

及时出台高位阶、制裁措施全面的专门性法律或司法解释,是解决电商直播乱象的有力措施

# 将“电商捧眼”极限“逼单”纳入法律规制

■ 秦鹏博

近几年,电商直播进入了全民时代。在一些电商平台上,商家“家家有主播,每天有直播”。据商务部数据显示,2023年1月至9月,全国直播电商销售额达1.98万亿元。“双11”期间,直播间内更是明星助阵、“中控”呐喊,单场GMV(商品交易总额)破亿元的直播数据已经不是新鲜事儿。经常看直播的人发现,行业发展在走向纵深的时候,也有一些商家动起了小心思。“电商捧眼”“职业弹幕”等成为除主播之外的商家标配。

近日,一份“神仙职业”登上网络热搜,号称“喊上三句话,就能月入8000元”。“没错的”“要的呀”“上链接”这些经常在直播中听到的“电商捧眼”逐渐火了起来。

行业将“电商捧眼”称为“直播中控”,“中控”的工作横跨直播的前、中、后阶段,需要负责设备调试、后台操作、维护直播秩序、数据复盘等信息。我们常见电商直播中的“捧眼”除了给直播间营造氛围外,也需要把控用户的节奏,其操作皆有套路可循,专业分工可见一斑。

“电商捧眼”营造直播间“人流涌动”“低价抢购”的氛围,搭帮吆喝卖货,如重复“1、2、3,上链接”“大家把屏幕上的小红点一点”等,都是给消费者的心理暗示,并没有破坏市场规则。不过,一些“电商捧眼”的极限“逼单”做法,可能已经

游走在法律的边缘。我们通常所见的典型“捧眼”场景是这样的:“电商捧眼”们在给主播搭腔的同时,还要操作七八台手机,在主播说扣“1”,问“还有多少人没抢到”之类的问题时,为了给观众制造一种很多人在抢、“手慢即无”的紧张感,“捧眼”们就在评论区疯狂刷弹幕,而喊给屏幕前观众的数字,往往会掺水分,这就是对消费者权益的侵犯。

我国消费者权益保护法第八条规定了消费者知情权,即消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利。经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。立法之所以如此规定,目的是防止消费者被蒙蔽。

因此,“电商捧眼”营造的不真实的“疯抢”氛围很容易误导消费者,消费者在极限“逼单”之下,做出不理性购买。直播电商平均退货率为30%~50%,远高于传统电商的退货率。在某种程度上说明,对商品服务的宣传与实际情况还有距离和“水分”。

利用老年人心理的骗术屡见不鲜,如今,骗术从线下搬到线上,一些商家不惜编造剧本,上演“苦情大戏”欺骗老年人



## “电商捧眼”的身份认定与法律责任

在2021年5月25日起施行的《网络直播营销管理办法(试行)》(以下简称《办法》)中,详细区分了直播营销平台、直播间运营者和直播营销人员,其中直播间运营者,是指在直播营销平台上注册账号或者通过自建网站等开设直播间从事网络直播营销活动的个人、法人和其他组织。而直播营销人员则是指在网络直播营销中直接向社会公众开展营销的个人。“电商中控”被纳入直播间运营者来管理,而不断在屏幕前喊话的“电商捧眼”们因其行为介入营销活动

较多,对消费者购买行为影响较深,将“电商捧眼”纳入助理人员范围,同电商主播一起纳入直播营销人员管理比较适宜。

《办法》规定了直播间运营者、直播营销人员从事网络直播营销活动均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、点赞量等数据流量造假。

对于“电商捧眼”的身份认定,在《办法》

第十九条也做了规定,直播间运营者、直播营销人员发布的直播内容构成商业广告的,应当履行广告发布者、广告经营者或者广告代言人的责任和义务。

因此,在确定身份之后,“电商捧眼”在与电商主播们共同设计的直播间购物场景中,不能再游离于法律之外,要同带货主播承担相同的销售者责任,对商品质量负责,在所售商品对消费者人身、财产权益产生侵害时,承担民事赔偿责任。

## 疯狂的弹幕比“捧眼”更危险

2023年9月21日,安徽省亳州市公安局高新分局成功打掉一个非法经营犯罪团伙,发现一个30人的直播间中竟有28人是水军。这个团伙披着商贸公司的外衣,购买手机搭建机房,组织刷手,不辨别商品优劣,为抖音商家提供跟播互动,刷虚假好评增加人气,营造商家商品质量好、销量高的假象,从中获取非法利益。该团伙以公司名义招揽业务,并以营利为目的组建微信群,发布商家提供的商品链接及任务量,安排公司员工进行刷屏,为商家公司提供有偿刷量控评服务,破坏网络市场环境秩序。

同样,黑龙江大庆网警也破获过一起网络水军案。该犯罪团伙从2022年5月开始专业从事直播占榜、制造虚假流量,在一年多的时间里非法获利100余万元。该案的主要犯罪嫌疑人张某长期混迹于“网络水军”圈内,并加入大量“网络水军”群组,自发“揽活”或接收他人发布的任务。

而在另一些刷屏公司推出的云控系统中,操作起来更加简单粗暴,一台手机可以同时操控200到20000台手机,充当水军。为了让水

军看起来更像真实用户,在进入直播间时,刷屏公司的云控系统还能事先设定批次、进入时间以及不同的发言内容等。

“疯狂弹幕”造成的后果是什么?网上“好评如潮”,现实却大跌眼镜,“买家秀”结果成了“卖家坑”。在很多媒体感慨“数据造假已是直播带货常态”之时,持续高压打击“网络水军”、非法刷单团伙的同时,也要让任何人不因不法行为获利,实现不法行为无利可图,让直播营销平台、直播间运营者和直播营销人员主动远离“网络水军”、非法刷单团伙。

## 遏制“疯狂弹幕”,直播间运营、营销责任不能少

首先,依据我国反不正当竞争法、电子商务法、消费者权益保护法、网络交易监督管理办法等法律法规的规定,网络交易经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息,保障消费者的知情权和选择权;不得进行虚假或者引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者;不得通过机器或人工方式刷榜、刷量、控评,营造虚假流量,扰乱市场竞争秩序。直播数据造假行为显然违反了相关法律法规,应承担相应的法律责任。

其次,针对虚假弹幕、直播数据造假这一乱象,我国还出台了多部专门性规范文件。例如,2020年出台的《关于加强网络秀场直播和电商直播管理的通知》规定,对发现相关主播及其经纪代理通过传播低俗内容、有组织炒作、雇佣水军刷礼物等手段,暗示、诱惑或者鼓励用户大额打赏,或引诱未成年用户以虚假身份信息打赏的,平台须对主播及其经纪代理进行处理,列入关注名单,并向广播电视主管部门书面报告。对点击量高、成交量虚高、打赏金额大、业务类别容易出问题的直播间,要建立人机结合的重点监看

审核机制,跟踪节目动态,分析舆情和原因,及时采取措施,防止导向偏差和问题。

随后的《网络直播营销管理办法(试行)》专门规定,直播营销平台应当加强直播内容审核,二维码等跳转服务的信息安全管理,防范信息安全风险。直播营销平台应当建立健全风险识别模型,对涉嫌违法违规的高风险营销行为采取弹窗提示、违规警示、限制流量、暂停直播等措施。直播营销平台应当以显著方式警示用户平台外私下交易行为的危险。《关于进一步规范网络直播营销行为促进行业健康发展的意见》进一步明确,不得通过造谣、虚假营销宣传、自我打赏等方式吸引流量、炒作热度,诱导消费者打赏和购买商品。

2023年7月5日,中央网信办发布了《关于加强“自媒体”管理的通知》,加大对“自媒体”所属MCN机构的管理力度。网站平台应当健全MCN机构管理制度,对MCN机构及其签约账号实行集中统一管理。在“自媒体”账号主页,以显著方式展示该账号所属MCN机构名称。对于利用签约账号联动炒作、多次出现违规行为

的MCN机构,网站平台应当采取暂停营利权限、限制提供服务、入驻清退等处置措施。旨在规范直播行为,促进网络直播行业健康有序发展,保护消费者合法权益。

通过对现有法律法规和专门性规范文件的梳理,不难发现,现有的规定详细指导了网站平台如何规制虚假数据、直播造假行为,但是对于直播间出现的乱象及直播平台怠于规制的处罚力度很低,尤其罚款金额、标准不明确,一定程度上造成即使被平台处罚,利用不法团伙刷单、控评的直播间仍然可以因不法行为而获利的现象。

因此,一方面根治电商直播乱象,要借鉴解决高空坠物、窨井盖、网络暴力等长期存在社会难题的经验,及时出台高位阶、制裁措施全面的专门性法律或司法解释,这是解决电商直播乱象的有力措施。另一方面,消费者进入直播间要擦亮眼睛,知晓“捧眼”们的法律身份和法律责任,理性对待他们的极限“逼单”和套路话语,对于数据异常的直播间要及时退出,莫让水军遮蔽你的真实选择。

(作者系北京市海淀区法院法官)

## 以案说法

# 直播间剧本“杀”向老年人,不能认栽

■ 孔德琪

最近,直播间剧本“杀”向老年人的现象又有抬头的趋势。在社交媒体上,接连有网友发文称家里老人已“中招”。向平台反映时,收到的回复是:“老年人自己下单买的,产品无质量问题,不退货。”生活中出现这种情况只能认栽吗?

近年来,“直播带货”的模式发展迅猛。随着中老年网络用户群体的增加,观看网络直播已不再是年轻人的专属,平台上也越来越多地出现符合中老年用户兴趣的直播内容。然而,一些商家为了吸引老年人的关注,不惜编造剧本,上演“苦情大戏”。今年3·15晚会,央视曾曝光部分主播在直播间打着帮人解决纠纷、调解家庭矛盾的旗号,实则利用老年人的同情心兜售产品。如今,该恶劣行径再兴风浪,不仅滥用了老年人的信任,更扰乱了网络商业环境。

更令人愤怒的是,当老年人向平台投诉问题时,对方迅速变换嘴脸,直接无视他们的诉求。我们不能因为老年人自己下单购买,就任由这种欺诈骗行为肆虐,更不能轻易认栽。

## 说法

直播间不是法外之地,民法典第一百四十八条规定,受欺诈方有权要求撤销交易。按照消费者权益保护法第五十五条规定,网络直播销售假行为应适用惩罚性赔偿责任,除退货外,还应当按照价款的3倍赔偿消费者。倘若主播销售金额高、受害者众多,还可能涉嫌诈骗罪。这也提醒消费者遇此类事件时,要勇于拿起法律武器,维护自己的合法权益。

针对“剧本杀”乱象,不能依赖老年群体自我觉察,亟待监管部门的持续整治,一方面加强对直播平台和商家的监管力度,严格审核产品信息和宣传内容,杜绝虚假宣传和编造剧本的行为;另一方面建立健全投诉举报机制,让

问题得以畅通反馈、及时解决。

类似利用老年人心理的骗术屡见不鲜,近年来频遭“打假”,但从线下搬到线上,稍加改头换面就可能“重焕新生”。当务之急是通过开展相关教育活动,提高老年人的媒体素养和风险意识,让他们具备识别和应对欺诈行为的能力,不要被直播间里的虚假剧情诱骗上当。值得注意的是,家庭和社会应该加强对老年人的关爱和陪伴,提醒他们在上网时擦亮眼睛,警惕各类欺诈行为,避免受到经济损失和精神伤害。从根本上说,治理“剧本杀”,避免老年人利益蒙损,还需净化网络舆论生态,编制更加明确的传播规则,做好内容发布的把关审核,让故意虚假营销的人无所遁形。

假的真不了,直播带货不能靠欺诈。对主播来说,作为连接消费者和品牌的重要一环,理应对产品质量和消费体验负起责任。也需时刻牢记,诚信是商业立身之本,宣传套路无论玩得多么花哨,也不能打破这一原则。

# 离婚协议中有哪些兜底条款?

■ 公维亮

现实中,夫妻双方签订离婚协议,往往会约定兜底条款,原因是盘点财产时没有考虑到的、某一方特意隐瞒的,等等。兜底条款虽然比较简便,却可能会产生完全不同的法律效果,从而发生纠纷。

现在比较常见的兜底条款有以下几种:1.离婚协议约定财产各自名下归各自;2.离婚协议约定无财产可分割;3.离婚协议没有约定相应的财产。

就第一种类型而言,浙江省杭州市中级人民法院一个判决和北京市高级人民法院的一个裁定就出现过两种不同的结果。杭州中院案例中,双方约定财产各自名下归各自,而后其中一位当事人发现对方有登记在案外人名下的房产,要求重新分割,得到了法院的支持;而在北京高院的案例中,双方在签订离婚协议后,其中一方主张分割公积金并未得到支持,理由是双方协议时盘点过财产,知晓公积金的存在。由此可见,在此类类型中,当事人是否知晓财产的存在十分重要。

在第二种和第三种类型中,则更能直观地反映出当事人“是否知晓”在法院裁判过程中的重要作用。如在广东省广州市中级人民法院的一个判决中,女方离婚时知晓男方名下房产的存在,并且协议约定了“无财产可分割”,又在十几年后主张分割,未得到法院的支持;而在云南省昆明市中级人民法院的一起民事判决中,“双方在协议离婚时并未约定过股权”,一方知晓后主张,法院进行了处理。

上述案例中,都是民法典第一千零九十二条中对于夫妻一方有隐瞒财产的行为,另一方在离婚后发现可以重新请求分割的规定以及《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民法典〉婚姻家庭编的解释(一)》第八十三条中关于确认的离婚时未涉及的夫妻共同财产法院应当予以分割的规定。离婚协议作为协议的一种,法律尊重当事人的意思自治,也尊重当事人对自己的财产作出处分。在离婚协议中设置兜底条款,通常是因为当事人对夫妻共同财产有较为充分的认知,不论是财产有还是无,多或者少的认知。在合理的认知范围内,对财产作出处分,不违背个人意愿,也符合逻辑。但超出认知范围之外的财产,不管是对方有意隐瞒或是其他原因,导致当事人没有作出处理的,不应视为对该部分财产权利的放弃。因为在法律的精神中,民事权利的放弃事关当事人的切身利益,必须有明示的意思表示。同时,从公平原则出发,要求当事人对不知情的财产也有所规划显得较为苛刻。回归到离婚协议本身,为了防止纠纷的产生,当事人应当尽量详尽地去列举各项财产,减少自己的麻烦,保障自己的权益。

(作者系北京天驰君泰律师事务所上海分所高级合伙人)

## 一问一答

# 老伴去世,如何把房产过户到自己名下?

我和老伴结婚时单位分了一套住房,后来国家实施房改政策,我们把这套房屋买下,房产证写成了他的名字。我们只有一个女儿,早已出嫁,并把户口迁走了。不久前,我老伴突发疾病去世,没有留下遗嘱。我们的父母都已去世,但老伴有7个兄弟姐妹在农村,我也有3个兄弟姐妹。请问,我想把这套房子过户到我的名下,该怎么办?

读者 李雨薇

李雨薇读者:

民法典第一千一百二十三条规定:“继承开始后,按照法定继承办理;有遗嘱的,按照遗嘱继承或者遗赠办理;有遗赠扶养协议的,按照协议办理。”第一千一百二十七条规定:“遗产按照下列顺序继承:(一)第一顺序:配偶、子女、父母;(二)第二顺序:兄弟姐妹、祖父母、外祖父母。继承开始后,由第一顺序继承人继承,第二顺序继承人不得继承;没有第一顺序继承人继承的,由第二顺序继承人继承……”由于你老伴生前没有立遗嘱,故该房屋应当按照法定继承办理,由你老伴的法定继承人继承,具体是由你和女儿共同继承。你老伴的7个兄弟姐妹属于第二顺序继承人,不参与继承。由于该套房屋属于你和老伴的共同财产,你们各自享有50%的产权,所以,其中50%产权属于你老伴的遗产,应当由你和女儿均等分割,也就是说,你女儿可继承25%的产权。

你现在想把全部产权过户到自己名下,必须让女儿作出放弃继承权的承诺。不动产登记暂行条例实施细则第十四条规定:“因继承、受遗赠取得不动产,当事人申请登记的,应当提交死亡证明材料、遗嘱或者全部法定继承人关于不动产分配的协议以及与被继承人的亲属关系材料等,也可以提交经公证的材料或者生效的法律文书。”

据此,你可以选择以下方法之一:一是让女儿出具一份放弃继承权的书面声明。不过,采取这种办法的话,在办理过户时,你女儿还应当到场,对放弃声明进行确认。二是签订一份遗产分割协议书,由你女儿在协议中表明自己放弃房产继承权,然后再持该协议书等材料到公证处办理放弃继承权的公证,取得公证书。应当指出的是,房产继承虽然已不再实行强制公证,但由于公证书具有较高的法律效力,为了规避审查风险,故大部分地区的房管部门还是会建议继承人去办理公证。

安徽警官职业学院 潘家春