

刷出来的“人气” 不靠谱的“好物”

——网购直播间“水军”乱象调查

新闻眼

□本报记者 何慧敏
见习记者 李梦欣 王诗雅

一年一度的“618”年中大促来袭,各大直播间打响“宣传战”——买一送一、打“骨折”半价……主播的带货话术层出不穷,价格更是令人眼花缭乱。但是,你以为的靠谱数据、成千上万的成交量背后,却暗藏猫腻。多名消费者反映,直播间被疯狂刷屏的“爱用好物”买回来使用却质量极差。

直播间的疯狂流量从何产生?“网络水军”如何编织直播间的虚假繁荣?对此,本报记者展开了调查。

“刷”出来的繁荣

消费者屡屡被骗

“在直播间购物操作方便,可以看到实物讲解,还可以发弹幕询问主播商品细节,这样的网购看得摸得着,更靠谱!”在直播间购物两年多,北京某企业职员刘甜(化名)告诉记者,直播间已经成为她网购的第一选择。

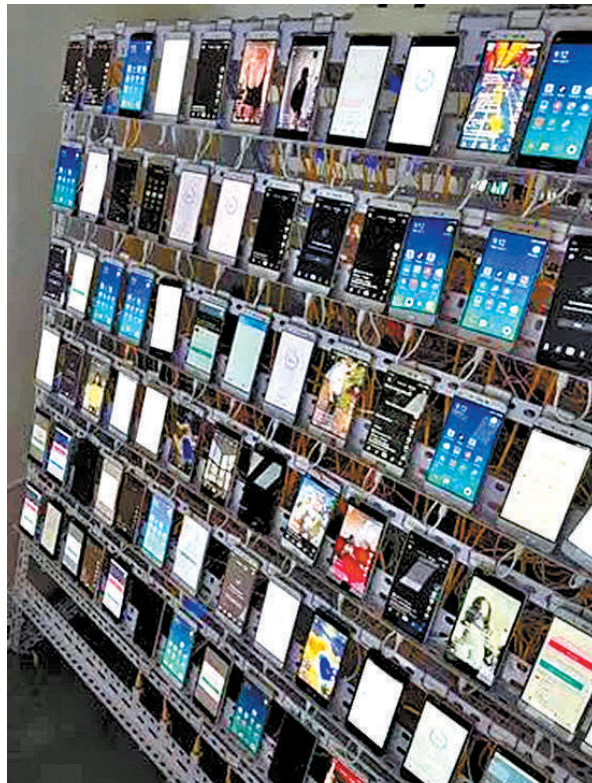
喜欢在直播间购物的消费者不在少数,艾瑞咨询数据显示,2023年中国直播电商市场规模达4.9万亿元。

然而,刘甜渐渐发现,自己跟风买到的一些直播间“人气好物”不太好,随之“变味儿”的还有直播间的弹幕评论。

“很多评论用的词语、句式都很类似,而且隔一段时间就会出来一个雷同好评。这些发言者也不跟别人互动,感觉就像是评论机器。”刘甜告诉记者。

刘甜表示,她之前在某直播间看中一款脱毛产品,主播信誓旦旦地说敏感肌也可用,下方评论弹幕也有人刷“已下单”“质量没的说”等内容。刘甜当即心动,想要下单该产品。“幸好我下单之前留了个心眼儿,去搜了一下产品测评!”刘甜表示,该脱毛产品的真人试用中,有不少消费者表示用过之后出现了不适反应,严重的甚至出现皮肤烧伤情况。

同样有此遭遇的还有在上海生活的李霞(化名):“我之前进到一些新开的直播间,主播并不知名,但是



浙江省宁波市鄞州区检察院办理的一起非法经营案中,王某搭建群控机房,可以同时控制上千台设备同时进入直播间充流。图为机房中密密麻麻地排列着多部手机一同“工作”。(图片由鄞州区检察院提供)

专家声音

○直播间“水军”给质次价高的假冒伪劣产品刷评,编造事实、捏造数据,以此诱使不明真相的消费者下单消费,属于明显的违反诚实信用原则的行为。

○“网络水军”刷量控评属于不正当竞争行为,侵犯了他人的公平竞争权,同时还涉嫌虚假宣传,侵害了消费者的公平交易权、知情权。

○加大对“网络水军”刷量控评行为的行政处罚力度,包括加大罚款数额、限制行为人的直播带货方式、限期停业整顿、设置与市场准入相关的禁止性规定等。

○打掉“水军”容易聚集的群组板块,阻断招募推广渠道,严惩违规账号及背后主体。对主播背后的传媒公司加强管理,尤其是规范直播间的引流规则。

直播间观看人数可以在一个小时内快速从个位数涨到四位数,下面的评论也几乎都是夸商品好用。”李女士表示,她在上述直播间网购后踩了不少坑,一次下单了8件衣服,但收到的衣服版型、面料、颜色都很差,最后无奈退了6件。

在人气直播间买到的是劣质产品,不禁让人质疑,这些人气、好评是否真实,虚假繁荣背后是否有水军参与?

一人刷千机

上千部手机背后是明码标价的人气

记者通过搜索消费者分享的“直播间踩雷”经验帖和相关购物评价后,锁定了一个数据增量疑似异常的直播间。

记者发现,进入该直播间后短短5分钟内,直播间观看人数就从20人快速上涨到5万人至6万人,在开始产品介绍后的20分钟内,观看人数继续以平均每分钟1万人的速度上涨。而该直播间的评论弹幕多为点赞、表情包、“好、买”等无效文字信息,实际询问商品价格、细节、尺寸等信息的仅有十几条。而记者点开该直播间排名第一的一款美容仪后发现,直播期间该产品的销量超过1万台,但直播结束后的第二天,记者再次点开该商品链接后发现,销量下降为1000余件。

“大主播要从平台买流量,好多主播一场要买几十万流量,没流量谁信你啊!”“一般你看到退货率超过60%的基本都是买的数据。”一名从事直播行业的人士告诉记者。

虚假数据是如何做出的?记者以给直播间数据充流为名,联系上一家业务团队,该团队自称业务范围相当“全面”,“不仅可以增加直播间人数、弹幕互动、直播打赏,还可以在直播间冲商品销量。销量越大优惠力度也越大”。

当记者表示担心“数据充流不真实”“容易被平台监测到”时,该业务团队负责人向记者保证:“增加人气的账号可以完全模拟真实用户,网友分不清是水军还是真人。”该负责人还提醒记者,为了防止直播间数据异常被平台封禁,购买的直播间人数会在15分钟左右上传完毕,如果主播有要求,也可以在更长的时间内投放人数。当记者问及有什么办法赢过其他直播间时,该业务团队负责人称可以提供恶意举报其他直播间的业务。

记者梳理发现,近年来直播间“水军”案件不在少数,“高效充流”的背后是“科技”加持。

浙江省宁波市鄞州区检察院办理的一起案件中,王某购买网络设备和工具软件,搭建群控机房,可以同时控制上千台设备进入直播间充流。“上家给我们派订单之后,我们就组织人员用云控软件操控机房里上千部手机自动进入直播间,开始大规模关注、点赞、评论。”王某交代,一个软件就可以轻轻松松拉升直播间的热度,“他们差不多有4600部手机,断断续续工作了三四个月,非法收入达到300余万元。”鄞州区检察院承办检察官卢佳丽告诉记者。今年3月,王某因犯非法经营罪被法院判刑。

记者调查发现,“网络水军”已形成产业链。一些直播间、主播等“水军业务需求者”在平台下单后,由所谓的网络公关公司接单并派发给专业“刷手”。这些“水军”按任务要求操作,牟取非法利益后,相关人员再按比例进行分成。

2022年底,李某先后雇佣戎某、姜某、王某、邹某,通过扫码送礼品的方式非法获取1500条短视频用户账号数据,登录用户账号后给直播间刷人气。今年5月,经上海市闵行区检察院提起公诉,李某等人均因犯非法获取计算机信息系统数据罪被判刑。

刷量控评破坏市场秩序

加大“网络水军”打击力度 让直播购物更透明

上千部手机刷出来的直播间人气和好评,制造了直播间的虚假繁荣,严重影响了消费者的正确判断,也触犯了多部法律法规。

反不正当竞争法第8条规定,经营者不得对其商品的性能、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。经营者不得通过组织虚假交易等方式,帮助其他经营者

进行虚假或者引人误解的商业宣传。今年5月6日,国家市场监督管理总局发布《网络反不正当竞争暂行规定》,明确打击反向刷单、非法数据获取等新型网络不正当竞争行为。

“直播间‘水军’给质次价高的假冒伪劣产品刷评,编造事实、捏造数据,以此诱使不明真相的消费者下单消费,属于明显的违反诚实信用原则的行为。”北京大学法学院教授刘凯湘表示,这种行为侵害市场交易秩序与竞争秩序,破坏社会信用体系。

“‘网络水军’刷量控评属于不正当竞争行为,侵犯了他人的公平竞争权,同时还涉嫌虚假宣传,侵害了消费者的公平交易权、知情权。”首都经贸大学法学院副教授陈磊认为,在多地设立群控机房、操控软件,涉嫌违反刑法、信息网络国际联网管理暂行规定等法律法规,涉嫌犯罪。

直播间“网络水军”刷评行为明显破坏市场秩序,侵犯消费者权益,但为何屡屡发生?规范直播间营销存在哪些困难?

刘凯湘认为,“网络水军”的性质鉴定标准不明是一大难点。“哪些是正常的评论,哪些是虚假点赞、刷单等,行政执法部门经常难以区分,给‘网络水军’的违法行为留下空间。”

陈磊认为,针对网络刷单行为处罚制裁的威慑力不足。“对违法犯罪分子行政责任、刑事责任的处罚不重,侵权人承担的民事责任也较轻。”

如何杜绝直播乱象,更好维护消费者合法权益?刘凯湘认为,必须加大对“网络水军”刷单行为的行政处罚力度,包括加大罚款数额、限制行为人的直播带货方式、限期停业整顿、设置与市场准入相关的禁止性规定等。

陈磊建议进一步加强对网络黑灰产的打击整治力度,对动态IP代理、非法网络电视平台等容易滋生违法犯罪的互联网重点应用要重拳整治。“尤其是要打掉‘水军’容易聚集的群组板块,阻断招募推广渠道,严惩违规账号及背后主体。此外,还应积极引导、推动头部互联网企业和相关机构组成平台经济领域信用建设合作机制,持续开展电子商务领域刷单炒信治理。”

“要对主播背后的传媒公司加强管理,尤其是规范直播间的引流规则。直播间违规,背后的传媒机构也逃不了责任。”中国政法大学副教授朱巍提出。

记者发现,近年来多家直播购物平台陆续发布相关声明,表示将严厉打击流量造假、恶意控评等违法违规行为。据抖音安全中心数据,该平台今年1月以来,每日拦截恶意控评数量超百万条,自动过滤超5万条恶意举报记录,并表示将持续打击“网络水军”行为,对于涉嫌违法犯罪的行为,将移交线索至公安机关。

陈磊认为,网络平台要完善审查机制,建立健全行之有效的自媒体企业和个人行业准入、内容审查、责任追究等机制,引导直播间规范直播,同时对滥用数据算法获取竞争优势等问题进行规制。“平台要加强技术监管,重点监测直播间是否存在同质化评论过多、瞬间点击量大、非常规观看人数上涨等情况。”朱巍补充道。

“建议将恶意带货者、刷单者列入失信人名录。”刘凯湘建议,相关部门要积极畅通投诉处理渠道,降低消费者维权门槛,最大程度地维护消费者的合法权益。

案讯点击

非法截留、售卖麻醉、精神药品

14人犯非法经营罪获刑

□本报记者 卢金增 通讯员 许传欣 张鹏

麻醉、精神药品有双重属性,可用于医疗、教学、科研等合法使用,也可能被作为毒品滥用。有些医疗从业人员利用工作中接触、获取国家管控的麻醉、精神药品的便利条件,截留麻醉、精神药品并对外非法售卖。记者近日采访时了解到,今年5月15日,经山东省日照市东港区检察院提起公诉,法院以非法经营罪判处被告人窦某等14人有期徒刑三年至六个月不等,各并处罚金52万元至2万元不等。

2022年10月,日照市公安局东港分局接到群众举报,称发现网上有人售卖国家二级管制药品地佐辛等麻醉药品。公安机关迅速进行立案侦查。

因麻醉药品的特殊性,东港区检察院依托侦查监督与协作配合办公室依法介入该案,引导公安人员梳理形成涉案人员关系网,解决案件管辖权争议。经查,一起医疗人员利用职务之便贩卖麻醉、精神药品的犯罪链条浮出水面。

窦某、王某、宋某、杨某均是烟台某医院的麻醉科医生。2020年6月至2022年7月,窦某等人为牟取非法利益,在未取得销售药品相关资质的情况下,将麻醉手术过程中、药品回收过程中截留积攒的地佐辛注射液等二类国家管制精神类药品,芬太尼注射液等国家管制麻醉类药品,卖给公司医药销售代表李某、范某等人,李某、范某等人再将这些药品通过网络等方式非法售卖给不特定对象。

“涉案麻醉、精神药品的来源与流向是影响该案定罪量刑的关键。”办案检察官引导公安机关全面取证,并开展自行补充侦查,针对公安机关仅调取购买者证人证言的情况,进一步补充完善购买者身份信息、医院病历、医院报销凭证等关键性客观证据。

“我身体不好,发病的时候疼得厉害,医院开的麻醉药品不够我用,于是就通过网络四处求药……”一名购买者在接受讯问时向办案检察官表示。

“购买这些麻醉、精神药品的人是用于医疗目的,不宜认定为毒品犯罪。”据办案检察官介绍,案件证据显示,窦某等14人通过网络非法售卖麻醉、精神药品,销售金额共计286万余元,非法获利146万余元,涉案麻醉、精神药品最终流向患者和宠物医院。

综合全案证据,办案检察官以麻醉、精神药品流向界定药品属性,准确认定犯罪性质。今年4月18日,东港区检察院对窦某等14人以涉嫌非法经营罪向法院提起公诉。法院审理后,采纳了检察机关的起诉意见,作出了上述判决。据悉,被告人均当庭表示认罪认罚。

为严防国家管控的麻醉、精神药品监管漏洞,东港区检察院主动延伸法律服务触角,做好案件办理“后半篇文章”,联合东港区法院、涉案医院及当地监管部门召开座谈研讨,深入分析违法犯罪背后的原因、漏洞,通过制发检察建议等方式推动医疗机构及主管部门建章立制,加强医疗从业人员教育管理,推动涉麻醉、精神药品犯罪源头治理,实现麻醉、精神药品合法、合理、安全使用。

“我们根据检察建议立即开展集中整治专项行动,督促辖区内医院加强院级和科内监管,修订各药管理制度、完善麻醉药品使用流程,杜绝麻醉、精神药品的失控和外流……”6月14日,办案检察官在对检察建议整改情况进行回访时,当地监管部门工作人员向检察官表示。

法条链接

根据《中华人民共和国刑法》第225条,违反国家规定,有下列非法经营行为之一,扰乱市场秩序,情节严重的,处五年以下有期徒刑或者拘役,并处或者单处违法所得一倍以上五倍以下罚金;情节特别严重的,处五年以上有期徒刑,并处违法所得一倍以上五倍以下罚金或者没收财产:

- (一)未经许可经营法律、行政法规规定的专营、专卖物品或者其他限制买卖的物品的;
- (二)买卖进出口许可证、进出口原产地证明以及其他法律、行政法规规定的经营许可证或者批准文件的;
- (三)未经国家有关主管部门批准非法经营证券、期货、保险业务的,或者非法从事资金支付结算业务的;
- (四)其他严重扰乱市场秩序的非法经营行为。

保健品里添加违禁药品

销售有毒、有害食品被判10倍惩罚性赔偿金

本报讯(记者肖俊林 通讯员刘美佳)“保健品里被非法添加了西地那非成分,吃了非但不能起到保健作用,还会对你们的身体造成损害。所以购买保健类产品一定要擦亮眼睛,通过正规途径购买……”近日,河北省宽城满族自治县检察院检察官结合近期办理的李某销售有毒、有害食品案,深入乡村开展普法宣传活动。

李某是该院办理的李某销售有毒、有害食品案的上家。李某开了一家保健品店,于2021年、2023年从身份不详的上家处购进保健品对外销售。后经专业机构检测,这些保健品内均非法添加了西地那非成分。身份不详的上家究竟是谁? “当时听说能挣钱,就购买了两次保健品。对方通过电话联系我,我再通过银行转账汇款的方式付钱,对方再用快递将保健食品邮寄给我。”根据李某的供述,办案检察官注意到“银行汇款”,随后引导公安机关进行调查取证,最终确认上线身份为李某。截至案发,李某对外非法销售保健品金额总计2万余元。

近日,经宽城满族自治县检察院提起公诉并附带民事公益诉讼,法院以销售有毒、有害食品罪判处被告人李某有期徒刑一年十个月,并处罚金4.2万元;同时判处李某于判决生效之日起十日内支付销售价款10倍的惩罚性赔偿金20余万元。此前,李某因犯销售有毒、有害食品罪已被法院判处有期徒刑六个月,缓刑一年,并处罚金0.6万元。

针对个别保健品店销售的保健品购进渠道不正规等情况,该院与县市场监督管理局联合签署了工作办法,进一步健全市场监管领域行政执法衔接机制,完善食品药品安全信息共享机制,切实保障消费者的各项权益。随后,该县市场监督管理局对全县保健品经营商户开展了为期一个月的监督检查。

2024年《人民检察》火热征订中

全年24期可随时订阅,每期12元,全年订价288元(含邮资)



方式一: 传真订阅, 将订阅信息传真至010-86422281。
方式二: 通过微信公众号, 扫描二维码订阅。
方式三: 加微信订阅。微信号: rmjc0108或者搜18010230880加微信
方式四: 邮箱订阅。将订阅信息发送至邮箱rmjc0108@163.com
方式五: 输入网址订阅。网址: https://jc.zhengding.org.cn/

联系 简 敏 订阅电话: 18010230880 010-86423550 传真: 010-86422281
李琳琳 邮购电话: 010-86423533 18010230738
李洪坤 财务电话: 010-86423548 工作时间: 周一至周五8:30-17:00



订阅二维码 微店二维码 服务号 订阅号 广告