

主播带货“买买买” 变更规则“坑坑坑”

投诉人：孙小姐
投诉时间：2020 年 11 月

近年来，随着直播行业的火热，直播与电商行业的融合越来越紧密。电商直播逐渐成为顾客了解商品、商户吸引顾客消费的重要手段，越来越多的消费者通过观看网络直播下单购物，但在快速发展的同时，电商直播也暴露出了诸多问题，对现有的法律制

度、市场监管模式都提出了新挑战。

近日，孙小姐就遇到了一起因主播肆意修改规则使其权益受损的消费纠纷。孙小姐表示，某直播间在直播时，打广告说当天直播结束后，粉丝助力榜第一名会赢得 11 月 1 日 1 点前订单实付款半价的大奖，主播称粉丝助力分值相同时，排名第一的人得奖。孙小姐最终获得粉丝助力榜第一名，主播却违背承诺改为抽奖。孙小姐无奈直接与商家

联系要求兑奖，商家拒绝兑付奖项，说主播可以随时调整活动。孙小姐还反映，直到直播结束，直播间公告始终滚动播出的是第一名获奖，她认为，该商家涉嫌虚假广告宣传，侵犯了她应得的权益，需要商家兑现承诺，返还 11 月 1 日订单实付款的一半。

由于商家不认可孙小姐的诉求，双方陷入了僵局，无奈之下，孙小姐向浦东新区消保委投诉，要求维权。

◆记者连线◆

受理投诉后，浦东新区消保委工作人员当即与商家联系，商家表示，当天粉丝助力榜封顶分值为 2030 分，有许多直播间观众都达到了相同分值，为保证公平性，所以主播将大奖改为抽奖，宣布规则时，直播间的观众都听到了，消费者不在线，所以产生了纠纷，直播间活动有调整是正常的，且活动的最终解释权归商家所有。

浦东新区消保委工作人员指出，根据《消费者权益保护法》第十六条规定：“经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务……经营者向消费者提供商品或者服

务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。”

同时，《消法》第二十六条还规定：“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。”

消保委工作人员认为，既然直播时，主

播确实曾对消费者有过承诺，且消费者也提供了直播录像及粉丝榜第一名的截图，不能因为经营者没有预料到的情况就朝令夕改而侵犯消费者的权益。经过多次协商，经营者表示出于客户满意度的考虑，同意给孙小姐兑付奖项，退还差价。

浦东新区消保委提醒消费者，要根据自身实际需要理性消费，遇到纠纷时保存好证据，遇到问题及时联系商家和平台协商解决。如果协商不成，可以向当地消协组织或市场监管部门投诉，也可以申请仲裁或到法院提起诉讼，依法维护自己的合法权益。

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所金玮律师分析认为，网络主播系接受商家的委托或雇佣作直播带货，网络主播对消费者所作的承诺可视为商家对消费者的承诺，如果商家未兑现承诺的，则构成违约，应向消费者承担违约责任；如若主播与商家系故意告知消费者虚假情况的，则构成欺诈，应按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失。

“商家所称‘活动的最终解释权归商家所有’的主张属霸王条款，内容应认定为无效。”金玮律师表示，根据《合同违法行为监督处理办法》第十一条的规定，经营者与消费者采用格式条款订立合同的，经营者不得在格式条款中排除消费者下列权利：（四）解释格式条款的权利；（六）消费者依法应当享有的其他权利。否则，市场监管部门有权视其情节轻重，作出行政处罚。同时，根据《消费者权益保护法》第十六条的规定，经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法

律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

“网络直播带货作为电子商务的一种形式，经营者应当严格遵守《电子商务法》等法律法规，在从事经营活动中，应当遵循自愿、平等、公平、诚信的原则，遵守法律和职业道德，公平参与市场竞争，履行消费者权益保护、环境保护、知识产权保护、网络安全与个人信息保护等方面的义务，承担产品和服务质量责任，接受政府和社会的监督。”金玮律师也表示，根据《网络直播营销行为规范》第五条的规定，网络直播营销活动应当全面、真实、准确地披露商品或者服务信息，依法保障消费者的知情权和选择权；严格履行产品责任，严把直播产品和服务质量关；依法依约积极兑现售后承诺，建立健全消费者保护机制，保护消费者的合法权益。

此外，金玮律师提醒广大消费者，无论



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

网络直播多么精彩，主播多么动人，消费者在交易前务必认真仔细地审查商品详情、考察商家信息，理性消费，避免盲从和冲动；同时，遇到纠纷时应先保存好直播视频、聊天记录、支付凭证等证据，并及时联系商家和平台协商解决，如协商不成的，则可向当地消费者权益保护组织或市场监管部门投诉，也可以依法提起诉讼，维护自己的合法权益。

记者 金勇

一周打假

安徽摧毁制售假证“家庭作坊”

近日，安徽省合肥市公安局新站分局侦破一起特大伪造、买卖国家机关证件、印章系列案件，摧毁一个“家庭作坊式”的制假售假窝点，采取刑事强制措施 18

人，目前，案件仍在进一步深挖中。

今年 9 月底，新站公安分局治安大队在日常摸排中发现，辖区有人购买各种虚假证件，然后出售给客户用于贷款、车辆年审、求职等。民警很快锁定了一个以朱某育、朱某瑞兄弟为首的“家族式”制假售假团伙。10 月 22 日中午，新站公安分

局组织警力对该团伙展开收网抓捕工作。在制假窝点，民警现场查扣了十余台制假机器，成品假证 3000 余件、半成品万余件、全国各地各单位假印章 6000 余枚。

通过梳理，朱某育制假团伙已售出了上万份假证，客户遍布全国，涉案金额达 100 余万元。

主笔闲话



随着相关法律法规的逐步完善，大众的法律意识逐渐增强，越来越多的人开始勇敢地向家庭暴力说“不”。然而一般观念里的“家庭暴力”与法律规制的“家庭暴力”并不完全相同，本期“专家坐堂”结合实际案例，对涉家庭暴力的行为进行了梳理和解读。

法律中对家庭暴力的定义非常明确，

法律应让暴力远离家庭

但要在法律上认定这一行为却需要各方面的证据。当出现针对身体的暴力行为时，通过派出所出警、医院鉴定等方式相对容易固定证据。即使如此，根深蒂固的“清官不理家务事”观念，依然让很多家暴受害者无法得到及时的救助。此外，更不用说“精神暴力”了，一来证据非常难以固定，二来所受伤害很难直观体现，造成大量遭受家庭精神暴力的受害者求助无门。尽管法律规定包括居委、妇联、学校等有关部门应

及时介入，可“空口无凭”，仍有一些受害者被“推”到了法律保护圈之外。

《反家暴法》出台 4 年后，家庭暴力行为似乎并未得到根本性转变，一些恶劣的家暴案件屡屡曝光。很多受害者由于求助无门，只能默默承受伤痛，并助长了施暴者的气焰。因此，对于遏制“家暴行为”的发生，除了法律需要进一步细化外，及时有效的法律救助才能避免伤害升级，真正地保护那些受害者。

金勇

虹口区建管委

排查煤气安全隐患

□记者 金勇

本报讯 为强化燃气场站及液化气餐饮工

商用户安全监管，提升居民用户安全用气意识，进一步发挥燃气用户安全检查在事故预防中的作用，结合“第十二届安全用气百日活动”，虹口区建管委联合有关部门开展了系列检查宣传行动。

一个月来，检查组先后联合北外滩街道、江湾镇街道、凉城新村街道、曲阳路街道对区内场站、部分沿街液化气餐饮工商用户进行综合执法检查，对检查中存在安全隐患的商户进行了安全宣传教育，检查中发现的隐患问题，能即时整改的要求即时整改，其余隐患问题要求供气企业配合用气商户采取针对性措施及时整改。

近日，虹口区建管委联合各街道办事处、区市政和水务管理中心、燃气市北公司及区内各液化气经营企业，在鲁迅公园开展以“科学安全使用燃气，建设和谐美丽家园”为主题的燃气安全宣传活动。

活动期间，宣传人员详细地解答了居民提出的各类问题，并提醒居民使用燃气时要注意安全。本次活动共发放各类燃气安全宣传资料 500 余份，受理群众咨询 20 余人次。

松江站派出所

开展法制宣传活动

□记者 陈颖婷 通讯员 胡尊轩

本报讯 今年 12 月 4 日为我国第 20 个全国法制宣传日，也是我国第 7 个国家宪法日，为大力弘扬宪法精神，进一步在旅客群众和铁路单位职工中牢固树立法治观念，形成学法守法的良好法治环境，上海铁路公安处松江站派出所所在松江南站举行法制宣传活动。

在宣传活动现场，松江站派出所七宝青年文明号“石俊领法律工作室”的青年民警，通过摆放法律知识展板，发放法律知识读本、现场法律问题解答等多种形式，围绕铁路安全出行的主题，结合“霸座”“逃票”等舆论关注的热点案例，为旅客群众和铁路职工做了深入浅出的法律学习分享和解读，引导广大旅客进一步提高自身出行安全的法律意识和行为规范。

宝山区绿化市容局

开展秋冬候鸟专项检查

□记者 金勇

本报讯 近日，宝山区绿化市容局野生动物保护管理站工作人员前往罗泾镇进行专项检查，主要针对前期有挂网现象的果园、苗圃等区域进行重点检查。

在海星村沪宝水产果园内，工作人员与果园经营者交流关于防鸟护果事宜，了解果园保险现状，并就现阶段野生动物保护政策进行讲解。在新陆村苗圃内，工作人员实际踏查了年初进行处罚地块，未发现张网捕鸟现象。

下一阶段，野保站工作人员将继续发动各镇林业养护人员开展巡护检查，杜绝张网捕鸟现象“死灰复燃”。