

“库存秒空”“销量过亿”……

揭秘部分直播间热销数据背后套路

新华社北京11月13日电

(新华社“新华视点”记者 胡林果 胡拿云 栗雅婷) “3、2、1, 上链接!” “只剩最后100单!”……一些电商主播频频发布惊人销售数据、营造商品热销氛围, 诱导消费者下单。然而有消费者反映, 部分直播间内的“限时福利”并不“限时”, 一些声称“已抢空”的产品仍然在售。

这些直播间的热销数据是真实的吗? 直播电商环境如何治理?“新华视点”记者展开调查。

库存数字可伪造 互动用户 “托儿”不少

“今天是主播生日场, 特价只维持5分钟, 卖完就没了!”记者近日在某平台直播间看到, 一名主播正在推销一款号称是“骨折价”的羊毛衫。在该羊毛衫开卖后, 直播间不停滚动着用户购买信息。

“卖得这么好, 我再给家人们延长5分钟, 机不可失, 时不再来!”该主播说。可第二天, 这件羊毛衫又出现在同一直播间。

超高的在线人数、“秒没”的库存、“最后几单”的话术, 极易让消费者冲动消费。“主播一说‘限时抢’, 我就有紧迫感, 不知不觉就下单了。”消费者周女士说。

真相究竟如何?“许多直播间里‘库存秒空’的情节都是精心设

计的‘演出’。”江西一家主营直播业务的传媒公司负责人罗先生说, 这是一种“饥饿营销”的手段。

广东佛山的吴女士说, 曾在一个直播间蹲了十几分钟, 发现评论区来来回回就是几个人, 但一说上链接, 库存很快被抢空。“抢到时我还以为自己很幸运, 事后冷静下来才回过神, 原来只有我是真消费, 其他人都是‘托儿’啊!”

业内人士表示, 为了获得更多曝光, 有的商家和主播会提前在系统后台设定好库存, 找来水军在评论区互动刷好评, 配合直播脚本制造“秒空”假象, 进而吸引真流量进场, 有的直播间真实成交率甚至不到5%。

“当前电商平台普遍采用‘销量越高、曝光越多’的推荐逻辑, 这种算法机制容易使商家陷入‘数据焦虑’, 在一定程度上加剧了数据造假。”天津市电子商务协会常务副会长李倩说。广州市荔湾区某皮具商行负责人朱先生坦言, 直播赛道竞争激烈, 如果没有数据和人气支撑, 在直播账号创建初期的“起号”阶段很难“突围”。

专业团队招募“刷手” 形成造假产业链

在流量造假产业链中, 直播间内的虚假库存和人数是如何操

作的?

——一些专业团队声称可提供“数据‘加热’”服务, 配合商家“带节奏”。

记者在多个社交平台搜索发现, 有不少关于“直播间数据‘加热’”的宣传广告。一名博主发文称, 可“手动刷推荐、配合带节奏”。由此还产生了行业“黑话”: 用户购买服务被称为“买菜”, 售卖直播数据的人称为“导演”, 参与互动的真人称为“演员”, 购买的总数称为“票房”。

“互动业务每人1小时5元, 全部为不同IP地址真人演绎, 发言可以定制。”该博主说, 可以让真人流量提前20分钟先给客户作品点击播放量升温, 在直播过程中点赞、评论并关注, 然后加入用户粉丝团、亮灯牌, 且一小时内不离场。

——“刷手”多以“兼职”为名招募而来。

一些社交平台上, 有大量“刷手”招募帖。这些帖子打着“直播观看薅羊毛”“兼职副业”的旗号, 吸引用户加入社群, 通过群组接收指令赚取任务金, 再用任务金换取观看奖金。“主要任务是进入指定购买链接并完成‘15字+好评’, 就是拿时间换钱, 一单能赚几块钱。”广东东莞某大学学生朱莹莹说, 自己身边有些同学参与过这类“兼职”。

“流量造假会导致平台算法误判, 将流量倾斜给刷量者。这种行为是对市场公平竞争秩序的破坏, 损害诚信经营商家的利益。”李倩说。

这一问题已引起监管部门的关注。中央网信办2025年初公布的数据显示, 2024年以来, 网信部门严肃查处网络水军组织招募、推广引流、刷量控评等问题, 协调关闭、下架网站平台400余家, 督促重点平台清理违法违规信息482万条, 处置账号和商家店铺239万个、群组5.2万个。北京市市场监管局今年成功查办全国市场监管领域直播电商“职业弹幕人”首案, 对某生物科技有限公司在直播中雇佣水军发布虚假用户评价误导消费者开出10万元罚单; 深圳市市场监管局近期公布一起利用“直播+刷单”进行流量造假的案件, 涉事公司被处以20万元罚款。

完善监管措施 打击流量造假

“部分商家伙同水军伪造直播间实时在线人数、制造商品虚假销量, 涉嫌侵害消费者知情权, 也有违公平交易原则。”中国社会科学院大学法学院副教授刘晓春说, 治理直播间数据造假, 可促使商家将资源和精力投入到提升产品品质上, 有助于营造良好的消费环境、推动行业可持续发展。

记者获悉, 多个主流直播平台正在加强对直播间异常流量的监控。抖音发布公告, 严厉打击违规提供有偿“刷粉刷赞刷量刷评”类服务的“网络水军”, 近期平台共下架违规视频4万多条, 对3万多个账号予以无限期封禁、短期禁言等处置。快手表示, 通过风控体系实时识别和拦截直播销售造假行为, 对协助商家等进行虚假交易的用户, 将视情节严重程度采取剔除交易数据、限制下单等措施。

广东南方福瑞德律师事务所律师向兰金认为, 互联网技术的快速迭代, 使造假行为更加智能化、隐匿化, 特别是直播的即时性, 增加了取证难度; 此外, 平台数据真实性与算法的关联性较复杂, 需结合电子证据与主观故意综合判断, 法律适用有待进一步细化。

刘晓春等专家建议, 平台应进一步强化技术手段, 健全对于流量造假的识别机制, 通过实时监测交易链路异常行为精准识别刷单, 建立商家信用档案, 对造假者限制流量。对头部直播间、头部主播及账号、高流量或高成交额的直播带货活动实施重点监控, 研发AI识别、区块链存证等反作弊工具。

今年年中, 国家市场监督管理总局就《直播电商监督管理办法(征求意见稿)》向社会公开征求意见, 旨在规范直播电商行业乱象, 进一步明确直播电商行业各参与主体的法定责任和义务等。专家认为, 办法出台后, 将进一步加强直播带货的全流程监管, 促进直播电商健康发展。

市场监管部门提醒消费者, 网购时要对短期内销量激增、评价雷同或过度美化的商品保持警惕, 综合参考多方信息, 理性作出消费决策。

