

买鹅收到鸭、迟迟不发货、售后玩消失、平台在“装睡”……直播带货频频“翻车”引发争议不断

直播带“祸”,这事归哪个“法”管?

阅读提示

随着直播带货的兴起,货不对板、质量堪忧、售后维权难等投诉逐渐增多。业内人士透露,直播间刷单炒信已形成一条黑色产业链;一些直播带货前不看商品质量,和商家一起欺骗消费者,而平台为了保流量则睁一只眼闭一只眼。当前针对直播带货还存在缺乏监管、处罚力度不够等问题。

本报记者 唐姝 刘小燕

号称卖的是“草原鹅”,到货后才发现是普通鸭;热销的阳澄湖大闸蟹其实是口感并不相同的“状元蟹”;主播在直播里称推荐的产品获得“诺贝尔化妆学奖”……

受疫情影响,今年的直播带货又火了一把。而抛开滤镜、卸掉美颜后的一些网红单品在到达消费者手上后,出现货不对板、质量堪忧、售后维权难等广受诟病的问题。直播带货频频“翻车”,主播、商家、平台,谁来担责?直播带货中的乱象如何规范和监管?

80克的蛋黄酥到手变45克

6月3日,有网友在社交媒体发文称,在一知名网红直播间看到其展示的蛋黄酥个大饱满、色泽光鲜,但该网友购买后收到的实物却是“卖家秀与买家秀的区别”:货不对板,大小严重缩水。

对此,商家解释称,6月3日售卖的是45克/颗定制款,与常规款80克/颗不同,价格也便宜了许多。不少网友并不买账,有人评论认为该直播存在虚假宣传,称收到的蛋黄酥不仅外皮破碎且味道不好,找到客服投诉后也没有下文。目前该商品在淘宝店铺上已下架。

此类事件并非个例。记者在互联网投诉平台发现,针对直播带货的投诉包括品质没有保障、虚假宣传、一直不发货、售后退款难等问题。来自中消协5月发布的《“五一”小长假消费维权舆情分析报告》显示,监测期内,共收集网络购物类负面信息66798条,网红带货、直播带货成为网络购物新方式,虚假发货、商品质量问题、售后服务问题反映较为集中。

辽宁

集中宣判28件黑恶案件

本报讯(记者刘旭 通讯员严怡娜)6月12日,辽宁省沈阳、鞍山、抚顺等六地法院对28件涉黑涉恶案件进行公开宣判,涉案的127名被告人构成组织、领导、参加黑社会性质组织、故意伤害等罪,分别被判处23年至10个月不等有期徒刑。

此次集中宣判的案件中,3件为组织、领导、参加黑社会性质组织犯罪案件,25件为恶势力团伙犯罪案件,涉及实施“套路贷”、巧取豪夺经济利益、暴力讨债、寻衅滋事、操纵经营“黄赌毒”等犯罪活动。

其中,沈阳于洪区法院公开宣判的蹇某等19人涉黑案系省、市扫黑办督办的典型涉黑案件。1998年,蹇某通过开设宾馆从事组织卖淫、色情陪侍等违法犯罪活动。2010年蹇某与他人合伙成立文化俱乐部,逐渐形成以蹇某为组织者、领导者的人数众多、层级分明的黑社会性质组织。法院认为,蹇某作为该黑社会性质组织(犯罪集团)的组织者、领导者,应按照黑社会性质组织所犯的全部罪行处罚。法院依法判决蹇某等19名被告人有期徒刑23年至1年6个月不等刑罚。

粤港澳

对跨境有组织犯罪统一清查

本报讯(记者叶小钟 通讯员王兴宇 黄桂林)记者近日从广东省公安厅获悉,为深入推进粤港澳大湾区建设,严厉打击跨境有组织犯罪,在公安部的统一指挥下,广东省公安厅与香港、澳门警方于5月18日起开展“雷霆2020”联合打击行动,同步展开统一清查行动。

清查行动期间,广东省公安机关共清查娱乐场所1.4万余处,检查车辆2.3万余辆;破获刑事案件920余起,抓获犯罪嫌疑人1350余名;查处治安案件950余起,处罚治安案件违法人员1750余名;查获涉毒人员460余名;缴获各类毒品1.07千克,查获火药枪、气枪、射钉枪等各类枪支65支,空包弹、铅弹、钢珠弹等各类子弹14147发;缴获赃款245.51余万元。

据介绍,破获的典型案例包括:汕尾市公安局联合海警部门侦破涉嫌组织、运送他人偷越国(边)境案;中山市公安机关侦破万某等人非法贩卖枪支弹药案;东莞市公安机关侦破涉枪专案。广东省公安厅有关负责人表示,全省公安机关将与港澳警方进一步加强交流、沟通和协作,加大联合打击各类违法犯罪活动的工作力度,为粤港澳大湾区的建设创造更加良好的治安环境。



6月8日,浙江义乌一家供应链平台邀请一名主播带货。

本报记者 吴凡 摄

湖南的沈女士经常通过直播买鲜花。她告诉记者,主播会通过下架商品,换个店家或新的链接等方式,使消费者看不到之前的评价,“只能去直播间发言,有的主播让找客服售后,有的主播装作看不见,而有的还会说些难听的话,说你是来捣乱的。”上海的张女士则遭遇一家卖鞋的直播间迟迟不发货,售后客服则玩起了消失。

防范、取证、监管都有难度

据第45次《中国互联网络发展状况统计报告》,截至2020年3月,电商直播用户规模达2.56亿,占网购用户的37.2%。

北京市法学会电子商务法治研究会会长、中国消费者协会专家委员会委员邱宝昌认为,互联网的聚集效应、粉丝效应、放大效应使网红主播带货推销商品的作用远超名人代言的广告效果。

“如果对直播带货不加以合理引导与规范,会对市场秩序有很大影响。”邱宝昌指出,一些刷评论、利用无理由退货刷单虚标成交量等行为屡禁不止。

夏雨(化名)在深圳从事MCN机构与商家品牌对接服务。他告诉记者,MCN机构以网红粉丝量、以往带货数据、活跃度等与商家谈合作报价,一般是先收“坑位费”,再加分成比例。

“交10万元的‘坑位费’就保证卖10万元的货,但是不保证退税率。”夏雨说,“有一条黑色产业链专门刷人气和刷单。本质上赚的就是商家的品牌推广钱,然后以带货为幌子让商家入局。”

记者在电商平台和QQ群里都发现有提供刷单服务的交易,业务多样,分门别类“明码标价”。“各种直播间业务,一手价格,低于市场价格,真人粉丝互动,刷动态评分……”“真人慢刷粉丝1000个130元,热门播放量每1000个3元,真人评论4元10个”。

种种乱象的背后反映出直播带货缺乏监管、处罚力度不够等问题。中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍表示,有主播带货前不看商品质量,和商家一起欺骗消费者,“即便事后发现做了封号处罚,也可以很快换个号卷土重来,而平台为了确保流量则睁一只眼闭一只眼。”

北京志霖律师事务所律师赵占领也指出,主播和商家法律意识薄弱,违法成本较低。此外,直播具有即时性,事前很难防范,事中也很困难取证,更多的是事后通过举报、投诉等解决,监管起来也有难度,缺少监管手段和经验。

目前缺乏明确的法律规范和界定

直播带货涉及主播、商家以及平台等多

个主体,出现售后问题,消费者到底该找谁?

多位受访专家表示,目前,直播带货没有明确的法律规范和界定,业界也有不同解读。

赵占领认为,直播带货本身虽没有明确的法律定义,但是按照直播带货的表现形式来看,符合电子商务法中所规定的电子商务的概念,受电子商务法、消费者权益保护法和广告法等约束。

直播带货“翻车”,主播有没有责任?赵占领分析了主播承担法律责任的两种情况:“一是为自己经营的产品宣传,这种情况下,其角色是产品销售者,若宣传内容虚假,则涉嫌构成欺诈,需承担假一赔三的法律责任;二是为其他商家做宣传,这种情况下,其角色是广告经营者及广告发布者,需要对作为广告主的商家广告内容的真实性、合法性尽到审查义务,否则对此承担连带责任。”

在朱巍看来,现有的电子商务法没有区分网络服务提供者和电子商务平台经营者。他认为,直播平台表面上是网络服务提供者,但在实际操作中,一定程度上可转化为电子商务平台经营者,主播身份也从网络服务使用者成为平台内经营者。

“但这一部分在法律上并没有明确规定,销售行为中的宣传是否算广告行为、平台责任如何划定也有争议。”朱巍建议,市场监管管理部门应牵头制定具体的实施规范,将社交电商、直播电商等新业态纳入,按类别详细划分,对平台进行分类监管。

今年4月,58名网络主播被禁止5年内在全行业注册和直播,黑名单制度成为拉紧行业规范的第一道防线。6月5日,国家网信办、全国“扫黄打非”等8部门表示将启动为期半年的网络直播行业专项整治和规范管理行动,其中包括对网络直播带货管理规则的探索和实施。

近日,中商联媒体购物专业委员会将牵头起草行业内首部全国性社团标准《视频直播购物运营和服务基本规范》和《网络购物诚信服务体系评价指南》两项标准,或使直播带货有规可循,迎来标准化发展。

“在法律出台之前,行业制定规范和标准规范从业者行为是好的开始。”邱宝昌表示,“但是更需要法律的强制力,不断完善修订相应的法律法规,使之能适应技术的发展和交易形式的变化。”

网络犯罪案件逐年大幅上升 最高检邀专家“把脉支招”

本报记者 卢越

信息时代,网络安全是事关国家安全的重大战略问题。近日,最高人民检察院召开网络犯罪检察理论与实务专题研讨会,专家学者、互联网企业代表、检察官代表围绕打击网络犯罪、维护网络安全开展探讨、“把脉支招”。

记者了解到,近年来,检察机关办理的网络犯罪案件数量逐年大幅上升,年平均增幅达30%以上,疫情期间,网络犯罪更占据办理犯罪案件的三分之一。并且,随着互联网应用市场和互联网技术的普及,传统犯罪呈现出加速向网络化转移的态势。

针对近年来频频出现的刷单、炒信行为,全国人大宪法和法律委员会副主任委员、清华大学法学院教授周光权认为,现行刑法罪名中,针对新型网络犯罪仍存在适用不足等难题。“进入别人的网店,然后大量买东西刷单之后退货,导致人家商业信誉下降,像这样的案件现在都以破坏生产经营罪处理。”

对此,周光权提出“增设利用计算机妨害业务犯罪”相关条款的建议。“有必要增设单独罪名,精准打击网络刷单炒信、在系统外干扰监测数据采样、擅自删除计算机信息系统数据等形形色色利用信息网络妨害业务的行为。”周光权说。

实践中,越来越多的网络犯罪已形成规模庞大的黑色产业链。对此,北京大学副教授、博士生导师江溯就建立新型网络犯罪治理的“公私合作伙伴关系”提出建议。“从网络犯罪案件数量大幅上升情况看,网络犯罪的‘摩尔定律’已初步显现。”江溯说,“打击网络犯罪,需要强化公权力与私营机构尤其是大型互联网公司之间的合作。”

中国政法大学教授曲新久对检察机关发挥司法能动性、用好刑法惩治网络犯罪提出建议,“希望检察机关和专家学者共同组成调研组,深入互联网企业实地调研,发现和解决网络犯罪应对中存在的问题。”

“面对大幅上升、花样翻新的网络犯罪,检察机关要及早跟上。”最高人民检察院检察长张军表示,“进入新时代,人民群众在民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面提出新的更高需求,许多是通过网络空间来感受的。检察机关不仅要履行好刑事检察职能,严惩网络犯罪,还要履行好民事、行政、公益诉讼检察职能,维护好人民群众在网络空间的各项权益。”

上海闵行启动侵害未成年人案件强制报告机制

本报讯(记者钱培坚)6月15日,上海闵行区委政法委主持召开闵行区未成年人保护工作联席会议,区人民法院、区人民检察院、区公安分局、区司法局、区教育局、区民政局、区妇联、团区委、区卫健委等10家单位共同会签《关于侵害未成年人权益案件强制报告与处置干预的实施办法》(下文简称《办法》),明确报告情形、报告流程及处置流程等实施细则。

《办法》从着力解决谁报告、如何报告、报告后如何处置等问题入手,创新制度模式解决当前困扰的难题。规定分为第一类侵害及危险的报告、第二类安全隐患的报告、第三类招录人员的报告,对发现未成年人怀孕、流产或遭遇家庭暴力、校园欺凌;对食品、药品、玩具、设施等存在安全隐患、严重危害未成年人身心健康等公益诉讼案件线索;以及应聘未成年人密切接触行业的从业人员,本人是否存在性侵害等违法犯罪记录,需要及时向公安机关、检察机关和招录单位报告。

《办法》明确对未成年人负有教育、培训、看护、医疗、救助、监护等特殊职责,或者虽不负有特殊职责但具有密切接触未成年人条件的企事业单位、基层群众自治组织、社会组织等,作为报告的主体;把特殊行业、特殊职责,与一般民众的见义勇为行为作了区别;还新增了归口流转的做法,要求报告的主体机构设置儿童保护专员,负责接收内部从业人员的报告事项,进行先期线索研判后再统一上报,实现“面对点”的信息收集甄别流转机制。

《办法》另一特点是完善配套,凝聚保护合力,厘清民政、司法局、妇联、团委、卫健委等在保护未成年人方面的专业分工,细化分类了临时照料、法律帮助、医疗救助、心理疏导等八大保护措施,明确介入时间、责任主体,有效构筑起对未成年被害人的保护网络。

非法社会组织善于打着高大上的幌子“蹭热点”

本报讯(记者蒋蓝)今年2月,北京市民政局收到群众举报称,“中国智慧水利科技创新发展联盟”未经登记、擅自以社会组织名义开展活动,执法人员立即开展全面调查。经查,该“联盟”未在市场监管和民政等部门登记,是在香港注册的一家名为“联盟”的公司,打着水利部的旗号,以社会组织名义在全国各地举办研讨交流活动,扰乱了正常的社会组织管理秩序。北京市民政局依据《社会团体登记管理条例》第32条和《取缔非法民间组织暂行办法》的规定,依法予以取缔并向社会公告。

该案并非个例。记者6月15日从北京市民政局召开的发布会上获悉,今年以来,北京市民政局持续保持打击非法社会组织高压态势,对打着“中国”“国际”等字眼,冒用社会组织或国家机关下属单位名义开展活动的非法社会组织保持“零容忍”。截至2020年5月底,已查实取缔及发布《协查通告》的非法社会组织达31家。

非法社会组织的名称迷惑性很强,普通群众难以分辨识别。执法人员总结多年办案经验,指出非法社会组织一般具有一些明显特征。在冠名上,它们往往冠以“中国”“中华”“国际”等“高大上”的字眼。在业务上,善于“蹭热点”、打擦边球,利用“一带一路”“军民融合”“精准扶贫”“乡村振兴”“大数据”“疫情防控”等群众关心的热词,涉及培训、养老、健康、艺术等热门领域。在运行上,善于“拉大旗,作虎皮”,假借国家机关下属机关名义,虚构国家机构为其“站台”。

北京不断提升打击非法社会组织的力度,加强与其他部门、区域联动,形成“打击非法社会组织”合力,让非法社会组织无所遁形。下一步,北京民政执法还将持续加大打击非法社会组织的力度,推动从被动防御型执法向源头治理型执法转变。



最高法发布指导意见,依法妥善审理涉疫情民事案件

货运途中因疫情防控绕行,不算违约

本报记者 卢越

最高人民法院6月16日发布《关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见(三)》(以下简称《指导意见(三)》)。《指导意见(三)》是在最高法前期发布的系列指导意见基础上,结合审判实践,对运输合同、涉外商事海事案件的适用法律问题,提出指导意见。

根据《中华人民共和国合同法》第291条的规定,承运人应当按照约定的或者通常的运输路线将货物运输到约定地点。货物运输途中发生疫情,承运人变更运输路线,是否违反了法定义务?

对此,《指导意见(三)》明确,承运人提供证据证明因运输途中运输工具上发生疫情需要及时确诊、采取隔离等措施而变更运输路线,承运人已及时通知托运人,托运人主张承运人违反该条规定的义务的,人民法院不予支持。

“从前期调研情况来看,疫情对运输合同履行的影响确实比较大。”最高法民四庭庭长王淑梅说,“《指导意见(三)》的制定就是为了针对这种情况,对当事人的利益进行妥当平衡,以期实现公平正义。”

“如果在运输中遇到危险,为了运输工具、旅客或者货物的安全,承运人也可以不按通常的运输路线进行运输,可以绕行。”王淑梅说。

王淑梅举例说,比如,运输途中运输工具上有人出现疑似新冠肺炎症状,需要及时确诊或者采取隔离措施,承运人变更运输路线,将患者就近送到医院诊疗。

“只要承运人将这一情况及时通知了托运人,承运人就没有违反法律规定的义务,变更运输路线属于合理绕行。”王淑梅说。

此外,根据《指导意见(三)》,承运人提供证据证明因疫情或者疫情防控,起运地或者到达地采取禁行、限行防控措施等而发生运输路线变更、装卸作业受限等导致迟延交付,并已及时通知托运人,承运人主张免除相应责任的,人民法院依法予以支持。

为缓解疫情期间当事人境外取证难这一“瓶颈”,《指导意见(三)》对此明确,对于在我国领域外形成的证据,当事人无法在原定的举证期限内提供的可申请延长举证期限。

最高人民法院副院长罗东川介绍,《指导意见(三)》明确了受疫情影响,当事人延期提交身份证明材料与授权委托手续、申请延长举证期限、域外公文书证无法办理公证或者相关证明手续的质证、申请延期提出答辩状与提起上诉、申请承认和执行外国法院判决、裁定或者外国仲裁裁决的时效的中止等问题。

例如,《指导意见(三)》规定,对于在我领域外形成的证据,当事人以受疫情或者疫情防控措施影响无法在原定的举证期限内提供为由,申请延长举证期限的,人民法院应当要求其说明拟收集、提供证据的形式、内容、证明对象等基本信息。经审查理由成立的,应当准许,适当延长举证期限,并通知其他当事人。延长的举证期限适用于其他当事人。