

又出花样！主播诱导场外下单、拉黑“跑路”

平台因不知情而很难担责,消费者因缺乏证据陷入维权难。监管部门正加紧整治

阅读提示

随着互联网交易不断升级,直播带货销售模式迅猛崛起。与此同时,其存在的夸大宣传、诱导场外交易、假冒伪劣、售后服务保障难等侵害消费者权益的问题也日益凸显。

本报记者 柳姗姗

日前,长春消费者王丽(化名)在某短视频平台一直播间工作人员引导下,微信扫码付款669元购买产品,因售后未达成一致意见,卖家直接拉黑微信玩“跑路”。

随着互联网交易不断升级,直播带货销售模式迅猛崛起。与此同时,其存在的夸大宣传、诱导场外交易、假冒伪劣、售后服务保障难等侵害消费者权益的问题,日益突出。长春消协秘书长钟萍提示,消费者在通过直播带货购物时,切勿选择场外交易,要时时警惕主播诱导内容,以免遭受不必要的损失。

直播购物转微信付款,售后服务遇难题

2月16日,王丽在一短视频平台上的某直播间看到一款心仪的羽绒服,联系客服后,对方告诉她过年期期间暂时不发货,不过可以加一下微信,通过微信下单,还能安排提前发货。于是,王丽便按照工作人员的引导,通过微信扫码支付了669元。

“收到衣服时我特别震惊、气愤,先不说衣服实际面料与直播间展示的完全不同,上边还有不少油渍、油笔道和脚印,根本就是件被穿过的旧衣服。随后我几番通过微信联系客服,他们的回复很不及时,先是直言衣服不退不换,后才表示可以想办法再给我找一件,让我把收到的这件寄回去。”王丽说。

王丽想要直接退货退款,因为购买时对方就说过此款衣服只有一件,她认为天气马上转暖,工厂不可能再单独生产一件新的羽绒服,不过,客服一直没再回复消息。2月24日,客服突然发微信告诉王丽,已经重新为其邮寄了一件,是直接厂家要来的货。

“连邮寄地址都跟第一次发货时相同,所以我很怀疑新发的衣服是将那件退回去的重



新华社发

新清洗了一下,这哪敢要!”王丽说,她再三要求退款,对方就像消失了一般,再无音讯,快递寄达后,她只能选择拒收。

随后,王丽又几次尝试联系短视频平台和该商铺的客服,前者电话只打通一次,后者接通后让她加了另外一位客服的微信。王丽按照其要求将交易截图发过去,对方只答复衣服已经寄达,还被拉黑了微信和电话。

无奈之下,王丽先后向长春和商铺所在地报警求助,几经周折,找到长春消协。接到投诉后,长春消协与短视频平台取得联系,查实在其平台确实有王丽所说的直播间的商铺,但因为消费者与商铺客服是在场外进行的私下交易,平台并不掌握其消费记录。

最后,在消协与短视频平台相关负责人的共同努力下,王丽才拿回699元购衣款。王丽告诉记者,作为网购爱好者,这是她头一次遇到如此难处理的售后服务。所谓一朝被蛇咬十年怕井绳,此后,她再也没有通过该短视频平台的直播间买过东西。

场外交易,责任该如何划分

王丽的购物经历属于典型的网络直播电商场外交易。这种交易方式简单来说,就是指主播在直播间内通过语言、文字、图形、动

画、动作等方式,直接或间接引导消费者转入原网络直播电商平台以外的微信等社交软件平台进行交易。

“该案中,消费者与主播并未通过短视频平台的购物链接进行交易,而是通过微信转账方式建立买卖合同,涉案品牌店不是合同的相对人,所以消费者与涉案品牌店不存在买卖关系。同时,短视频平台并非买卖合同或服务合同的当事人,亦非居间人或出租人,消费者虽然是通过该平台上的某直播间看到的商品,却未在平台上进行交易,所以无权请求平台承担退款责任。”钟萍说。

钟萍告诉记者,在这种交易模式下,商品质量和售后服务都无保证,且消费者在维权时很容易出现举证难、主体认定难而直接导致维权难等方面的问题。

据报道,消费者王某在观看许某直播时,通过诱导添加主播微信,转账4000余元购买某款手机,收货后发现为山寨机,要求退款时被对方拉黑。王某将该主播及直播平台诉至北京互联网法院,以欺诈为由要求许某“退一赔三”,并要求许某和直播平台共同承担维权合理开支。

庭审中,许某称自己不是经营者,不应承担三倍赔偿责任,但愿意退还王某购机费用。直播平台则认为,平台禁止私下交易,并

对站外行为无法监管,事发后平台及时处理,许某账号已被封禁,王某的损失与平台无关。经审理,法院认定许某的行为构成欺诈,应向王某“退一赔三”并赔偿其合理支出,直播平台运营商作为网络服务提供者已尽到相应法律义务,无须担责。

“建议喜欢通过网络直播进行购物的消费者,切勿相信主播及服务人员以各种说辞要求私加微信转账或提供付款链接等场外交易的要求,一定要选择在网络平台链接内下单,避免发生微信拉黑、无法找到责任人、又维权时又无证据等问题。”钟萍说,如发现主播存在诱导进行场外交易行为,可及时通过截屏、录像等方式保存有关证据,及时向网络直播电商平台投诉举报。

新规出台为直播营销戴上“紧箍咒”

去年“双十一”前,中国消费者协会开展《网络直播侵害消费者权益类型化研究》,归纳出虚假宣传、退换货难、销售违禁产品、利用“专拍链接”误导消费者、诱导场外交易、滥用极限词、直播内容违法等七类网络直播销售存在的侵害消费者权益问题。

“直播带货诱导交易问题突出,一些直播宣传产品时夸大其词,消费者很难知晓和甄别商品真假,当发现所购商品存在问题时,维权难度较大。”钟萍说。

针对直播带货乱象频现等问题,相关部门也在密集出台行业规范。如,2020年6月,中国广告协会发布《网络直播营销行为规范》,成为首部针对直播电商行业的全国性规定。2020年11月,国家市场监督管理总局发布《关于加强网络直播营销活动的指导意见》,对电商网络直播营销活动提出针对性的监管意见。

5月25日,国家互联网信息办公室、公安部等7部门联合印发的《网络直播营销管理办法(试行)》正式实施。该《办法》对直播营销平台相关安全评估、备案许可、身份认证和动态核验、高风险和违法违规行为识别处置、新技术和跳转服务风险防范等作出详细规定,包括不得发布虚假或引人误解的信息,不得欺骗、误导用户,不得虚构或者篡改交易、流量等数据,明知他人或产品存在违规或高风险行为,仍为其推广、引流的行为都被禁止。

本报记者 卢越

最高人民检察院6月3日发布《关于建立涉案企业合规第三方监督评估机制的指导意见(试行)》(下称《意见》)。《意见》的印发标志着在依法推进企业合规改革试点工作中建立“检察主导、各方参与、客观中立、强化监督”的第三方监督评估机制自此有了“国家队”。

《意见》由最高检牵头会同司法部、财政部、生态环境部、国资委、国家税务总局、市场监管总局、全国工商联、中国贸促会联合制定。

坚持对各类市场主体真严管、真厚爱,引导其合法合规经营

涉案企业合规第三方监督评估有了“国家队”

按照《意见》,第三方机制是指检察机关在办理涉企犯罪案件时,对符合企业合规改革试点适用条件的,交由第三方监督评估机制管理委员会选任组成的第三方监督评估组织,对涉案企业的合规承诺进行调查、评估、监督和考察,考察结果作为检察院依法处理案件重要参考的制度。

2015年至2019年,全国检察机关受理审查起诉经济犯罪案件人数的平均升幅为8.9%,平均约占总体刑事犯罪受理人数的7.7%。

“机械司法动辄剥夺涉案企业负责人的人身自由,势必加剧市场主体的压力与困难,

而对有轻微犯罪行为的企业负责人依法不捕、不诉后‘一放了之’,导致企业违规违法成本极低,也不利于促进企业整改和依法合规发展。”最高检副检察长杨春雷说,服务保障民营经济决不能搞“一阵风”“走过场”,要坚持对各类市场主体真严管、真厚爱,紧密结合司法办案引导各类市场主体走上合法合规经营的发展正道、坦途。

杨春雷同时提醒,企业合规改革试点是检察工作的改革创新,更不能随意突破法律。

基于此,《意见》明确要求,第三方机制的启动和运行,应当与检察机关依法作出不批

准逮捕、不起诉、变更强制措施等决定,提出宽缓量刑建议或者提出检察建议、检察意见结合起来,在法律规定的框架内积极探索推进试点改革。

据了解,2020年3月,最高检启动了首批企业合规改革试点工作。今年3月,最高检决定扩大试点范围,部署在北京、辽宁、上海、江苏、浙江、福建、山东、湖北、湖南、广东10个省市开展为期一年的第二期试点工作。目前,10个省市级检察院共选取确定27个市区级检察院165个基层检察院作为试点院开展改革,各项相关工作正在稳步推进。

本报记者 于忠宁

近日,教育部联合中央网信办、公安部等部门梳理发布诈骗案例和虚假信息,提醒考生和家长,明辨网络谣言,谨防上当受骗。

考前编发“占坑帖”,考后宣传“押中题”

考前,一些社会培训机构通过网站论坛、QQ空间或自媒体建立标题栏,发布空白内容的“占坑帖”并隐藏,考后再将从网上获得的试题内容等重新编辑到“占坑帖”中,并公布。以此制造考前获得试题或“押中真题”的假象,博取网民关注,混淆社会视听。

【提醒】近年来,这类“占坑帖”时有发生。他们通过掌握管理员的权限,制造考前能获得试题或者“押中真题”的假象,以此蒙蔽考生。其背后目的就是实施诈骗,谋取利益。高考试题试卷属于国家绝密级材料,提醒广大考生,切勿轻信这类虚假宣传,以免上当受骗。

谎称掌握高校“内部指标”“机动计划”

高考成绩公布前,一些不法分子利用家长盼子成龙、盼女成凤的心态,通过伪造文件、私刻印章、设立报名处和咨询电话等方

考后宣传“押中题”、“渠道”上学、“山寨版”网站以假乱真,不能信

当心这几类高考骗局,谨防入坑

式,假冒高校招生人员、校领导亲戚等,谎称手中掌握高校“内部指标”“机动计划”“定向招生计划”“低分高录”“补录”等实施诈骗。

2020年5月30日,受害人陈某某在某网站上认识一名叫陆某超的男子,该男子称能帮助受害人的孩子录取到更好的学校。通过网上多次联系,陈某某相信了陆某超的谎言。之后,陈某某陆续向陆某超支付7.8万元,结果不但没有录取,反而人财两空。10月8日,民警将嫌疑人陆某超抓获。

【提醒】高校招生录取有严格的工作流程。高校招生计划由省级招生考试机构统一向社会公布。未经有关省(区、市)公布的招生计划一律不得安排招生。高校在招生省份未完成的招生计划,须通过公开征集志愿录取。录取过程中不存在所谓的“内部指标”。

“抢注”招生部门网站和公众号

近年来,出现个别地区和学校的招生部门网站和微信公众号被一些个人和机构提前抢注,假冒、仿冒高校或官方招生机构和学校网站、公众账号编造散布虚假信息。

央视网财经频道报道,2020年高考结束后,有广西家长反映,在微信中搜索广西招生考试院的公众号,但输入关键字后搜到的却是一个由个人注册的“山寨号”。经核实,



家长迎接走出考场的考生。本报记者 吴凡摄

名为“广西招生考试网”的微信公众号并非教育主管部门官方开设,系被个人抢注名称。河南、山东等地也出现大量山寨公众号。如:“河南招生考试”“山东招考官网”“山东招考办公室”等均为个人或辅导机构注册。调查发现,这些山寨、高仿微信公众号的背后,已形成了一套产业链,他们通过发布虚假招生政策等博取关注,再售卖虚假答案,高额培训课程等牟取暴利。

【提醒】每年具有本专科招生资格的全国高等学校名单都会在教育部分官方网站发布。考生和家长可通过登录教育部官方网站“文献”栏目下的“全国高等学校名单”进行查询核实。2021年,教育部门还将专门开展“高考护航行动”,会同相关部门集中开展“清理互联网涉考违法违规公众账号”“点亮权威考试招生机构官网标识”等专项行动,帮助考生全面准确了解招生政策,避免上当受骗。

全国人大常委会分组审议安全生产法修正草案——

网络平台的安全生产责任应进一步压实

【本报讯(记者张伟杰)】全国人大常委会6月8日分组审议了安全生产法修正草案,有常委会组成人员提出:应高度重视网约司机、快递小哥等新业态下劳动者的安全生产问题,增加相关的条文,压实网络平台的相应责任。

安全生产法修正草案二审稿6月7日提请十三届全国人大常委会第二十九次会议审议,草案二审稿增加了关于加强平台经济的安全生产监督管理等内容。

今年1月,安全生产法修正草案提请全国人大常委会初次审议,并向社会公开征求意见。有的常委会委员和部门提出,应明确平台经济等新兴行业、领域的安全生产责任,加强安全生产监督管理,依法保障从业人员安全。对此,草案二审稿提出,平台经济等新兴行业、领域的生产经营单位应当根据本行业、领域的特点,建立健全并落实全员安全生产责任制,履行安全生产法和其他法律、法规规定的有关安全生产义务;对新兴行业、领域的安全生产监督管理职责不明确的,由县级以上地方各级人民政府按照业务相近的原则确定监督管理部门。

在6月8日的分组审议中,郑功成委员认为,应高度重视新业态下的安全生产问题,比如网约司机、快递小哥,按现行制度安排纳入不到工伤保护和保险范围。现在新业态下的从业人员规模巨大且还在不断壮大,这些劳动者的劳动不是现行劳动法制能规范的,不时披露的个案表明,其职业安全风险巨大,应当高度重视和保障他们的职业安全。

“如果这部法律只是管正规就业的,就不能适应现在新业态发展趋势和安全生产新形势。在新业态中,劳动关系已发生深刻变化,安全生产立法不能忽略这一群体,宜增加相关的条文,压实网络平台的相应责任。”郑功成说,“我们不能说互联网企业建一个平台就没有责任了,因为通过网络接单,他是通过网络平台接的活,从网络平台获得报酬,若违规了由网络平台惩罚,这3点在总体上符合现代劳动关系的基本要件,更是更加隐弊,并非没有解决问题的举措。”

草案二审稿第57条规定:从业人员在作业过程中,应当严格落实岗位安全责任,遵守本单位的安全生产规章制度和操作规程,服从管理,正确佩戴和使用劳动保护用品。

对此,全国人大代表黄美媚建议在该条最后一句的“劳动”和“防护”之间增加“安全”两个字。她说,在日常生活中,环卫工人是要求穿着安全服装的,但是他们的防护服装如果仅仅是为了劳动,只起到防风防雨保暖作用,是没有很好体现安全主体本意的。“同样的例子,清洁工工作服反光的效果都已经没有了,还一直穿着,并没有起到安全作用,我觉得应该定期给予更换,保护每一位劳动者的生命安全。”

以降糖功能为噱头在平台上投放广告、发布网文博眼球,用专门“话术”欺骗客户

谎称固体饮料能降糖,生产销售假药被抓

【本报讯(记者周倩)】近日,北京市公安局打掉一生产销售假药团伙,抓获涉案人员24名,现场起获“葛洪唐安双瓜糖肽粉”等涉案产品1300余盒,虚假宣传材料千余份,电脑等设备43台,初步核实涉案金额170余万元。目前,徐某某、王某、胡某某等24人被公安机关依法采取刑事强制措施。

68岁的刘先生家住北京市,去年11月份在网上看到一则降糖药广告,广告声称产品“葛洪唐安双瓜糖肽粉”可以根治糖尿病。深受高血糖困扰的刘先生立即通过电话订购了3盒该产品,支付费用1398元。收到药品后他开始服用,并每天监测血糖,没想到血糖非但没降,反而上升了,感觉自己被骗的刘先生报警求助。

据办案民警介绍,该团伙在互联网平台投放广告、发布网文吸引客户。文章以“神奇降糖秘方,糖友必看,370年前老祖宗留下天然口服胰岛素,从根消除高血糖”等内容博人眼球,通过虚假宣传、推介、谎称“葛洪唐安双瓜糖肽粉”为药品,可根治糖尿病。2020年10月以来,徐某某、王某在河北等地租赁办公地点,雇佣话务员经过专门“话术”培训,每天回拨点击网文和拨打热线的事主电话,骗取事主信任并进行推销。他们以每盒40至50元的价格从胡某某处进货,后以每盒598元的价格通过快递的形式对外销售,从中牟利,初步核实涉案金额达170余万元。

经查,其生产销售的“葛洪唐安双瓜糖肽粉”包装上注明产品类别为固体饮料,属于食品类。经专业部门检验鉴定,“葛洪唐安双瓜糖肽粉”不含任何降糖成分。

跳江救人不幸溺亡,法院判令被救者补偿

【本报讯(记者李国)】见义勇为跳江救人,自己却不幸溺水身亡。这种情况下,被救者是否要为此承担赔偿责任?近日,重庆江津区法院在该市首次适用《民法典》见义勇为损害救济规则,宣判了一起见义勇为受害人受害责任纠纷案件。

2020年6月,李林与吴娟、程婷、梅平、吴波四名朋友共进晚餐后,前往码头玩耍。其间,吴娟与程婷因琐事发生争执,情绪激动的程婷一怒之下跳入江中。梅平、吴波二人见状,迅速将其救了回来。

看着程婷被大家救上岸,吴娟也转身向江里跳。在一旁的李林见此情形,立即跳江施救。但怎奈李林水性不佳,与吴娟很快在江水中越飘越远。梅平、吴波也连忙下水救人,奈何离二人太远,只能作罢。后来,吴娟被人救起,李林却不知所踪。四人报警后,经数小时搜救,众人最终找到了李林的尸体。

痛失爱子的李林父母一纸诉状将四人告上了法庭,要求对李林的死亡进行赔偿。

案件审理中,双方各执一词,李林父母认为,李林为了救助吴娟,付出了生命的代价,被告应当全额赔偿李林死亡的损失。而吴娟等被告则认为自己没有实施侵权行为,不应承担赔偿责任。

法院审理认为:根据《民法典》第一百八十三条规定,因保护他人民事权益使自己受到损害的,由侵权人承担民事责任,受益人可以给予适当补偿。没有侵权人、侵权人逃逸或者无力承担民事责任,受害人请求补偿的,受益人应当给予适当补偿。

本案虽然没有侵权人,但吴娟作为受益人应当给予适当补偿。对于补偿的数额,因补偿责任并非赔偿责任,不适用填平原则,故综合考量原告受损情况、救助行为及所起到的作用等实际情况酌情确定为4万元,吴娟施救、打捞所涉费用亦作为补偿费用,不再进行抵扣。程婷、梅平、吴波三人的行为与李林的死亡没有因果关系,也并非受益人,故不承担民事责任。案件宣判后,双方当事人均未上诉,该案判决已生效。