

# “职业弹幕人”被查敲响行业警钟



资料图片

## 常态化治理重塑电商行业秩序

刘剑颖

此前,为了让商品得到消费者青睐,一些网店经营者雇用“水军”刷单炒作,获得虚假好评如潮;如今,“职业弹幕人”又在网络直播平台出没。同样的雇用“水军”,同样的话术评论,同样的批量发布,无论是虚构产品功效、用户评价或交易数据,其欺骗、误导消费者的目的是一样的。

对商品广而告之无可厚非,但为了牟利,采取迷惑性的虚假宣传,其性质就大不相同。反不正当竞争法明确规定,经营者不得对其商品的质量、性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者。这些虚假宣传行为,可能被处以罚款、吊销营业执照等处罚,情节严重的还可能构成虚假广告罪。

既然明知违法甚至涉嫌犯罪,为何这种换汤不换药的虚假宣传屡禁不止?其中自然不乏皆为利往的本性驱使,但更要看到,网络平台中存在的畸形生态无疑将这种虚假效应放大。

其一,现实之下,法难责众。网络刷单等虚假宣传行为本身就隐蔽性强,发布者账户虚拟化、交易隐蔽化,打击起来成本高、难度大,导致不少经营者选择“随大流”。其二,流量诱惑,监管不足。商家以虚假弹幕制造“热销假象”,让平台直接坐拥海量用户和庞大流量。相比于内容审核上的费时费力,很多平台选择“睁一只眼闭一只眼”。

电商平台并非没有法定责任。电子商务法明确规定,电子商务平台经营者知道或者应当知道平台内经营者销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求,或者有其他侵害消费者合法权益行为,未采取必要措施的,依法与该平台内经营者承担连带责任。

但这种“知道”“应当知道”的平台责任,如何压实?如何发挥其最具优势的审核作用,实时监测弹幕,精准识别批量虚假信息,让“职业弹幕人”“好评水军”无从施展、不成气候?如何完善治理机制,让虚假宣传的投诉得到及时快速响应,对虚假宣传者及时制止甚至采取封号、销号措施?如果有实实在在地围堵堵截,“弹幕人”恐怕尚未“职业化”便失去功力,无处释放虚假“烟雾弹”。

此次成功查办的全国市场监管领域直播电商“职业弹幕人”首案,不仅直击电商行业的“病灶”,也让更多人看到国家对打击不正当竞争的坚定态度,给各方一记振聋发聩的警钟——一场以推动常态化治理重塑电商行业秩序的大幕正在拉开。

滋生于电商平台的乱象,也更容易在平台中被消灭。平台既得其利,也要担起责任,善治乱。重拳出击办案自然令人振奋,但更让人期待的是,“职业弹幕人”一露头就被打,“网络水军”尚未泛滥即被斩断,电商平台通过严格的监管和始终高高一级的技术支持,实现网络生态自净。

### 背景新闻:

“7天暴瘦10斤”“喝酒夜宵也能瘦”……网络直播过程中,伴随主播的吆喝,“弹幕”不断跟进各种“好评”,一款普通的食品被忽悠出具有减肥、保健等神奇功效。近日,北京某生物科技有限公司因涉嫌雇佣“职业弹幕人”发送虚假用户评价,被北京市市场监管局开出10万元罚单。这是市场监管部门查处的直播电商领域“职业弹幕人”虚假宣传全国首案,引发广泛关注。

## 严惩“职业弹幕人”还直播间一片清明

张楠

以“职业水军”虚构减肥奇迹、用批量刷评制造消费陷阱……北京市市场监管局回应称,本案适用《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条与《网络反不正当竞争暂行规定》第九条,首次将“直播刷评”行为纳入“编造用户评价”的执法框架。

激情互动弹幕0.5元/条,假扮粉丝提问2元/条,制造“手慢无”氛围5元/次……当消费者看到刷屏“已买三套”“效果绝了”的弹幕,自然会燃起购物热情,又有几人能想到,这竟是一场精心导演的戏码。

随着电商经济的蓬勃发展,网络空间的“群演”和“捧场”层出不穷。从早些年刷单炒信,店铺雇佣兼职人员虚假交易,提交好评和买家秀;到后来的“好评返现卡”,商家用几元钱就能买下一条五星好评;再到如今调动气氛的“职业弹幕人”,虚假营销手段不断升级,消费者对电商的信任度则不断下降。

国家统计局数据显示,2024年,平台接收直播带货投诉举报40.2万件,同比增长19.3%。其中,社交种草类直播平台同比增长3倍,短视频类直播平台同比增长48.8%。

近年来,为了规范电商平台,整治虚假宣传,我国相继修订、实施了多部相关法律法规,各大平台也纷纷出台管理办法,对于违规操作的商家给予停播、注销账号等处罚。此次查处直播电商“职业弹幕人”首案,也给相关各方敲响了警钟,警示广大网络经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息。

多方协力下,电商虚假宣传仍然屡禁不止,其背后包含监管难度大、惩戒力度弱、商家利益驱动等多重因素。可以预见的是,当前甚至未来很长一段时间,电商平台仍然是我们重要的消费场景之一,面对日趋规模化、隐蔽化的“职业弹幕人”产业,监管需要长出更锋利的“牙齿”,重塑风清气正的网络购物环境。

有关方面亟须在网络安全法、电子商务法等法律框架下,进一步明确直播数据造假的法律定性,建立直播营销信用档案,将数据造假行为纳入企业征信系统,提高组织者、参与者的违法成本。平台作为第一道防线,应当通过话术捕捉、短视频取证等技术手段加强监测,改进流量分配机制,从源头上瓦解“职业弹幕人”的生存土壤。商家也要自我检视,把心思用在优化产品、提升服务上,而不是用尽手段强行留客。

10万元罚单落下,是终点更是起点。让“职业弹幕人”退场,只靠一次处罚还不够,要靠法律持续亮剑、平台刀刃向内、制度协同发力。直播间不该是“楚门的世界”,只有挤干数据的水分,让真实口碑成为流量的基石,平台经济才能行稳致远,真正实现“长红”。

当每一个点赞发自真心,每一条弹幕源于共鸣,这样的评论区,才配得上屏幕前每一个消费者的信任。

## “电商捧场”莫触法律红线

胡立彪

近些年,随着网络交互技术在电商领域广泛应用,弹幕的商业价值被不断挖掘,甚至衍生出“职业弹幕人”群体,在直播电商行业成为除主播之外的商家“标配”。从话术模板定制、账号批量注册,到弹幕定时发送,目前“职业弹幕人”已呈现产业化、规模化的特点。

从目的和作用看,“职业弹幕人”就是传统电商“职业好评师”在直播电商领域的变种。但相比传统的商品留言评价,直播场景具有的沉浸感、即时性和互动性特点,使得弹幕评论更具迷惑性和煽动性,更容易引发跟风消费。“职业弹幕人”通过一系列话术营造直播间“人流涌动”“低价抢购”的氛围,给消费者一些心理暗示,吸引其下单。

“职业弹幕人”如果仅仅是做“捧场”,帮主播吆喝卖货,并无不可。然而,现实中,一些受商家雇佣的“职业弹幕人”不光要用话术铺垫氛围、把控节奏,还负有一项重要“职责”——“逼单”。“逼单”由直播间的许多角色共同完成,比如主播会反复强调“最低价”“库存有限”“卖完涨价”等关键词,制造“不买肯定后悔”的氛围。“职业弹幕人”则通常会在这时附和主播的关键词,强化认知,同时通过对话催促用户下单。有的“职业弹幕人”为配合主播制造气氛,操作多部手机疯狂刷弹幕,显示的库存、销量等数字往往会上注水分,这就涉嫌侵犯消费者的合法权益。

我国消费者权益保护法明确消费者拥有知情权,享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。显然,“职业弹幕人”刷弹幕虚构用户评价或交易者数据,甚至虚构商品功效,以误导甚至欺骗消费者下单,这种“逼单”行为涉嫌违反消费者权益保护法的相关规定。

有法律人士指出,“职业弹幕人”的行为不只是“当托儿”那么简单,“逼单”做过了可能要承担民事、刑事法律责任。“职业弹幕人”编造、传播虚假信息等行为,造成不利影响和后果的,根据民法典关于网络用户、网络服务提供者不得利用网络侵害他人民事权益的规定,应当承担侵权责任。“职业弹幕人”以营利为目的,在直播平台上提供发布虚假信息等服务,可能涉嫌刑法规定的非法经营罪。

正是看到“职业弹幕人”的行为具有潜在的社会危害性,我国已将其纳入行政监管范围。2021年4月,国家互联网信息办公室、市场监管总局等7部门出台《网络直播营销管理办法(试行)》,对直播营销相关主体的责任进行明确,通过规范弹幕内容、明确直播间运营者的组织责任及压实直播平台责任等,监管“职业弹幕人”的引导消费行为。

北京市市场监管局查处的“职业弹幕人”虚假宣传案,首次将“直播刷评”行为纳入“编造用户评价”的执法框架,为同类案件提供了法律适用范本。该案也暴露出网络直播业态中存在流量造假管理盲区,倒逼直播平台完善实时反作弊系统,对净化网络消费环境、维护新业态公平竞争秩序具有示范价值。



# 强化数字时代消费者权益保护

薛军

为充分发挥司法裁判的示范和引领作用,最高人民法院近日发布5起网络消费民事典型案例,涉及“假一赔十”履约、七日无理由退货、促销误导等热点问题,彰显了司法机关对于数字时代消费者权益保护的高度重视与关切。

我国高度重视消费者权益保护,通过加强立法、执法、司法、宣传和维权等多方面工作,有效营造了安全放心的消费环境。随着网络信息技术的发展,市场形态经历深刻的数字化转型。伴随这一变化,数字时代消费者权益保护也面临着一系列全新发展。

在最高法院发布的典型案例中,涉及经营者在直播营销中承诺商品“保真”“假一赔十”,但是向消费者交付的商品不符合承诺的情况。在这种情况下,法院判令经营者承担其承诺的高于法定标准的“假一赔十”的法律赔偿责任。这一案例强调了商家在直播营销阶段作出的承诺具有严格的法律约束力,经营者如果不依约落实,就需要承担其主动承诺的法律赔偿责任。这一裁判思路意在杜绝经营者在营销阶段通过“画大饼”的方式来吸引消费者关注,但在实际商品买卖中却不予兑现的“套路式”营销行为。应该说,这一

案例对于明确直播营销经营者的法律责任,避免各种形式的夸大宣传,具有重要意义。

网络消费的另一个重要特征,是远程性,由此产生的结果之一就是消费者完全依据经营者的描述来获得对商品的认知。这可能会导致潜在的信息不对称问题——消费者对商品的认知可能是被经营者刻意“剪辑”过的。另外,由于经营者在发货时掌握主动权,这也会导致其将不能达到正常质量标准的货物发给消费者。为平衡这种不对等的地位,法律赋予消费者“七日无理由退货”的权利,不容被随意排除或变相剥夺。在现实中,的确有商家通过在页面上告知相关商品不支持七日无理由退货,或强调“一旦拆除外包装就不能退货”,来变相剥夺消费者的七日无理由退货权。对于这种做法,究竟是以宽泛的意思自治原则认可商家的行为,还是进行严格限制,是一个很重要的问题。这次最高法院通过典型案例,明确表明了态度:如果要排除消费者七日无理由退货的权利,必须存在正当充分的理由,不能仅以一个约定就进行排除。应该说这一案例揭示了司法机关在保护消费者的七日无理由退货权问题上的鲜明立场,对于维护消费者这一权益,避免其被无形侵蚀,具有积极意义。

网络时代,消费活动大多受制于各类平台规则的影响。相关规则如何制定、理解与适用,对于消费者权益具有重要影响。在现实中,促销规则作为交易规则的重要类型,也是消费纠纷多发的领域。究其原因,主要在于一些商家以优惠酬宾之类的促销规则吸引用户,但在落实时却以各种理由拒绝兑现承诺。为此,在最高法院发布的典型案例中,专门收入了一个由于经营者的误导行为导致消费者未享受促销优惠,应当承担责任的案例。通过这一案例,表明了诚信经营、信守承诺的重要性。

综观这些典型案例,应该说从各个方面体现了司法机关对于网络时代消费者权益保护的重视,也给了我们一些思考和启示。首先,无论市场形态如何变化,诚信经营是根本。经营者必须恪守诚信经营的底线,高度重视消费者权益,才能行稳致远,获得商业成功。其次,法律随着社会经济不断发展而不断发展。在直播电商出现之后,消费者权益保护的场景区就会发生相应变化,因此立法、执法和司法要积极回应时代发展提出的新问题,及时明确新问题上的处理思路,引领规则的发展。最后,消费者权益保护与经营者正当权益之间也需要维持平衡。只有在平衡之中,数字经济的发展才能够获得长远的动力。

### 打击婚恋投资诈骗 需技防人防双升级

【事件】当手机屏幕上的投资账户数字疯狂跳动,虚构的巨额收益不断攀升时,福建省南安市王女士沉浸在“沈康斌”编织的婚恋美梦中,殊不知手机里跳动的虚假投资收益正是诈骗陷阱。这起由最高检、公安部督办的跨境电信诈骗案中,犯罪集团以婚恋为诱饵实施虚假投资诈骗,两年间骗取139人共计1.8亿元,单人最高损失超500万元。

【点评】此类骗局之所以屡屡得手,首先在于犯罪与防御存在一定的时间差。不法分子通过精心设计的情感操控话术,资金转移几乎瞬间完成,而监管应用商店对违规App的识别依赖人工抽查,从发现下架需要层层审批。其次是数据安全疏漏。诈骗团伙建立“受害者画像库”,精准筛选情感脆弱、投资经验不足的目标群体。

这起骗局反映了现代社会中人与人交往存在的信任危机。重建数字时代的信任生态,既需要采用技术手段筑起“防火墙”,也需要完善反电信网络诈骗法实施细则,建立跨境电诈“黑名单”共享机制。通过技防与人防双重“升级”,方能更好守护人民群众的财产安全与情感信任。(王志顺)

### “黄牛”盯上“国补”? 灰产业链亟待切断

【事件】近日,有在校大学生反映称,一些“黄牛”以代购赚钱为诱饵拉大学生入群“代购”,实际上是利用大学生的国家补贴名额购买手机、电脑等国家消费补贴产品,并转卖牟利。领取国补和平台补贴后,部分产品可以减免200元至700元,而大学生完成一单可以获得50元至100元的红包,“剩余的差价就被这些黄牛给赚了”。

【点评】“国补”政策的初衷在于提振消费,惠及民生,为我国经济持续回升向好再加一把力。然而,伴随着“国补”的持续推进,市场上也出现了一些不和谐音符。从法律层面上来看,利用他人的“国补”资格购买商品牟利,可能涉嫌诈骗。

根治“国补”套利乱象,亟待增强治理力度。针对“黄牛”团伙不断更新新的犯罪手法,可通过大数据监测异常交易,强制刷新IP地址、限制高频下单等方式进行规制。此外,要加强对“国补”政策的宣传和解读,让消费者充分了解政策的适用范围和申请流程,切实享受到优惠的同时,避免成为“黄牛”产业链上的一环。

从补贴的领取,到优惠的使用,再到货品的签收,有关方面需构建全流程监管机制,确保“国补”落地的每一环节都透明、公平、可回溯,最大限度遏制“钻空子”的行为,让惠民政策真正落到实处。(陈丹丹)



《刑事司法通论》刘品新 郭佳音 王燃 编 清华大学出版社

本书在细致考察“刑事司法”词源、探索研究域外刑事司法内容的基础上,对刑事司法的概念作出一体化界定。书中收录的论文涵盖“刑事侦查”“刑事司法的证据与证明”“刑事控辩审”以及“刑事司法与社会治理的中国智慧”等领域的代表性研究成果,虽不全面却可以管中窥豹,呈现刑事司法内容的丰富多彩。作者希望本书能够承前启后、抛砖引玉,带动刑事司法一体化研究的持续深入,并为之作出有益探索。

刑事司法是一种跨行业的组织行为,是一个跨学科的法学专业,是一套跨部门的功能系统。刑事司法概念的一体化可以促进刑事司法观念的一体化,进而构建刑事司法的职业共同体。

### 新书架



《作风无小事》张丁 编 人民日报出版社

本书紧扣党风廉政建设这一主题,以廉政教育为抓手,对作风建设进行生动阐释。本书分为“志行高洁、廉洁清正”“深仁大义、忠信笃敬”“俭以修身、长才厚德”“勤力学实、读书治学”四部分,从家书博物馆馆藏众多书信中选取与廉政、作风相关的经典篇目。本书收录的内容包括中国古代名人家书、老一辈革命家家书、革命烈士家书以及普通人家书,集中呈现传统家书中蕴含的廉洁文化精华,从立德、立言、立志、修身、齐家、读书、治学等方面阐述做人、从政之道。

通过介绍该封家书写就的历史背景讲述家风、作风故事,同时附家书原图和回信等内容,倡导清正廉洁、健康向上的人生观和价值观,有助于营造务实、为民、清廉的风气。



《民事证据实务:思维·实例·技巧》杨中洁 著 法律出版社

全书通过大量实例,对证据收集、证据编排展示等实务进行全面系统又深入浅出的论述,总结了举证、质证常用的要点和意见,展示了办理案件的全流程、思维策略与技巧以及相应的文书写作,并对证据实务中的难点逐一论述。读者通过阅读本书,可以了解掌握办好一个民事案件该如何思考、如何制定诉讼策略、如何收集证据、如何举证、如何质证、如何将己方的举证质证意见用直观的可视化图表展示并取得较好的办案效果。

本书介绍了在有鉴定的案件中,该不该申请鉴定,该如何申请鉴定;如何对鉴定申请提出异议,如何将提出的异议反映在鉴定意见中;如何对鉴定意见进行质证,如何与鉴定人对质等,让看似困难的鉴定变得简单容易。