

直播带货虚假宣传现象下的消费者权益保护研究

王艺瑶

山东理工大学法学院 山东省淄博市 255000

摘 要：直播电商作为一种新兴的电子商务模式，凭借其直观、便捷、互动性强等特点，迅速在全球范围内兴起并得到了广泛的应用和发展。直播电商通过网络直播平台，将商品展示、销售、互动等环节有机结合起来，为消费者提供了一种全新的购物体验。然而，随着直播电商的快速发展，其虚假宣传问题也日益凸显，成为损害消费者权益的突出现象。针对直播带货虚假宣传现象，本文将从多个角度进行深入分析，并探讨在此现象下消费者权益的保护问题，以期为加强直播电商中消费者权益的法律保护提供参考和借鉴。

关键词：直播带货；虚假宣传现象；消费者；权益保护

引言：近年来，最高人民法院发布了《关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定（一）》（征求意见稿），其中明确规定了网络直播带货中的责任划分。该规定指出，平台内经营者通过网络直播方式销售商品，其员工在网络直播中因虚假宣传等给消费者造成损害的，消费者有权主张平台内经营者承担赔偿责任。这一政策的出台，为消费者在直播带货中因虚假宣传而受损的维权提供了法律依据。此外，为了规范网络直播带货行为，相关部门还出台了《网络直播营销管理办法》和《网络交易监督管理办法》等规章制度。这些政策从多个角度对直播带货行业进行了规范，包括直播内容的真实性、商品质量的保障、售后服务的完善等，旨在构建一个健康、有序的网络消费环境。

一、直播带货虚假宣传现象下消费者权益保护的意义

（一）维护市场公平竞争

市场公平竞争是市场经济体制的核心原则。直播带货虚假宣传不仅破坏了市场的公平竞争环境，还会导致劣币驱逐良币的现象。当虚假宣传成为常态，那些依靠诚信经营、注重产品质量的商家将面临不公平的竞争压力，其市场份额可能被那些善于夸大其词、玩弄文字陷阱的商家所挤占。长此以往，整个直播带货行业的信誉将受到严重损害，消费者对于直播带货的信任度也将大幅下降。因此，加强消费者权益保护，打击虚假宣传行为，是维护市场公平竞争、保障行业健康发展的必要举措。

（二）保障消费者知情权

知情权是消费者享有的一项基本权利。在直播带货过

程中，消费者往往依赖于主播的介绍和展示来了解产品。虚假宣传却使得这一信息获取渠道变得不可靠。消费者在购买过程中，可能会因为受到误导而做出错误的购买决策，导致自身权益受损。保障消费者的知情权，意味着要确保消费者在购买前能够获取到真实、准确的产品信息。这要求直播平台 and 主播必须遵守相关法律法规，不得进行虚假宣传，同时，消费者也应提高自我保护意识，学会辨别信息的真伪。

（三）促进直播经济健康发展

直播经济作为数字经济的重要组成部分，其健康发展对于推动经济增长、扩大就业具有重要意义。虚假宣传现象的蔓延却给直播经济的未来发展蒙上了阴影。如果任由虚假宣传泛滥，不仅会损害消费者的利益，还会削弱消费者对直播带货行业的信心，进而影响到整个行业的可持续发展。因此，加强消费者权益保护，打击虚假宣传行为，是促进直播经济健康发展的关键所在。通过建立健全的监管机制、提高违法成本、加强行业自律等措施，可以有效遏制虚假宣传现象的发生，为直播经济的健康发展提供有力保障。

（四）提升消费者信任度

信任是商业活动的基石。在直播带货领域，消费者的信任是行业发展的核心驱动力。然而，虚假宣传现象的频发却严重损害了消费者对直播带货的信任度。一旦信任基础被打破，再想重建将付出巨大的代价。因此，加强消费者权益保护，打击虚假宣传行为，是提升消费者信任度的有效途径。通过加强法律法规宣传、提高消费者维权意识、建立健全的投诉处理机制等措施，可以有效维护消费者的合法权益，增强消费者对

直播带货行业的信心。同时,这也将激励商家更加注重产品质量和服务水平,从而推动整个行业向更高层次发展。

二、直播带货虚假宣传现象分析

(一) 夸大产品效果

直播带货中,主播往往会不遗余力地推销各类产品,其中不乏夸大产品效果的情形。这种现象体现在主播对产品功能的过度渲染上,他们可能声称某种产品具有远超实际的效果,如瞬间美白、立即瘦身、永久去皱等。这种夸大其词的宣传手法,往往利用了消费者追求快速见效的心理,误导其进行不必要的消费。夸大产品效果不仅损害了消费者的知情权,还可能对消费者的身体健康造成潜在危害。

(二) 虚构销售数据

为了营造产品热销的氛围,一些主播会虚构销售数据,如显示极高的销量、大量的用户好评等。这些虚假的数据往往通过技术手段进行伪造,以达到吸引消费者的目的。虚构销售数据不仅违反了市场公平竞争的原则,还可能导致消费者基于错误的信息做出购买决策。在信息不对称的市场环境中,这种行为进一步加剧了消费者的弱势地位。

(三) 使用绝对化用语

在直播带货过程中,主播有时会使用绝对化的用语来描述产品,如“最好”、“最优”、“第一”等。这些绝对化的表述缺乏客观依据,往往是为了突出产品的优越性而刻意为之。使用绝对化用语不仅违反了广告法的相关规定,还可能误导消费者认为该产品是市场上无可挑剔的选择。这种宣传方式不仅损害了其他竞争者的利益,也破坏了正常的市场竞争秩序。

(四) 隐瞒产品缺陷

直播带货中,主播往往会着重展示产品的优点,而对于产品的缺陷则可能选择性地隐瞒。这种做法旨在避免消费者因了解产品不足而放弃购买,从而保障主播和商家的利益。然而,隐瞒产品缺陷实际上是对消费者知情权的严重侵犯。消费者在购买产品后,若发现产品存在缺陷或不符合预期,将面临退货、换货等繁琐流程,甚至可能因无法及时维权而遭受经济损失。

三、直播带货虚假宣传现象下消费者权益保护的有效策略

(一) 强化法律法规建设,明确责任主体

直播带货虚假宣传现象的频发,其根源在于当前法律法规的滞后与不完善。为了从根本上解决这一问题,相关部门

必须加强法律法规的建设,明确责任主体,确保各方在直播带货过程中的行为受到法律的严格约束。政府需要对现有的《消费者权益保护法》和《广告法》进行修订,将直播带货这一新兴商业模式纳入其监管范围。在修订过程中,要明确主播、电商平台、品牌商等各方的法律责任,确保他们在直播带货过程中都能够遵守法律法规,不发布虚假宣传内容。同时,为了形成有效的法律震慑,还需加大对虚假宣传行为的处罚力度。一旦发现有主播或商家存在虚假宣传行为,不仅要对其进行经济处罚,还要依法追究其法律责任,甚至采取更为严厉的措施,如吊销营业执照等。这样,才能从源头上遏制虚假宣传的蔓延。当消费者遇到虚假宣传时,修订后的法律法规将为他们提供明确的法律条款支持。消费者可以依据这些条款,要求主播或商家进行赔偿,从而有效维护自身的合法权益。这样的法律保障,将让直播带货行业更加健康、有序地发展。

(二) 建立直播带货行业规范,提升自律能力

直播带货虚假宣传现象的频发,不仅损害了消费者的权益,也对整个行业的健康发展造成了不良影响。因此,在法律法规的基础上,建立直播带货行业规范,提升行业的自律能力显得尤为重要。相关部门可以由中国消费者协会或相关行业协会牵头,组织电商平台、主播、品牌商等各方代表,共同商讨制定行业规范。这些规范应明确直播带货的基本要求、操作流程、宣传标准等,以确保直播带货活动的合规性和公正性。例如,可以规定主播在直播过程中必须真实、准确地介绍产品,不得夸大其词或进行虚假宣传;电商平台应加强对主播和商家的审核和监管,确保商品的质量和宣传的真实性。通过行业规范的制定和实施,可以引导行业健康发展,减少虚假宣传行为的发生。同时,行业规范还可以作为消费者维权的重要依据,为消费者提供更加有力的保障。当消费者遇到虚假宣传等问题时,可以依据行业规范向相关部门投诉,维护自身权益。

(三) 加强电商平台监管,完善投诉机制

在直播带货虚假宣传现象日益猖獗的背景下,电商平台作为直播带货的重要载体,其监管责任不容忽视。为了保障消费者的合法权益,电商平台必须采取更加严格和有效的措施。一方面,电商平台应建立严格的直播带货审核机制。对主播的资质、宣传内容等进行严格把关,确保直播带货的合法性和真实性。对于存在虚假宣传嫌疑的主播和产品,电商平台应进行重点审查,并及时采取措施予以纠正或下架。

另一方面,电商平台还应完善投诉机制,为消费者提供便捷的投诉渠道。当消费者遇到虚假宣传等侵害自身权益的行为时,可以通过电商平台进行投诉。电商平台应当及时介入调查,核实情况,对虚假宣传行为进行处罚,并赔偿消费者的损失。通过加强电商平台的监管和完善投诉机制,可以有效地遏制直播带货虚假宣传现象的发生,保障消费者的合法权益。同时,这也有助于促进直播带货行业的健康发展,提升整个行业的自律能力和公信力。

(四) 提升消费者维权意识,加强教育引导

在直播带货虚假宣传现象频发的背景下,提升消费者的维权意识显得尤为重要。作为直播带货的参与者,消费者在购买商品前应当充分了解商品信息,包括商品的规格、性能、价格等,以避免被虚假宣传所误导。同时,消费者还需要了解相关法律法规和行业规范,明确自己的合法权益和维权途径。为了有效提高消费者的维权意识,政府、电商平台、媒体等各方可以联合开展宣传教育活动。例如,通过发布公益广告、举办讲座等形式,向消费者普及直播带货的相关知识,包括如何辨别虚假宣传、如何保留证据、如何投诉维权等。这些活动旨在引导消费者理性消费,提高他们对虚假宣传的警惕性,并依法维护自己的合法权益。

(五) 利用大数据和人工智能技术,提高监管效率

直播带货的虚假宣传现象日益猖獗,消费者权益保护面临严峻挑战。为了更有效地打击虚假宣传行为,需充分利用大数据和人工智能技术,提高监管效率。通过建立直播带货数据库,可以全面收集和分析直播带货的相关信息,包括主播的资质、宣传内容、消费者投诉等。这些信息为监管部门提供了宝贵的数据支持,有助于实现对直播带货的全面监管。同时,借助先进的算法和模型,可以对直播带货进行实时监测和预警,及时发现并识别虚假宣传行为。这种技术不仅提高了监管的精准度,还为监管部门提供了快速响应和有力打击虚假宣传的能力。大数据和人工智能技术的结合,无疑为直播带货的监管带来了新的突破。通过这一手段,能够更有效地遏制虚假宣传行为的发生,切实保护消费者的合法权益。

(六) 推动建立多方共治机制,形成合力

直播带货虚假宣传的泛滥,已严重侵害了消费者的权益,其治理工作刻不容缓。要有效应对这一问题,需要政府、电商平台、主播、品牌商、消费者等多方携手合作,共同推动建立多方共治机制。政府应发挥其主导作用,加强对电商平台的监管和指导,制定和完善相关法律法规,为打击虚

宣传提供有力的法律武器。电商平台则应严格履行监管责任,加强对主播和品牌商的资质审核和内容管理,确保直播带货的合法性和真实性。主播和品牌商作为直播带货的直接参与者,应自觉遵守法律法规和行业规范,提高自律能力,坚决抵制虚假宣传行为。同时,消费者也应积极参与维权活动,增强自我保护意识,遇到虚假宣传时敢于维权,善于维权。通过多方共治机制的建立和实施,可以形成对直播带货虚假宣传的全方位打击和治理,共同维护一个健康、有序、公平的直播带货市场环境。

(七) 鼓励社会监督,发挥媒体和公众的力量

社会监督是治理直播带货虚假宣传的重要力量。因此,相关部门应当鼓励社会监督,发挥媒体和公众的力量。例如,可以建立直播带货虚假宣传的举报奖励机制,鼓励消费者、媒体等积极举报虚假宣传行为,并对举报人给予一定的奖励。同时,媒体可以加强对直播带货虚假宣传的曝光和批评,提高公众对虚假宣传的警觉性和防范意识。通过社会监督的加强,可以形成对直播带货虚假宣传的舆论压力和社会震慑,促进直播带货行业的健康发展。

总而言之,直播带货虚假宣传现象下的消费者权益保护,不仅关系到消费者的切身利益,还直接影响到市场的公平竞争、直播经济的健康发展以及消费者信任度的提升。因此,政府、行业组织、直播平台 and 主播以及消费者本身都应共同努力,加强监管、提高自律、增强维权意识,共同营造一个公平、透明、健康的直播带货环境。只有这样,才能确保直播带货行业在数字化时代持续繁荣发展,为消费者带来更多优质的购物体验。

参考文献:

- [1] 曹琳,富新梅.消费者权益保护的困境解构与法律设计——以直播交易中虚假宣传行为为对象[J].中国价格监管与反垄断,2024,(06):74-77.
- [2] 袁先涛.网络直播带货中消费者权益保护研究[D].淮北师范大学,2023.
- [3] 况黎君.直播带货中消费者权益保护的法律问题研究[D].青海师范大学,2023.
- [4] 李玉珍.网络直播带货中消费者权益保护研究[D].西南科技大学,2023.
- [5] 陈婷婷.直播带货中消费者权益保护研究[D].河南师范大学,2023.