

在直播间买到宣称是纯银的假银具,消费者发出质疑却被客服反问“纯银怎么可能是这个价格”

# 一些电商知假售假为何理直气壮

## 阅读提示

刚刚过去的3·15晚会曝光了翡翠直播骗局,再次引发消费者对直播带“祸”、电商售假的关注。部分线上商家夸大宣传、虚假承诺、编写“剧本”,甚至“理直气壮”地知假售假。律师指出,这源自商家售假成本低而消费者维权成本高,建议平台进一步压实责任、监管部门建立协同监管机制。

方捣毁利用直播带货销售假冒某国际潮牌服饰的团伙。该团伙利用消费者以价格高低论真假的心理,将售价几十元的服饰伪造成潮牌产品卖到几百上千元,涉案金额近2亿元。

事实上,无论价格高低,消费者都有可能掉入商家的售假陷阱中。直播中,有的主播编造具有煽动性的故事,诱导消费者把下单当成“做善事”;有的采用指向性的代号进行介绍,把假冒商品说成是国际大牌的别名;还有的使用“尾货”“转销”等话术,暗示直播间的商品是大牌正品。

近日,中消协发布《2021年网络消费领域消费者权益保护报告》,指出在新型电商业态,如直播营销、社交软件营销中,商品和服务的质量缺陷更为突出。与此同时,中消协开展的“共促消费公平”消费维权年主题调查结果显示,32.5%的受访者认为“营销宣传环节”最容易发生不公平现象,问题相对突出。

### “假一赔三,给你4双有问题吗”

“近七成受访者对国内消费环境总体表示放心,但消费者对线上企业经营者的信任度低于线下企业经营者。”这是“共促消费公平”消费维权年主题调查显示的一项结果。

中国消费者协会专家委员会委员朱巍认为,主播承担的风险较低是虚假宣传频现

的一个重要原因。“很多主播对售假作出高于法律规定的赔偿承诺只是‘说说而已’,拒不兑现;一些大V主播通过连麦将用户引流到其他直播间来规避风险;还有一些主播频繁换号,关闭直播回放,导致取证困难。”朱巍强调,相对于线下经营而言,直播营销受众广泛且具有不确定性,因虚假宣传权益受损的消费者范围更广,必须严格规范。

虚假宣传的背后,一些商家知假售假。据媒体报道,有消费者买鞋时询问是否为正品,得到商家“假一赔三”的回答后下单,收货时却发现商家寄来了4双鞋。对此,商家“理直气壮”地表示:“假一赔三,给你4双有问题吗?”

“‘假一赔三给4双’,当然有问题。”北京星竹律师事务所合伙人郝旭东律师说,消费者权益保护法明确了对经营者欺诈行为的惩罚性赔偿责任,这里的“赔偿”指的是金额而非同样的商品。在消费者看来,假一赔三是保证正品的承诺,很有可能因此决定购买,而商家却偷换概念逃避责任。

对于商家为何“有底气”知假售假,郝旭东认为,这源自商家售假成本低和消费者维权成本高的鲜明对比。

“一方面,商家售假本小利大,以假充真、以次充好往往能获取暴利,一些直播团队及带货主播贪图‘赚快钱’,对产品质量把控‘睁一只眼闭一只眼’。”郝旭东说,“另一方面,相对较高的维权成本使得一些消费者不得不放弃维权。”

此外,有业内人士表示,平台内经营者的活跃度必然会影响到平台的用户黏性,为了在直播电商这条赛道上跑赢,平台通过降低准入门槛等方式大量吸引商家入驻,在监管上还存在一些疏漏。

### 司法解释明确直播营销责任

前一刻主播还在直播间为粉丝试装,下一刻直播就在警方抓捕中戛然而止,此前,某主播及其团队因销售假冒注册商标的商品罪被判刑。“主播通过带货积累口碑,这个过程也是以信誉为所售商品背书的过程。带货主播应对所售商品进行规范的选品和查验,一旦售假失信于公众则得不偿失。”郝旭东说。

3月15日,《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》施行,针对网络消费纠纷案件中常见的法律适用问题作出规定。

朱巍分析,这一司法解释明确网络直播营销民事责任,引导新业态健康发展。一方面,明确高于法定赔偿标准的承诺应当遵守,经营者应承担其工作人员在直播中虚假宣传的赔偿责任,强化经营者诚信经营意识;另一方面,规定直播销售商品损害消费者合法权益时,平台若无法提供直播间运营者真实信息应履行先付责任。

“相关政策正从侧重为数字经济创造较为宽松灵活的环境,逐步转变为强调规范健康发展,发展和监管并重。”郝旭东建议,监管部门可尝试整合建立协同监管机制,做到精准、有效监管;平台应严格审核商家资质,搭建渠道引导消费者维权,及时化处理平台内商家的违法违规行,着力净化网络购物环境;消费者在增强消费理性的同时要强化证据意识,积极维权,避免吃“哑巴亏”。

## 车间承包出去赖不掉劳动关系

法院认定车间承包操作是企业内部生产经营管理手段

本报讯(记者吴锋思 实习生黄锋锋)工厂的车间承包出去后,新招聘的工人是企业职工吗?近日,新疆维吾尔自治区塔城地区中级人民法院对一起案件做出终审判决:新疆某塑料包装有限公司与杨某存在劳动关系,并支付杨某未签订劳动合同双倍工资共计5.72万元。

2018年5月1日,新疆某塑料包装有限公司与王某签订《承包协议书》,将该塑料公司的编织袋后加工成品车间承包给王某。承包协议规定王某负责为公司招募职工,公司有权利监督管理王某所招募的职工。

2018年9月1日,杨某到编织袋后加工成品车间从事印刷工作,并未与该塑料包装有限公司签订劳动合同,之后也未补签。

2020年9月21日,杨某因操作不当,导致右手大拇指粉碎性骨折。2021年2月,杨某找到该塑料包装有限公司要求承认双方劳动关系。该公司以车间承包人是王某,且双方并未签订劳动合同为由拒绝。杨某向塔城地区乌苏市劳动争议仲裁委员会申请劳动仲裁被驳回,后起诉至乌苏市人民法院。

经乌苏市人民法院查明,新疆某塑料包装有限公司虽将编织袋后加工成品车间承包给王某,但王某是该公司的股东之一,并且该公司持续为王某缴纳社保。在承包协议上也表明,王某所招募的职工受公司的监督和管理,此番车间承包操作,应认定为企业内部生产经营管理的手段,是企业行为,其并未改变承包者与企业的劳动关系。

法院认为,杨某作为王某招聘的职工,实际上也受到该公司的监督和管理,且杨某的工作是该公司的业务组成部分。由此,法院判决该公司与杨某存在劳动关系,公司支付因未签订劳动合同而须支付的双倍工资5.72万元。

该公司不服,向塔城地区中级人民法院提起上诉。塔城地区中级人民法院审理后认为,该塑料包装有限公司虽未与杨某签订劳动合同,但从人身从属性和财产从属性上看,杨某在车间工作的同时接受着该公司的管理。在2020年和2021年该公司与王某的《结算单》上,写有杨某的名字并表明杨某属该公司技术部职工。由此,塔城地区中级人民法院驳回该上诉请求,维持原判。

### 湖北枣阳

## 法院发出《信用修复证明》实施正向激励

本报讯(记者邹明强 通讯员梁军 欧阳亚男)“感谢法院为我实施了信用保护。”日前,被执行人王某收到湖北省枣阳市人民法院发出的首份《信用修复证明》后激动地说。据了解,这是枣阳法院对主动履行法律义务的被执行人实施正向激励的创新举措。

李某、余某等4人与王某机动车交通事故责任纠纷一案在枣阳法院立案执行后,因王某未及履行近7万元赔偿义务,法院对其采取了纳入失信被执行人名单及限制高消费措施。执行干警向其讲明拒不履行法律判决的后果,王某表示希望法院促成和解,分期履行赔偿义务。

最终,在法院的主持下,双方达成执行和解协议,被执行人分两期将赔偿款全额支付给了申请执行人。考虑到王某在执行案处理过程中的积极态度,以及失信记录对今后的生活、经营可能受到影响,执行干警即刻解除了对王某采取的信用惩戒措施,向其出具了《信用修复证明》。“信用修复具有正面引导效用,通过引导失信人主动纠正失信行为,消除不良影响。”枣阳法院执行局负责人说。

### 浙江

## 部署保障民生安全综合执法行动

本报讯(记者邹佩然)记者日前从浙江省市场监管综合执法工作会议上获悉,浙江全省市场监管系统开展“铁拳”“亮剑2022”保障民生安全综合执法行动,剑指危害人民生命健康和财产安全、“严重违法社会普遍关注的重点领域违法行为,全力保障民生安全,护航经济秩序,维护社会稳定。

记者从会上获悉,“铁拳”行动重点聚焦食用油掺杂掺假、食品非法添加、油品质量违法、“神医”“神药”等虚假违法广告、医疗美容领域虚假宣传、翻新“黑气瓶”、超期未检电梯、面向未成年人开展“无底线营销”等八大类违法行为。

“亮剑2022”保护民生安全综合执法行动则重点关注食品安全、重点商品质量、特殊人群消费安全三大类领域,守护老人、妇女、儿童等特殊人群利益,聚焦医疗美容机构、养生会所、婴幼儿保健护理场所、月子中心等区域,重点查处冷链物防、农村粮食、餐饮安全、电动自行车、口罩、消杀用品、儿童玩具、文具、盲盒、特种设备、侵犯亚运会特殊标志等方面违法行为。

### 吉林四平

## 法院“云上法庭”高效办案

本报讯(记者柳姗姗 彭影)3月18日,记者从吉林省四平市中级人民法院获悉,该院充分运用“智慧法院”建设成果,积极推进在线立案、在线庭审、在线调解、在线执行等线上诉讼服务,通过“云上法庭”平台在线按期开庭,既避免了人员聚集和流动,又及时和充分保障了当事人的合法权益,努力实现疫情防控和执法办案“两不误”。

3月17日上午,四平中院刑事一庭法官运用互联网智慧庭审平台,通过远程提讯视频系统连线看守所,先后对两起刑事案件进行了审理。当天11时30分,在四平中院互联网法庭,一起民事纠纷案同样如期开庭。审理期间,在承办法官的主持下,法官与双方当事人通过互联网进行陈述、质证、辩论及实时问答,庭审顺利完成。

在疫情防控的关键时期,为切实保障涉诉群众的身体健康及生命安全,四平中院倡导当事人网上立案、网上诉讼、网上庭审,为人民群众提供安全便捷的诉讼服务。

## 内蒙古一市级非遗项目 因造假被撤销

业内人士建议,提高非遗造假违法成本

本报讯(记者李玉波)近日,内蒙古巴彦淖尔市文化旅游广电局发布通告,根据《中华人民共和国非物质文化遗产法》及《内蒙古自治区非物质文化遗产保护条例》第59条规定,因项目申报人周斌和项目保护单位御骨非物质文化遗产保护有限公司在“周氏揉筋复骨术”传统医药类非物质文化遗产代表性项目申报过程中弄虚作假,未尽保护单位法定义务,经研究决定,依法撤销市级非遗拓展项目“周氏揉筋复骨术”和御骨非物质文化遗产保护有限公司保护单位资格。

据御骨非物质文化遗产保护有限公司的法人代表孙成介绍,周斌于2020年3月30日加入公司,他一直称自己祖传正骨,并在很多单位任职。

“2020年6月,周斌开始在乌拉特前旗申报非遗项目‘周氏揉筋复骨术’,希望公司支持,因为他说申请的是他家祖传的技法,所以在申报过程中公司也给予帮助。”孙成说,“在他申报成功后,我们发现他的申报资料存在造假并且通过亲戚利用关系办理的违法违规行,所以我们向当地相关部门举报,取消我们对他申报项目的保护。”

非物质文化遗产是珍贵的、具有重要价值的文化信息资源。自2003年非遗保护工程启动以来,无论政府还是民间,非遗保护越来越受到重视,非遗保护理念越来越深入人心。可在个别地方还存在个别暗箱操作行为。

2015年安徽省黄山市祁门县的红茶制作技艺传承候选人王某,在公示期内就被9人联名网上实名举报,质疑其相关履历、师承关系造假虚构。更有甚者,直接联系购买非遗相关实物,冒名申报非遗传承人,且通过审核,摇身一变成为非遗传承人。

非遗造假,究其根源,无非是非遗之名与非遗之利。非遗项目一旦申报成功,项目传承人也会同时指定。传承人不但能得到政府机构的官方认可,即非遗项目的证书与补助金,也能受益于因官方认可而衍生出的经济和社会效应。

业内人士建议,加大对非遗造假行为的处罚力度,使非遗造假违法成本提高,形成法律威慑力。如因相关利益牵涉,审核人员违规操作,应负有连带责任。非遗审核具体而烦琐,不能为了完成任务、达到指标,而有所松懈,放宽标准。



### 防疫普法宣传进企业

3月22日,江苏扬州宝应县公安局鲁垛派出所民警深入辖区乱针绣文化产业园,向工人们宣讲防疫常识及反诈知识,全力做好疫情防控相关工作,助力辖区企业生产防疫两不误。

沈冬兵 摄/中新社

预付费消费群体性纠纷频发,一些经营者甚至卷款跑路,损害消费者合法权益

## 重庆建立支持消费者集体诉讼制度

本报讯(记者李国)重庆市一家艺术培训公司收取了近千名学生高达1093.9万元的培训费,在该公司停止营业后,既不履行合同又不退款。重庆市区两级消委会支持集体诉讼,法院判决退还消费者剩余培训费。今年“3·15”,该案获选中国消费者协会发布的2020~2021年度消协组织维护消费公平十大典型案例。

近日,重庆市高级人民法院、重庆市消费者权益保护委员会联合印发《关于建立消费纠纷溯源治理工作机制的实施意见》,明确要求各级人民法院、各级消委会应共同探索建立支持消费者集体诉讼制度。

“探索建立消费者集体诉讼制度是破解当前消费纠纷痛点、堵点、难点的迫切需要。”重庆市消委会秘书长谷丹3月22日说,我国现行的民事诉讼法体系里尚未规定集体诉讼制度,开展支持消费者集体诉讼属于创新工作。

为此,重庆市消委会按照边试点、边调

研、边制定规则的思路,于2021年6月形成并出台《支持消费者集体诉讼工作导则》,要求重庆各级消委会受理消费者申请后,在协助消费者取证、向受案法院递交支持起诉意见书,以支持起诉人身份参加庭审等9个方面给予消费者支持。

据谷丹介绍,上述典型案例中的该艺术培训公司“跑路事件”是该市《支持消费者集体诉讼工作导则》出台后,首例由消费者组织支持消费者集体起诉校外培训机构退费纠纷案件。

2021年5月起,重庆市消费者权益保护委员会、黔江区消费者权益保护委员会陆续受理了151位消费者关于该艺术培训有限公司收取消费者培训费后突然停业且不退还剩余培训费的投诉。

后经市区两级消委会联合市场监管、公安等部门对该公司实际控制人石某某行政约谈,石某某承认因疫情及培训机构整顿及经营不善,公司拟申请破产,但公司前期共收取

了近1000人次的培训费,还有价值约150万元的课程产品无力兑现。

2021年8月,重庆市消委会联合黔江区消委会受理了151名未成年消费者的申请,支持消费者向黔江区人民法院提起集体诉讼。2021年12月23日,法院判决被告公司退还消费者培训费用。

近年来,美容美发、健身、餐饮、教育培训等行业频发预付式消费群体性纠纷,一些经营者采取预付打折、预付低价等方式,诱导、误导消费者办卡或提前预付大量资金后拒不履行合同约定,甚至关门“卷款跑路”,损害消费者的合法权益。

重庆市消委会聚焦消费者反映集中、诉求迫切、影响面广的消费维权难点问题,通过支持消费者集体诉讼的方式,切实帮助消费者挽回经济损失。截至2022年1月,该市支持消费者集体诉讼已有10起典型案例,涉及消费者325人,诉讼标的金额347.92万元。