



外部来说，譬如淘宝直播启动了“数字化档口”专项行动，深入原产地，以瑞丽翡翠直播产业带为试点，希望打造产地正品标杆直播间，帮助全国产地直播生态完成规范化转型。

然而，规范化转型在直播带货全行业来说，看来并非一蹴而就。淘宝试点后，一些假冒伪劣直播就转战其他平台。另一方面，甚至一些专业演员也凑入直播间，玩起了用“剧本”来“杀”客的把戏。譬如2003年在电视剧《小兵张嘎》中出演张嘎而被观众昵称“嘎子哥”的谢孟伟，新近被曝在直播平台带货。他号称在某电商平台官方旗舰店卖8999元的一款手机，在他的直播间仅卖1999元。“这款产品，跟所有的老铁说，嘎子不挣钱，希望粉丝收到后‘艾特’咱一下，说嘎子带的产品太良心了”。这么一顿声情并茂之语，换来的是直播间一晚上卖出1.4万多部该款手机。后来，有数码博主测评后才发现，这是一款贴牌机，顶多值999元。对此，“谢孟伟工作室”发短视频回应称，“直播间卖的任何一款产品都是保真的，因为每款产品都有官方授权，保证正品；不同渠道的优惠力度不同，所以价格存在差异”。可记者搜寻后发现，谢孟伟所说的那个电商平台官方旗舰店里，就没有售价超过1000元的手机，且有不少是“功能机”，亦即非智能手机，根本就不存在售价8999元的手机。

此前，“嘎子哥”也曾卖过酒——先说一款酒的定价是一千多元，直播间直接把价格降到三百多元，号称是给粉丝福利。可问题在于其他直播平台上，这款酒的价格根本不到三百元。

酒确实是网络直播带货的重灾区之一。在一些直播平台中，有人吆喝“口味直追飞天”“某茅”的酒，看着像白色茅型瓶装。主播吆喝着“出厂价3000元，现在直接让利消费者，一箱6瓶

酒是网络直播带货的重灾区之一。



只要398元，相当于每瓶66元！”可买家拿到货以后，却发现这种酒根本不是贵州产的，且并非酱香型，而是标注为浓香型。

“这种酒，弄不好瓶子成本比酒还贵！”《中国白酒通解》一书的作者李寻告诉记者，“别说白酒，网上还有卖售价仅几元钱的威士忌。怎么做出来的？无非利用威士忌香精——贵的上百元一公斤，便宜的几十元就能买到。不用添加多少，大概1%左右，就能使得酒精水溶液具有一些威士忌的风味。”

当一些主播，甚至一些专业演员出身的主播拿着这些或许合法生产，“保真”，但本身极为廉价的货品来高价忽悠消费者的时候，消费者的抵抗力有时候是极低的。特别是一些消费者是某主播的粉丝，或者此前看过这些专业演员所表演的节目，从代入感的角度看，容易轻信这些忽悠。之后当然有人会反悔，会投诉。

当然，通过直播等途径网购商品的朋友去投诉，未必是因为自己买到了假货。上海市消保委发布的2022年投诉情况通报显示，直播带货已经与智能家电、快递、教培、网络游戏、医美等共同组成投诉热点。唐健盛告诉记者，投诉在严格意义上一定是消费者的合法权益受到侵害。但因为消费者对上海市消保委的信赖，大量求助类的需求也会进入上海市消保委的投诉系统。这也是近年来投诉受理量持续快速上升的原因所在。比如消费者买了台65英寸电视，收货后发现太大装不上，消费者就向上海市消保委投诉想找商家协商换55英寸的。“我们觉得这是好事，我们打算进一步开放上海市消保委的投诉系统，这样一方面可以让消费者得到商家更快的响应，提升消费体验。另一方面也可以帮助商家特别是中小企业降低成本，因为建立线上入口，培育客服团队以及开发客诉系统等等对企业而言都是不小的开支。”

监管办法如何迭代

唐健盛表示，消保委基本做三件事情，第一是整合社会的消保资源，无论在政府、行业、企业，其实有大量消保资源投入，但这些资源是非常分散的、非常低效率的。“我们所做第一件事情就是要整合这些资源，跨领域、跨部门去整合，还要融合行业企业的消保资源。”

唐健盛说：“第二件事情，我们致力于促进竞争。我们一致认为消费者权益不是靠保护出来的，是靠竞争出来的，所以