

编者按：

每有引人关注的社会事件、法律问题发生，律师往往能在第一时间给出提示、提供服务。我们为读者采集律师对这些身边事的法律解析，让您不用出家门就可享受“律师服务”。

“电商捧哏”火出圈

律师：涉嫌虚假宣传欺骗误导消费者

据“极目新闻”报道，在刚刚过去的“双 11”里，“电商捧哏”火了。“没错”“要的”“上链接”“最后三单”……随手点开一个电商直播间，几乎都能听到类似的画外音，他们在幕后不断重复这些话语与主播打配合，一逗一捧，来营造“库存不足了”“不买肯定后悔”的氛围，鼓动消费者下单。

律师表示，电商直播间的“捧哏”是一种营销手段，从商家角度来看，这是一种有效的销售策略。但如果“捧哏”虚报库存和销量涉及信息的不真实性，从消费者权益保护的角度来看，可以被认为是一种欺骗行为。

引导消费者下单

“点了关注的粉丝宝宝每人发一张 50 元券。”“没问题!”“市场上的羊毛大衣通常都要卖 1000 元以上。”“没错的!”“错过今天优惠就再也没有了。”“快上车!”

近日，被称为“新兴职业”的“电商捧哏”火了。记者在多个电商平台浏览发现，除了出镜的主播外，幕后的“捧哏”也几乎成为各个直播间的标配。他们相当于直播间的气氛组，能频繁且熟练地接上主播的话，不让主播的任何一句话“掉在地上”，从而带热直播间氛围。

一位电商直播从业人员介绍，所谓“电商捧哏”其实是电商运营领域的一个岗位，在业内称为直播中控或场控，主要负责直播间的气氛营造，配合主播完成直播，但“捧哏”并非只是在直播间里接几句话那么简单。

“引导粉丝互动、营造气氛、保证直播间不冷场只是其中



资料图片

一项工作，中控在直播间里还要配合主播把控直播流程的，提醒主播注意时间、强调卖点，此外要及时回复和处理粉丝的问题，负责直播间货品的更换、商品上下架、改价等。”上述业内人士介绍，直播结束后还要分析当日的直播数据，及时调整和优化直播策略。

营造紧张氛围

有报道称，一些“电商捧哏”在给主播搭腔的同时，还要操作多台手机，给用户制造一种很多人在抢购、“手慢无”的紧张感，有的还会在评论区疯狂刷弹幕，显示的库存量、销量等数字往往并不真实。

上述电商业内人士透露，主播和“捧哏”一唱一和“逼单”，是不少直播间的常规操作。“比如直播间里的某个链接根本没人下单，但为了促进销量，主播这时一般会问‘后台还有库存吗’，场控则会回‘还剩 1 单’等类似话术营造快卖完的紧张氛围，引导消费者抢购。”

涉嫌欺骗误导

河南泽槿律师事务所主任付建分析，如果“电商捧哏”过分烘托氛围、虚构库存和销量以引导消费者下单，可能涉嫌虚假宣传、欺诈等违法行为。

付建表示，根据我国《消费者权益保护法》规定：“经营者应当提供真实、准确的商品信息，不得作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。”《网络直播营销管理办法（试行）》也规定：直播间运营者、直播营销人员从事网络直播营销活动不得发布虚假或者引人误解的信息欺骗、误导用户，不得营销销售假冒伪劣、侵犯知识产权或不符合保障人身、财产安全要求的商品，不得虚构或者篡改交易、关注度、浏览量、点赞量等数据。“电商捧哏”作为直播营销人员，如果故意营造不真实的库存数量等，造成消费者疯狂抢购，误导消费者作出不理智的购买方式的，则有可能侵犯消费者的合法权益。（康旭阳）

平台收益提现门槛高

律师：不合理地限制用户权利无效

据《工人日报》报道，近日，多位自媒体创作者向记者反映，如今，自媒体平台创作和广告收益越来越少，但是很多平台却要求收益满 100 元才能提现。“明明是我创作得到的收益，平台凭啥限制我提现呢?”

收益满百元才能够提现

小张告诉记者，他开通了百家号的“图文广告收益”权益，也有了几十元的收益。但当他想要提现时，却在百家号平台的“结算中心”页面看到，当个人作者未出账收益大于 100 元、企业作者未出账收益大于 1000 元时，收益才会自动出账。“后来我问了同行才知道，只有收益大于 100 元才能提现。”小张说。

不仅是百家号平台，网易号、大鱼号、头条号、搜狐号、企鹅号、微博号等平台也有收益满 100 元才能提现的限制。例如，网易号平台提示创作者，如账号内可提现金额大于等于 100 元，则可进行银行卡绑定与收益提现。提现金额不足 100 元，不能操作。

对此，不少创作者认为，在平台的创作收益和广告收益不断降低的情况下，要想达到 100 元的提现门槛并不容易。“我是兼职做自媒体，很多时候一天的收益才几角甚至几分，要达到 100 元的门槛很难。”小张说。

法院曾判决规则不合理

那么自媒体平台为何要设置 100 元的提现门槛？这一设置又是否合理？

有业内人士指出，一些平台是为了防止大量用户小额度、零散、频繁提现，增加平台出纳成本，因此设置了提现门槛，同时也能减少平台的支出。但这样设置会导致部分用户无法提取账号内小于 100 元的财产，而且平台也未提供给用户注销账号后提取账号收益的渠道，会导致部分用户权益受损。

记者注意到，2020 年 9 月，广州互联网法院曾就相关案件作出一审判决，认定大鱼号平台“余额大于等于 100 元才可申请提现”的条款是平台为了行使自治管理权而设置的规定，在已设置了提现时间及频次标准后，再叠加限制提现金额标准，单方面降低了平台应尽的向用户支付收益的责任，不合理地限制了用户自由支配其个人财产的权利，该条款应属无效。在二审阶段，此判决也得到广州市中级人民法院的支持。

对此，北京市京师律师事务所律师熊超表示，自媒体用户个人账户中的创作收益应属用户的财产，平台对提现进行数额限制不合理。广州的司法判决具有里程碑意义，对其他自媒体平台也有指导价值。有关部门应督促平台尽快解除收益满 100 元才能提现的限制，同时给用户提供注销账号后提取账号收益的渠道。（杨召奎）

律师：快递放代收点必须征得收件人同意

据新华社报道，近日，消费者“双 11”购买的商品陆续发货，但部分配送员在快递包裹抵达时，以各种理由拒绝配送上门或直接交付到代收点。律师表示，此举不仅违反了相关法律法规规定，还应承担造成快递丢失、毁损的责任。

近日，亲戚从外地寄给家住昆明的刘女士一箱水果，快递员直接将包裹送至收件地址附近的快递驿站，待刘女士知

晓时，快递已摆放多日导致水果腐烂。

11 月 12 日，昆明市官渡区市民陈先生收到送货电话，快递员表示，因“双 11”快递较多无法送货上门，要求陈先生自行到附近代收点取件。

“我填写了详细地址并支付了足额邮资，但部分快递公司为了图自己方便，不愿意将包裹送货上门。”陈先生表示。

云南广恩律师事务所律师陈泽表示：“根据《中华人民

共和国民法典》相关规定，收货人的签收时间为交付时间，即快递合同履行的结束时间。收件人未亲自收件或指定收件方式，意味着合同未终结，快递公司仍有继续履行的义务。”

同时，根据《快递暂行条例》第二十五条规定：经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人，并告知收件人或者代收人当面验收。收件人或者代收人有权当

面验收。

“快递要被放到代收点或其他地点时，必须征得收件人同意。”陈泽说，否则，快递公司不仅要承担相应的违约责任，还要承担货物丢失的风险。

律师建议，若快递员拒绝派送，收件人可先投诉到快递公司，后通过 12305 热线向相关部门进行申诉，如果仍然无法解决，还有提起民事诉讼的权利。

国家邮政局监测数据显示，2023 年 11 月 11 日当天，全国邮政快递企业共揽收快递包裹 6.39 亿件，是平日业务量的 1.87 倍。业内人士建议，随着快递业务的飞速发展，一线快递员工作繁重，快递公司应该加大对自动语音询问、智慧配送等技术平台开发力度，或推出不送货上门的快递业务并相应降低邮费，采取多种办法提升配送效率与保证服务质量。

（何春好）