

晋江市市场监督管理局文件

晋市监函〔2023〕49号

答复类型：A

关于晋江市政协十四届二次会议 第49号提案的答复函

晋江市商务局：

吴福聪代表提出的《关于推进电商直播行业规范快速发展的建议》收悉。现将办理情况答复如下：

一是开展社会宣传，增强直播销售从业者法律意识。围绕助力地方经济发展的中心任务，严格落实属地监管责任，增强服务意识，积极发挥行政指导作用，加大对《电子商务法》《消费者权益保护法》《广告法》《反不正当竞争法》等法律法规的社会宣传力度，教育引导网络直播销售商家、主播、平台以及其他参与各方，进一步明晰权利义务与责任，增强法律意识，规范网络直播销售行为。

二是畅通维权机制，保护消费者合法权益。消费者可以通过12315热线、邮寄信件、电子邮箱、来人来访等形式向市场监管

部门反映在网络直播带货消费领域中遇到的涉及商品价格、广告宣传、产品质量、售后服务等方面问题；我局严格按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》相关规定，及时开展线索的核查和处置信息反馈，保护消费者合法权益；对消费者反映涉及非市场监管职能的线索，及时向相关职能部门移送。

三是强化执法办案，构建社会共治氛围。网络直播销售作为当前新兴销售模式，其整个销售过程中受众多法律、法规调整管辖。我局加强与网信办、“扫黄打非办”、公安局、工信局、广电局等部门协作，建立联合执法工作机制，构建社会共治氛围。同时加强内部分工合作，深入探讨网络直播的监管方向，主动巡查直播线索，对网络直播营销活动中严重违法违规行为，依法开展执法办案，树立典型案例。2022年以来，我局在网络市场领域围绕网络直播、产品质量、不正当竞争、虚假违法广告等方面共查处违法案件196件，督促网络交易平台删除违法商品信息43条，责令停止平台服务的网店78个次，有效净化了全市网络市场环境和消费环境。通过以案说法等形式，向社会公布典型案例，提升执法办案的社会威慑力，有效治理网络直播销售行业乱象，促进网络生态持续向好发展，不断规范网络直播销售活动。

附件：关于第49号提案答复意见办理清单

主要领导：张志友

分管领导：庄志东

经办人员：李丹锋

联系电话：13808515253



抄送：市分管领导、市政协提案委、市政府督查室。

晋江市市场监督管理局办公室

2023年4月24日印发

附件

关于第 49 号提案答复意见办理清单

吴福聪委员：
第 49 号《关于推进电商直播行业规范快速发展的建议》已收悉，现就提案办理有关情况答复如下：

| | | | |
|----------------|--|----|--|
| 建议一 | 鼓励推动直播活动的开展。支持园区、专业市场和商协会举办电商直播主题活动，对委托第三方或者自己开展直播的企业均给予不同程度的补贴。 | | |
| 已完成事项 | 不涉及市场监管局职能。 | | |
| 已开展事项 (开展中) | | | |
| 无法落实事项 | | 原因 | |
| 建议二 | 完善直播平台的管理系统，出台相关的管理政策，制定带货主播的硬性标准，如主播的专业度和信誉度，培养专业的带货主播。 | | |
| 已完成事项 | 不涉及市场监管局职能。 | | |
| 已开展事项 (开展中) | | | |
| 无法落实事项 | | 原因 | |

| | | | |
|----------------|--|----|--|
| 建议三 | 优化消费者维权渠道，为消费者提供统一的维权渠道，提高消费者的维权效率，在退款退货纠纷中，正确引导交易双方走规范的程序。 | | |
| 已完成事项 | 我局畅通维权机制，保护消费者合法权益。消费者可以通过 12315 热线、邮寄信件、电子邮箱、来人来访等形式向市场监管部门反映在网络直播带货消费领域中遇到的涉及商品价格、广告宣传、产品质量、售后服务等方面问题；我局严格按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》相关规定，及时开展线索的核查和处置信息反馈，保护消费者合法权益；对消费者反映涉及非市场监管职能的线索，及时向相关职能部门移送。 | | |
| 已开展事项 (开展中) | | | |
| 无法落实事项 | | 原因 | |
| 建议四 | 规范直播电商管理机制，开展网络市场规范提升行动，创建国家网络市场监管与服务示范区，以示范区创建为抓手，督促相关部门按照评估指标体系，认真自查梳理，固优势、强弱项、补短板，形成政府牵头、部门履职、媒体监督、行业管理、群众参与的良好电商发展环境。 | | |
| 已完成事项 | 我局加强与网信办、“扫黄打非办”、公安局、工信局、广电局等部门协作，建立联合执法工作机制，构建社会共治氛围。同时加强内部分工合作，深入探讨网络直播的监管方向，主动巡查直播线索，对网络直播营销活动中严重违法违规行为，依法开展执法办案，树立典型案例。2022 年以来，我局在网络市场领域围绕网络直播、产品质量、不正当竞争、虚假违法广告等方面共查处违法案件 196 件，督促网络交易平台删除违法商品信息 43 条，责令停止平台服务的网店 78 个次，有效净化了全 | | |

| | | | |
|-----------------|---|----|--|
| | 市网络市场环境和消费环境。通过以案说法等形式，向社会公布典型案例，提升执法办案的社会威慑力，有效治理网络直播销售行业乱象，促进网络生态持续向好发展，不断规范网络直播销售活动。 | | |
| 已开展事项 (开展中) | | | |
| 无法落实事项 | | 原因 | |
| 补充说明（其他需要说明的情况） | | | |
| | | | |