

## 直播带货违法违规行为取证难怎么办?

## 浙江上线全国首个区块链取证APP

近日,基于区块链技术的取证APP在杭州发布。这是全国首个基于区块链技术对各类移动端应用的取证工具,将在以社交、直播电商等移动端应用的监管执法中发挥重要作用。

今年,受新冠肺炎疫情影响,网络直播很好地承接了人们对在线消费、娱乐、教育等方面的诉求,“直播带货”这一新的电商模式加速进入了大众生活,成为年度最热“风口”。然而,在直播带货火爆的现象背后也出现了不少隐忧,如虚假宣传、假冒侵权、推广禁限售商品等。在完善相关法律法规的同时,如何从技术层面破解监管取证难题成为当务之急。

此次上线的区块链取证APP是一套基于Android系统的移动端应用,该应用将区块链、电子签名、电子数据鉴定等技术运用于取证全过程。该取证APP集成了“录屏取证、录像取证、拍照取证、录音取证”四个功能,可满足监管执法人员随时随地对相关手机应用软件、小程序、直播实况等进行取证,系统将自动生成含有区块链上链信息的固证文书。试运行期间,在年度直播电商合规评审活动中,评审专家利用该取证APP完成了各大直播平台近百场直播实况数据的固定及违法线索取证,相关功能得到了进一步验证。

据介绍,与传统电商1.0不同,基于移动社交和直播的电商2.0在取证上有三个难点:一是用户设备由PC端转为移动端为主,降低了时间和空间对交易的束缚,增大了取证结果的不确定性;二是商品内容由平台集中展示、相对封闭的运营模式转为以数据驱动的智能营销、大数据营销模式,统一制式的取证系统已难以满足“千人千面”取证需要;三是平台治理模式由平台自治为主转为平台、主播、商家多方共治模式,加大了调查取证和数据获取的难度。

那么,监管执法人员用个人手机取证效力如何得到保证?省市场监管局相关负责人解释,首先在取证APP取证有效性的设计中,启用前会对手机网络状态、时间信息、地理位置、应用列表等取证环境清洁度进行检查;其次,在取证、传输、存储等环节区块链全程“见证”,取证环境、过程、结果实时上链,相关数据推送至部署在第三方司法鉴定机构的存储服务器,有效避免证据被手机软件进行美化、剪辑,影响取证结果;再次,取证APP直接调用手机原生摄像头、麦克风、录屏功能获取底层实时电子数据,有效规避了用户自行上传非摄入文件的风险,确保了取证的真实性和有效性,满足取证过程可回



溯、结果可鉴真的要求。

先期上线的区块链应用平台已提供网页固证3.3万余条,极大提升了固证效率。“作为构建市场监管领域智能取证平台的重要一环,本次取证APP的上线,将使得新业态、新模式下的监管取证工作变得更加灵活、高效。待条件成熟,取证平台将对接有关业务系统并开通个人用户注册功能,引入群众监督,共同营造‘全民参与、社会共治’良好的网络交易环境。”省市场监管局相关负责人表示。

沈雁

## 14部门联合开展专项行动——

## 我省集中整治“大数据杀熟”等违法行为

直播带货“翻车”、满减的红包用不了、购买的商品存在瑕疵、先涨价再促销……针对目前网络购物存在的热点问题,省市场监管局、省委宣传部、省委网信办、省公安厅等14个网络市场监管联席会议成员单位共同开展专项行动,通过部门协同和联合执法,对扰乱网络市场秩序的突出违法行为进行集中整治。

联合专项行动将聚焦当前热点问题,对当前群众反映强烈、问题较集中的网络非法经营、网络传销、虚假宣传、假冒伪劣等扰乱市场秩序行为,违反野生动物保护以及长江禁渔等国家禁令的违法行为,以及利用技术进行“大数据杀熟”、个人信息保护等侵犯消费者权益行为进行严厉打击。

突出重点领域,加强直播带货、社交电商等新业态整治,重点查处直播营销活动中夸大宣传、刷单炒信等违法行为。加强对电商平台销售防

疫商品、进口商品的联合执法,重点查处网络销售进口生鲜、冷冻畜禽肉及水产品中出现的违法行为。加强对订餐平台的规范整治,严查餐饮平台和入网餐饮服务提供者的违法违规行为,坚决制止利用“吃播”宣扬暴饮暴食,以此推动网络餐饮反浪费行动的深入开展。

进一步压实平台责任,发挥电商平台在网络治理中的重要作用,加强政企协同和数据共享,形成管理协同的共治效应。督促平台利用技术优势和管理规则,全面落实网络经营者主体责任审核、网络商品和服务管控等主体责任,切实加强对平台内商家的管理、管控。

强化技术支撑,充分运用全国网络交易监测平台和全国互联网广告监测中心等互联网信息技术,通过大数据网络监测及时发现和锁定网络市场风险,提高网络交易违法线索发现率和有效性。启动

区块链电子取证平台移动端上线,为全省执法人员开展网络市场监管专项整治行动提供技术支持。

结合投诉举报热点,省市场监管局提醒广大消费者线上购物要选择放心网店,支付时要使用平台提供的正规渠道,不能轻信第三方支付链接和二维码;在“直播间”购物时,要防止商家偷换商品“身价”,玩“先涨后降”的套路,或者借促销表面让利实则清库存,甚至出售质量较差的商品;警惕“电商专供”套路,提防买到价格较低而品质稍逊的商品;在参加拼团购物前最好仔细查看商品介绍,包括发货时间、退换货服务等,尤其是购买一些大件商品、贵重商品时,要防止由于售后服务不完善带来不必要的购物纠纷;对于“先涨后降”的消费套路,消费者发现后可以向相关监管部门投诉,维护合法权益。

徐闻

## 消费时评

## 直播带货要流量更要责任

直播带货假燕窝一事风波未平,又一网红主播直播间被曝售假羊毛衫。

12月15日,罗永浩通过其微信公众号发布声明,承认11月28日“交个朋友”直播间所销售“皮尔卡丹”品牌羊毛衫为假货。同时表示,将在一周内联系购买此产品的2万多名消费者,代为进行三倍赔付。

在刺激消费、满足消费者需求、拉动经济增长方面,直播带货具有不可小觑的优势。但与此同时,主播夸大宣传、知假售假,平台虚构数据、侵犯消费者权益等问题也时有发生。不止罗永浩,其他头部主播如李佳琦、辛巴等都有过直播带货“翻车”事件。中消协发布的《直播电商购物消费者满意度在线调查》显示,有37.3%的受访消费者在直播购物中遇到过消费问题。

直播带货问题频频,毫无疑问主播是关键因素。相较于传统的线上线下购物模式,直播场景中消费者之所以愿意下单,很大程度上是因为对主播的信任,粉丝心理让他们愿意相信主播推荐的商品。一旦出现质量、售后问题,主播们自然难辞其咎。

拿罗永浩此次直播“翻车”为例,他虽然及时道歉并发布假货赔付声明,但如果一开始就在源头杜绝假货岂不是更好。事实上,直播带货是一项系统化运作过程。直播带货并不是只需要在镜头前对产品一顿夸,更重要的是为商品把好质量关,这涉及供货方、渠道商等多个环节的把控。

所以,希望罗永浩以及其他主播,在直播带货前,要充分认识到作为主播和经营者要承担的法律风险和法律责任,从产品供应链的源头上把好质量关,爱惜自身羽毛,珍视消费者的信任。

至于平台方,必须按照消费者权益保护法和电子商务法履行电商平台的责任义务。一方面,做好有关主播的资质审核,建立健全信用评价体系,强化商家、主播的合规守信意识,更好地维护消费者权益。另一方面,在面对消费者维权时,平台既要积极协助,更应该对涉事主播依法依规给予处理,净化平台。

监管部门则须执法必严、违法必究。当前,为规范网络直播带货行为,电子商务法、《网络直播营销行为规范》《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》等多部法律法规先后出台,监管者应加大对平台和主播的引导、监管和查处,对网络直播中的违法犯罪行为“零容忍”,发现一起惩治一起,形成有效震慑。此外,针对维权难的问题,不妨通过引入举证责任倒置、消费公益诉讼等方式,降低消费者维权成本,提高维权热忱。

欲善其终,先固其始。直播带货最终比拼的还是产品质量、售后服务、供应链等核心价值,主播、平台和商家要充分意识到这一点,不能只要流量,不承担责任。否则,长此以往,消费者的信任将很快被透支完。

刘琛