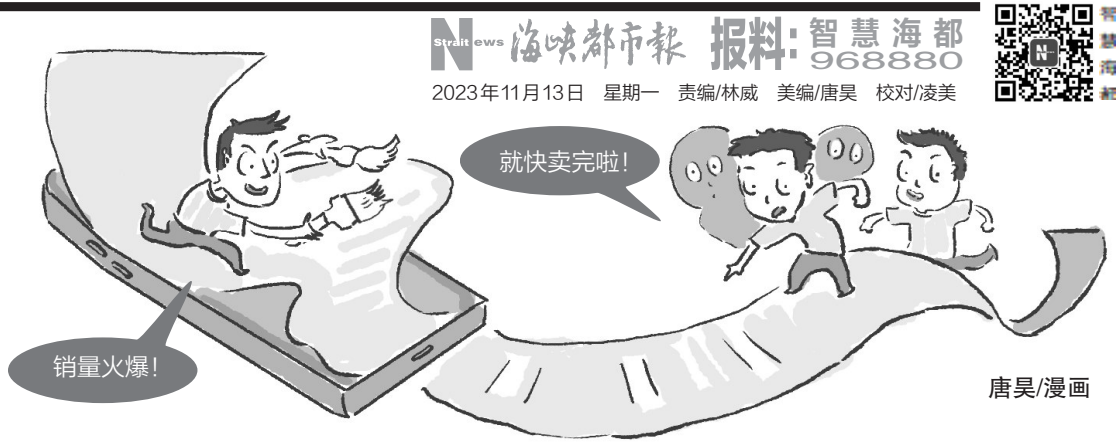


中国青年报  
中央广电总台中国之声  
北京日报

“双11”又开启购物热潮,直播购物角逐再升级,除了明星助阵、“低价抢客”外,“电商捧哏”“职业弹幕人”等也成为除主播之外的商家“标配”。有人认为这是行业细分更加专业化的表现,也有人认为这些套路满满的设计让消费者无所适从。那么,“电商捧哏”“职业弹幕人”等直播现象是否合法?法律如何解决电商新配置带来的新问题?监管部门和直播平台又该怎么做才能合力根治电商乱象?



唐昊/漫画

# “双11”又开启购物热潮,部分“电商捧哏”“职业弹幕人”营造逼单、疯抢氛围 直播间“气氛组”带货也要守法律底线

## 营造直播间热度 “电商捧哏”也需承担销售者责任

“没错的”“要的呀”“上链接”……在电商直播间里带动用户激情下单的带货场控“气氛组”群体近日登上网络热搜,他们被网友称为“电商捧哏”。

一位从事直播带货行业多年的业内人士告诉记者,大家看到的“捧哏”有的是知名主播的助理,大部分则是电商中控人员。中控的工作涉及直播的前、中、后阶段,除了烘托气氛,还需要负责设备调试、后台操作、维护直播秩序、数据复盘等工作。

门槛低、竞争强、工作时间长是这类岗位的特点。尤

其在一些小主播的直播间,受制于成本等各方面因素,几乎不会单独设置“电商捧哏”的岗位。

每次直播前,电商直播的中控人员会和团队其他工作人员一起提前设想粉丝可能会提到的问题,写好互动话术,引导粉丝评论,预告直播,营造直播间热度。

常见的电商直播中的“捧哏”除了给直播间营造氛围外,也需要把控用户的节奏。在直播时,还要根据直播节奏、热度,进行频繁的商品上下架、红包发放、优惠券发放、活动报名等操作。

在2021年5月25日起施行的《网络直播营销管理办法(试行)》(以下简称《管理办法》)中,详细区分了直播营销平台、直播间运营者和直播营销人员。其中,直播间运营者,是指在直播营销平台上注册账号或者通过自建网站等其他网络服务,开设直播间从事网络直播营销活动的个人、法人和其他组织;而直播营销人员,则是指在网络直播营销中直接

向社会公众开展营销的个人。“电商中控”被纳入直播间运营者来管理,而不断在屏幕前高喊“没错的”“要的呀”“上链接”的“电商捧哏”因其行为介入营销活动较多,对消费者的购买影响较大,因此将“电商捧哏”纳入助播人员范围,同主播一起纳入直播营销人员管理比较适宜。

《管理办法》规定,直播间运营者、直播营销人员从事网络直播营销活

动均不得发布虚假或者引人误解的信息,欺骗、误导用户,不得营销假冒伪劣、侵犯知识产权或不符合保障人身、财产安全要求的商品,不得虚构或者篡改交易、关注度、浏览量、点赞量等数据流量造假。

对于“电商捧哏”的身份认定,在《管理办法》的第十九条也做了规定,直播间运营者、直播营销人员发布的直播内容构

## “逼单”误导 侵犯消费者权益

电商捧哏的操作话术,往往经过精心设计,营造直播间“人流涌动”“低价抢购”的氛围,搭帮吆喝卖货,比如重复“1、2、3,上链接”等,都是在给消费者一些心理暗示,并没有破坏市场规则。

不过,除了铺垫氛围、把控节奏外,很多“电商捧哏”还展现了另一个重要作用,即“逼单”。

“逼单”由直播间的许多角色共同完成,比如主播会反复强调最低价、库存有限、卖完涨价等关键词,以此来制造“不买肯定后悔”的氛围,而“捧哏”通常会在这时附和主播的关键词,比如:“库存还有吗”“快没了”……在强化认知的同时,也通过对话催促用户下单。

“还有一些‘极限逼单’的做法,可能已经游走在法律的边缘。”北京市海淀区人民法院

有的直播间不光有“捧哏”,还有“职业弹幕人”。今年9月,亳州公安局高新分局通过缜密部署成功打掉了一个非法经营犯罪团伙,他们披着商贸公司的外衣,购买手机搭建机房,组织刷手,不辨别商品优劣,为某平台电商提供跟播互动,刷虚假好评增加人气,营造商家商品质量好、销量高的假象,从中获取非法利益。警方在现场抓获涉案犯罪嫌疑人7名、查获作案手机600余部、作案电脑3台,涉案

金额百万余元。据交代,该团伙在一个30人的直播间中竟设置了28个水军,为多家公司提供有偿刷量控评服务,破坏网络环境市场秩序。

还有一些刷屏公司推出的云控系统,操作起来更加简单粗暴,一台手机可以同时操控200到2万台手机充当水军。为了让“水货”看起来更真实,在进入直播间时,刷屏公司的云控系统还能事先设定批次、进入时间以及不同的发言内容等。

北京市海淀区人民法院法官提醒,“职业弹幕人”别以为只是简单地“当托儿”,还要承担民事、刑事责任。首先是民事责任,职业弹幕人、“网络水军”编造、传播虚假信息等行为,造成不利影响和后果的,根据民法典第一千一百九十四条,网络用户、网络服务提供者利用网络侵害他人民事权益的,应当承担侵权责任。法律另有规定的,依照其规定。其次是刑事责任,第一类是以营利为目的,

在直播平台上有偿提供发布虚假信息或有偿提供删除信息等服务,可能涉嫌刑法第二百二十五条规定的非法经营罪;第二类是在直播间发布大量负面弹幕,以停止发送差评弹幕为由,敲诈勒索公私财物,可能涉嫌刑法第二百七十四条规定的敲诈勒索罪;第三类是在直播间里散布或指使他人散布虚假信息、起哄闹事,造成公共秩序严重混乱的,可能会以刑法第二百九十三条规定的寻衅滋事罪处罚。

## 直播平台须履行审核监管

针对“电商捧哏”“职业弹幕人”等直播乱象,刘满江表示,现有法律法规和专门性规范文件已经详细指导了网站平台如何规制虚假数据、直播造假行为,但对于直播间出现的乱象及直播平台急于规制的处罚力度很小,罚款金额和标准不明确。

“我们应当及时出台高位阶、制裁措施全面的专门性法律或司法解释。另外,直播平台也有义务提醒消费者,

在进入直播间时警惕‘电商捧哏’‘职业弹幕人’,理性对待他们的套路话术。”

通过对现有法律法规和专门性规范文件的梳理,现有的规定详细指导了网站平台如何规制虚假数据、直播造假行为,但对于直播间出现的乱象及直播平台急于规制的处罚力度很小,尤其是罚款金额、标准不明确,一定程度上造成即使被平台处罚,利用不法团伙刷单、控评的直播间仍

然可以因不法行为而获利的现象。

根治电商直播乱象新问题,一方面可借鉴解决高空坠物等社会难题的经验,及时出台高位阶、制裁措施全面的专门性法律或司法解释,另一方面也提醒消费者在进入直播间时要警惕“电商捧哏”“职业弹幕人”,理性对待他们的“极限逼单”和套路话语,对于数据异常的直播间要及时退出,莫让水军影响了自己的真实选择。

国网平和县供电公司:  
“零感知”不停电作业 服务民生工程

近日,国网平和县供电公司不停电作业班顺利完成10千伏白寨线20号杆支线高压引线不停电搭接作业,实现作业期间客户“零感知”、用电“零影响”,为平和县山格镇垃圾处理站正常开工创造有利条件,避免线路上的客户产生生活用电受到影响。

此外,该公司不断延伸不停电作业内容,对配网施工、故障报修、业扩新装、隐患消缺等工作首先考虑不停电作业,真正做到配网优化和客户正常用电两不误,实现企业和客户的互利共赢。

下阶段,该公司将持续优化电力营商环境,将不停电作业与电网建设、日常抢修、检修消缺等工作有效融合,优化配网结构、提升服务质量、切实助力民生,坚决打赢冬季电力保供攻坚战。

(赵宏伟 曾丹丹)

国网华安供电:村网共建 助力乡村振兴

近日,国家电网福建电力“双满意”(华安龙江韵)共产党员服务队一行来到湖林乡吉土村,帮助孤寡老人排查用电安全隐患。

今年以来,国网华安县供电公司全面落实乡村振兴战略部署,汇聚合力,精准施策,打通供电服务“最后一百米”,不断延伸供电服务触角,丰富服务内涵,让政企合作共赢成果更好服务乡村振兴战略。该公司通过主动对接,分层分级建立“村网共建”、网格联动的服务模式,签订共建协议,电力网格员与社区村委联络员结对联动,不断丰富服务内涵,优化服务方式,助力乡村振兴。

(邹惠燕)