

近半年遭200多万条网友“吐槽”——

网课网游网络打赏纠纷为啥频发

经济日报·中国经济网记者 余 颖

特别关注

北京阳光消费大数据研究院统计数据显示,2020年1月1日至5月26日,共监测到有关网课、网游和网络打赏等舆情信息2072233条。其中网游的负面舆情占比最高,达到53.49%;其次是网络打赏舆情信息,负面舆情占比40.69%;网课的负面舆情占比33.75%,占比同样不低。

还有一些直播平台甚至打着免费教育的幌子推广网络游戏,近期,虎牙、斗鱼等直播平台就被爆出借“免费网课”向学生推广网游。

近半年时间,媒体和用户“吐槽”超过200多万条,网课、网游、网络打赏为啥纠纷频发?

网课退费纠纷占比超过一半

在352259条负面网课信息中,退费纠纷186432条,占比52.92%;其次是对于服务质量的吐槽,占比15.24%;再就是家长最担心的关门跑路47353条,占比13.44%。记者查询黑猫投诉也发现,关于网课退费的投诉高达984件。

“总的来说,疫情期间的网课问题主要集中在校外培训方面。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,舆情信息说明,受疫情等多种因素叠加影响,校外教育培训的负面舆情信息明显增多。除了以往的虚假宣传、教育质量不达标、上课效果不满意等问题,受疫情影响还增加了变更上课形式、变更上课时间,甚至变更上课老师等问题。无论解除合同还是变更合同,最后都会涉及退费问题。所以从舆情数据来看,网课的退费纠纷舆情信息最多,超过网课舆情信息总量的一半。

与校外培训相比,学校课程的负面舆情相对较少。除了部分上课软件使用不便、网速不稳定以及网上用眼时间过长等问题,还有个别上课软件的页面或入口链接,存在误导学生进入网络游戏或直播打赏的情况,给学生的正常学习和身心发展带来安全隐患。

陈音江认为,规范校外培训问题,关键是要健全相关法律法规,明确有关监管部门的监管责任,真正把对校外培训问题的监督管理落到实处,让教育培训行业既能在审慎包容的政策环境中快速成长,又能在诚信守法的经营轨道上规范发展。同时,学校在使用直播软件开展远程教学时,也要把好上课软件的安全关,确保上课软件操作便捷、使用安全,同时避免网课时间太长,影响学生的学习效果和身心健康。

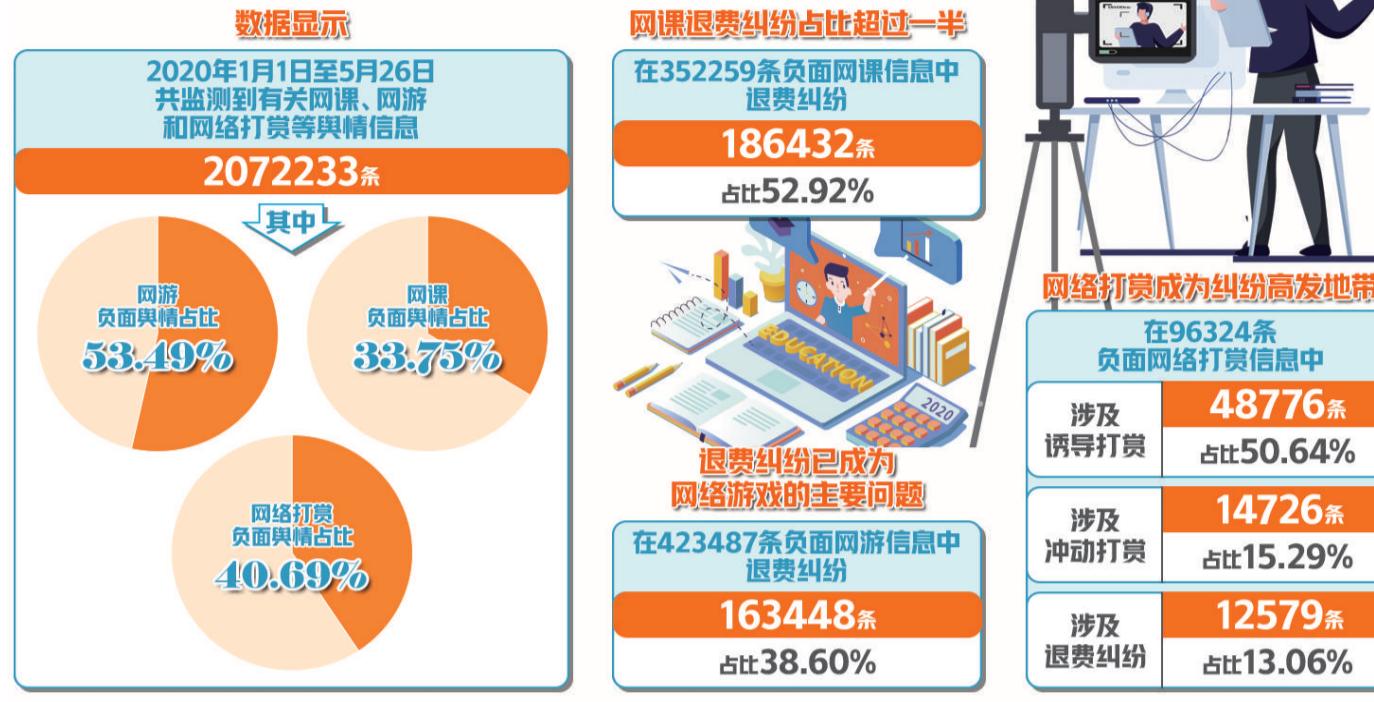
沉迷游戏和诱导充值问题严重

今年4月,湖南岳阳消委会在全国消委会系统微信群内紧急向深圳市消委会请求支援:辖区年过6旬的高大爷是低保家庭,夫妻两人靠打零工谋生,唯一的儿子离异后身患鼻咽癌,长期住院治疗,其3个孩子全靠二老抚养。

没想到,从2019年6月至2020年4月,高大爷14岁上初中二年级的孙子上网课期间,在家长完全不知情的情况下使用奶奶的手机充值网络游戏,充值200多次,充值金额高达44000元余,其中大部分充值给了腾讯公司《王者荣耀》等游戏。在深圳消委会的介入下,腾讯公司退回了33546.92元。

上网课的同时玩网游并非个例。江苏省消委会的陈女士因孩子的这种行为,与某平

近半年时间,媒体和用户“吐槽”超过200多万条



台发生退费纠纷。上七年级的孩子将3万多元转给了某直播平台,用于购买游戏装备和打赏。这段时间以来,孩子用她的手机上网课,却借机在直播平台上消费。

舆情数据显示,退费纠纷已成为网络游戏的主要问题,在423487条负面网游信息中,退费纠纷163448条,占比38.60%,已占到整个网游负面舆情的近四成。

其次是沉迷游戏、封号扣费、诱导充值和诈骗陷阱等问题。

网络上,关于未成年人游戏退费纠纷的报道屡见不鲜。江苏省消保委今年4月发布的《未成年人游戏充值、直播打赏调查报告》指出,针对9款手机游戏APP的调查发现,3款手机游戏游客模式可以直接充值;9款游戏均可通过其他账号登录,实名认证后充值额度不受限;未成年人实名认证后充值额度不受限;未成年人充值退款流程复杂,仅2款游戏退款成功。

如果说成年人遇到的网游问题,可以通过依法维权来解决,那么未成年人网游问题确实更应该引起社会的足够重视。未成年人的自我约束能力弱,无论是学校的课程作业,还是校外的教育培训辅导班,一般都会使用到网络电子设备,再加上部分网游企业只顾追求经济利益,忽略自身社会责任,有的甚至故意诱导未成年人反复充值,给未成年人沉迷网络游戏留下隐患。

陈音江建议,要规范和督促网游企业积极承担社会责任,诚信守法经营,主动采取游戏分级、实名认证、人脸识别认证等有效措施,限制未成年人充值额度和登录时长,尤其是不要打着免费教育的幌子推广网络游戏,同时尽量简化退费流程,依法维护未成年人的合法权益。

网络打赏成为纠纷高发地带

中国互联网络信息中心最新发布的数据显示,截至2020年3月,直播用户规模达5.60亿,即我国40%的人、62%的网民都是直播用户。除了以往的演唱会直播、真人秀直播、游戏直播、体育直播,目前各种学习、消费、泛娱乐等日常生活场景直播越来越多。

特别是疫情期间,看网络直播的人增多,网络打赏也随之成为纠纷高发地带。

在96324条负面网络打赏信息中,涉及诱导打赏48776条,占比50.64%;冲动打赏14726条,占比15.29%;内容低俗7851条,占比8.15%;诈骗陷阱5389条,占比5.59%;退费纠纷12579条,占比13.06%。

某平台在直播页面上有显著提醒,提示禁止诱导打赏。但是从用户的投诉举报来看,诱导打赏并没有得到很好遏制。

据记者了解,目前大多数直播软件都设置了打赏功能,用户可通过绑定微信或支付宝等方式购买平台提供的礼物送给正在直播的主播。有的直播平台甚至需要用户购买虚拟货币才能观看直播。不少网友为自己喜欢的主播一掷千金。有的未成年学生趁家长不注意偷偷花数万元打赏心仪主播等新闻屡见不鲜。

但目前有关网络直播的监管,仅停留在对直播内容的审核和治理方面,如查处网络直播过程中出现价值导向错误、低俗

淫秽色情、封建迷信等内容,而在未成年人冲动或非理性打赏方面,仍然缺乏有效引导和规范应对。

有的直播平台虽然在充值协议中规定,年满18周岁或已年满16周岁且依靠自己劳动收入作为主要生活来源的用户才能打赏,但在实际操作中,用户只要绑定移动支付方式就可以充值打赏,根本不需要实名认证和身份核验。

最高人民法院近日发布的指导意见规定,限制民事行为能力人未经其监护人同意,参与网游或直播打赏支出与其年龄、智力不相适应的款项,监护人请求返还款项的应予支持。

这对保护未成年人的合法权益迈出了积极一步。但从长远来看,还是要努力提升网课效率,并在网课与网游之间设置“防火墙”,通过严格审核用户身份、

限制未成年人充值打赏以及控制登录时长等手段,从根本上解决未成年人沉迷网游和盲目打赏问题。

链接

首部“直播带货”标准将出台

本报讯 记者沈则瑾报道:经过大量考察调研和深入研究,中国商业联合会近日发布《中国商业联合会关于下达2020年第二批评团体标准项目计划的通知》,要求由中国商业联合会媒体购物专业委员会牵头起草制定行业内首部全国性社团标准《视频直播购物运营和服务基本规范》和《网络购物诚信服务体系评价指南》两项标准。

这意味着,首部全国性直播电商标准将出台,“直播带货”将进入“监管时代”,标准化“游戏规则”将助力新生业态提质增效,护航产业规范发展,“直播带货”产业将结束野蛮生长。

据商务部统计,今年一季度,全国电商直播超过400万场,网络零售对消费的促进作用进一步提升。“直播带货”绕过经销商等传统中间渠道,直接实现了商品和消费者对接,作为新生业态发展迅猛。

然而,由于监管滞后,行业没有门槛,主播素质良莠不齐,致使“直播带货”三俗充斥网络、虚假夸大宣传成风、假冒产品三无产品泛滥、售后服务难以保障,成为消费者投诉重灾区,网红经济爆发式增长带来的诸多问题日益凸显,亟待规范。

目前,中国商联媒购委已组织业内专家、学者以及企业、职能部门进行过多次线上研讨,目前已基本完成起草工作,该标准将对行业术语和定义、“带货”产品的商品质量、直播场景软硬件要求、网络主播的行为规范、MCN机构的服务规范、行业企业的经营管理、内容发布平台合规性、产业孵化器和培训机构的准入条件、行业诚信体系建设、监管部门的监督管理等都做出规范化要求,为直播购物行业设门槛、划底线、树标准、立规范。强化直播购物标准化建设,促使这种新模式驶上规范化发展的快车道,推动社会经济发展。

示了视频的片头仍会有其他形式的广告出现;在VIP会员权益介绍页面中,爱奇艺公司通过文字描述和图片示例的方式明确规定了“广告权益”的具体内容。爱奇艺平台在影视剧中播放的广告或是会员专属推荐与上述约定一致,爱奇艺公司并未违约。

法院认为,爱奇艺平台单方变更合同条款,在涉案电视剧《庆余年》的播放过程中,推出“付费超前点播”服务,损害了黄金VIP会员的提前观看权益,使黄金VIP会员享受到的观影体验远远低于预期,显著降低了黄金VIP会员观看影视剧的娱乐性和满足感。因此,虽然基于爱奇艺公司网络服务的特点,可以单方面变更合同条款,但应当以不损害用户权益为前提。爱奇艺公司单方面增加“付费超前点播”条款的行为损害了吴某的主要权益,对其不发生变更合同的效力。

最后,法院判决:确认更新于2019年12月18日的导言第二款部分无效;在吴某购买会员服务后更新的“付费超前点播”条款对吴某不发生效力;爱奇艺公司继续向吴某提供原有会员权益。

吴某作为消费者,打赢了这场维权官司,具有标志性意义。

“付费超前点播”到底合不合法?是否损害了会员权益?这是本案焦点。

法院一审认定,“付费超前点播”模式本身并无不妥,但不应损害其承诺给会员的已有权益。商业模式的健康发展和运行建立在遵循商业条款、尊重用户感受,不违反相关法律规定基础之上。

法院同时认为,格式条款排除法律的强制性规定,未尽合理提示义务,应属无效。

爱奇艺公司的“涉案VIP会员协议”属

法治论坛

2020年5月28日这一天注定载入史册:十三届全国人大三次会议审议通过了《中华人民共和国民法典》。新中国第一部以“法典”命名的法律诞生,这意味着我国民事立法进入了新阶段,也意味着我国法治建设踏上新征程。

立良法保善治。民法典在中国特色社会主义法律体系中具有重要地位,是一部固根本、稳预期、利长远的基础性法律,承载着人民对美好生活的向往。从发展社会主义市场经济、巩固社会主义基本经济制度的意义上说,民法典的颁布实施将进一步提升社会主义市场经济的法治化水平。民法典规定的法人、代理、物权、合同等多项制度,有利于充分调动民事主体的积极性和创造性,有利于维护交易安全、维护市场秩序,有利于营造各种所有制主体,特别是民营企业依法平等使用资源要素、公开公平公正参与竞争、同等受到法律保护的市场环境。

民法典的颁布实施是时之所宜。在我国革命、建设、改革各个历史时期,我们党都高度重视民事法律的制定实施。特别是党的十八大以来,顺应实践发展要求和人民群众期待,编纂民法典摆上重要日程。经过5年多工作,民法典终于颁布实施,实现了几代人的夙愿。民法典是新时代我国社会主义法治建设的重大成果,是一部体现我国社会主义性质、符合人民利益和愿望、顺应时代发展要求的民法典。

民法典的颁布实施是民之所安。民法典中与“离婚冷静期”“高空抛物”“高利放贷”等有关规定,引发网民热议,关注度非常高。大家认为,“民法典开启了权利保护新时代”,这是“法治中国给老百姓带来的实实在在的好处”。作为与人民生活各方面密切相关的“社会生活百科全书”,民法典为每一位公民的民事权利提供了坚实法律制度保障,是一部体现对生命健康、财产安全、交易便利、生活幸福、人格尊严等各方面权利平等保护的民法典。民法典是一部具有鲜明中国特色、实践特色、时代特色的民法典,必将为法治中国建设提供有力的法治保障。

法律的生命在于实施。加强民法典普法,唱好普法“重头戏”,首先要落实“谁执法谁普法”的普法责任制,构建分工负责、各司其职、齐抓共管、精准实施的民法典宣传教育工作格局。近期,最高人民法院、最高人民检察院、司法部等部门推出相关举措,保障切实实施好民法典。其次要精准普法、创新普法,分层分类、因人施教,以群众喜闻乐见、丰富多彩的形式开展普法,增强普法的针对性和实效性。如北京市出台民法典学习宣传实施意见,组建“民法典学习宣传讲师团”,建立民法典学习空中课堂等。各地还通过举办知识竞赛、主题演讲、微视频展播、法治文艺汇演等丰富多彩的民法典主题宣传活动,让民法典走到群众身边,走进群众心里。

“法既定则行之,行之信如四时,执之坚如金石。”通过加强民法典普法,宣传阐释好民法典一系列新规定新概念新精神,在全社会形成自觉运用民法典,尊崇信仰法律的良好氛围,保障切实实施民法典,以更好推进全面依法治国、建设社会主义法治国家,更好保障人民权益。

国家版权局发布通知

推动构建摄影作品 版权保护长效机制

本报讯 记者姜天骄近日从国家版权局获悉:为加大图片领域版权整治力度,规范摄影作品版权秩序,国家版权局近日发布了《关于规范摄影作品版权秩序的通知》,对摄影作品相关版权问题进行了厘清,推动构建摄影作品版权保护长效机制。

国家版权局有关负责人介绍,近年来,随着摄影作品在网络传播中大量使用,图片侵权盗版现象较为严重。同时,一些图库经营单位的不合法、不正当维权行为引起社会广泛关注。为回应业界呼声,着力解决人民群众反映强烈的版权问题,为媒体融合发展营造良好版权法治生态,国家版权局将图片版权整治纳入“剑网2019”专项行动,查办了一批涉及摄影作品侵权盗版的案件,取得了积极成效。

《通知》发布对巩固“剑网”行动工作成果,进一步规范摄影作品版权秩序具有积极意义。主要包括7个方面内容:一是明确构成摄影作品的要件是具有独创性,并强调以新闻事件为主题的摄影作品不属于时事新闻,受著作权法保护;二是针对实践中存在的篡改摄影作品标题或作品原意等问题,强调对作者人身权的保护,并重申著作权集体管理组织的法律地位和法定职责;三是规定图库经营单位义务,特别针对图库经营单位的虚构版权、虚假授权、不正当维权等行为进行规制;四是规定网络服务商义务,强调要切实履行好通知和删除义务;五是强调教科书法定期许可中摄影作品作者的获酬权;六是鼓励各方开展合作、形成合力,共同推动摄影作品版权秩序进一步规范;七是重申行政投诉的材料要件,解决行政执法实践中存在的摄影作品著作权属认定标准过于宽松的问题。

青海海东市出台地方法规

促进移风易俗

本报讯 记者石晶报道:近日,青海海东市制定出台《海东市移风易俗促进条例》,就移风易俗工作进行地方立法,该条例将于7月1日起实施。

近年来,随着海东市经济社会的不断发展,人民生活水平不断提高,一些地方特别是农村地区高额彩礼、厚葬薄养、大操大办、盲目攀比等风气抬头且有愈演愈烈之势。因彩礼过高“娶不起”、丧葬费过高“死不起”、名目繁多的人情礼金“还不起”等问题日益突出,不仅影响到社会风气、造成铺张浪费,也给群众带来了巨大的经济负担。

针对这些现象和问题,近两年,海东在全市深入推动移风易俗,并将已有的经验和做法总结、提炼,上升为地方性法规,以法治方式推动移风易俗,制定形成《海东市移风易俗促进条例》。

《条例》规定以村(居)民会议完善村规民约、居民公约的方式,对群众普遍关注的彩礼金额、红白事项办理规模、天数、礼金等,确定符合本地实际情况和群众意愿的具体标准。通过发挥基层组织和红白理事会、道德评议会等群众组织作用,建立村(居)民个人和家庭诚信档案等措施,实现群众自我教育、自我管理、自我约束、自我提高,推动社会文明建设。对不遵守相关规定人员,在依法依规的基础上,设定了限制享受优惠政策、纳入失信名单、在村(社区)公示等处罚方式,为促进《条例》的有效落实提供了制度保障。

□
于中谷

立良法
保善治