

聚焦直播购物安全——

新规护航 让每一笔“指尖消费”有保障

□本报记者张苑

直播购物已成为当下消费者主要的网购形式之一。然而，在该行业高速发展的背后，各类乱象也随之滋生，如主播夸大宣传、虚假承诺、商品货不对板等等，不仅严重侵害消费者的合法权益，还影响了直播电商行业的整体公信力。为破解行业发展痛点，规范直播电商经营秩序，今年以来国家层面密集出台监管新规为直播电商业态划红线、立规矩、明责任。

在“3·15国际消费者权益日”来临之际，本报聚焦直播电商规范发展，倾听消费者心声、解读最新监管举措、普及科学维权知识，探寻行业从“野蛮生长”走向“规范有序”的发展路径，为桂林消费者筑牢“指尖消费”的权益保障屏障。

监管新规为直播电商戴上“紧箍咒”

为破解行业乱象、规范发展秩序，近期国家市场监督管理总局等部门出台多项监管新规，构建起全方位、多层次的监管体系，为行业发展划定清晰边界。其中，2026年2月1日正式施行的《直播电商监督管理办法》（以下简称《办法》），是我国首部专门针对直播电商的综合性监管规章，覆盖平台、直播间运营者、主播、服务机构等全链条主体，明确各方权利义务，填补行业监管空白。

采访中，桂林市市场监管局相关负责人表示，《办法》厘清了各参与主体责任，平台需履行主体审核、智能监测、违规处置等义务，对高流量直播间实行重点监管，不得再当“甩手掌柜”；直播间运营者要规范直播内容，落实进货查验，公示经营资质；主播不得夸大误导，对宣传内容真实性负责；服务机构要加强主播管理，承担相应连带责任。同时，办法对虚假宣传、虚假交易、不正当竞争等行为明确处罚依据，让监管执法更精准、更有力。

此外，《直播电商经营者落实食品安全主体责任监督管理规定》将于3月20日正式施行，聚焦群众关心的食品安全问题，以33条刚性条款拧紧直播食品“安全阀”。

“一系列新规的出台，不是对行业的束缚，而是对合规经营者的保护、对违法违规者的震慑，更是对消费者权益的坚实守护。”市市场监管局相关负责人表示，随着监管走向常态化、规范化，直播电商将告别无序扩张，走上合规经营、良性竞争的高质量发展之路。

消费者期待直播间更透明、放心

直播电商带来便捷与实惠的同时，也让不少消费者遭遇“踩坑”烦恼。近日，记者随机采访多位市民了解到，“透明”“放心”成为大家最强烈的期待。

市民王女士曾在直播间购买了宣称是“特色手工鱼丸”的产品，主播承诺无添加、纯手工，可收到后发现口感发黏、有异味，于是联系商家退货。对方却以“食品一经售出概不退换”为由拒绝，经多次与平台客服沟通，辗转两周时间，最后商家才勉强同意退货。“希望直播带货能更规范一些，商品信息真实透明，售后也能更有保障，让消费者买得放心、吃得安心。”王女士说。

市民袁先生在一家销售珠宝的直播间花费近5000元购买翡翠手镯，主播宣称“低价保真，比实体店便宜一半”，可付款后物流长期停在“质检环节”，商家随后失联，平台仅提出退款并小额补偿。“宣传时说得天花乱坠，结果是虚假发货，我要维权太难了。”他希望加强商家资质审核，严厉打击虚假宣传、欺诈发货等行为。

63岁的李女士家住临桂区，她向记者谈及近日在直播间的购物经历时，一脸气愤。当时，李女士在直播间里购买了一款宣称“能降血压、治关节痛”的普通食品，结果花费近千元却毫无效果。“主播说亲测有效，宣传得有点夸大了，感觉被欺骗了。”李女士希望加强直播内容监管，严禁夸大产品功效，切实保护老年消费者合法权益。

采访中，不少市民提出建议：主播介绍商品应该做到真实可靠；平台售后应该更加完善，方便消费者投诉维权；出现问题时最好能先赔付，避免折腾；直播间里的虚标价格、虚假秒杀行为应该被严查……大家期待，直播间少一些套路，多一份真诚，让每一笔消费都能明明白白、让消费者安心放心。

多措并举为直播消费筑牢“安全堤坝”

“直播电商作为消费市场的‘新蓝海’，在经济增长注入活力、拓宽实体渠道的同时，也对网络交易监管提出了全新挑战。”市市场监管局相关负责人表示。

据介绍，随着一系列新规的落地实施，我市市场监管部门正以前所未有的监管力度，为守护消费者直播消费安全织密防护网，推动直播电商行业从“野蛮生长”加速迈向“规范发展”新阶段。

针对直播营销领域虚假宣传、价格欺诈、侵权假冒等群众反映强烈的“痛点”，近年来，市市场监管部门持续“亮剑”，打出了一套监管“组合拳”。通过深入开展“铁拳·桂在真打”、网络监管促发展保安全、电商平台“点亮行动”及优

化平台协议规则等一系列专项行动，对违法违规行为实施全链条打击。

据统计，2025年，全市累计责令下架、删除违法违规商品链接及信息170余条，立案查处涉网相关案件89件，有力震慑了行业乱象，推动行业竞争重心从“流量”回归到“质量”。

在日常监管中，执法人员深入直播企业集聚区，对证照公示、商品质量、直播内容等关键环节进行“体检式”检查，督促企业严把“选品、宣传、售后”三道关口。“新出台的《办法》清晰界定了平台、直播间运营者、主播及服务机构等所有参与主体的责任边界，让监管不再‘有心无力’。”市市场监管局负责人表示。为推动新规落地见效，市场监管部门通过多形式法规宣讲和行政指导，引导企业诚信经营，并指导其完善在线争议解决等制度，从源头上拧紧“责任阀”，切实保障消费者的知情权与选择权。

下一步，市市场监管局将持续创新网络交易监管模式。一方面，结合开展优化消费环境三年行动，积极引导更多电商企业成为“放心消费承诺”单位，营造诚信经营的市场氛围；另一方面，针对直播监管难点，建立直播经营者动态主体数据库，制定直播监管工作指引，加强执法人员电子数据取证培训，开展系列专项行动，加快构建“线上监测、线下核查、快速处置”的闭环监管体系，提高网络交易监管效能，为桂林平台经济高质量发展保驾护航。

直播平台购物 收好这份提示

为帮助消费者规避风险、维护权益，市市场监管局日前发布直播购物消费提示：

- 一、选择信誉良好、资质齐全、评价较高的正规直播平台，不随意点击陌生链接、不脱离平台私下转账，避免钱货两空。购物前核实商家营业执照、经营资质，购买食品、化妆品、保健品等特殊商品，确认相关许可信息，拒绝购买无资质、来源不明商品。
- 二、不被“全网最低价”“限量秒杀”“特效保证”等话术误导，理性判断、不冲动消费。对商品功效、价格优势存疑时，可要求出示检测报告、授权证书等证明，不轻信绝对化承诺。老年消费者尤其要警惕食品、保健品夸大宣传。
- 三、选购保健食品认准“蓝帽子”标志；选购跨境商品了解相关规定，知晓标准差异；选购黄金珠宝等贵重物品，核实真伪与质量，警惕“低价”噱头和虚假发货陷阱。
- 四、直播过程可录屏保存宣传承诺、售后条款；妥善保存订单、支付、物流等电子凭证，及时截图备份；沟通记录、签收验货可拍照录像，出现纠纷时做到有据可依。
- 五、除定制、鲜活易腐等特殊商品外，网购商

▲我市某直播企业内，主播正在直播带货。
记者张苑 摄

品均享有七日无理由退货权，若商家设置“不退不换”等霸王条款，消费者可依法主张权益。如果发现商品存在质量问题、虚假宣传等情况，要及时通过平台维权通道发起售后申请；若协商不成，可通过12315热线、智慧315投诉平台向市场监管部门投诉举报。

■记者手记：

直播电商的规范发展，离不开监管部门的硬核护航、经营主体的诚信立身，更离不开消费者的理性选择与依法维权。

我们满心期许：随着系列监管新规落地，直播电商行业能告别乱象、正本清源，从“野蛮生长”迈向“精耕细作”的新阶段；期许每一个直播间都能褪去套路、回归真诚，主播讲实情、商家守底线；期许每一位消费者都能安心指尖下单、舒心收获好物，享受直播购物的便捷与美好。

让我们携手同心、共筑防线，以监管之严、经营之信、消费之智，守护好每一笔指尖消费，护航直播新生态蓬勃生长，为桂林经济社会高质量发展注入源源不断的消费活力。

►桂林市市场监管局组织执法人员开展电子数据取证相关培训。
(桂林市市场监管局供图)

►桂林市市场监管局工作人员在直播企业进行检查。
记者张苑 摄

▼一名消费者通过手机在直播间购物。
(资料图片)

