

期待天天安心购

市场瞭望

“3·15”前夕，一家消费者权益保护机构邀请笔者作为媒体代表，参加一场“互联网消费论坛暨网络商品质量与平台责任研讨会”。

如此应景的题目，如果是三五年前的话，记者们会兴奋得摩拳擦掌，但现在，媒体对这个题目真的有点提不起兴致了——说来说去都是些老问题，卖假货、泄露消费者隐私、虚假宣传、虚假广告、先涨价后降价……这些还能叫新闻吗？对这些问题，网友们都已经见怪不怪了！

可是，怎么就变成这样了呢？对侵害消费者权益的行为，消费者自己也好，媒体也好，怎么就见怪不怪了呢？

由于笔者长期关注消费者权益保护问题，所以最近很多熟悉、不熟悉的人都来打听今年“3·15”会做什么报道。看看聊天记录，有的人还在说着去年3月份说过的话。这不禁让人想起一句调侃，说“3·15”是企业公关的坎儿，守着看这一天有没有被点名批评。没有，皆大欢喜，洗洗睡了；中招了，赶紧发道歉声明。最好过一两天出个什么新闻，自家这点儿事也就被网民们淡忘了。

1983年，国际消费者联盟组织将每年的3月15日确定为国际消费者权益日，目的在于扩大消费者权益保护的宣传，使之在世界范围内得到重视，以促进各国和地区消费者组织之间的合作与交往，在国际范围内更好地保护消费者权益。

从创立的初衷来看，“3·15”不是看热闹的开场锣鼓，它是号召关注消费者权益的强烈呼声。绝不是说一年365天，只在这一天才需要关注消费者权益。“3·15”所代表的消费者的知情权、选择权、公平交易权、隐私保护权等一系列权益，每一天都应当得到充分的尊重和保障；侵犯消费者权益的行为，无论发生在哪一天，都应当受到法律法规的依法惩治。

说一千道一万，“3·15”不能是场热闹。消费者不能麻木，监管不能停步。这是每次说到消费者权益保护问题时都重提的老话，却也是解决问题的唯一办法。

2021年消费维权年主题为“守护安全 畅通消费”。让我们淡化对“3·15”这一时间节点的特殊关注，把“3·15”所代表的消费者权益保护切实融入日常消费的每一个环节，持续完善法律法规、提升监管力度、畅通举报渠道，通过社会协同共治，营造更加安全放心的消费环境，提振消费信心、激发消费潜能，让“天天3·15”变成天天安心购。

直播带货：热闹过后能走多远

本报记者 教蓉 实习生 牛盈博



作为数字经济新业态的“爆款”，最近一年多，直播带货风头正劲。无论是职业主播还是各路明星、博主、素人，纷纷走进直播间，从卖口红到卖房子，主播们个个能说会道：“好吃”“好看”“买它”……越来越多的消费者也适应了直播购物方式，中国互联网络信息中心发布的数据显示，截至2020年12月，我国电商直播用户规模达到3.88亿人，在所有网络直播细分中排名第一，66.2%的直播电商用户购买过直播商品。

在直播带货红红火火的同时，一些直播间也集聚了假冒伪劣、夸大其词、货不对板、售后不力等诸多消费陷阱。直播带货还能“香”多久？2021年能从野蛮生长回归理性吗？

看着热闹 买得闹心

今天，看直播购物已经是一件再平常不过的事。随时打开淘宝、京东、苏宁、蘑菇街等网购平台，都能听到主播们一声声“亲们”“宝宝们”的呼唤，每隔几分钟还有空降的红包礼券，往往，消费者还没来得及想明白自己是否真有需求，就已经头脑发热，“下单，买！”然而，等快递上门，很多人买到的产品与主播所说相差甚远。

就职于北京市大兴区一传媒公司的刘静前不久就踩了一回直播带货的坑。她听某平台主播推荐的护颈枕能够缓解颈肩疼痛，就抱着试一试的想法，花了500多元下单，可惜拿到手之后才发现，这款枕头粗制滥造，压根儿和主播说的不一样，想去退货，却发现连直播平台都找不到了。刘静说：“本以为物超所值，却被割了‘韭菜’，想到相关部门投诉都拿不出证据。”

中国消费者协会秘书长朱剑桥分析了直播带货维权难的主要原因。他说，直播带货参与销售的主体多元，责任不清晰，造成消费者维权的时候不知道该找谁。消费者是看直播买的，结果主播可能说，你是和淘宝、京东发生的交易，跟我无关；找旗舰店的销售者，他可能会说，你是通过直播间引流来的；找平台，他可能又说，我只是提供场地，你要去找主播。

直播带货的问题，既有质量低劣、虚假宣传、售后不到位等老问题，还有公众人物带货刷单造假、流量造假、虚假举报等新问题。刷单、刷流量是其中较为恶劣的行为。业内人士告诉记者，尽管天猫、京东等购物平台对刷单的打击力度不断加大，但是网络上的流量贩子并不难找，甚至在一些网站直接输入“涨粉”“直播流量”等关键词，就能找到卖家。在某网店的报价单上，机器刷单包年价格1000元至5000元不等，人工账号贵一些，还对应不同观看人数、点赞分享、带货销量和真人评论数。甚至为了数据好看，会把同一店铺不同商品如苹果的数据嫁接到香蕉上。这些假数据看似维护了艺人或网红的“身价”，却严重误导了消费者，同时对商家而言，也不过是稍纵即逝的赔本赚吆喝。

创新监管 规范经营

消费者诉求集中的现状，使直播带货位列中国消费者协会发布的《2020年全国消协组织受理投诉情况分析》11大消费投诉热点之一。在今天的3·15国际消费者权益日，各地消费者协会也都根据本地的情况划了重点。如安徽省消费者权益保护委员会就在2021年1号消费提示中特别提醒消费者，尽量在官方旗舰店或知名主播的直播间购买商品，不要轻信商家作出的“特价”“清仓价”“全网最低价”等宣传，要留存相关凭证，遇到权益受损要积极维权。

2020年下半年开始，从行业协会到监管部

门，针对网络直播尤其是直播带货出台了一系列规章制度，政策发布之密集程度历年少见，目的正是为了助推直播带货尽快向健康方向发展。

首先，从激活消费市场的高度，相关职能部门以积极支持的态度和期待的眼光给予网络直播更多信心。2020年7月，国家发改委、人力资源和社会保障部等13部门发布的《关于支持新业态新模式健康发展 激活消费市场带动扩大就业的意见》明确提出，培育新个体，支持自主就业、支持网络直播等多样化的自主就业、分时就业。同月，在人社部、市场监管总局、国家统计局联合发布的新职业中，“直播销售员”位列其中，这代表着“电商主播”“带货网红”作为一个新职业获得了官方认证。

在规范网络购物行为规则方面，“互联网+”的监管方式在不断创新。直播带货有三个主体，分别是平台、主播、商家，遇到消费纠纷该找谁？在市场监管总局2020年11月发布的《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》中，明确了直播带货过程中涉及各方主体的责任义务，同时要求依法查处产品质量违法、广告违法和侵犯消费者合法权益等8项直播带货中常见的违法行为。

直播带货数据造假被重点整治。网信办2020年11月发布的《互联网直播营销信息内容服务管理规定（征求意见稿）》中，明确要求直播间运营者、直播营销人员从事互联网直播营销信息内容服务，应当真实、准确、全面地发布商品或服务信息，不得“虚构或者篡改关注度、浏览量、点赞量、交易量等数据流量造假”。对于违反上述规定，给他人造成损害的，分别就相应行为程度做出了明确处罚规定。

对网络平台的管理，同样采用了创新的监管措施。网信办的征求意见稿中加大了电商直播平台承担的管理责任。国家广电总局发布的《关于加强网络秀场直播和电商直播管理的通知》中，对网络直播和电商直播的登记、内容、审核、主播、打赏等方面提出了具体管理细则。其中明确要求，相关平台的一线审核人员与在线直播间数量总体配比不得少于1:50。

2021年，直播带货新业态能否将景气延续，关键要看其能否从野蛮生长、挣快钱走向合法规范经营。毕竟，只有合法合规，才能走得长远。

华夏银行股份有限公司石家庄分行与中国信达资产管理股份有限公司浙江省分公司 债权转让暨债务催收联合公告

根据华夏银行股份有限公司石家庄分行与中国信达资产管理股份有限公司浙江省分公司达成的债权转让安排，华夏银行股份有限公司石家庄分行（所辖属各分支机构）已将其对公告清单所列借款人及担保人享有的债权转让给中国信达资产管理股份有限公司浙江省分公司，各债权对应的借款合同以及担保合同等相关法律文件项下的全部权利也依法转让给中国信达资产管理股份有限公司浙江省分公司。华夏银行股份有限公司石家庄分行（所辖属各分支机构）特公告通知与该等债权有关的借款人、担保人及其他相关当事人。

人、现公告要求公告清单所列借款人及担保人或其继承人，自公告之日起立即向中国信达资产管理股份有限公司浙江省分公司履行主债权合同及担保合同等相关法律文件项下约定的还本付息义务或相应的担保责任。（若借款人、担保人因各种原因更名、改制、歇业、吊销营业执照或者丧失民事行为能力，请相关继主体、清算主体代为履行义务或承担清算责任）。特此公告。

华夏银行股份有限公司石家庄分行 中国信达资产管理股份有限公司浙江省分公司 2021年3月15日

Table with columns: 序号, 所属行, 借款人名称, 借款合同编号, 币种, 债权余额(元), 担保/抵押人名称, 担保/抵押合同编号. Contains multiple rows of loan and guarantee information.

Table with columns: 序号, 所属行, 借款人名称, 借款合同编号, 币种, 债权余额, 担保/抵押人名称, 担保/抵押合同编号. Contains multiple rows of loan and guarantee information.

注：表格中本金及相应欠息截至2020年9月30日。 联系方式：华夏银行股份有限公司石家庄分行 联系人：张森 联系电话：0311-87899178 联系地址：河北省石家庄市桥西区中山西路48号华银大厦13层 中国信达资产管理股份有限公司浙江省分公司 联系人：金建军 联系电话：0571-85779229 联系地址：浙江省杭州市延安路528号标力大厦B座9层