



“直播带货”新问题多，“双11”复杂规则难坏消费者，在线培训服务乱象频现，未成年人网游充值、打赏退款难……中国消费者协会联合人民网舆情数据中心日前发布“2020年十大消费维权舆情热点”，直击消费维权诸多难点痛点。有专家表示，线上消费快速增长，各方应合力为广大消费者营造放心舒心的消费环境。

“云上”消费维权有痛点

知名主播直播间“买完不让换”、当红脱口秀演员直播互动的粉丝是虚假的机器人、主播推广销售的即食燕窝被质疑实为糖水……刚刚过去的2020年，直播带货“翻车”现象常有。据调查，直播带货如火如荼的背后，存在观看人数“吹牛”、销售数据“注水”问题，被蒙骗的不少商家最终赔钱，同时一些只认钱不看品质的“无底线”带货也直接坑了消费者。

直播带货出现“翻车”现象，是消费者在“云上”消费过程中遭遇的烦心场景之一。“2020年十大消费维权舆情热点”中，与“云上”消费相关的舆情占比超过一半。比如“双11”复杂规则难坏消费者、智能快递柜超时收费引不满、外卖平台“多等5分钟”规则甩锅给消费者等。

新消费业态在给消费者带来便利的同时，也在一定程度上增加了消费风险。针对“云上”消费乱象，有关部门纷纷“亮剑”。比如针对直播带货出现的问题，国家广电总局2020年11月发布《关于加强网络秀场直播和电商直播管理的通知》，国家市场监督管理总局同月发布《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》等，加强对网络秀场直播和电商直播的引导规范。

“疫情在推动数字经济火热发展的同时，也加速了数字经济问题的出现，应理性辩证看待。”中南财经政法大学数字经济研究院执行院长盘和林对记者表示，直播带货、外卖平台等属于新模式、新业态范畴。刚开始时，盈利思路、盈利模式不清晰，给予消费者的“红利”可持续性差，一旦超出了一定限度，便会出现各种问题。他认为，“后疫情时代”数字经济发展速度会相对趋缓，监管也需迅速跟上。

提升青少年网络消费素养

防疫期间，青少年在线教育需求旺，网络游戏、网络直播等在线娱乐方式快速发展，相关消费维权问题频现。2020年7月，央视“3·15”晚会曝光了某在线培训机构虚假承诺，让消费者陷入交钱容易退款难的困境。同月，某在线教育网站因存在低俗视频、教唆早恋等突出问题，被北京网信办及属地教育主管部门约谈并被责令限期整改。一些青少年瞒着家长给网络主播打赏、给网络游戏平台充值等事件也不时见诸报端，如“西安一名初中生玩手机游戏花了7万余元”“江苏泗洪‘熊孩子’刷礼物花掉家中40万元卖房款”等。

在数字经济时代，青少年在线娱乐、在线教育消费日趋活跃。青少年网络消费素养不高，成为迫切需要引起重视的问题。2020年5月，最高人民法院发布《关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情

情民事案件若干问题的指导意见（二）》明确，限制民事行为能力人未经其监护人同意，参与网络付费游戏或者网络直播平台“打赏”等方式支出与其年龄、智力不相适应的款项，监护人请求网络服务提供者退还该款项的，法院应予支持。针对在线教育行业乱象，监管部门强化了约谈、整顿等措施。但在众多未成年人网络消费案例中，仍有家长能够寻求到警方或者新闻媒体的帮助，进入司法诉讼环节的更是寥寥无几。

“青年、未成年人在网络消费中遇到的一些问题，其实是现实生活问题向网络转移的结果。网络消费往往涉及面广，由此产生的社会影响更加严重。”中国社科院社会学所青少年与社会问题研究室副主任田丰对记者表示，造成这一问题的原因是多方面的。首先平台在收费、退费等规则设置上存在问题，其次是家长缺乏对孩子消费行为的管控，此外，青少年缺乏成熟社会经验，容易在好奇心和冲动驱使下，产生过度消费行为。

田丰认为，要对青少年进行网络素养教育，尤其是在网络信息识别方面，比如教会孩子如何识别一个平台是否适合其参与相应的网络活动，让青少年了解其合法权益和生活消费陷阱，这需要平台、家长、学校各司其职。监管层面则应对网络平台加强监管，引导其在运营合规、资金流向等方面做到更加透明化。

着力解决投诉热点难点

防疫期间，各大航空公司、旅行社、酒店、餐饮企业等退改需求激增，但由于退改订单无法及时处理，引发大量消费者投诉。同时，多家航空公司推出的“随心飞”类产品，因使用条件苛刻、使用体验差等问题，遭到不少人投诉。

顾客在订单退改处理、产品使用体验等方面对商家有意见，是传统投诉热点难点。在疫情和线上消费背景下，解决好这些投诉热点难点，事关线上线下消费融合发展提振消费信心。

盘和林表示，酒店、旅游等行业订单退订问题，是线下经济时代的老问题，只不过如今移到了线上。从一定程度上说，企业的数字化转型让这些问题更多地暴露在公众视野中，这对监管提出了更高要求。

有专家建议，数字经济时代的监管需要包容，但不能滞后。各方应在保障消费者基础权益方面加大力度，给消费者提供更多“避坑”指南，并在此基础上不断更新市场规则。这样既能保证消费者在出现维权问题时有所可依，也不会因此限制企业在数字经济时代的开拓创新。（彭训文）

便民服务

因第三人侵权导致工伤的劳动者可同时获得损害赔偿和工伤保险待遇



2011年1月13日，全某某下班途中遭遇车祸死亡，其在四川省遂宁市某食品有限公司（以下简称食品公司）没有给全某某参加工伤保险。同年4月28日，遂宁市人力资源和社会保障局作出认定工伤决定书。全某某的近亲属罗某某等就交通事故造成的损失起诉侵权人，经一、二审法院审理，获得194766元损失赔偿。随后，罗某某等申请劳动仲裁，要求食品公司支付工伤保险待遇660232元，遂宁市劳动人事争议仲裁委员会认为罗某某应获得工伤保险待遇397911元，扣除交通事故案赔偿194766元，其实际应享受工伤保险待遇203145元，裁决由食品公司一次性支付罗某某等工伤保险待遇203145元。

双方均不服，罗某某等起诉请求判令食品公司支付工伤保险待遇660232元；食品公司起诉请求判令其不需要支付包括工伤保险待遇在内的各项费用，死者承担50%的责任。

一审法院判决食品公司支付罗某某等工伤保险待遇共计382180元。双方不服，罗某某等上诉请求改判食品公司支付工伤保险待遇660232元；食品公司上诉请求撤销一审判决，改判食品公司不需要支付包括工伤保险待遇在内的各项费用。

二审法院判决，食品公司支付罗某某等工伤保险待遇共计237663元。

罗某某不服，向四川省高级人民法院申请再审，请求撤销二审判决，改判食品公司支付工伤保险待遇660232元。四川高院判决维持二审判决。罗某某仍不服，再次申请再审。

四川高院经审理认为，依照《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第十二条和《工伤保险条例》第四十二条，工伤保险待遇与侵权赔偿责任属于不同的法律关系项下的责任承担方式，在第三人侵权导致工伤的情况下，劳动者有权依据《工伤保险条例》主张工伤保险待遇。故罗某某等有权同时要求获得人身损害赔偿和工伤保险待遇，原审判决将罗某某等获得的除医疗费外的人身损害赔偿在工伤保险待遇中抵扣不当，应予纠正。遂判决撤销一、二审及第一次再审判决，食品公司支付罗某某等工伤保险待遇397111元。

法官说法：

本案涉及第三人侵权导致工伤产生的人身损害赔偿和工伤保险待遇竞合问题。

1. 人身损害赔偿与工伤保险

待遇是两种独立的法律关系。人身损害赔偿是指受害者因生命权、健康权、身体权等受到侵害，与加害者之间形成的权利义务关系，其主要法律依据是侵权责任法。工伤保险待遇是指劳动者因工作而受伤、死亡或患职业病后，由国家或者相关企业给予补偿，以减免其所遭受的损失，其主要法律依据是《工伤保险条例》。因此，人身损害赔偿属于普通民事法律范畴，工伤保险待遇属于劳动法律范畴，二者计算方式、参考数据、适用范围、待遇水平等方面均有不同。

2. 人身损害赔偿与工伤保险待遇是特殊情形下对劳动者的双重保护。第三人侵权导致工伤产生的人身损害赔偿和工伤保险待遇的竞合，实质上是一种侵权行为触犯两个不同性质的法律关系，是一种特殊情形。法律对二者竞合时的处理没有明确规定，在实务中存在择一法、就高法、双重保护法等处理方式，但法律也没有在二者发生竞合时禁止对劳动者的双重保护。人身损害赔偿、工伤保险待遇属于并列并存的法律关系，第三人侵权导致工伤的劳动者权利可获得双重保护，即在此特殊情形下，劳动者有权获得人身损害赔偿与工伤保险待遇的双重保护。同时，基于人身损害赔偿的特殊性，不存在劳动者获得的赔偿远远超出其损失的后果，违反损失填补原则的问题。

3. 人身损害赔偿与工伤保险待遇双重保护的法律责任。根据《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释（二）》第六条规定：“劳动者因为工伤、职业病，请求用人单位依法承担给予工伤保险待遇的争议，经劳动争议仲裁委员会仲裁后，当事人依法起诉的，人民法院应予受理。”同时，根据《最高人民法院关于审理工伤保险行政案件若干问题的规定》第八条的规定，受工伤的职工或者其近亲属可以依法享受工伤保险待遇；因用人单位以外的第三人侵权造成劳动者人身损害，构成工伤的，劳动者因工伤事故享有工伤保险待遇请求权，因第三人侵权享有人身损害赔偿请求权，二者存在于两个不同的法律关系之中，劳动者具有双重主体身份——工伤事故中的受害人和人身侵权的受害人，劳动者有权向用人单位主张除医疗费外的工伤保险待遇，同时有权向侵权人主张人身损害赔偿。（马学琴 唐嘉君）

法官说法

消费者呼唤更多『避坑』指南

『直播带货』新问题多