

消费者权益保护法实施条例7月施行

聚焦哪些群众关切？

直播带货等新业态
监管更细致

“家人们，好机会千万不要错过，价格已经打到最低了！”

直播带货越来越火，有的带货主播以所谓“远”低于商品原价的直播专属价作为促销策略，标高原价，以虚假低价套路消费者，并通过极力渲染、比价刺激等手段，吸引了大批观众。

一些消费者称，在观看直播购物时被主播的话语和气氛所带动，往往快速下单，对商品质量、经营主体并不了解，一旦遇到消费纠纷往往无法追溯，维权困难。

条例明确，发生消费争议的，直播营销平台经营者应当根据消费者的要求提供直播间运营者、直播营销人员相关信息以及相关经营活动记录等必要信息。

“进一步细化了对网络直播营销活动的监管。”中国人民大学国家发展与战略研究院研究员杨东说，条例为解决新业态萌发的新问题提供了明确的解决路径，营造更加安全、诚信、公平的网络消费环境，进一步激发消费潜力。

大数据“杀熟”等问题
治理更精准

有网友晒出假日酒店预订截图，同一时间、同款房型，用会员和非会员账号下单，显示不同价格，而会员显示的价格更高。面对明显的价格差异，不少网友吐槽平台标价“任性”，区别对待消费者。

条例规定，经营者不得在消费者不知情的情况下，对同一商品或者服



务在同等交易条件下设置不同的价格或者收费标准。

“这精准地对大数据‘杀熟’做出了规制。”中国社会科学院大学互联网法治研究中心主任刘晓春说，条例针对消费者知情权保障，从经营主体、商品服务、用户评价、交易条件等方面构建了有针对性的信息披露规则。

有的平台通过下单优惠的方式，诱导消费者开通自动续费，但自动续费往往只在续费成功后才通知消费者。上海的消费者张先生常常碰到视

频平台、网盘、音乐软件等自动续费情况，在会员服务到期前，平台从账户中自动扣款，会员服务将续期，而退订入口却非常难找。

条例对自动续费等收费方式细化了规定，经营者应当在消费者接受服务前和自动续费等日期前，以显著方式提请消费者注意。

很多消费者在网购时会货比三家，如查看商品销量、店铺的评级，以及其他消费者的打分、评价、晒图等，但这些“销量”“好评”往往真假难辨。

对此，条例明确，经营者应当采用通俗易懂的方式，真实、全面地向消费者提供商品或者服务相关信息，不得通过虚构经营者资质、资格或者所获荣誉，虚构商品或者服务交易信息、经营数据，篡改、编造、隐匿用户评价等方式，进行虚假或者引人误解的宣传，欺骗、误导消费者。

浙江大学经济研究所所长张占江表示，这有助于打破消费者与经营者之间的信息不对称，可操作性大大提升，将消费者权益保护落到实处。

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》自2024年7月1日起施行。条例对消费者权益保护的规定做了进一步细化，对消费者反映强烈的如完善直播带货等新业态监管、治理大数据“杀熟”、加强预付式消费保障等问题进行了有针对性的规范。面对新业态下的新问题和新的挑战，条例聚焦了哪些群众关切？又将带来哪些影响？

治理预付式消费跑路等顽疾
更有保障

近期，某瑜伽连锁机构因资金问题闭店停业，不少消费者想要退回卡里的余额基本无望，只能自认倒霉。北京的消费者王女士就是其中一员，她之前也办过美容美发卡、游泳卡等预付式消费卡，也遭遇过商家跑路。

近年来，健身房、美容院、理发店失联跑路，卷走消费者大额预付费的恶性违约事件时有发生，部分商家甚至转移资金、临时更换法定代表人和股东，消费者要回预付款的维权之路艰难。这一顽疾如何彻底根除？

条例强化了预付式消费经营者义务，明确规定了经营者按照约定退回押金和预付款等条款，弥补了现阶段下预付式消费的规则空白。

当前，在网游领域消费投诉中，涉及未成年人网络游戏的退费投诉激增。大部分家长的退费理由是孩子在父母不知情的情况下大额消费，对于未成年人消费的认定和权益保护问题成为维权重点。

条例要求，经营者提供网络游戏服务的，应当符合国家关于网络游戏服务相关时段、时长、功能和内容等方面的规定和标准，针对未成年人设置相应的时间管理、权限管理、消费管理等功能，在注册、登录等环节严格进行用户核验，依法保护未成年人身心健康。

中国人民大学法学院教授叶林表示，条例积极回应消费维权长期存在的难点、堵点，回应消费者对权益保护的关切，营造安全放心消费环境。

(据新华社)

“身世悲惨”的女孩坚强生活，“动人故事”的背后是早已设定好的剧本；打着“助农”旗号售卖的“大凉山原生态农产品”，实际是从批发市场低价采购来的……近日，四川省凉山州昭觉县人民法院对“凉山孟阳”“凉山阿泽”案一审宣判，8人因虚假广告罪被判处9个月至1年2个月不等的有期徒刑，并处2万元至10万元不等罚金。

新华社记者调查发现，近年来一系列“网红”直播卖惨、虚假助农等违法行为的背后，是一套完整的获利运作模式。

“贫苦善良女孩”为摆拍
“原生态农产品”来自批发市场

一个名叫“凉山孟阳”的年轻彝族女孩父母双亡，需要拉扯几个弟妹长大；她穿着破旧的衣衫，身后的房屋残破不堪……假装身世悲惨对生活，很快积累了大量“粉丝”。

不久之后，女孩开始了直播带货。在一场直播中，她一边剥开手中的山核桃一边说：“不要给我刷礼物，你们用给我刷礼物的钱买山核桃，相当于支持了我们这边很多的叔叔阿姨。”

然而，很快就有网友质疑她售卖的农产品质量。更有网友实地走访后发现，她不仅父母健在，平时衣着也干净讲究，还不时出入高档场所。

“摆拍！假的！”有网友在“凉山孟阳”的直播间里留言并向平台举报。面对质疑，主播却将网友踢出直播间，又雇佣网络“水军”攻击举报人……

“相同的配方，熟悉的味道”，“凉山孟阳”的套路并不新鲜。早在2016年，凉山州警方就打击过一批到凉山乡村进行摆拍、搞“假慈善”的主播。“直播带货”则是近年来利用公众对凉山的关注从中牟利的“升级版”。

2023年6月，昭觉县公安局对“凉山孟阳”立案侦查，一家MCN（多渠道网络）机构——成都澳维文化传媒有限公司浮出水面。

警方告诉记者，这家机构通过事先设定好的剧本摆拍“吸粉”，在短视频平台孵化出“凉山孟阳”和“凉山阿泽”两个“网红”账号，随后开始利用



账号直播带货。

“他们带的货有山核桃、燕麦、红花、贝母、羊肚菌等。”昭觉县公安局民警王虎介绍，“凉山的确出产核桃和少量天麻，但红花、燕麦根本不是这里的特产。”

警方发现，所谓的“原生态农产品”大多来自成都的批发市场。“以山核桃为例，进价约每斤5元，卖给网友的价格在10至13元不等。”王虎说。其间，MCN机构还雇佣网络“水军”在直播间制造爆款、抢单假象，诱导消费者购买。据警方侦查，该MCN机构以此套路销售额超3000万元，非法牟利超1000万元。

这样的手法与2023年12月被判刑的“网红”主播“赵灵儿”“凉山曲布”如出一辙——MCN机构联系四川、江苏、云南等地的供应链，低价购入蜂蜜、核桃等农副产品，假冒“大凉山特色农产品”商标，以次充好、以假充真，将假冒产品销往全国20余个省份，销售额超千万元。

“卖惨”带货背后有条产业链

前端打造“人设”、孵化“网红”，中端剧本拍摄、电商运营，末端农产品供应、流量变现……凉山州公安局有关民警对记者表示，在侦办类似案件过程中发现，虚假助农直播的背后

已经形成一套完整的运作模式。

首先，幕后团队物色有“网红”潜质的年轻男女，为他们量身定制“人设”、写好剧本。例如，“凉山曲布”是淳朴的彝族青年，“赵灵儿”是“助力大凉山”的善良女孩。最初，他们用偶遇、蹭饭、送水等戏剧化的桥段吸引流量，拥有一定粉丝量后，便开始拍摄在山里收核桃、采蜂蜜的视频，为直播带货做铺垫。

其次，这些视频往往通过安排特定元素，精准击中社会情绪：偏远闭塞的山区环境，女主角身上破烂的衣服和灿烂的笑容，破烂不堪的房屋，淳朴天真的孩子……加之戏剧化的剧本和纪录片的拍摄手法，以及大量“水

军”刷好评，一系列套路下，很多人深受感动，赶紧掏腰包积极“助农”。

据了解，“凉山孟阳”真名叫阿西某某，其家庭曾是建档立卡贫困户，多年前已经脱贫；她视频中拍摄的破旧房屋是村中早已废弃的一栋农舍。

卖惨直播刺痛了凉山广大干部群众的心。“脱贫攻坚以来，凉山的变化日新月异。MCN机构利用外界对凉山贫穷闭塞的刻板印象打造‘人设’，欺骗了广大消费者，也伤害了当地干部群众。”昭觉县一名基层干部表示。

加强MCN机构监管
规范助农直播

昭觉县人民法院一审宣判认定，MCN公司低价购入非凉山农副产品，通过阿西某某（“凉山孟阳”）、阿地某某（“凉山阿泽”）在抖音平台以直播带货的方式，对商品进行虚假宣传并大批量销售，其行为构成刑法第二百二十二条规定的虚假广告罪。

据了解，2023年以来，凉山州网信部门联合公安、市场监管、农业农村、商务等部门，深入开展“清朗·从严整治‘自媒体’乱象”专项行动，严厉打击摆拍卖惨、虚假助农、伪慈善等违法违规行为。

专家指出，当前助农直播带货在乡村振兴中发挥了积极作用，对正规的助农直播带货要加大支持力度；同时，不能让虚假助农、卖惨直播这颗“老鼠屎”坏了助农带货这锅“汤”。

四川大学文学与新闻学院教授王炎龙表示，为牟取暴利，一些MCN机构奉行“唯流量论”，以摆拍、造谣、编造剧本等欺骗网友，挑战公序良俗甚至法律底线。“监管部门要加大对MCN机构管理力度，建立有效的行业规范，对违法违规的机构果断采取处罚措施。互联网平台守土有责，对内容要全面履行审核义务，抵制无下限、无底线博流量的行为。”

办案民警王虎说：“‘网红’一定要诚信从业，不要试探法律的底线。也希望广大消费者提高警惕，提高甄别能力，不要盲目相信‘网红’主播。”

(据新华社)