

本报记者 蓝震 见习记者 周琪 柳依然

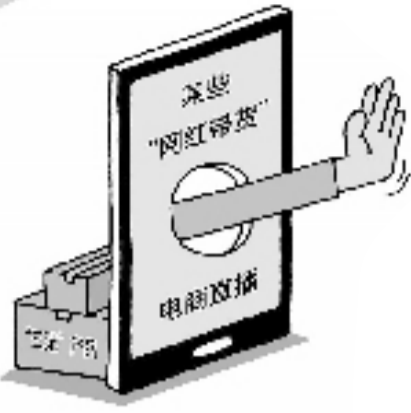
7月28日至31日,浙江省十三届人大常委会第二十二次会议在杭州举行。其中,表决通过了新修订的《浙江省广告管理条例》,该条例自2020年9月1日起施行。

值得一提的是,在新修订的《浙江省广告管理条例》第二十条中,明确了“利用电视、互联网等媒介以直播、短视频等形式推销商品或者服务,应当遵守法律、法规、规章规定,不得进行虚假或者引人误解的商业宣传”。

而在7月29日,国家市场监督管理总局发布《市场监管总局关于加强网络直播营销活动监管的指导意见(征求意见稿)》。

不难看出,随着“直播带货”新业态的异军突起,夸大宣传、数据注水、售后欠缺等暴露出来的问题,也将逐步得到规范。

质量差
退货难
数据假



电商直播成为全民参与的线上狂欢
夸大宣传、数据注水、售后欠缺等问题开始显现

9月1日起 浙江“直播带货” 有法可依

直播带货的背后水浑鱼杂

从李佳琦、薇娅爆红到罗永浩转行做直播,电商直播已经成为全民参与的线上狂欢。智联招聘发布的《2020年春季直播产业人才报告》显示,直播行业的招聘需求同比增长132%;淘宝直播人才的平均月薪达到了9845元。

电商直播的异军突起,吸引了越来越多的明星、主持人出现在各大小网红的直播间里,一派热闹景象。

但光鲜的狂欢背后,也有水浑鱼杂。即便是李佳琦这样的带货界“顶流”,也难逃翻车事故。不粘锅粘锅了,大闸蟹变小了……在黑猫投诉平台上,与李佳琦有关的投诉多达271条。

由此可见,“货不对板”、虚假宣传已成为直播购物的大坑,不管是在什么平台、什么直播间,总能让你碰上两次。

浙江六和律师事务所的吴燕律师在接受钱报记者采访时表示,直播带货引起的纠纷基本上都是“消费者买到了与宣传不符的商品,而带货方常常会

出一些夸张的宣传语”。

目前,正处于电商直播的红利期,“五花八门的主播都在带货。”吴律师已经接到过多次直播购物引起的纠纷,“但这些人背后都会有公司或者运营团队,很少有个体直播带货。”

采访中,记者了解到,自直播带货中频频翻车后,带货网红们背后的公司也变得警惕起来。

杭州一家国内比较大的网红造星工厂,早早地成立了“产品评审会”。一位公司内部员工向钱报记者透露,“如果有人想来找公司打广告的话,要先拿样品来评审,‘三无’产品会被直接毙掉。像化妆品的测评会让不同肤质的人试测,食品则会让评审员试吃,看看是否会拉肚子。”

此外,评审会会对合格的样品进行严格的分级,坚持“优先带货优质产品”。一位业内人士表示,“这么做的目的,都是为了防止网红人设崩塌”。

浙江立法规范“直播带货”

随着直播带货的兴起,夸大宣传、数据注水、售后欠缺等问题也开始显现。如何加强行业监管,规范行业发展,也成了很多人关注的焦点。就在刚刚结束的浙江省十三届人大常委会第二十二次会议上,钱报记者注意到,会上表决通过了新修订的《浙江省广告管理条例》。

在此前的小组讨论中,有浙江省人大常委会组成人员、专家和一些地方,针对“直播带货乱象”,提出有必要“予以规范、加强监管”。

也有业内人士表示,直播带货这一新型交易模式对于扩大内需、刺激消费、稳定市场、带动就业等发挥了积极作用,但这一模式尚未完全定型,仍在不断创新之中,应本着对新业态“包容

审慎”的监管理念,作出原则规范。

所以,在新修订的《浙江省广告管理条例》第二十条中提到:利用电视、互联网等媒介以直播、短视频等形式推销商品或者服务,应当遵守法律、法规、规章规定,不得进行虚假或者引人误解的商业宣传。

差不多同一时间,7月29日,国家市场监督管理总局发布《市场监管总局关于加强网络直播营销活动监管的指导意见(征求意见稿)》(以下简称《征求意见稿》),向社会公开征求意见。

有关专家指出,《征求意见稿》对有关主体责任、严格规范网络直播营销行为、依法查处网络直播营销违法行为等都做了详细说明。这意味着,直播带货即将从野蛮生长期,迈入监管规范时代。



“中心+大妈” 答出“最优解” 杭州下城创建中心城区矛调新模式

本报讯 2019年,浙江吹响新一轮改革号角——建设县级社会矛盾纠纷调处化解中心(以下简称“矛调中心”),推进社会治理领域“最多跑一地”。

一年来,作为杭州“老底子”的中心城区,下城区着眼城区治理实际,巩固发展“武林大妈”做法,持续打通基层社会治理“最后一公里”,探索形成了“中心+大妈”这一横向到边、纵向到底的矛盾纠纷调处化解模式,交出了中心城区“最多跑一地”改革的“最优解”。

2016年,在“护航G20”的大背景下,一支叫“武林大妈”的平安志愿者队伍声名鹊起。如今,“武林大妈”作为下城区社会治理的神经末梢,在平安建设中发挥出不可替代的作用。

“武林大妈”最大的优势就是人头熟、地头熟,“她们平日里就跟邻里打成一片,既了解大家的实际情况,又通晓大家的真实想法,往往三言两语就能将纠纷化解于无形,特别是在促进家庭和谐、邻里和睦方面‘很有一套’。”下城区武林街道党工委副书记梅育生说。

2020年初,武林街创新探索“大妈吹哨、队所报到”工作机制,对一般性矛盾交由各网格“武林大妈”先发现、先介入、先调解,调解不了的再提交给矛调中心,由专业力量介入调解。以“武林大妈”为牵引,2020年4月,潮鸣街道在东园社区试点推出“点单”制度,由社区开出调解员“菜单”,居民可以指定自己信任的调解员参与调解,此举大大提高了调解公信力和结案率。两个月来,通过居民“点单”调解,东园社区成功化解纠纷30件。

眼下,下城区正在个别街道试点建立完善特邀调解员名册和激励机制,尝试将退休教师、律师、心理咨询师等具有专业特长的“武林大妈”纳入专职调解员队伍,实现调解员队伍的优化组合、优势互补,推动更多矛盾纠纷化解在网格,实现矛盾纠纷化解“一次不用跑”。

一年来,下城区矛调中心累计化解矛盾13864起,矛盾化解率达92%,群众满意率93%,真正实现了“矛盾纠纷收得上来、派得下去、解决得了”。“推动矛盾纠纷‘最多跑一地’,不是把所有的矛盾纠纷都引向区矛调中心,而是要强化内涵建设,推动建立区、街道、社区三级矛盾纠纷调处化解的纵向机制,努力把90%以上的矛盾纠纷化解在街道和社区。”下城区委政法委常务副书记史梁表示。

本报记者 杨茜