

# 直播带货行业利弊共生引关注

## 专家建议加大力度规范引导行业良性发展

近日，国家市场监管总局公布的报告显示，在网购的诸多形式中，网红带货、店主直播等多种形态网络直播涌现，虚假宣传、质量“翻车”、退换货困难等诸多问题近來成为投诉热点。2024年直播带货投诉举报案40.2万件，同比增长19.3%。

直播带货是一种新型商业营销模式，畅通了商品的销售渠道，为消费者购买商品提供了便利，赋能产业链上下游，催生了就业机会。但记者调查发现直播带货行业出现了一些乱象。多位受访人士表示，希望国家监管部门加大联合监管力度，规范直播带货行为，促进行业的健康良性发展。

### 乱象一： 顶流主播“频翻车”，消费者依然“爱”主播？

直播带货已经成为电商领域的重要趋势，很多消费者也习惯了在直播间购物。

今年央视“3·15”晚会曝光湛江尚方丹食品等多家公司为增重牟利，往虾仁中超量添加保水剂。这些保水剂长期食用，将危害人体消化系统和心血管系统。这些“问题虾仁”曾被顶流主播董宇辉和李佳琦在直播间大力推荐。董宇辉直播时称虾仁“配料干净”“比我手指都大!”；尚方丹公司生产的“正大白对虾仁”，外包装则印上“李佳琦直播间推荐”的标签。

对于“问题虾仁”被曝光，李佳琦公司回应称，该产品上播前，进行了多顶前置合规审查，其中要求提供虾仁磷酸盐检测报告。品牌提供的检验报告显示，该产品多聚磷酸盐含量低于国家标准要求。

与辉同行公司称，事情还在调查中。但为了避免消费者担忧，第一时间下架了全部虾仁相关的商品，目前将按照“退一赔三”的金额先行为消费者进行售后服务。

除了上述问题，有的直播间销售的产品质检报告、鉴定证书都是假的，有的直播间甚至销售违禁品。去年7月，知名打假人王海曝光小杨哥、李佳琦“用假鉴定证书卖假和田玉”，相关部门对出具假鉴定证书者处罚10万元。毛燕窝未经销售我国禁止销售，却出现在多个直播间。有媒体从直播间买样送检，结果严重超标。

“喜欢顶流主播的消费者像被灌了迷药一样，顶流主播被曝光后丝毫没影响他们在直播间消费的热情。”一家实体企业负责人告诉记者，“问题虾仁”事件后，顶流主播在卖货的一分钟内，连商品的特征都没讲清楚，其直播间竟然能涌入5000万人次，成交量可观。而自己运行多年的网店，一年的关注人群还不到20万人。

消息人士透露，传统商场渠道费用仅占营收30%左右。但他们支付给某平台顶流主播和直播平台费用占营收30%，此外还需花钱向直播平台购买流量、额外单独支付给主播一些打费费。这些费用总计已超过了传统商超渠道营销费用。

他说，顶流主播在流量的加持下，瞬时成交额成交量非常可观，因此，企业争抢着与顶流主播合作。一些顶流主播收入远超许多上市公司营收，“原本是一个工厂养一万个工人，现在却变成一个工厂养一个主播”。《2024年度中国网络直播净收入排行榜》显示，顶流主播年收入动辄上十亿。

### 乱象二： “虚假宣传、夸大宣传”泛滥，直播间食品变“神药”

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说，直播带货过程中虚假或者夸大宣传的问题最突出。近日，上海市消保委联合上海市营养食品质量监督检

验站，成立了由复旦大学公共卫生学院、复旦大学附属中山医院营养科、上海市第一妇婴保健院新生儿科组成的专家组团队，对直播平台销售的产品进行调查。据悉，调查监测了主流电商平台的100个直播间，随机选取了100个相关产品。

在一个直播间中，主播宣传所谓的一个控糖复合片。主播不敢说控糖是蔗糖的“糖”，把这个糖改成了“糖”，叫控“糖”某某复合品。主播在直播中说，四盒是一个完整的周期，四盒吃完你就是一个普通人了。上海市消保委副秘书长唐健盛指出，任何食品都不能替代药物治疗，擅自宣称停药，可能会延误患者的规范治疗。

中国法学会消法研究会、北京市食品药品安全法治研究会、北京阳光消费大数据研究院联合发布的《“三品一械”直播带货消费调查报告》显示，不少主播在直播间宣传普通食品的保健或治疗功效，让消费者误以为是保健食品或药品。“三品一械”指药品、保健食品、特殊医学用途配方食品和医疗器械。

北京市食品药品安全法治研究会相关负责人表示，主播宣传推荐“三品一械”产品行为并未纳入有效监管，导致网络直播虚假宣传、违规广告代言等侵权问题时有发生。这不仅损害了消费者合法权益，也扰乱了网络市场交易秩序。

### 乱象三： 消费者退换货困难，直播间“上午开店、下午闭店”

据报道，深圳的刘女士落入直播间“藏品暴富”陷阱，一年多时间里在多个直播间购买藏品花费达35万元。然而，当她想要退货时却无处可循，不少商家提供的电话是空号或无人接听，有些商家则已闭店。

上海消费者婉清反映，看到“邮乐优选”直播间主播身着中国邮政制服，误以为是“中国邮政”在直播，买了一款宣称“新西兰进口”“口服司美格鲁肽”减肥产品。到货后她发现，配方并不含任何与司美格鲁肽有关的成分；服用一段时间后身体不适，联系商家退货遭拒；再找该直播间时已搜索不到了。

一位行业资深人士透露，上述情况在营养保健品直播中并不少见。一些国内商家在海外注册大量的膳食补充剂品牌，入驻直播平台开店直播。由于消费者投诉多，商家往往每隔两三个月就关店，再换个“马甲”开新店卖新品种，因此消费者很难找到商家售后维权。

“那些在某些平台上卖假货的直播间，担心消费者找上门，上午开店、下午关店，打一枪换一地。”消息人士告诉记者，由于直播带货行业不规范、平台方潜规则多，九成主播都在亏本，只有顶流主播和少量中部主播能盈利。因此，卖假货成为一些中小主播生存之道。

人民网“人民投诉”公布过一组数据，直播带货投诉量最高的前三类分别是，售后与承诺不符占61.7%、退货退款难占50%、夸大（虚假）宣传占41.1%。

“直播主播仅负责卖货几分钟内的事，其他什么都不管。”上述那位负责人表示，直播带货售后差、退货难本质上是责任链条断裂。对消费者来说，收货才是服务的起点。商品一旦出现问题，负责的企业可能就给消费者退货；不负责任的企业干脆与主播“踢皮球”，消费者也因此退货无门。

### 乱象四： “围猎”未成年人，警惕新型“互联网赌场”

直播带货行业还瞄准了未成年人。

拆卡是当下中小學生中流行的一种社交游戏。为了集齐某套主题的动漫卡，玩家整盒买卡包，等级越高的卡片拆到的概率越小。去年底，央视曝光直播间拆卡的消费陷阱，大批“10后”未成年人沉溺其中。三亚的陈女士反映，14岁女儿小凡在直播间拆卡已花费上万元，想要退款遭拒绝。

业内人士指出，虽然相关部门要求不得诱导未成年人购买盲盒类商品，即便少量直播间也标注了“未成年人禁止下单”的提醒，但直播间内却没有相应的消费者身份核验机制。当直播间弹幕飘过“某某就是一个小女孩”“边写作业边看”等评论时，主播也没有做出提醒未成年人禁止购买的举动，反而通过各种套路变相诱导玩家下单。

广东诺臣律师事务所合伙人郑子殷指出，参与直播拆卡获得稀有卡等高价值卡牌，这样的概率游戏会让身心尚未成熟的未成年人觉得刺激而沉迷不已，获得类似赌博般的快感。

### 乱象五： 钻政策空子，扰乱正常市场秩序

据微信视频号和小书的一些博主爆料，华帝等多个家电品牌的直播间出现涉嫌“骗补”“套补”的行为。

华帝烟机灶具直播间的主播，让外地消费者下单时先填深圳地址，领取补贴后再改为自己的真实地址。此举看似消费者占便宜，实际上成为商家套取国家补贴的“工具人”。

除骗取国家补贴外，涉嫌逃税的行为也频频出现在直播带货行业。直播带货行业以即时性、数据不透明、很少开发票等原因，监管难上加难。

“一些中小主播利用监管难度隐匿真实收入，以个人身份接活不交税，钻政策空子偷逃税。还有一些在‘税收洼地’的地区设立个人独资企业，利用核定征收政策，把最高税率45%的个人所得税转为企业所得税，税率可降至5%左右。”业内人士指出。

4月2日，国家税务总局曝光了网络主播乐传曲（网名：曲曲大女人）偷逃税款案件。该主播通过个人账户收款隐匿销售收入，以及将个人取得的劳务报酬所得转换为个体工商户经营所得等手段偷逃税款。乐传曲在几大平台都有直播间，从事卖书、咨询等业务。

国家税务总局相关人士表示，网络直播从业人员应依法履行纳税义务，既为“粉丝”作示范，又让“粉丝”更踏实。平台企业也应认真依法履行相关义务，督促协助平台主播依法依规办理纳税申报，为直播行业健康发展贡献力量。

据悉，相关部门已开始着手治理直播带货的违规行为。2024年底，国家税务总局在全国通报了八起典型主播偷逃税案件。2025年1月，国家发改委、财政部发布通知，依法依规严肃处理骗取套取国家补贴资金等违法行为。3月16日，中办、国办发布的《提振消费专项行动方案》明确提出，规范网络销售、直播带货领域不合理经营行为。

业内专家建议，当前可通过完善法律和制定行政法规等方式，进一步明确网络直播带货等新业态中不同主体、不同行为的法律属性和责任义务，从而为监管部门提供明确的监管依据。此外，监管部门还要加大联合惩戒力度，形成齐抓共管的工作格局，要在更深层次、更高水平上促进行业的健康良性发展。

（来源：新华社 记者 曾亮亮 北京报道实习生吴洋洋对本文亦有贡献）

# 直击首场机器人直播：“带货终结者”离我们还有多远？

王 静

“大家好，我是宇树机器人G1，今天来为大家最硬核的科技好物。”是的，机器人直播带货的这一天，终究是来了。

3月31日晚，“交个朋友淘宝直播间”迎来了一位新星带货主播“宇树机器人G1”，作为“全球首个AI机器人主播”登上电商直播舞台，叫卖的还是自家“小伙伴”——宇树机器狗Go2，创下了5分钟内销售额128万元的成单记录。这相当于一场大促专场中头部主播的战绩表现。

从依赖红人、头部主播，到数字人直播、机器人带货，再到AI选品、数字平台审查，各大平台直播间迈入了比拼科技的下半场。在科幻电影中，人工智能机器人被称为“终结者”。如果不知疲倦还懂话术的AI机器人入场，势必比人类主播更具有优势，它们会成为直播带货界的“终结者”吗？这究竟是电商革新，还是智能噱头？

### 与罗永浩同台，机器人“从容”带货

“这是一款2023年7月上市的四足机器狗，搭载了宇树科技自研的4D激光雷达L1，具有超广角全地形感知能力……”在直播间的第二现场，机器人G1从容不迫，有模有样地介绍起了自家的商品——同样来自宇树科技的机器狗GO2。

只见它先跟罗永浩以及镜头前的观众问好，一面专业地介绍起机器狗的卖点，一面指挥着机器狗秀起“绝活”——握手、比心、拜年、倒立，一个劲儿地耍宝，惹得弹幕前的网友们也沸腾了，“行动好厉害”，“好帅啊。”

网友“虾米”说，“不管看几次，都被惊艳到，是科技与创新的最美邂逅。”

有网友提出疑问：“能不能接孩子？”、“它还能做点啥？”机器人G1“一本正经”地回答说：“机器狗在科研教育、娱乐畅玩、安防巡检、勘探救援等多种场景有了实际的运用。”互动接近尾声，随着机器人G1用平稳的语调说出那句标志性的口号：“3、2、1，上链接”，直播间的成交一分钟内即破百万，最终定格在128万元。

直播间另一边的罗永浩连连称奇。“展示得差不多了，明天就签合同入职。”他说，“今天看到机器人和机器狗的功能这么强大、灵活性这么高，我真切地感受到现在国内的人工智能科技发展得有多好。”

### 直播间的下半场比拼科技力

尽管在直播中，机器人G1的表现还稍显“僵硬”，与主播和观众的实时互动还难以肩真人主播，但这场科技跨界也是直播行业的“奇点时刻”。

“交个朋友”方面表示，此次G1机器人真正实现“自然语言交流+多模态直播互动”，有望成为电商主播界的技术天花板。“交个朋友直播间”率先布局AI机器人主播，希望以技术创新的尝试继续引领行业变革。

这厢机器人上阵带货，在杭州另一头，超头直播机构谦寻同样将重心转向科技赋能电商。旗下全流程直播SaaS平台“聆客”，能完成从招商选品、资质审核到直播排期、

风险预警的全环节智能调度。

谦寻数字系统聆客平台负责人李林介绍说，通过AI与数字化工具的深度嵌入，聆客系统将单场直播的选品效率提升300%，合规风险识别速度缩短至毫秒级，主播内容生产成本下降70%。

与此同时，抖音、快手等电商平台也正在加速AI能力在商业经营领域的落地应用。“快手正通过大模型技术，生成下一代AI智能商业引擎。”在快手“2025磁力大会”上，快手高级副总裁、电商事业部兼商业化事业部负责人王剑伟表示，2024年UAX全自动投放在全国推广，小说等内容消费行业的渗透率高达96%，全站推广智能投放客户渗透率增长了4.6倍，智能客服π的升级让商业私信转化成本降低了71%。以女装数字人直播为例，过去一年快手通过大模型增强数字人的情感表达能力，让数字人直播能够根据直播间用户的问题进行持续互动，从而大幅提升了直播间的转化率。2024年Q4，快手AIGC短视频营销素材和虚拟数字人直播解决方案的日均消耗突破3000万。

在数字化浪潮席卷全球的今天，人工智能正以前所未有的速度重塑商业格局。各行各业都在见证着一个由算法驱动、数据赋能的商业新时代的到來，电商更是首当其冲，成为变革的前沿阵地。眼下，各大电商平台正张开双臂，迎接一个更加智能化、高效化和个性化的新时代，群雄逐鹿，谁能笑到最后，我们拭目以待。

（来源：潮新闻客户端）

# 诚信是商家挺立潮头的最好“船票”

王 珂

费者做出购买决策；还有直播间售后服务不到位，消费者维权遭遇“踢皮球”……诸多乱象如果得不到及时整治，不仅侵犯消费者的合法权益，也影响行业持续健康发展。在规范中更好发展直播带货，显得尤为紧迫。

中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《提振消费专项行动方案》明确提出，“规范网络销售、直播带货领域‘全网最低价’等不合理经营行为，倡导实价优质，依法严厉打击售卖假冒伪劣产品行为，加强缺陷产品召回监管。”这充分体现了对直播带货行业的重视和引导产业规范化发展的决心，为行业的未来健康发展提供了有力的政策支持和保障。

规范直播带货，需要多方努力形成合力持续用力。监管部门要持续推进《中华人民共和国电子商务法》《网络交易监督管理办法》等法律法规贯彻落实，着力规范直播带货等网络经营活动秩序，依法惩处直播带货领域的违法行为。对于广大消费者反映强烈的问题，要进一步规范信息

披露、平台管理、营销行为，明确平台、直播间运营者和主播的责任，通过依法依规继续加大打击惩处力度，压实平台和经营责任，切实保护消费者合法权益。平台要严格履行管理主体责任，加强对主播和商家的审核与监管，建立健全消费者权益保护制度，引导商家强化自律，诚信经营，提供更加优质的产品和服务。

中国消费市场是一片大海，诚信者自能扬帆破浪。直播带货作为一种消费新场景、新模式、新业态，具有巨大的发展潜力和市场空间。抓住市场机遇，靠的不是直播间里的“演技”，而是诚信。当流量红利退潮，诚信才是商家挺立潮头的最好“船票”。让我们共同努力，推动直播带货在规范中赢得更大发展，为消费者创造更加放心、安心、舒心的消费环境。用诚信和品质打动消费者，直播带货才能更好释放其应有价值，为扩大消费和满足人民美好生活发挥更大作用。

（来源：《人民日报》）

