栏目名称：时政好文分享

“科技向善”才能护航数字消费

原创 郭锦辉 中国经济时报

技术赋能正激发数字消费新业态、新场景不断涌现。大力提振消费，要不断释放数字消费潜力。持续优化数字消费环境，确保“科技向善”，更好地为数字消费保驾护航。

“精准获客”软件竟强行抓取用户信息、智能机器人拨打营销骚扰电话、最高年化利率近6000%的“电子签”高利贷、“手机抽奖”的疯狂敛财套路……3月15日晚，中央广播电视总台第35届“3·15”晚会聚焦“共铸诚信提振消费”主题，曝光了一批消费领域的典型违法行为。其中，数字经济领域侵害消费者权益的案例，尤其引起笔者的关注。我国数字消费规模正持续扩张，数字消费潜力巨大。要持续优化数字消费环境，确保“科技向善”，让数字消费成为激发经济活力的重要力量。

随着电商平台持续深化应用数字技术、拓展新消费场景，我国线上消费需求不断释放。国家统计局的数据显示，2024年全国网上零售额155225亿元，比2023年增长7.2%。其中，实物商品网上零售额130816亿元，增长6.5%，占社会消费品零售总额的比重为26.8%。今年1—2月份，网上零售额同比增长7.3%；其中，实物商品网上零售额增长5.0%。在实物商品网上零售额中，吃类和用类商品网上零售额分别增长10.8%和5.4%。网上零售持续活跃，助力消费市场平稳向好。

技术赋能激发数字消费新业态涌现。数字消费是高成长性消费赛道。中国互联网络信息中心发布的第55次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2024年12月，网络购物用户规模达9.74亿人，较2023年12月增长5947万人，占网民整体的87.9%。人工智能、5G、虚拟现实和增强现实等技术推动个性化与沉浸式消费体验。例如，利用人工智能技术分析用户偏好实现精准推荐；利用虚拟现实技术和增强现实技术打造“云游出行”“元宇宙购物”等场景。此外，直播电商、即时零售等模式蓬勃发展。传统超市通过数字化转型等手段加快提升消费体验。

政策支持为数字消费场景创新提供了良好条件。今年2月份，国家市场监管总局、国家发展改革委、工业和信息化部、商务部、文化和旅游部联合印发的《优化消费环境三年行动方案（2025—2027年）》提出，系统构建数字化消费生态体系，大力促进消费线上线下融合，打造沉浸式、体验式消费场景。近日，中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《提振消费专项行动方案》提出“深入实施数字消费提升行动，大力培育品质电商”“开展‘人工智能+’行动，促进‘人工智能+消费’”等。未来，高质量供给将创造更多的数字消费需求。

在加快发展数字消费的过程中，必须看到技术有两面性。“3·15”晚会曝光的电子签高利贷乱象，堪称技术与资本合谋的典型。利用智能家居设备偷听用户隐私、直播电商使用AI虚拟主播诱导消费等行为，也需要严厉打击。这些事件不仅揭示了部分企业逐利本性的失控，而且暴露出技术革新背景下的监管漏洞。随着数据要素的重要性日益凸显，在“科技向善”的口号下，如何平衡好商业创新与消费者权益保护，已成为数字消费发展中亟待解决的命题。

近年来，生成式AI技术快速发展，虽便利了内容创作，但也加剧了虚假信息传播和网络生态破坏。国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、国家广播电视总局2025年3月14日联合发布《人工智能生成合成内容标识办法》（以下简称《办法》），明确自2025年9月1日起施行。《办法》通过细化标识要求、明确责任主体，平衡技术创新与安全风险，将推动人工智能产业健康有序发展。

“科技向善”才能更好地为数字消费保驾护航。这不能仅靠企业自律，更需要制度保障。要加快监管模式革新，例如建立基于大数据的动态风险预警系统、完善算法审计与数字服务透明度规则，推动“沙盒监管”在新型商业模式中的试点应用等。要加快技术伦理的重塑，例如将“隐私设计”“算法公平”纳入产品研发标准等。要不断完善信用体系，例如打通市场监管、金融征信、司法执行数据，对失信企业实施跨领域联合惩戒等。要完善数字消费中的消费者权益保护机制，例如支持第三方技术机构开展数字消费评测、培育具备数字素养的消费者群体等。