“双11”还没到，短信电话轰炸已至

——购物节前推销信息扰民问题调查

每年“双11”都是一场消费的狂欢和盛宴。随着今年“双11”的到来，商家和消费者的热情持续高涨。同时，“双11”也是社会治理的一场大考，商品的质量、商家的诚信、物流的速度、执法部门的监管等，都受到社会广泛关注。记者就短信电话促销、折扣满减优惠规则、直播带货等社会热点话题进行调查采访。

短信电话轮番轰炸 退订仍会遭到骚扰

“以前收到这类短信，我还会点开看看，然后删除。后来这类短信越来越多，删都删不过来。尤其赶上购物节时，电商一个接一个短信发过来，有的还连发好几条。”北京市海淀区居民戴莹说，今年“双11”电商平台开始预售前，她的手机叮叮咚咚响了一天，开视频会时还在不停地弹短信窗口，特别影响心情。

记者浏览戴莹手机上的这些短信发现，内容大同小异：先在开头表明是哪个商家，然后要么说自己最近要上新品，欢迎选购，要么介绍最近有什么满减活动，并直接附上店铺链接。

“如果我真要买这个东西的话，我不需要商家提醒也会买，如果我不想买的话，发再多短信我也不会动心，只会拉低我对这家店的好感。”戴莹“吐槽”道。

北京市朝阳区居民田桥对此也深有同感。田桥注意到，给她发的推销短信大多来自她曾经注册过会员或购物过的电商，哪怕只是申请过免费的试用装小样。让她特别不满的是，她给自己父母网购过几次，结果父母的手机上也经常收到推销短信。

“我爸妈年纪比较大了，平时用短信比较少，收到的垃圾短信多了会感到很烦躁，他们跟我抱怨过好多次了。”田桥说。

为此，田桥特别留心短信的退订问题，她发现这些短信基本上还是留有退订方式的，即回复“N”或“TD”等字母。但实际上，退订不是每次都管用的，“我印象特别深刻，有几家店我回复了退订之后，还是能收到他们发来的短信。不仅搭进去短信费，还不见成效”。

根据工业和信息化部官方信息，近年来，“双11”促销期间的营销类垃圾短信投诉呈现集中爆发现象，电商平台的相关投诉占比高达九成，且衍生出大量相关消费金融类垃圾信息投诉。特别是平台“默认”注册用户同意直接发送促销信息，平台商家利用平台规则漏洞发送营销短信等问题较为突出，明显侵害消费者权益。

面对层出不穷的营销短信，网友们调侃道：“今天收到的促销短信保守估计上百条”“‘双11’也‘内卷’了吗，今天被短信轰炸的同时竟然还接到了电话”……

短信没停电话又来 侵犯消费者安宁权

采访过程中，多位消费者向记者抱怨道：短信轰炸也就罢了，现在一些商家开始采用打电话的方式推销，直接点对点联系，如此骚扰令人头疼不已。

10月28日，田桥收到了某护肤品旗舰店的来电，电话中，充满磁性的男导购热情地感谢田桥对其品牌的支持，随后声情并茂地介绍了该品牌“双11”的优惠活动和热销产品，“期待您的光临”。

这已经是田桥最近接到的第3通营销电话了。这3通电话分别来自3家不同的护肤品店铺，接通后对方都是声音富有磁性的青年男子，营销话术也大同小异。

从短信到电话，田桥感到十分无奈：“一看是陌生号码，我还以为是快递或者其他重要电话，结果一接竟然是××品牌的营销电话。电话还不能像短信那样选择退订或无视，真的太烦了！”

事实上，每逢促销节点，电商平台及一些商家过量的短信、电话营销，已成为消费者的一大痛点。根据中国消费者协会《2021年“6·18”消费维权舆情分析报告》，在6月1日至6月20日共计20天舆情监测期内，共收集有关广告短信类负面信息近6.5万条。

报告称，广种薄收式的短信轰炸技术含量低、骚扰频次高。事实上，这种低成本制造“信息垃圾场”的短视行为就算偶有收益，其“变现”能力也相当有限，更多的还是惹人烦、讨人厌，最终也必将遭人弃。

北京德恒律师事务所合伙人张韬律师告诉记者，通过短信、电话等方式营销本身并不违法，但如果未经用户同意或超限、超范围发送营销短信，则属于违法行为，侵犯了消费者的安宁权。

群发产业链条成熟 商家可以批量购买

“我已经收到你们家无数条短信了，为什么还要打电话？你们这样已经造成骚扰了知道吗?!”最近，在接到推销电话后，忍无可忍的田桥发火了。电话那头先是一愣，表示很抱歉给她带来了不好的消费体验，具体情况会反馈给店家。

田桥又向该品牌旗舰店反映这一情况，客服称这是会员服务内容。对于“是否征得消费者同意”的问题，客服表示自己不清楚，会就此问题向专员反映。

11月1日，记者致电一家电商平台，以消费者身份向其反映近日收到大量营销短信、电话，希望“平台能管管”。其人工客服表示情况已知悉，平台对于过度营销行为也持反对态度，会如实记录下来。而对“有无对违规行为进行惩罚”的提问，其表示“不清楚”“暂无相关规定”。

对于这么多骚扰短信到底是谁发出来的问题，记者调查发现，网上存在不少为电商提供短信群发服务的网店，批量购买的费用也并不高。

记者点击进入一家号称“短信营销领域专家”的通信公司官网，根据该网站提供的微信号，记者添加了其客户经理。

据客户经理介绍，公司提供的短信套餐最低1万条起充，“双11”有优惠，原价550元/万条的基础套餐现在仅售450元，“这个短信是没有时间限制的，您充值以后可以慢慢使用，用完为止”。

广东财经大学法学院教授姚志伟说，对于电商而言，“双11”等大促活动是每年最重要的一个节点，希望通过发送营销短信的方式吸引用户，特别是将之前曾经消费过的用户寻回，同时市面上有非常成熟的产业链进行短信群发服务，为商家提供便利，简直是“一拍即合”。

处罚少威慑力不大 治理仍需多方协作

实际上，无论是民法典还是《通信短信息服务管理规定》，都明令禁止擅自发送商业营销短信这一行为。而根据我国广告法规定，未经当事人同意或者请求，以电子信息方式向其发送广告的，由有关部门责令停止违法行为，对广告主处5000元以上3万元以下的罚款。

那么，在官方关注与法律规定的双重压力下，电商对消费者的“轰炸”为何仍屡禁不止？

在中国传媒大学文化产业管理学院法律系主任郑宁看来，短信营销违法行为隐蔽，查处有难度。一些平台随意改号，使得垃圾短信更具隐蔽性，增加了监管和溯源的难度。同时，监管技术和治理水平也有待提升，治理短信营销，光靠行政执法不行，需要政府、企业、电信运营商、公民、行业协会形成合力。

“营销短信无孔不入背后多是发送方的利益考量。大数据时代，浏览即‘留痕’，绘制用户画像进行精准推送不再是难事，广撒网的营销短信，又可以作为辅助手段触达尽可能多的用户群体。”任超说，对商家来说，短信推广是精准度极高且低成本的营销手段，因此很多商家对此乐此不疲。

任超说，尽管擅自发布营销短信已成为普遍现象，但却鲜有企业和商家因此受到处罚，而且顶格3万元的罚款，在可观的利润预期面前，威慑力也不大。

郑宁建议，政府和企业通过大数据、人工智能等技术手段，建立预警监测、防范拦截等机制，帮助用户免受垃圾短信侵扰。同时，行业协会应该加强行业自律，健全黑名单制度，对违法企业和个人进行联合惩戒。

“治理短信、电话营销乱象，需要完善治理体系顶层设计，依法深入推进综合治理、源头治理。同时，充分发挥信用管理的作用，增强监管威慑效果。不管是平台还是商家的经营活动，都应该以保护消费者合法权益为前提，做到严格遵守法律法规，不越法律底线，无底线侵扰只会将消费者越推越远。”张韬说。

（法治日报）

（文中戴莹、田桥为化名）

苏和堂膏方节预缴100元抵388元
苏和堂中医门诊（解放南路701号/朝阳公交停车场旁）400-102-0026

无锡市茅蓬沿河19号资产招租公告
标的物：无锡市茅蓬沿河19号，房屋建筑面积约2000平方米。
经营业态：商业、仓储 租赁期限：3年
其他条件：详情面议
公告日期：2021年10月29日至2021年11月11日
联系人：刘女士 联系电话：82706582、13921115128

正确认识 孢子油 货比三家不吃亏
看配料表，看三萜含量。一种是纯油，无辅料。一种是勾兑的孢子油，含甘油、明胶、纯化水等，俗称调和油，统称孢子油。
纯油：3000元/100粒/瓶，买10送3【纯油量少，不还价】
非纯油批发价：大规格0.5克/粒。100粒/瓶。5瓶3000元。12瓶5500元。三萜含量21.6。
椴木孢子粉：1000元/斤。3斤送1斤
安徽大别山人 自产自销
批发部：崇宁路17号4楼（检察院西隔壁）82700029（大别山老王）
●顾梓涛遗失江苏省无锡交通高等职业技术学校学生证，证号19243226，作废
●代浩楠遗失江苏省无锡交通高等职业技术学校学生证，证号19243224，作废
广告刊登热线 82767591 82767682