

吸引用户时是一套规则,用户“上钩”后就“升级”另一套规则,导致优惠措施不断“缩水”

APP条款频“变脸” 用户追得“团团转”

阅 读 提 示

为了市场推广,不少APP利用各类优惠措施和“薅羊毛”规则吸引用户。但等到消费者掏了钱、办了会员,则面临规则说改就改,当初承诺的优惠说没就没的情况。律师指出,一些APP打着“创新”“升级”的幌子,单方面随意更改规则,涉嫌虚假宣传和欺诈消费者。商业模式的健康发展终究要建立在遵循法律和商业条款、尊重用户感受的基础上。

本报记者 柳姗姗

“强行将精品课贬值为廉价的‘口水课’”“以系统升级为名,违反购课合同,强行增加有效期”“承诺先消耗赠课,后消耗合同课时,现在反向操作拒不承认”……5月末,张女士将线上教育机构哒哒英语投诉至“聚投诉”平台,累计获得75件联名投诉。截至7月6日,联名解决量仅有3件。

条款说变就变,规则说改就改,在各类购物、娱乐、教育等APP盛行的当下,不少消费者被商家单方面擅改规则搞得团团转。此前引发关注的爱奇艺超前点播案中,爱奇艺在原有的VIP条款之外增设了“VVIP”条款,引发纠纷。如何在新的经济业态下更好地维护消费者合法权益,成为亟待解决的问题。

刚充完值,说好的优惠就没了

为了市场推广,不少APP利用各类优惠措施和“薅羊毛”规则吸引用户。可等到消费者办了会员,花了钱后,规则说改就改,当初承诺的优惠说没就没。

“宝妈”杨丽(化名)去年12月购买了某线上教育APP“打卡0元学课程”,当时页面说明中明确一年之内打卡306天全额退款,且可成为其终身VIP。

今年5月,杨丽发现,该APP擅自更改了打卡规则。“强迫客户更新,否则不可打卡。但更新之后难度升级,体验感很差。”

6月1日,系统再次要求升级。杨丽发现,不仅打卡难度再次上升,而且原来承诺的终身VIP也被取消,自己变成普通用户。杨

定价无标准、内容良莠不齐、盗版侵权多发

知识付费市场需破解监管难题

本报讯(记者于灵歌)新冠肺炎疫情暴发给线上知识付费发展带来机遇。知识付费市场在迅猛发展的同时,还存在定价无标准、内容良莠不齐、盗版侵权多发等问题。

今年春节期间,北京白领贾楠在某微信公众号的推荐下,花99元“优惠价”购买了一款讲解理财知识的线上微课。她发现,课程内容非常“水”。“讲师没有什么过硬的资历却被包装成精英人士,内容基本搬运自入门级的财经书籍。”微课线上社群里还不断推荐收费更高的进阶课程,让贾楠觉得被“套路”。

目前,知识付费主要有打赏、付费会员、付费社群、付费个性化咨询等多种付费形式,各类产品定价从几十元到几百元不等,但业界并没有规范性的定价标准。

中国应用法学研究所副所长范明志认为,这些不同类型的知识付费都是提供信息服务的行为,而这种交易方式的“致命弱点”,就是双方信息的不对称。“知识信息是难以估价的,而对于信息的内容如何,是否与付费在权利义务上对等,则不可能制定出具体的标准。”

内容同质化、内容注水、良莠不齐等问题凸显,导致用户付费购买后,发现买的是“劣质商品”而觉得“被坑”。

记者在某在线课程公众号上看到,热卖课程有不少宣称“在家做副业快速赚钱”“流量红利变现技巧”,讲师多被包装为“大V”、业界明星,难以考察其真实资质。此外,平台对内容生产者监管的缺失还会影响内容的健康。此前,某知识类社群APP,就因为纵容群主在付费群内分享涉黄内容而被下架整顿。

知识付费领域的盗版侵权问题也争议不断。公开报道显示,在电商平台和QQ群里,有不少店家将知识付费的产品、音频进行复制,并低价打包拿去二次贩卖,甚至形成灰色产业链。

对此,中国政法大学知识产权研究中心特约研究员赵占领表示,如果没有版权或者没有经过版权的授权,通过付费方式进行销售或传播就构成版权侵权。范明志则指出,知识付费平台是否有权任意使用、处置所得到的信息,涉及著作权、商业秘密、名誉权、隐私权等问题。但在当前的知识付费平台上,没有看到相关的规则。

针对知识付费市场暴露出来的问题,法律人士建议,消费者要擦亮眼睛,理性消费、科学消费;权利人要增强版权保护意识,采取诸如投诉、举报、诉讼等手段维护自身合法权益;知识付费平台也要健全版权保护机制,采取技术手段和人工手段及时处理平台上存在的不良内容;监管者要加强事中事后的监管力度,为广大消费者提供良好的服务。



2019年12月,爱奇艺针对热剧《庆余年》推出超前点播。用户额外支付3元/集可提前多看6集。
东方IC 供图

丽多次找客服反映,一直没有得到回应。“这种行为太令人气愤,简直为所欲为,希望有关部门管一管……”杨丽说。

不仅是在在线教育平台,一些视频、游戏、购物等APP也存在未经消费者知悉或同意便擅自修改服务条款,导致其权益受损的情况。

肖女士是一款游戏APP的老玩家。她说,6月底该APP在未通知玩家的情况下更改初始操作,强制玩家领取卡牌。这一更改直接导致她部分账号不可登陆。她向客服持续反馈5天,但并未得到回应,其间,肖女士所持的几个账号总贬值约3000元。

消费者乔梁则认为自己被网上购物平台“套路”了。“当初平台承诺,开通月卡,大额优惠券每天可领一张,我觉得合适,就开了。可只过了4天,规则就变了。”乔梁说,平台不断修改月卡可领大额优惠券的数额,一开始一个月减少20张,没过几天又减少了5张。

乔梁对此感到气愤:“改规则也要等我这个月满了吧?要是当初开卡时直接说明只能领5张优惠券,我根本不会开。”

同样被“套路”的还有消费者秦飞。秦飞投诉称,某购物APP此前推出抵扣金活动,根据其宣传内容,抵扣金在购物时可直接抵扣50%的总金额。通过拉新人等方式,秦飞积累了70.74元的抵扣金,但在实际购物时却发现APP已将规则修改为只能抵扣全单的20%。

“创新”“升级”幌子下是否涉嫌欺诈

规则改得如此“随意”,制定规则本身不需要有规则?

秦飞认为,APP事先没有任何说明和通知,擅自变更使用规则,涉嫌虚假宣传。“诱骗老客户帮其拉新,又不兑现承诺,欺骗消费者,平台理应给出合理合规的解决方案。”

广东广和(长春)律师事务所律师王雨琦表示,根据消费者权益保护法,经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。

同时,合同法第8条规定,依法成立的合同,对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务,不得擅自变更或者解除合同。“也就是说,APP单方面做出的变更,对用户不能直接发生法律效力。未经用户同意,不能直接强制要求先前的用户直接适用,应当按照旧规让用户有权选择。”王雨琦说。

此外,电子商务法第34条也规定,电子商务平台经营者修改平台服务协议和交易规则,应当在其首页显著位置公开征求意见,采取合理措施确保有关各方能够及时充分表达意见。修改内容应当至少在实施前7日予以公示。

“中途擅自修改或者停止服务的行为,已经构成违约并涉嫌欺诈。遇到这种情况,消费者可以根据以上法律的规定,要求平台退



负有保密义务的员工离职后不久,入职与原公司有竞争关系的企业

微信记录助力“断案”,员工被判赔款10万

本报记者 丛民
本报通讯员 王越

在一起因违反竞业限制而引发的劳动争议案件中,济南高新区人民法院采信了微信聊天记录这一关键证据,判决违约员工赔偿原公司10万元。近日,济南市中级人民法院二审驳回上诉,维持原判。据悉,根据今年5月起施行的《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》,微信聊天记录、电子邮件等电子证物可作为“呈堂证供”。

杨杰(化名)曾于2015年11月23日入职济南某科技发展有限公司(下称“济南科技”),担任售后工程师,并与济南科技签订期限为5年的劳动合同,同日双方签订了《竞业限制协议书》。

《竞业限制协议书》规定:杨杰在与济南科技解除劳动合同之后两年内,不得在生产同类或有竞争关系的其他企业内任职。济南科技在杨杰离职后两年内,给予杨杰每月保密补偿。该协议同时约定,如杨杰违反此协议,必须向济南科技支付违约金10万元。

2018年9月1日,在合同履行期间,杨杰因个人原因离职,双方劳动关系解除。济南

科技按照《竞业限制协议书》约定,自2018年10月27日至2018年12月27日期间,按月向杨杰支付竞业限制补偿金2000元。

杨杰离职后,很快就入职山东某激光科技有限公司工作(下称“山东科技”)。济南科技认为,公司主要经营内容与激光设备相关,杨杰在济南科技原工作岗位为售后工程师,在工作过程中会涉及激光设备的相关工艺及客户资料等商业秘密,而山东科技在经营范围上与济南科技存在部分相同内容。

2018年11月20日,济南科技申请劳动仲裁,请求裁决杨杰向济南科技支付违反竞业限制违约金10万元,获得仲裁委员会裁决支持。杨杰不服,提起诉讼。

杨杰称,其本人未到山东科技工作。原公司则出具《2018年11月15日济南某科技发展有限公司员工王某与杨杰微信聊天记录》,证明杨杰在离职后入职山东科技。该案主审法官、高新法院民商事团队负责人曲劲松介绍,近几年,越来越多的电子证据被呈上法庭,其中包括微信聊天记录截图、支付宝转账记录等等。对于这种新兴电子证据,应考虑其真实性、合法性和关联性。

曲劲松解释,在本案中,济南科技提交的聊天截图是真实的,通过对证据提交的原始

载并承担相应的赔偿责任。”王雨琦说,“商家不能既是规则的制定者,又是裁判者。”

记者发现,部分APP运营者在单方面修改规则时,理由往往都是“创新”“升级”等。有业内人士表示,这其实是打着幌子在割消费者的“韭菜”。事实上,商家不管是做广告营销,还是完善系统,前提都要遵守法律规定,保证消费者合法权益不受侵害。

商业模式要健康发展必须尊重用户

根据媒体报道,于2017年11月上线的主打情侣社交的“爱情银行”APP,曾因突然擅自修改签到规则,使不少用户无法登陆甚至被封号,引发多人投诉。2019年3月起,对这款APP的投诉多次位列“黑猫投诉榜”榜单前列。目前,平台被监管部门强制要求关停下架,全面整改。

6月2日,爱奇艺《庆余年》超前点播案迎来宣判,北京互联网法院认为,被告爱奇艺平台存在“单方变更合同条款”、损害黄金VIP会员的提前观剧权益的行为,判决其需向原告吴声威提供其原享有的黄金VIP权益15天,并赔偿原告公证费损失1500元。

“3元一集的点播费虽然不多,但消费者的较真儿也反映出民众维权意识正不断加强。”王雨琦告诉记者,“不过这仍是个案,原告吴声威本身职业就是律师,若非如此,则可能和大多数普通消费者一样,很难有精力和能力,让维权最终‘胳膊拧过大腿’。”

梳理网络投诉平台,记者发现,很多消费者对APP擅改规则的投诉大多涉及金额都不大,有的几百元,有的只有几十元甚至是十几元。这期间,消费者很可能在发泄不满情绪后,因价值“微小”,不愿再继续浪费时间与商家“死磕”。

“一般面对同一侵权问题的消费者都呈群体性,所以通过各投诉平台发起联名投诉是解决方法之一。”王雨琦表示,可以尝试进行集体诉讼,相关部门也应该加强监管,不断规范APP的市场运营秩序。

“不过从根本上讲,最好的解决方法还是要商家守法、诚信经营,商业模式的健康发展终究要建立在遵循法律和商业条款、尊重用户感受的基础上。没有信誉的平台,最终会透支自己积累的信誉。”王雨琦说。

智慧警务护考

7月7日是高考第一天,在福建省泉州市培元中学考点,泉州市公安局鲤城分局设立智慧警务考生服务点。民警操作考场外综合移动警务终端,为忘带或遗失身份证的考生现场打印临时身份证明,让考生顺利进入考场参加考试。

林升 摄/人民图片

检察院办理一起侵害未成年人强制报告制度典型案例

女童就医现多处伤情 医院怀疑家暴果断报警

本报讯(记者卢越)因家庭矛盾,姜某将3岁的女儿摔在地上,致其抽搐、昏迷。女童被送往北京儿童医院就诊,其身上多处伤情引发医院对女童遭到家暴的怀疑,医院果断报警。记者7月6日从北京市门头沟区检察院获悉,6月20日,经门头沟区检察院依法提起公诉,法院以故意伤害罪判处姜某有期徒刑三年、缓刑三年。这是门头沟区检察院今年办理的一起侵害未成年人强制报告制度典型案例。

28岁的姜某是北京某快递公司员工,与妻子李某育有一男孩5岁,一女孩3岁(被害人)。李某本身是智力残疾三级,一同生活的李某母亲为智力残疾二级。

办案过程中,姜某称,自己平时送快递工作很辛苦,白天照顾孩子和岳母的工作基本上交给妻子李某。由于李某智力残疾,管教孩子的方式总是简单粗暴,除了经常吼女儿,有时还动手打女儿,这让姜某感到气愤。

“我就以伤害孩子的方式威胁李某,警告她要对孩子好一些。”姜某称,自己还曾持刀架在女儿颈部,警告李某改变教育方式。

案发当天,姜某将女儿头朝下摔在地上,当时并没在意。2月27日,女儿陷入昏迷,被送往儿童医院就诊。医院发现孩子脸部有淤青,背部可见多处陈旧性皮肤挫伤痕,怀疑为遭受家暴所致,于是报警。后北京西城警方将此案移交门头沟区公安分局立案侦查,并对姜某采取强制措施。

5月初,门头沟区公安分局将本案移送检察院审查起诉。根据定期回访情况以及复查情况得知,女童伤势已自行恢复,姜某多次表示认罪悔罪。考虑到姜某家庭困难,姜某作为家庭经济支柱,长期羁押不利于家庭和谐等因素,5月25日,门头沟区检察院决定变更强制措施为取保候审,同时邀请村委会负责人到场,对姜某进行教育,姜某及妻子分别手写保证书,保证以后会耐心、细心对待女儿。

“本案是一起医务人员基于强制报告制度果断报案的监护侵害典型案例。”门头沟区检察院第一检察部检察官刘玉霞介绍,我国刑法、未成年人保护法、反家庭暴力法等,均对发现侵害未成年人犯罪报案举报作出了相应规定。

今年5月,最高人民检察院等9部门下发意见,要求建立侵害未成年人案件强制报告制度,指出发现9类未成年人遭受不法侵害情形,有关报告义务主体必须立即报案或举报。各部门建立联席会议制度,明确强制报告工作联系人,畅通联系渠道,加强工作衔接和信息共享。

玉溪

颁发全国首个新版汽车电子标识

本报讯(记者陈昌云)7月1日,在云南玉溪音乐广场,玉溪车主刘女士领到了全国首个新版汽车电子标识。从这天起,玉溪市的车主均可免费安装专属“智慧车牌”,让车辆拥有一张独一无二“数字身份证”。

汽车电子标识是由公安部制定并予以推广的车辆可信数字身份,也是全国统一的涉车证件电子凭证载体,相当于车辆的“数字身份证”。车主通过车辆电子标识可快速获取车辆检验、保险等相关信息,免去粘贴纸质检验标志的麻烦,同时可享受电子凭证亮证、车驾管服务在线预约、车辆检验便利体验、货运车辆入城通行证电子化、公交车辆优先通行以及防套牌、防盗窃等服务功能。

汽车电子标识项目被纳入玉溪市政府2020年10件惠民实事和玉溪市数字经济11大重点项目,目前已完成汽车电子标识发行系统的安装部署、内部测试和相关应用场景建设工作,7月1日起全市将陆续推出50个发行网点,分期完成对全市45万辆机动车的制证和安装工作。

安徽

警方破获特大地下钱庄案

据新华社电(记者陈诺)记者日前从安徽省滁州市公安局了解到,当地警方破获一起特大地下钱庄案,该案犯罪网络涉及安徽、四川、山西、河南、上海等8个省市,资金交易量超过10亿元。

今年初,安徽省滁州市来安县警方对一名滁州籍人员买卖银行卡情况进行调查的过程中,发现一个非法从事网络资金支付结算的地下钱庄犯罪团伙线索。4月26日,滁州市公安局成立专案组并由来安县公安局立案侦查,一个盘踞在四川成都、河南三门峡、山西运城等地从事地下钱庄犯罪的团伙浮出水面。

5月21日,公安部经侦局部署安徽、四川、山西、河南、上海等8个省市公安机关开展同步打击行动,最终14名犯罪嫌疑人落网。目前,来安县公安局抓获的7名主要犯罪嫌疑人中,5人被依法批准逮捕,另外2人被采取刑事强制措施。案件仍在进一步侦办中。

吉林

全面建成“行政争议协调化解中心”

本报讯(记者柳姗姗 通讯员柏巍于淦合)近日,长春林区行政争议协调化解中心挂牌成立运行,标志着吉林省“行政争议协调化解中心”建设工作全部完成。该中心将通过源头预防、联调联动、多元化解的行政争议解决机制和行政调解、司法调解等方式,确保行政争议源头治理、诉前化解。

“行政争议协调化解中心”作为化解行政争议的重要平台载体,将使法院工作更好服务吉林振兴发展大局。同时,最大限度减少人民群众诉累,促进法治政府、法治吉林建设和治理体系、治理能力现代化。

据统计,3月份以来,吉林各“行政争议协调化解中心”共受理诉前争议654件,化解311件,化解率47.55%,全省法院一审行政新收案件与去年同期相比下降29.17%,非诉行政行为申请执行审查新收案件与去年同期相比下降59.35%,增量得到有效控制,诉源治理和争议化解效果明显。