

新快观察

你会为情绪产品埋单吗?

- 心理专家:能缓解焦虑、提供积极心理暗示
- 律师:电商平台应管控该类商品上架

在电商平台上,花费几分钱、几块钱就能购买的情绪产品越来越多,甚至还形成了“情绪买卖”的独特产业。心理专家认为,这些虚拟的情绪产品能为一些人缓解焦虑、提供积极的心理暗示。有律师则认为,大部分“无厘头商品”处于可被交易商品或服务的灰色地带,有一定的虚假宣传成分,平台应管控该类商品上架。

■采写:新快报记者 梁贤安 ■图片:网络截图



花小钱真的买不了吃亏吗?

同类服务价格悬殊 质量隐私难以保证

所谓情绪产品,是指围绕人的情绪安抚、舒缓、调节、管理等功能而开发的产品。互联网情绪产品大多以数字化产品或沟通交流服务的形式出现。

新快报记者实测发现,部分店铺存在低价吸引用户购买的情况,例如在“独角兽树洞”店铺内,首页宣称“首单免费”,下面所有树洞服务标价为5元,联系客服后得知至少付10元才能获得相关服务,且最低价的服务被标记为“盲盒”,遇到什么样的“开导员”完全拼运气。在定价模式上,不同店铺在同一服务存在价格悬殊的情况。以陪聊天“包天”服务为例,店铺“独角兽树洞”的“文语”方式最高收费666元,“连麦”方式最高收费1066元,另一家店铺“大哥你好呀”的“文语”方式最高收费480元,“连麦”方式最高收费

770元。

据了解,部分店铺的“开导员”“陪聊师”等通过后台客服联系就可以应聘。“甜语树洞”店主孟先生表示,目前店里“开导员”大部分是兼职,要求为年满18岁的大学生,需经过店铺审核员的培训后才可以上岗,按单计算提成。此外还会定期组织培训,培训内容涉及反诈骗、社交礼仪等。

针对消费者关心的服务质量和隐私问题,某店铺客服说:“我们与客户的聊天记录是绝对保密的,聊完后立即删除聊天内容,必要的情况下要互删好友。如果遇到聊天5分钟内不满意的,可以申请换人或者退款。”不过,记者在体验“虚拟蚊子”“孤寡青蛙”等服务后,发现商家没有在完成服务后主动删除好友。

关于如何规范此类服务的问题,据某电商平台客服回应:“平台会督促商家按规则经营,如果商家不按平台规则经营,只能对店铺进行考核处罚,严重的话会下架商品或关闭店铺处理。”“需要提供商家泄露信息的相关凭证,发起举报后平台有专门部门进行核实处理。”

此外,记者注意到,在服务需求上升的同时,一些线上交易平台的情绪产品却打着“美女陪聊”“线下可约”的广告语吸引消费者下单,其中的软色情、诈骗风险不容忽视。另一方面,针对咨询师、陪聊师、疗愈师等的专业水准如何鉴定、产品的实际效果如何衡量、服务过程遇到纠纷怎么维权等诸多问题,目前尚未有明确的解决方案,产品规范化有待提升。

律师提醒

“无厘头商品”存风险 游走于交易灰色地带

广东法制盛邦律师事务所杨娟表示,“虚拟蚊子”“孤寡青蛙”“骂醒恋爱脑”等实际上是一种虚拟情绪产品。但这类服务有一个前提,即用户如果是在未经对方同意或对方不知情的情况下将联系方式透露给商家的,商家以此为基本达成交易行为。虽然这种行为带有开玩笑的性质,但就“未经他人同意,用他人联系方式达成交易”的行为是不合理的。用户下单后,商家在交易过程中,往往会要求消费者留下对方的姓名、地址、联系方式等个人信息。若这类个人信息被违法犯罪分子获得,可能会据此推断消费者的年龄、性格、心理需求和价值取向等,实施精准诈骗活动。因此,电商平台对于收集到的消费者的个人信息负有保密义务,若电商平台在处理消费者个人信息过程中存在过错,也需要对此承担相应责任。

我国消费者权益保护法明确规定,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。而大部分“无厘头商品”处于可被交易商品或服务的灰色地带,例如,有些商品中出现的“下单后爱因斯坦的脑子自动长在自己身上”“拍下后野生奥特曼往你家飞”等描述,对于部分消费者来说,易引发误解,有一定的虚假宣传成分,电商平台应管控该类商品上架。除此之外,电商平台一旦发现商品没有获得经营许可,或属于被法律、行政法规禁止交易的商品或服务,应依法采取必要处置措施,并向有关主管部门报告。

“情绪买卖”缘何火热? 心理暗示或能起到一定程度的积极作用

“六彩好运护体,喷一喷烦恼全消除”“树洞倾听者,聊天陪吐槽”“幸运+1”“智商+1”……华南师范大学心理学院特聘研究员袁杰认为,这些虚拟的情绪产品能为一些人缓解焦虑、提供积极的心理暗示。

袁杰告诉记者,从心理咨询的角度来讲,是可以理解这些情绪产品起作用的逻辑的。网友通过购买“爱因斯坦的脑子”“好运喷雾”等产品,借着这些产品的名义,给自己提供各种心理暗示。例如“爱因斯坦的脑子”,如果购买它能让你觉得将拥有爱因斯坦一般的智慧,虽然说产品是虚拟的,但能够在有压力的情况下,产生一种相对轻松的心理状态,带着愉悦和自信进入考场,那么它一定程度上起到了积极的作用。

对于众多年轻人愿意为网上低成

本的情绪产品埋单,袁杰认为这是一种良好的现象。一方面,年轻人熟悉网络,说明他们会用自己更熟悉的方式去调节情绪。在有压力的时候,用略带幽默的方式缓解情绪,或是在缺少陪伴的时候,用更有趣的“陪聊”方式寻求安慰。另一方面,这也是年轻人发挥创造力的一种表现,他们积极主动地用新方式去解决或应对自己生活中遇到的各种压力,寻求一个与众不同的心理寄托,是一种比较有益的尝试。

需要注意的是,“虚拟蚊子”“孤寡青蛙”等开玩笑类情绪产品,是在对方未知的情况下所做的交易,是把自己的快乐建立在别人痛苦上的行为,这多多少少会给对方造成心理困扰,不建议过度使用。

袁杰表示,与现实中的心理咨询相比,这些情绪产品有相同也有不同

之处。相同的是,这两种方式都是人们寻求心理咨询服务,其主动求助的意愿是非常强烈的。“在心理咨询中,来访者主动寻求帮助是非常重要的一个原则。”不同的是,在现实的心理咨询中,需要有专业的心理咨询师提供专业的服务,而在网购的情绪产品中,所谓“开导员”“陪聊师”可能只是由客服担任,其专业性难以保证。

买情绪产品,花费的钱并不多,但能换来一瞬间的快乐和满足感。在快节奏的生活中,这种简单而低成本的情绪体验成为了一种放松和愉悦的方式。只不过,情绪产品归根结底只是自我调节的一种手段,并不是解决问题的根本办法,情绪产品也无法提升一个人的能力与价值,现实生活中的成功要靠实打实的努力才行。