，网店客服从不回应和解决任何问题。

记者采访发现，像这样因主播虚假宣传而购买商品，到手后货不对板的情况还有很多。比如直播间宣传自己卖的牛羊肉是8分瘦肉2分肥肉，结果消费者收到后肉眼可见一大半全是肥肉；收到的钓鱼竿与直播间展示的完全不一样，就是一根残次品；直播间宣传展示的都是实木家具，到手后却发现为夹木纤维板……

“每克39万美金，被称为抗癌王，免疫王，排毒王”“108味中草药，24道工序，36个周期，6年封缸发酵而成”……不久前，江苏省扬州市的杨洋(化名)在自己70多岁父亲的手机群聊里，看到了这样的刷屏信息。

在杨洋追问下，老杨说自己加的是某保健品公司的粉丝群，群里会提前发一些直播间商品的信息。该公司目前正在推的是一款益生菌产品，一盒2000多元，可以“抗衰老，治百病，延年益寿”。“他们卖的益生菌产品，盒子上写着有2000亿菌群，但在直播间宣传时却说是一袋就有2000亿菌群，一袋市场上其他品牌产品几盒的功效。”杨洋说，同类型益生菌在网上也就卖七八十元，但父亲对直播间的宣传话术深信不疑，认为商品卖2000多元还是主播争取来了大优惠。“我爸真觉得这玩意儿能治病，有点头疼脑热的第一反应是冲一袋益生菌。”

记者调查发现，让杨洋父亲“深信不疑”的直播间并非个例。一些直播间通过打造夸张的人设和剧情演绎，夸大商品功效、质量，诱使直



播间观众信以为真。如果不看商品介绍页面，只听主播讲解，消费者下单就很容易被坑。

据报道，在某平台拥有6898万粉丝的网红“太原老葛”近日因涉嫌诈骗被立案。此前，太原老葛曾带货“复活项鍊”，声称能遇难成祥，死而复生，直播中一位大娘戴上后声称疼痛缓解。此剧情演绎可能误导不明真相的老人购买。

夸大功效吸引购买 含糊其词规避监管

“娇娇，帮我在网上买个东西，我听主播说得可好了。”

今年7月，安徽省安庆市的李娇(化名)收到奶奶发来的消息，想让她帮忙购买一款无花果。李娇打开直播链接一看，其标价居然高达268元一斤，是普通无花果的数倍。画面中，主播不断强调她卖的无花果非常珍贵，能够治疗心脑血管疾病等。“懂的下单”。李娇查询了商品资质后发现，这就是一款普通的无花果，和市场上卖的没什么两样，而且包装还十分简陋。

“在商家的虚假宣传包装下，这款商品居然已经售出了6000多单。无花果能治病，为了卖货主播真是啥话都敢说！”对此李娇十分气愤。

“这款酒不用给大家多作介绍吧，大品牌，不管你爱不爱喝肯定都听过。”近日，在某白酒直播间，一位主播正指着酒盒上“贵州茅台集团”的标志，对直播间的观众喊道。

随后，主播指着酒盒上酷似贵州茅台酒的飞天标志说：“这个标志可不是什么酒都有的，真正的高端酒才能有，而且今天在本直播间下单的，还送你标配小白瓷杯和红包”。直播全程，主播虽未明确说出酒的具体品牌，但其所有操作都在暗示自己卖的就是市场上价格昂贵的贵州茅台酒。

建立专门监管队伍 健全投诉举报机制

电子商务法明确规定，电子商务经营者应当遵守法律法规，不得进行虚假宣传或者误导消费者。2021年，国家互联网信息办公室等七部门联合发布《网络直播营销管理办法(试行)》，明确禁止直播运营者和直播营销人员发布虚假或引人误解的信息欺骗、误导用户，以及虚构或篡改交易、关注度等数据流量造假等行为。

已经有明确法律规定，为何直播带货中虚假宣传行为屡禁不止？

长期关注直播带货领域的北京瀛和律师事务所律师胡青春介绍，网络直播对商品功能进行虚假宣传和夸大宣传由来已久，成因较为复杂。一是网络直播虚假宣传查处难度大，平台和主播对商品进行虚假宣传的特点是直播场所随意，主播入行门槛低、主播数量庞大，加之线上宣传的网络性、动态性、实时性，大大增加了监管难度。目前市场监管部门虽然一直在加强网络直播带货监管，但监管手段和措施往往具有滞后性。二是规制平台和主播的法律法规有待完善。目前虽然出台了《网络直播营销管理办法(试行)》等规定，明确了直播营销参与主体的

责任，但现有法律法规还不能完全覆盖网络平台销售的所有行为，对直播商品虚假宣传和夸大宣传的法治建设还需进一步强化。三是平台和主播自律性差，消费者维权成本高、难度大。平台和主播为了谋取利益，对于进入电商领域的商品不做严格审核，甚至帮着造假。一些平台和主播对产品虚假宣传、数据造假等问题视而不见，行业自律程度相对较低。此外，消费者权益受到侵害时，往往面临取证难、维权程序烦琐、诉讼法律程序周期长等客观障碍，一定程度上助长了平台和主播虚假宣传势头。

如何有效治理这一问题？

今年4月，中央网信办在全国范围内开展的“清朗·整治‘自媒体’无底线博流量”专项行动中，重点整治在直播带货中进行虚假宣传等行为。近日，中央网信办又印发通知，在全国范围内部署开展“清朗·网络直播领域虚假和低价乱象整治”专项行动，重点整治“编造虚假场景人设、无底线带货营销”“欺骗消费者，销售假冒伪劣商品”等问题。

胡青春建议，可以建立一支专门的“网络市场监管队伍”，尽早实现对虚假宣传和夸大宣传行为实时追踪、监控，做到监督举措如影随形，违法行为及时发现，实时查处，消除部分平台和主播的侥幸心理。同时继续完善网络直播营销法律法规，健全行业自律体系，进一步细化完善网络直播营销法律体系，为一线执法人员提供监督管理、调查惩处可行性强的法律依据，让执法工作“有法可依”“有章可循”，从根本上建立解决问题的长效机制，才是解决虚假宣传、扩大宣传乱象的根本之策。此外，可以参照建筑、法律等行业，建立直播营销行业协会，强化行业协会的自律功能，实施行业自我管理、自查，逐渐养成风清气正的行业习惯。

“对梳理出的直播重点对象和领域，实施重点监管，对于严重侵害消费者权益的虚假宣传、夸大宣传，特别是触犯行政法规甚至触犯刑法的行为，一查到底，严格问责，严肃追责，通过加大违法行为的查办、惩处力度，以案释法，推动行业自律，倒逼行业规范，实现查处一案，警示一片的效果。”胡青春说。

姜保良认为，平台应加强监管成本投入，提高监管力度。比如利用“人工智能+云计算”技术，加大对直播直播内容的监管力度，对发现有可能正在进行的直播，加大宣传的直播，及时向消费者预警，并对直播采取限制功能、暂停直播等必要措施。平台还应健全投诉、举报机制，及时对消费者的投诉和举报进行反馈，对侵犯消费者合法权益的直播间运营者和主播，视情况采取暂停发布、注销账号、禁止重新注册等处置措施，并及时移送相关部门调查处理。“政府和主流媒体加大对消费者的普法宣传，引导大众树立科学的消费观念，倡导理性消费。消费者在进行直播消费时要擦亮双眼，切勿贪图小便宜而因小失大。”

漫画/高岳

□ 本报记者 孙立昊洋 □ 本报通讯员 孟思雨

秦岭脚下，渭水之滨。旭日爬过华山东峰，照耀着渭河南岸，西岳俯瞰之下，渭水温润其中，这便是八百里秦川东部的陕西省华阴市。

素有“奇险天下第一山”美誉的西岳华山，华山脚下“维纳斯”华山仙峪、被誉为“五岳第一庙”的西岳庙……华阴市以其丰富的旅游资源常年吸引着海内外游客来此游玩。

随着暑期旅游旺季的到来，华阴市公安局主动融入旅游热潮，不断深耕“旅游警务”，让“平安”成为旅游的一张亮丽名片，让每一名游客在寻找“诗与远方”的旅途中有警察守护、与平安相伴。

科学部署警力

“请不要将身体伸出护栏外，感谢您的理解配合”“拍照注意脚下安全”……

8月7日，在华山西峰观景平台，华阴市公安局西峰警务室民警张军荣与战友们一道站岗执勤、巡逻防控。

“暑期旅游高峰，我们华阴公安坚持警力跟着警情走、服务跟着游客走，结合游客流量高峰、重要时间节点，在华山主峰区、西岳庙、游客中心、华山北站等区域科学部署警力，进一步加强旅游景区、商场店铺等重点区域部位和人员密集场所的巡防管控，提升见警率、查控率、管事率。”华阴市公安局副局长王仲向(法治日报)记者介绍。

当日傍晚20时18分，一辆“复兴号”列车缓缓驶入华山车站的站台，这是C9380次旅游专列，每天19时自西安发车，车上满载着对华山之旅充满好奇与期待的乘客。

“请携带好随身物品，依次排队出站，不要拥挤。”在旅游专列抵达后，华阴市公安局玉泉派出所的民警辅警总会坚守在出站口，广场等人流密集区域安保执勤，维护旅游秩序，打击拉客叫客等不法行为，同时，也为游客提供贴心服务和旅游指引。

玉泉派出所所长吴鹏说：“日常工作中，我们围绕景区淡旺季客流量，采取设岗执勤、动态巡逻等方式，按照“一线接警、即时处警”原则，及时当先解决游客的“闹心事”，确保景区秩序安全规范、平稳有序。”

今年以来，位于华山游客中心、西峰镇岳宫、大华索道苍峪段的华山景区3个警务室充分发挥警务前移效能，累计出动巡逻防控警力500余人次，开展旅游秩序整治8场次，排查化解矛盾纠纷65起，处置突发事件12起。

极速出警救助

7月16日10时左右，江西游客曹女士在乘坐观光车途中，不慎将手机丢失。她报警后，旅游警察大队值班民警通过实地搜寻、调取监控、联系汽车公司等，1小时内为曹女士找到了手机。

“手机里有重要信息，警察同志这么快就帮我找到，太感谢你们了。”曹女士从民警手中接过失而复得的手机时，握着民警的手连连致谢。

同一天20时，山西游客李女士在华山景区长空栈道附近与孩子走失。山上执勤民警在详细了解孩子的体貌特征、走失地点后，在局指挥中心的统筹协调下，会同派出所、旅游警察大队及景区工作人员，对孩子可能经过的各个观景点进行“地毯式”搜寻。

两个多小时的紧张搜寻后，民警在“智取华山路”附近找到了走失孩童。看到孩子平安归来，家长连连拱手对民警辅警表示感谢：“没有你们的帮助，我都不知道怎么办了……”

7月13日21时，3名“驴友”夜爬秦岭好汉山因体力不支被困，桃下派出所民警接到报警后，联合消防、医疗迅速赶赴好汉山，在村民的引导下摸黑救援，最终于次日凌晨3时许，在华山峪西侧一处山谷内找到了被困的3名“驴友”，在确定被困人员身体无碍后，护送其安全下山。

“帮游客找手机、找小孩、找钱包……”这些小事每天都在上演。为了不耽误游客行程，我们出警、处警、找寻、归还等都要尽可能快。”张军荣介绍。

一声求助，他们以最快速度出警。日夜坚守，夏日炎炎，这些暖心事在这个旅游小城不断上演。

今年以来，华阴公安围绕景区旅游安保，共接受群众报警求助1200余次，救助群众600余人，受到游客的广泛称赞。

净化治安环境

7月初，华阴市公安局陆续接到群众车内财物被盗的警情。局党委立即成立专案组开展分析研判，打掉“拉车门”盗窃犯罪团伙3个，抓获犯罪嫌疑人15名，破获案件30余起，及时为广大游客群众挽回损失，净化了旅游治安环境。

“长期以来，我们持续加强技防设施建设，安排专人24小时网上巡查，发现问题立即推送辖区派出所处置。”华阴市公安局旅游警察大队大队长郭建军介绍。

“为实现精准管控，全面提升应急处突能力，我们实行点对点扁平化指挥，形成了山上、山下一体化警务指挥体系，有效提升快速反应、精准指挥、稳妥处置能力。”华阴市公安局指挥中心主任姜涛说。

“实名登记一定要按规定落实，处罚不是目的，希望你们能引以为戒。”8月7日，在夏季治安打击整治行动中，玉泉派出所对在辖区某酒店检查中发现其未按规定登记入住人员身份信息，依据治安管理条例，民警对酒店作出处罚，并要求其立即整改。

日常工作中，华阴公安各景区派出所，不定期对辖区内场所商户、设施设备、消防安全等开展全覆盖、拉网式安全隐患排查，今年以来共开展集中检查10场次，检查行业场所120余家，排查化解各类风险隐患11次，下发整改通知书45份，有效净化了经营环境，为广大游客提供安心、放心、舒心的旅游环境。

做好法治宣传

“不要轻易点击或扫描陌生人发的网页链接和二维码”“天上不会掉馅饼，刷单诈骗要当心”……8月4日，桃下派出所民警在华山太华索道维护游客排队秩序的同时，积极向游客宣传、讲解典型的刷单返利、虚假投资理财、裸聊等电信网络诈骗手段，面对面答疑解惑，普及反诈知识，让游客切实保护好自己和家人的“钱袋子”。

“日常工作中，我们秉持‘民警就是导游’‘执勤就是风景’的旅游警务理念，将警务工作延伸到景区景点和游客身边，为游客提供治安救助、证照查询、信息咨询等便民服务，帮助游客解决困难和问题，打通服务游客“最后一公里”。桃下派出所所长赵明说。

“电子烟毒品吗？”这是罍粟吗？在华山玉泉院广场，禁毒大队指导员王亮不断回答着群众的提问，耐心地向群众讲解毒品的种类及特征、毒品的危害及预防方法，并展示常见毒品仿真模型，通过以案说法的形式，呼吁群众加强自我保护意识，提高识毒、防毒、拒毒能力。

夏季治安打击整治活动开展以来，华阴公安结合景区人流实际，将宣传防范融入旅游安保工作日程中，在各景区人流密集区域，设置宣传点5处，利用景区LED屏播放反诈、禁毒、反恐等宣传片8个，向群众发放各类宣传资料2.5万余份。

“人在景中游，警在身边守，华阴公安将持续以‘细致、精致、极致’的作风，持续擦亮‘旅游警务’名片，全力构建‘零距离服务游客、全时空守护平安’的旅游警务模式，以优质的警务服务不断提升游客的安全感和满意度，为营造安全、放心、舒心的旅游环境贡献公安力量。”华阴市副市长、公安局局长王伟峰说。

在「奇险天下第一山」吹响「平安哨」

陕西华阴公安深耕「旅游警务」维护景区治安环境