

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？

“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，主播介绍新榨纯香花生调和油，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，结果商品详情界面却成了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。”在听到直播间主播的承诺后，王莎立即抢购了该礼盒。

“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。

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。王莎说：“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。”

“带壳金枕5斤大榴莲，99元5斤精选A果，179元10斤精选B果，每个包5房，干包大黄肉。”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，因此出售的榴莲价格便宜，消费者下单后收到的却是一个只有1~1.5公斤重的烂果。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跟纤维板……

“每克3.9万美元，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年封缸发酵而制成”……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，称可以“抗衰老，治百病，延年益寿”。

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喝。”

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。

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500克，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，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600多单。无花果能治病，为了卖货主播真是啥话都敢说！”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飘带”。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酒就是市场上价格昂贵的贵州茅台酒。

气氛烘托到位后，主播激情喊出一个让直播间的“家人们”惊喜的价格，“不到百元让你畅享‘茅子’自由”。随后，商品链接上架，显示“福利价”85.6元一瓶。

茅台酒卖这么便宜？记者查看商品详情页发现，介绍显示，该款酒是贵州某保健酒业有限公司生产的。在一些电商平台，同款商品的售价为280元5瓶，平均一瓶只要56元。

记者在调查中发现，实践中还有很多主播会用含糊的话语去介绍商品，比如将美白说成白白，祛痘说成祛嘟嘟，羽绒服说成嘎嘎服，羊毛说成咩咩羊等。按照一些主播的说法这样说是因为直播间违禁词太多，一不小心就会被封号。对此有业内人士向记者表示，是因为根据广告法规定，宣传商品不能说没有的某样功效或者不含的某样产品，否则就是虚假宣传，很多主播带货时含糊其词就是为了避免商品被监管发现或被举报。

直播带货中的虚假宣传现象有多严重？截至今年8月19日，记者在某第三方消费者服务平台以“直播间 虚假宣传”为关键词进行检索，相关投诉就有5万多条。

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俗乱象整治”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。

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制度，为一线执法者提供监督管理、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，实施行业自管、自查，逐渐养成风清气正的行业习惯。

“对梳理出的直播平台重点对象和领域，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。

据法治日报