



直播购物，越买越贵？

记者调查直播间“杀熟”现象

□ 本报记者 张守坤

“同一场直播，老用户下单贵30元”“优惠券电影票线下还贵6元”……近期，多名消费者向《法治日报》记者反映，在直播间购物时遭遇“大数据杀熟”。记者调查发现，这一现象背后是商家利用算法对高频消费者实施差别定价，购买同一商品，老用户或常购客户往往需支付更高价格。

北京市市场监管局近日发布关于规范网络销售、直播带货领域不合理经营行为的若干措施，明确将严查“大数据杀熟”等行为，并联合网信办等部门对重点平台企业开展算法检查，督促平台企业提高算法透明度，优化算法规则。

“熟客”成待宰羔羊

“烤鱼套餐138元，包含一条4斤重的鱼和各种配菜，还有小吃和饮品，比在店里买要便宜快100元。随到随用，随买随退，链接就在下方，点击就能购买。”

前不久，山东省德州市的苏女士在某直播间购买标价138元的烤鱼套餐，结账时却显示148元。“用家人不常购物的账号查看，价格又变回138元。这种事情我已经不是第一次遇到了，有一天我在一个主播的直播间看到一盒车厘子限时优惠价269元，可我一买却成了329元，我以为限时到期了，用家人的账号买是269元。”她质疑，“商家专挑熟客加价，若差价小，消费者根本察觉不到。”

苏女士向客服反映情况后，对方表示会记录相关情况，最后不了了之。

类似情况屡见不鲜。天津的张先生在某直播间购买电影票优惠券，兑换后发现每张41元，而线下票价仅35元。其朋友用新账号购买同一场次电影票，票价低至30元。“我向商家投诉，却没有客服回应。”张先生说。

四川南充的石女士也发现，用自己的账号下单某火锅套餐价格为39.9元，而小号则为“新人价”29.9元。她又找了一家铜锅涮肉，单人餐售价79元，但用小号点进去却是68元。“小号能优惠购买，大号就没有优惠。我现在的下单买商品还要再开几个号去看看哪个号买得更便宜。等小号成了‘老号’后，消费者又该怎么办呢？难道要不断注册新号才能避坑？”石女士无奈说道。

辽宁省阜新市的李女士因常在某拆卡直播间消费，发现老用户购卡单价竟比新用户高40元。“商家吃定老用户不会轻易离开，但失去信任后，谁还愿意买单？”她愤然“脱粉”。

记者检索社交平台发现，有很多痛斥直播带货“杀熟”的帖子；在第三方消费者投诉平台以“直播”“杀熟”为关键词检索，相关投诉超200条。

在江苏省高级人民法院、省司法厅、省消保委联合发布的2024年度全省消费者权益保护典型案例中，消费者朱女士在某电商平台同一家商铺先后两次购买同一款床上用品四件套，她发现，第二次购买的价格比第一次购买时价格高出20%，且商品页面未提示任何价格差异原因，商家以系统定价、不同时期促销活动不同等理由推脱，拒



绝退还差价。

经核实，商家利用算法根据用户的购买历史、浏览频率等数据，对老用户制定了较高的价格策略，存在“大数据杀熟”行为，违反了相关法律法规中关于公平交易和消费者知情权的规定。经工作人员调解及普法，商家最终同意退还朱女士差价，同时承诺全面整改其价格算法，保证未来对所有用户一视同仁，清晰明确地展示商品价格的构成及波动原因，避免类似情况再次发生。

阻碍行业健康发展

受访专家指出，直播带货中的“大数据杀熟”会给产业、消费者等带来不少消极影响。

首都经济贸易大学法学院副教授胡翔说，从产业角度分析，该现象破坏了公平竞争的市场环境，导致部分商家通过不公平的价格策略获得利益，进而压缩了诚信商家的生存空间，阻碍了行业的健康发展；它还促使商家减少在产品研发等创新活动上的投入，从而阻碍产业的升级进程。

“对于消费者而言，‘大数据杀熟’可能会侵犯消费者知情权、公平交易权等合法权益，同时会导致他们支付更高的价格，增加了消费成本。一旦消费者发现被不公平对待，他们对平台和商家的信任度会降低，这将降低消费体验与满意度，并影响其后续的消费决策。”胡翔说，在社会经济层面，“大数

据杀熟”加剧了信息不对称，导致消费不公平现象；还会增加监管成本，导致消费者投诉数量增加，市场监管部门需要投入更多资源应对。

在华北电力大学(北京)人文与社会科学学院新金融法中心主任陈燕红看来，对于消费者来说，“大数据杀熟”通过广泛收集其性别、年龄、历史购物记录等个人信息，并根据其不同情况实施差别定价，让多数用户误以为自己已付款价格和他人无异。这种做法不仅涉嫌违规收集用户个人信息，侵犯用户隐私，还破坏了用户的购物体验，侵犯其知情权和公平交易权等合法权益。

“治理‘大数据杀熟’行为不仅有助于保护消费者合法权益和维护市场秩序，更为数字经济的可持续、健康发展奠定坚实制度基础。”陈燕红说，从法律层面看，有助于完善算法定价监管、明确经营者责任，填补算法权力治理空白，实现对消费者知情权与公平交易权的法治保障；从经济层面看，有助于消除差别定价引发的市场扭曲，维护公平竞争环境，遏制平台滥用市场支配地位攫取超额利润，促进产业链健康发展；从社会层面看，通过公正透明的价格监管，有助于重塑公众对直播带货平台及数字经济的信任，提升消费者参与度并降低维权门槛；从技术层面看，有助于推动算法透明度与可解释性建设，促进政府、行业协会和第三方机构等多主体协同监管，为算法伦理与技术合规提供支撑。

隐蔽性强维权不易

根据消费者权益保护法、电子商务法等规定，商家不得对同一商品在同等条件下设置不同价格。然而，直播间“杀熟”行为仍屡禁不止。

“技术隐蔽性是关键。”胡翔指出，动态定价算法复杂，且价格差异常被归因于“优惠券”“会员等级”等因素，消费者面临举证难。

他补充道，“同等交易条件”的界定及“知情同意”的边界问题也是难点，如新老用户、会员与非会员是否属于“同等条件”，法律未明确细化；监管与执法难度大，跨区域、跨平台监管协调难，处罚力度不足，技术监管滞后，监管部门缺乏专业算法审计能力，难以主动发现违规行为；行业逐利动机强烈，竞争压力导致“内卷”，少数企业认为“不杀熟就会吃亏”，形成恶性循环。

“消费者维权难也让一些商家有恃无恐。”陈燕红说，首先是举证困难，消费者往往需要在案件中通过充分证据自行证明平台存在价格歧视行为，但这些证据往往掌握在平台手中，消费者难以获取；其次是诉讼成本高，消费者维权往往需要通过诉讼途径，但诉讼过程繁琐，耗费时间、金钱和精力，对于小额的消费纠纷，消费者可能直接选择放弃维权。

漫画/李晓军

根治直播带货“杀熟”需筑牢“四道防线”

□ 本报记者 张守坤

在当下数字化消费浪潮中，直播带货已成为大众热衷的购物方式，看似热闹非凡的直播间里，却暗藏着令人防不胜防的“陷阱”——“大数据杀熟”。

“大数据杀熟”，是指经营者运用大数据收集消费者的信息，分析其消费偏好、消费习惯、收入水平等信息，将同一商品或服务以不同的价格卖给不同的消费者，从而获取更多利润的行为。

“‘杀熟’的形式多样，主要有三种表现：一是根据用户使用的设备不同而差别定价，比如针对苹果手机用户与安卓用户制定的价格不同；二是根据用户消费时所处的场所不同而差别定价，比如对距离商场远的用户制定的价格更高；三是根据用户消费频率的不同而差别定价，一般来说，消费频率越高的用户对价格承受能力就越强。实际情况中还可能通过定向向新客发放大额优惠券、红包等形式体现。”华北电力大学(北京)人文与社会科学学院新金融法中心主任陈燕红说。

在首都经济贸易大学法学院副教授胡翔看来，直播带货的特性使得“大数据杀熟”行为具有更高的隐蔽性。实时互动性赋予主播根据数据反馈调整销售策略与定价的能力，这使得消费者难以区分“杀熟”行为与正常销售策略；在冲动消费的特性下，消费者易受直播氛围的影响而冲动下单，从而忽视价格问题；同时，主播的销售话术也可能误导消费者对价格的认知，例如，主播强调“这是我们直播间的专属优惠价，错过就没有

了”等说辞，这些话术掩盖了不同用户间的价格差异。

对于消费者而言，如何判断自己是否遇到了“大数据杀熟”？

胡翔建议，消费者可以通过多平台多账号对比、关注价格波动规律以及查看商品评价和反馈等途径判断是否遇到了“大数据杀熟”，例如长期关注自己感兴趣的商品在直播间的价格变化、记录不同时间点的价格。如果发现商品价格经常在自己浏览后上涨，或者在没有明显促销活动时价格忽高忽低，而其他用户反映价格相对稳定，也可能是被“大数据杀熟”。

“值得注意的是，两人搜索同一件商品价格不同，同一件商品刚买完后降价不一定属于‘杀熟’。”胡翔说，平台可能会针对不同用户群体开展不同的促销活动，新用户可能会有专属的迎新优惠，老用户可能会有会员专享折扣等，这些都是正常的商业策略，不属于“大数据杀熟”。另外，商品价格可能会因地区不同而有所差异，例如运输成本、地区消费水平等因素会导致不同地区的商品价格不同，即使是在直播带货中，也可能存在这种情况。

如何才能根治直播带货中的“大数据杀熟”行为？

受访专家认为，根治“大数据杀熟”需筑牢“四道防线”：法律防线，明确算法定价规则，严惩“暗箱操作”；技术防线，引入第三方算法审计，打破平台数据垄断；监管防线，跨区域联动执法，填补直播带货监管盲区；认知防线，普及消费者权益知识，扭转“算法即权威”误区。

陈燕红说，对于平台而言，首先，应把握好消费者福利与不合理价格差异之间的尺度。基于“清明、网络平台算法典型问题治理”专项行动，需明确区分“新用户补贴”等透明激励措施与未明示的隐性差别定价之间的界限，以保障优惠实质惠及消费者而非算法歧视。其次，平台应完善行业自律规范，推动《网络直播营销行为规范》在全国范围内推广应用，明确主播、平台和商家的责任与义务，建立行业黑名单与信用评价报告制度，提升行业透明度与公信力。

对于立法部门而言，应完善算法责任制度。立法部门可以通过出台法律法规，明晰直播带货中“大数据杀熟”这一行为的法律内涵以及规制措施，对平台施加算法透明义务，以适当方式公示定价和推荐算法的基本原理、目的及运行机制，确保算法合规可追溯；还可以建立算法治理问责机制，通过法律法规条文对因算法决策导致消费者权益侵害的情况，明确平台主体责任，并逐案追责，倒逼平台强化算法测试与审计流程。

对于执法部门而言，可以推动建设快速维权与救济平台，例如建设数字化维权通道，使消费者遭遇差别定价时能便捷投诉并获取数据支持；组建多中心协同监管机制，发挥消费者组织和自媒体等多方力量，通过抽检、巡查与社会监督消除监管盲区，形成监管合力；开展消费者教育与引导，联合市场监管部门、平台与行业协会，通过直播间弹窗与线下宣传等形式普及合法定价及维权知识，提高消费者鉴别“大数据杀熟”

的能力。

胡翔建议相关平台作出改进，在商品页面明确标注“价格受会员等级、优惠券等因素影响”的提示信息；同时提供“无差别价格”选项，建议构建“价格波动预警”系统。若发现同一商品在短时间内出现显著的价格波动，系统应自动启动平台审核流程。此外，对主播和商家进行合规性培训，严禁使用诱导性定价话术，例如“老粉专属价”等。在消费者权益保护方面，推出“价格保护”服务：消费者下单后若短时间内发现更低价，可申请差价补偿；提供“历史价格查询”功能，便于比价。

针对主播及商家，建议避免使用具有诱导性的销售话术，并实行透明定价策略，明确标明优惠券的适用条件。同时，应接受定价算法的审核，以防止利用不透明的算法进行差异化定价；建立完善的售后服务保障体系，例如实施“价格争议7天无理由退差价”政策。

对于消费者而言，应提升警觉性，积极进行价格比较，利用多个账号或设备进行比价；在相同直播平台中，使用新注册账号或亲友账号比较价格差异；保存证据，依法进行维权，通过截图或录屏记录直播间的定价策略和订单支付的差异；倡导理性消费，避免冲动性购买行为，对所谓的“限量秒杀”持怀疑态度，购买前应进行充分的查证。

“建议行业协会制定行业自律公约，推进‘价格诚信认证’体系，对符合规定的商家实施流量激励政策。建立‘黑名单’信息共享机制，实现各平台对严重违规主播或商家的联合封禁。”胡翔说。

□ 本报记者 吴良艺

广西壮族自治区贺州市平桂区一处销毁现场近日机器轰鸣，40多万本涉及出生医学证明、军官证、房产证等证件的假证及1万余枚假章被压碎后投入熔炉。

这些曾如毒瘤般渗透社会肌理的假证假章，正是一起横跨浙江、湖南、湖北等地的特大制售假证案“罪证”。随着灰烬升起，这条提供造假“一条龙”服务的黑灰产业链被彻底斩断。

小广告牵出黑产业链

黄某武在平桂区经营某建消防安装公司(以下简称某建消防公司)，主要从事私人别墅消防安装工程，但该公司不具备消防设施工程专业承包资质，而是挂靠位于南宁市的某科消防安装公司(以下简称某科消防公司)开展业务。按规定，某建消防公司承接的所有工程需经该科消防公司审核，并出具相应报批材料后方能提交当地消防部门审批。

从2021年开始，随着业务量增多，报经某科消防公司的程序让工程负责人黄某武感觉影响了工作效率，更影响工程款速度。一次，在梧州市出差的黄某武无意间看到天桥地板上贴着“承接各类证件、印章”的小广告，这引起了他的注意，于是他根据广告上的电话添加了“春哥”的微信。

抱着试一试的心态，黄某武以150元的价格向“春哥”购买了一枚内容为某科消防公司的印章。他将印章用于工程业务，并未被有关部门识别。此后，黄某武逐渐大胆起来，从2021年至2023年先后多次向“春哥”购买假证件、假印章。

黄某武大量购买假证件、假印章的行为，被贺州市公安局平桂分局逐渐掌握。2023年4月26日，黄某武被公安机关抓获。

根据黄某武的供述，公安机关很快锁定卖家“春哥”，在梧州市长洲区某小区将化名“春哥”的湖南籍犯罪嫌疑人彭某春、袁某雁夫妇抓获归案，并当场查扣国家机关、事业单位、人民团体、公司的各类假印章、假证件1万余本(枚)，以及印章机、打印机等制假工具一批。

检警协作查获源头

通过梳理银行交易信息，公安机关初步研判，认定这是一起跨省、市的制造、销售虚假证件和印章的案件，时间跨度长、地域分布广、交易对象多。

由于案情复杂，平桂区人民检察院第一时间提前介入。检察官在查阅案卷时发现，黄某武购买的16枚假印章涉及消防、住建等多个部门，微信记录中“春哥”声称能办理“所有证件”的表述更引起警觉。“这不是简单的末端销售，背后可能存在完整的制假链条。”检察官建议公安机关从交易流水、电子数据上入手，重点追查“春哥”的上家。

根据取证意见，公安机关随即开展电子数据勘查和梳理交易流水信息，一名昵称为“共赢”的人浮出水面，其与“春哥”之间有大量的交易假证件聊天记录以及转账记录。

种种迹象表明，“共赢”就是“春哥”的上家。经侦查，“共赢”的真实身份为湖南籍王某香。在王某香被抓获归案后，其对销售假证的违法行为供认不讳。

王某香受雇于老乡谢某胜，负责接单并联系客户。王某香与客户联系好交易品种、数额后，由谢某胜通过快递方式从浙江某市邮寄给“春哥”等客户。

结合查获王某香记载客户信息的笔记本，公安机关很快锁定浙江某市的制假源头仓库。

当谢某胜落网，民警将制假源头仓库的卷帘门拉开时，现场侦查人员都震惊了。经初步清点，该仓库存放着从出生医学证明到火化证的各类国家机关、企事业单位、人民团体证件、身份证件及外壳近40万本(份)，其中军官证等武装部队证件5000多本。

跨省追查连根拔起

从办假证的黄某武到制造假证的“春哥”，再到制假源头谢某胜，王某香已全部归案，至此，全案似乎已经侦查清楚。可是，这些假证是如何从无到有，再流通到市场上的呢？

经过检警会商，大家一致认为，谢某胜经营的假证数量如此巨大，且根据其供述已经售假多年，销售对象分布全国各地，整个流程环环相扣，形成了一条成熟的产业链条，有继续深挖彻查的必要。

随着案件的深挖，警方相继在湖北省武汉市查获犯罪嫌疑人聂某英、朱某有制假窝点，在贵州省贵阳市查获黄某利制假窝点，在桂林市查获刘某兵制假窝点，同时，查获包括武装部队证件、印章在内的各类假证件、假印章10余万本(枚)以及打印机、压印机等制假工具一批。

“购买假证、假印章的客户数量大，同样妨害了社会管理秩序，应当受到法律制裁。”检察官向公安民警提出追捕建议。

根据检察机关的建议，公安机关对购买假证的交易客户进行了甄别，确定身份的购买人员1000多人，传唤或者抓获假证、假证购买数量大的犯罪嫌疑人27人。

至此，全案共查获假证源头犯罪嫌疑人2人、制假犯罪嫌疑人6人、购买假证和假印章数量较大的犯罪嫌疑人27人、扣押假证、假印章50余万本(枚)。经审查，2023年6月1日至7月24日，平桂区检察院相继批准逮捕涉案犯罪嫌疑人10人。

案件移送审查起诉后，平桂区检察院办案团队梳理出完整的制假、运输、销售链条，依法以谢某胜、聂某英等16人犯伪造、买卖国家机关证件、印章罪，对伪造公司、企业、事业单位、人民团体印章罪以及对伪造、买卖身份证件罪和伪造武装部队证件、印章罪提起公诉。对其余犯罪嫌疑人作出情节轻微不起诉的决定，全案35名犯罪嫌疑人中31人认罪认罚。

平桂区法院审理后认为，谢某胜、聂某英等16名被告人伪造、买卖国家机关的证件、印章，伪造公司、企业、事业单位、人民团体的印章，伪造、买卖依法可以用于证明身份的证件等行为，已触犯刑法第二百八十条规定，构成伪造、买卖国家机关证件、印章罪，伪造公司、企业、事业单位、人民团体印章罪等罪名。

根据各被告人的犯罪情节、认罪悔罪态度，平桂区法院对16名被告人判处拘役至有期徒刑九年不等刑期，并处二千至十万元不等罚金。对于犯罪情节较轻的6名被告人宣告缓刑。案件判决后，部分被告人提出上诉，现二审已维持原判。

至此，该起从源头到伪造再到买卖全链条的跨省假证、假印章案被连根拔起。

“公文、证件和印章是国家机关、企事业单位在一定社会领域实施行政管理或从事法律行为的重要凭证和手段，任何伪造证件、印章的行为，都会破坏国家机关或企事业单位的声誉和正常工作秩序，进而扰乱市场秩序，或引发诈骗、非法行医等社会问题。”平桂区法院法官柳德谨说，假章假证绝非捷径，任何妄图通过造假谋取利益的行为都将受到法律严惩。



查获四十多万本假证二万余枚假章

提供造假「一条龙」服务的黑产业链被斩断