

直播带货虚假宣传、网课网游质量参差不齐、一些APP过度收集用户个人信息……

“云消费”期待监管“云思维”

阅读提示

疫情期间带火直播购物、网络游戏、在线教育等“宅经济”，然而，消费纠纷也随之而来——直播带货不对板、网课网游质量参差不齐、一些APP涉嫌过度收集用户个人信息……消费者想维权，又面临难题。对此，相关平台和执法部门有责任不断完善监管和纠纷解决机制，督促商家诚信守法经营。

本报记者 柳姗姗

“在直播平台上买的东西有质量问题，这都退货一个多月了，商家一直没退款，我该怎么办？”4月3日，长春市消费者协会的12315平台又收到一个有关网络购物的电话投诉。当天，消协工作人员通过消费者提供的信息联系商家，对方电话却始终无人接听。

疫情让“宅经济”顺势而上，直播购物、网络游戏、生鲜配送、在线教育等“云消费”蹿红。然而，网课质量差、游戏货不对板、直播夸大其词等问题随之出现。

线上交易藏陷阱纠纷不断

百度数据显示，1月18日以来，在线教育、在线医疗、在线娱乐与生鲜电商四大行业整体热度环比增长超100%，近30天远程办公需求环比上涨663%。“宅经济”的火毋庸置疑，但其背后也隐藏着不少消费陷阱。

前不久，长春一位消费者通过抖音直播平台，花1000多元购买了两件主播推荐的皮衣，可收到货后却发现衣服与直播时展示的完全不一样，遂要求退款。没想到，主播不仅不同意，还拉黑了这位消费者。

3月31日，中国消费者协会发布的《直播电商购物消费者满意度在线调查报告》显示，近四成消费者在直播购物中遇到过消费问题。其中，受访消费者对主播夸大和虚假宣传、有不能说明商品特性的链接出现在直播间这两个问题反馈较多。

近日，某网红卖出的脱毛仪因货不对板、机身磨损、拒绝退货等问题，引得消费者集体维权。实际上，质量难保证、售后不完善已经



成为直播购物的最大痛点。不只是直播购物，“宅经济”大火下的一些消费模式也是纠纷投诉不断。

防疫期间，长春一位消费者此前购买的技能考试培训课程，转为线上授课。上了几次课后，这名消费者发现课堂质量与线下授课相比差距很大，很难保证培训效果，于是要求培训班退款，但被拒绝。

协商无果下，该消费者向长春市消协投诉，在消协介入后，才拿回退款。据了解，网课制作粗糙，只是简单照搬线下教学已成投诉的重点。

疫情期间在家“闭关”的学生柳俊羽最重要的娱乐就是玩网络游戏，也踩了不少雷。“很多网游宣传效果特别酷炫，可实际上人物形象、道具等严重不符，还存在诱导消费等问题，真是太气人了！”柳俊羽说。

宅家期间，一些付费类网络游戏的消费纠纷逐渐凸显。近期，中消协就收到了很多有关网络游戏的投诉，实际效果与宣传不符，以不公平规定为经营者免责，消费者的维权选择权、财产权受损害成为反映最多的问题。

一些消费者申请售后就被拉黑

与线下购物不同，“宅经济”下的交易方式都是通过网络进行，一旦发生纠纷，消费者往

往面临维权难题。中消协调查发现，有37.3%的消费者在直播购物中遇到过消费问题，仅有13.6%的消费者遇到问题后进行投诉，还有23.7%的消费者遇到问题并没有投诉。

“线上交易的产品信息难以考证，有的消费者在申请售后中，被拉黑后就联系不到商家了，投诉到消协，我们往往也需要经过几番周折才能找到对方。”长春市消协秘书长钟萍说。

在处理消费者投诉的“皮衣纠纷”时，长春市消协联系到商家后，对方就是不承认产品是其销售的。此前，钟萍还处理过一个通过直播销售二手手机的投诉。商家声称只要99元就可以购买手机，却在消费者付款后直接将其拉黑，而这家公司始终失联。直到消协给其发了一个警示文件，管理平台相关部门才主动回电话，却称此事与他们没有关系。最终，该公司被直播平台取消资格。

“我一直没弄明白主播是不是经营者，产品出现问题了不知道售后该找谁。现在我很少再在直播上买东西了。”长春市民王先生说。

付费网课、网游等其他消费也存在类似问题。比如，网游必须依附于网络媒介存在，一些经营者会在服务协议中，以单方格式条款要求消费者概括授权，同意公司对游戏中的任何内容或构成元素作调整、更新或优化，且不会追究公司任何法律责任。消费者想要维权面临很多阻碍，很多玩家都是因为怕麻

烦而不了了之。

此外，因为“宅经济”往往涉及各种APP，其安装使用时的授权常常过度收集用户个人信息。例如，一些APP要求允许访问手机照片、文件、通讯录，开启录音等。使用者在为自己的隐私受侵犯提心吊胆时，又很难判定这些APP是否侵权，不知应如何维权。

“宅经济”需要完善管理机制

广东广和(长春)律师事务所律师王雨琦表示，消费者权益保护法第23条第2款规定，经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的，应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。同时，消保法第24条规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。

王雨琦告诉记者，线下线上都没有法外之地，经营者应该充分认识自身要承担的法律责任和风险，保证产品质量符合相关要求。一旦发生消费纠纷，应按照法律规定予以解决。

“‘宅经济’是顺应信息时代发展潮流的。”钟萍说，“但是，不管是什么平台，规范管理和发展速度应该是同步的，而不应是在出现问题后才去找解决方法，质量永远是消费者在商品交易中最看重的因素。如果商家无法保障质量和完善售后，只能被淘汰。”

钟萍提示，消费者在“云消费”时，一定要仔细分辨经营者和商品的信息，明晰商品服务保障内容，并保留好相关证据。一旦出现问题，应及时投诉，保护自身合法权益。

“只有及时纠正问题，创造安全的消费环境，才能让消费者放心消费、大胆消费，达到促进经济发展的目的。对此，不管是平台，还是政府相关部门，都有责任不断完善管理、监督和纠纷解决机制，督促商家诚信守法经营。”钟萍说。同时，她提示在“宅经济”中遇挫的消费者不要因噎废食，要有消费信心，这种消费模式的发展才会越来越规范。

也有业内人士表示，“宅经济”的健康发展还需要不断提高技术保障水平，需要相关监管部门用“云思维”予以对接，如通过大数据分析等各种手段，严查人气造假、诱导交易、商品信息夸大其词、销售“三无产品”等问题，真正打通影响消费体验的梗阻点。

“表情包”测速仪 路面站岗



4月7日，浙江省台州市路桥区交警正在安装调试带有“表情包”的测速仪。

车辆在规定限速范围内行驶时，该测速仪会显示速度并送给驾驶员一个绿色的笑脸表情，一旦超速，除显示速度外还会给驾驶员一个红色皱起眉头的表情，提醒驾驶员减速慢行，确保安全。

蒋友亲 摄/中新社

被欠薪劳动者反被公司起诉，公司代理律师一句“起诉就是为了拖延时间”引起了法官的注意——

法院携手工会“借”律师 助28名劳动者讨回工资

本报讯(记者钱培坚 通讯员张超 郭娜)“疫情期间能这么快速地审结这批案件，给你们的审判效率点赞。”日前，上海市徐汇区人民法院对28起劳动纠纷案做出判决，支持了劳动者的讨薪诉求。收到判决书后，劳动争议案件的审理工作告一段落。

2019年10月中旬，因某科技公司拖欠数月工资未发放，鉴于前期公司已有拖欠工资的先例，付某等28名员工辞职并集体申请劳动仲裁。仲裁委经审理，裁定公司应支付员工工资、补偿金以及未休年休假折算工资等。

今年1月，科技公司以不曾拖欠28名员工工资，故不服仲裁裁决为由，向上海徐汇法院提起诉讼。

上海徐汇法院委托徐汇工会劳动争议调解工作室主持诉前调解。“起诉不就是为了拖延时间！”调解过程中，科技公司代理律师不经意间的一句话引起了调解员的注意，调解

员立即向指导法官反映情况。徐汇法院立案庭负责人获悉后，认为应为民生案件开启绿色通道，快速立案、从快审理、尽快裁决。1月19日调解当天，该系列案件成功立案。

然而，一场突如其来的新冠肺炎疫情暴发。截至2月12日，仍有数名劳动者身在外地无法确定返沪时间，按原定计划尽快开庭已无法实现。

一方面法院安排28起案件逐一开庭，费时费力、合并开庭会导致群众聚且无法全员到场，另一方面劳动者不停来电询问案件进展。法官决定尝试网上开庭，并安排了2起案件的庭审。但在线庭审对人数有限制要求，批量案件无法合并审理。剩余26起案件较好的解决办法就是众被告委托一名律师参与诉讼。然而本就是欠薪案件，建议劳动者额外花钱请律师并不妥当。

这时，法官想到了与法院长期合作、共同开展诉前调解工作的徐汇区总工会。2

月16日，法院即与徐汇区总工会取得联系，介绍了26起案件的特殊情况，总工会权益保障部当即表示可以为26名员工提供法律援助。

2月18日，援助律师与承办法官进行对接，法官助理逐一致电26名被告进行情况说明。在多方努力下，26名劳动者纷纷向援助律师出具委托书，2月27日向法院递交了委托书。

3月4日，徐汇法院对该批劳动合同纠纷案进行合并审理，原告代理人及众被告的代理人到庭参加诉讼。经过审理，近日徐汇法院对28起案件做出了判决，支持了28名劳动者的讨薪诉求。

“想百姓所想、急百姓所急是人民法官的职责所在。对于事关民生的劳动者讨薪案，我们不仅要公正审理，还要快速审理，尽快兑现劳动者的合法权益。”该批系列案件的承办法官张玉标说。

公安部

全国60名民警35名辅警牺牲在抗疫一线

本报讯(记者卢越)记者4月3日从公安部获悉，新冠肺炎疫情发生以来，全国公安机关全警动员、全力以赴投入战疫情、防风险、保安全、护稳定各项工作，为抗击疫情和维护安全稳定作出了重大牺牲和奉献。截至4月2日，全国共有60名公安民警和35名辅警牺牲在抗击疫情和维护安全稳定第一线。

其中，湖北和武汉广大公安民警、辅警日夜奋战在抗疫斗争最前沿、第一线，参与拉网式排查1300万人次，流行病学调查10万余例，协助转运“四类人员”8万余名，8名公安民警、辅警因公牺牲。疫情发生以来，公安部已先后追授郑勇、艾冬等20名在疫情防控一线牺牲的公安民警为全国公安系统二级英雄模范称号。

公安部政治部专门下发通知，要求各地采取切实有效措施，进一步关心关爱抗疫一线的民警、辅警，做好因疫情防控牺牲人员的褒扬工作，做好困难家庭的照顾帮扶工作。各地公安机关大力加强战时表彰抚恤慰问力度，积极落实各项爱警惠警措施，争取有关部门支持出台抚恤政策，想方设法推动解决因公牺牲民警、辅警家属的实际困难，让他们切实感受到党和政府的关怀。

辽宁

法院将“微腐败”纳入司法巡查

本报讯(记者刘旭 通讯员严怡娜)记者近日从辽宁全省法院党风廉政建设和反腐败工作会议上获悉，辽宁高院将把人民群众来信反映较多的关于审限、司法辅助等各方面的问题，纳入今年省法院司法巡查内容，着力解决损害群众利益、影响司法形象和司法公信力的“微腐败”“绊脚石”。

去年8月，辽宁高院出台5个投诉举报制度。根据群众来信反映问题来看，对退还诉讼费效率低、司法辅助管理不规范等问题，群众反应较多。为此，辽宁高院专门就相关问题开展调研、督导检查，与财政部门协调疏通诉讼费流转“绿色通道”，对制度落实开展专项检查。今年，辽宁高院决定将上述问题纳入司法巡查范围，对“微腐败”及其背后的形式主义、官僚主义坚决一查到底、决不姑息。

2019年，辽宁高院先后对17个中院和67个基层法院开展检查督查，组织对4个中级法院开展司法巡查，派驻4个巡查组进驻当地法院，重点对法院领导班子思想政治建设、审判权和审判管理权行使、从严管理队伍等方面情况进行巡查监督，共发现6类70余个问题。

吉林

严厉打击危害食品安全犯罪活动

本报讯(记者柳姗姗 彭冰)4月1日，记者从吉林省公安厅获悉，去年以来，全省公安机关先后开展打击食药犯罪专项行动，累计侦办各类食品安全犯罪案件118起，抓获犯罪嫌疑人379人，涉案金额2亿余元，有力维护了人民群众“舌尖上的安全”。

2019年4月，长春市公安局宽城分局破获邹某等销售假冒“茅台”“五粮液”“泸州老窖”等假酒案。2019年8月，辽源市公安局破获闫某等销售有毒有害食品案。2010年以来，闫某等大量销售含有“格列本脲”“盐酸苯乙双胍”等西药成分的保健食品，销售网络涉及20余个省市区。2019年11月，四平市公安局铁西分局破获杨某等销售有毒有害食品案。2012年以来，杨某等以经营保健食品商店名义，在周边小区以赠送鸡蛋、面粉等小礼品方式吸引老年人，大量向老年人销售含有西药成分的降糖、降压、降脂、壮阳类假劣保健食品。

近日，吉林省公安厅对打击危害食品安全犯罪工作再次进行部署，要求全省各级公安机关进一步采取有力举措，严厉打击制售有毒有害食品、不符合安全标准食品犯罪活动，全面清除餐桌安全隐患。

广东

粤澳联合侦破涉疫情口罩诈骗案

本报讯(记者叶小钟)记者3月31日从广东省公安厅获悉，粤澳两地警方开展联合行动，成功侦破一起涉疫情口罩诈骗案。

3月12日，广东省公安厅网警总队接到澳门司法警察局通报称，澳门多名事主在社交平台上遭遇口罩诈骗，嫌疑人在网络平台发布售卖口罩广告成功吸引澳门事主后，通过社交平台账号联络受害事主，自称拥有大量口罩货源，可以以每盒160澳门元的价格售卖。事主付款后，嫌疑人则以各种借口搪塞，拒不发货和退款。经澳门警方初步分析，有关线索表明内地人陈某有重大作案嫌疑。

接报后，广东省公安厅网警总队高度重视，立即启动粤港澳警务合作机制，组织力量循线追踪，深入侦查，迅速锁定犯罪嫌疑人陈某。3月18日，广东省公安厅组织广州市公安局开展抓捕行动，在广州市白云区抓获犯罪嫌疑人陈某，缴获作案手机1部。经查，陈某对作案事实供认不讳。据陈某供认，其并无口罩货源，截至被抓获前，其已对15名澳门人士实施诈骗，涉案金额11775澳门元。

湖北

枣阳法院“一案一账户”便利当事人

本报讯“现在领款真方便，不用来回折腾跑，又省时间又省钱。”4月3日，远在广东的申请执行人赵某收到2万元执行款后，发来微信对执行法官表示感谢。之所以赵某某能这么快领到钱，得益于湖北省枣阳市人民法院最新开通的“一案一账户”执行案款管理系统。

据了解，“一案一账户”，就是通过银行和法院之间的合作，改变只能为自然人、法人或其他单位开立账户的做法，为每个执行案件开立专用账户。每起案件在立案的同时即可生成一个银行子账户，案款的进出都在子账户完成。法官登陆“案款系统”，即可查询所承办案件的案款动态，案款到账、审批、发放情况，执行办案法官一目了然，实现案款系统与银行系统的有效衔接，既方便了办案法官，方便了财务人员，同时也保护了当事人的合法权益。

“该系统的投入使用，彻底弥补了原有执行款账户功能不全、款项与案件不能一一对应的弊端，大大缩短了案款支付周期，减少案款滞留时间，使申请人的诉讼权益能够更快更方便实现，真正实现了‘让数据多跑路，让当事人少跑腿’的效果。”枣阳法院分管执行副院长陈文利说。目前，“一案一账户”案款管理系统已在该院全面运用。

(梁军)



更多精彩
扫描二维码