

直播带货,热闹下的烦恼咋消除

不少读者来信反映,直播带货行业迅速发展的同时,暴露出一些问题。无论是买家还是卖家,在“买买买”的热闹表象下都有着各自的烦恼。《直播电商行业高质量发展报告(2023—2024年度)》显示,截至2023年12月,直播电商用户达到5.97亿,占网民整体的54.7%,同比增长15.9%。

记者采访了消费者、带货主播及专家学者,探讨如何让直播间销售买得安心、卖得顺心。

读者反映,直播间购物遭遇欺诈,维权被“踢皮球”

“在官方旗舰店直播间购买的纯牛奶疑似变质”“明星直播,无人售后、虚假宣传活动欺骗消费者”……在消费投诉平台上,不少问题涉及直播间购物。

《“双11”直播带货消费调查报告》显示,39.26%的受访者遇到过直播间欺骗消费者、销售假冒伪劣商品的问题。如今,欺诈形式花样翻新,维权却面临困难。

四川雅安读者张兰(化名)今年40多岁,“身边朋友都看直播购物,感觉自己落后了,正好想买电动自行车,就在网络直播间看了看。”

10月8日凌晨,张兰在抖音直播间听某品牌主播介绍,国庆期间店铺搞百亿补贴、厂家福利活动,该品牌一款电动车仅售399元,“太便宜了,就下单了。”

张兰按照直播间给的链接,支付了399元,却一直找不到电动自行车的订单。到直播间询问,主播说要等到下午1点后才能显示。等到下午仍没看到订单,她便开始联系客服,结果发现进入了怪圈。

张兰说,抖音直播的客服认为,订单问题应向抖音商城投诉。抖音商城认为,张兰没有订单记录,不属于商城问题,建议向抖音直播投诉。“不是同一家公司吗?处理问题却东推西推,互踢皮球。”更让她无法理解的是,“打12345时,他们告诉我,投诉抖音直播要打北京12345;投诉抖音商城要打上海12345。因为两家公司地址不一样。”

看不到订单,那么399元付到哪里去了呢?张兰向人民网“人民投诉”投诉,得到抖音平台的答复,张兰才发现399元变成了给直播间的打赏。“我有直播间广告截图,怎么可能变成打赏,且打赏的还是另一个直播间?”但平台认为张兰属于“自身输入错误、操作不当导致”,无法为她“转移服务或者退款”。

广东网友“锋行天下”有类似遭遇。今年6月底、7月初,她在小红书直播间“承宝拆卡”购买多笔拆卡订单,总计花费832元。后续查看时,她怀疑主播拆卡包时调包,将原本难抽到的卡片,换成常见的卡片。她向店铺投诉,店家拒绝公开直播回放视频,也不肯退款。

经查询,“承宝拆卡”营业执照地址在河北承德市,但直播间由陕西某文化传媒有限公司运营。网友“锋行天下”先向承德市场监管部门投诉,执法人员现场调查发现该地址并非该公司。由于该直播间发货地址是陕西,她又向陕西相关部门投诉。西安市雁

塔区市场监管局回复,小红书平台的商家主体信息显示经营场所所在河北承德市,陕西某文化传媒有限公司作为一家直播带货基地,只收取场地费,直播经营与该公司无关。她非常生气,再次查证出“承宝拆卡”经营者是陕西这家公司的监事,两家公司绝非仅是租赁关系。在她两个多月的努力维权下,9月25日,才收到了来自陕西某文化传媒有限公司450元的退款。

国家市场监督管理总局公布的统计数据,截至2023年,全国12315平台接收直播带货投诉举报量逐年上升,5年来增幅高达47.1倍,售后维权困难是主要问题之一。

北京师范大学政府管理学院教授张胜军说,直播带货交易背后的权责归属并不清晰,涉及店铺、直播基地、直播平台、注册地或属地主管部门等多方,容易造成维权难,“消费者常常都不知道该找谁索赔,合法权益受到侵害。”

主播表示,劳动强度大、保障不足,还有“流量焦虑”、信誉危机

在一些电商平台,消费者不满意,主播也有苦衷。李南(化名)是做进口保健品代购的直播带货主播。没有签约公司,她和丈夫就是整个团队。她一般上午8点或下午2点上线开播,一播就至少3小时。其他时候要拍摄短视频、剪辑直播切片、构思选题、撰写产品介绍与推广文案、关注平台规则和平台消息,常常忙到晚上11点。

从2022年3月开启直播生涯,最初天天直播,每场至少4小时,专场更达6小时。直播期间,不敢喝水,怕上厕所,“生怕一暂停,辛苦积攒的观众就走了,这么卷的行业里,没人愿意等你。”这样的高强度生活持续了一年半,去年大病一场。“没办法,流量与销量直接挂钩,几乎每个主播都有‘流量焦虑’。”李南表示。

店铺同样也有“流量焦虑”。王凤龙是一家销售山西夜面产品企业的负责人,他们已经通过直播间销售两年多时间。直播间销售价格便宜了,但销售量大、稳定,薄利多销,比之前赚得多些。“如果卖30块钱,差不多15块钱要用来引流。因为不花钱引流,几乎没什么自然流量。”

最近一段时间,不少头部主播相继“翻车”,虚假宣传、品控不严等问题频频出现。李南坦言,自己见过不少号称海外产地的产品,但包装上连原产地国旗都能印错,甚至直接印有醒目的非原产地文字,“这些假货都通过了相应平台审核,也都是从国内保税仓发货。既然平台、直播间都认可了,主播只是售货员,能怎么办呢?”

《中国网络视听发展研究报告(2024)》显示,截至2023年底,中国网络主播数量已达1508万人,意味着每100个人中就有1个职业网络主播。主播看似光鲜亮丽,但真实情况并非如此。

“要想高薪,得付出极大强度劳动。一天只播一两场绝对不够,至少4场。我最多一天播过6场,不同场地、不同品牌,14个不

时不停说话,一个月有一周这样的强度,薪水才能到1.5万元以上。”小杰(化名)2021年到浙江杭州做职业主播,至今已经换过7家公司,因为多数小公司只会和主播签署劳务合同而非劳动合同,除非合同里有特别条款,公司与员工解除劳动合同关系几乎不用付出成本,“至于五险一金的保障,不太敢想。”

有一次直播后,不少订单退货了,实际成交额没达到预期,公司就要扣除小杰相应金额的工资作为补偿。“卖货多时没奖励我们,少了却要我们补。”工作时长、强度高,劳动保障不足,让小杰陷入思考:工作责任、风险不应该与收入相当吗?一名主播到底该承担多少?

专家建议,明确销售主体责任,保障消费者权益,也保障劳动者权益

实际上,针对有直播间销售夸大其词、虚假宣传的问题,最近电商平台加大了管理力度,取得了一定成效。李南表示,平台政策经常调整,违禁词限制愈发严格。售卖保健品时,“大脑”“心”“肝”等词都不能提,一旦提及,就可能被降信用分甚至封禁账号。王凤龙也举例,以他们生产的夜面来说,主播可以讲有“饱腹感”,但不能提“减肥”。

“一方面,法律法规对虚假宣传处罚力度不算小,但直播间销售,消费者较难举证。”张胜军说,另一方面,平台对违规主播做出暂停带货等处理,但过段时间后,他们换个公司或账号,又开始带货卖货,让监管效果打了折扣。此外,通过电商平台跨区域购买已成为常态,市场监管属地管辖原则如何更好适应新情况,值得关注和探讨。

“消费者在直播间只看到主播带货,但其背后的主体关系比较复杂。”针对目前直播间销售消费者维权难问题,北京工商大学法学院教授、商法研究中心主任吕来明认为,直播带货最应该明确的是责任主体是谁,“要明确谁在带货、带谁的货。”

吕来明说,明确责任主体是约束平台、直播间及主播本人的有效前提,也是事后维护消费者权益、处理主播与背后公司纠纷的有效前提。直播带货很多是直播间接受商品公司的委托,吕来明认为,要分清是主播在虚假宣传、商品公司不知情,还是双方对虚假宣传均知情。“不同情况不同处理,谁违法就处罚谁,由谁负责赔偿,这样才有助于消费者更好维权。”他说。

中国消费者协会消费指导部副主任赵宇认为,要压实平台的主体责任。她表示,电商平台应该进一步完善相关规则,建立黑、白名单,加大处罚力度,严厉打击直播间欺诈、售后维权困难等行为,“引导商家诚实守信经营,可以要求商家直播带货时把每种商品的介绍录屏上传,为以后可能发生的各种纠纷留存证据,力争将消费者购物后可能遇到的问题解决在购物之前。”

直播带货属于新就业形态的平台经济,网络主播今年7月被列入“国家确定职业分类”的新职业劳动者,但网络主播与用人单位的劳动关系却不明晰。平台用工往往涉及多个经营主体,企业间关系复杂,还普遍存在层层转包的情况。

对此,张胜军认为应该坚持事实优先的劳动关系认定原则,根据用工事实认定企业和劳动者的关系,“如果主播对个人包装、直播内容、演艺方式、收益分配等没有协商权,对电商公司呈现个体对组织的从属特征,一般倾向于认定劳动关系。既然如此,主播的劳动者权益就应该得到保护。”

“与网络主播等新职业劳动者相适应的社会保障体系尚未形成,在社会保险参保、缴费、享受待遇等方面仍存在短板。”张胜军建议,有关部门、公共机构可适时出台优惠举措,在就业培训、专业人才培养、扩大新社会阶层参与、政府购买服务等方面,对主播人才发展予以支持;行业协会、平台企业、直播企业等应采取积极措施,通过加强专业技能培养、项目资金支持、平台流量扶持、优化绩效考核、完善职级职称评定等方式,支持激励网络主播人才有序、健康发展。 □人民日报记者 史一棋 孙立极

关注

近期,多地医保部门发布断缴医保导致生病后无法报销的案例。专家表示,医保是健康时的投资,生病时的保障,建议广大居民及时参保,撑起“健康保护伞”。

国家医保局最新公布的数据显示,2024年1月至10月城乡居民基本医疗保险统筹基金收入8744.57亿元,支出8466.40亿元。

未生病的居民参加基本医保是否“吃亏了”?

复旦大学公共卫生学院教授陈文表示,疾病的发生往往具有不确定性,面对突如其来重大疾病,个人和家庭很难独自承受高昂的救治费用。基本医保不分年龄、不论病史地为广大群众提供了基本、可靠和安全的医疗保障,确保广大群众能够及时就医,医疗费用得到分摊,还可以在大病时获得救助,有效防范“因病致贫、因病返贫”风险。

今年,国家医保局出台基本医保参保长效机制,对连续参保及基金零报销给予奖励;参加居民医保满4年的参保人员,之后每连续参保1年,每年可提高大病保险最高支付限额不低于1000元;对当年基金零报销的居民医保参保人员,次年可提高大病保险最高支付限额。

而与之相对应的,则是对于断缴的制约:对未在居民医保集中参保期内参保或未连续参保的人员,设置参保后固定待遇等待期3个月;其中,未连续参保的,每多断保1年,原则上在固定待遇等待期基础上增加变动待遇等待期1个月。

近年来,医保部门不断完善相关政策,“大礼包”持续升级。数据显示,2018年至2023年,医保统筹基金累计支出超过10.46万亿元,年均增速达11.6%,为人民群众看病就医提供了坚实保障。

近日,国家医保局公布国家医保药品目录调整结果,91种新药进医保,更多补齐短板、提升疗效的新药、好药被纳入医保,包括罕见病、肿瘤、慢性病等多个领域,医保“含金量”更高。叠加谈判降价和医保报销因素,预计2025年,新版目录实施将为患者减负超500亿元。

此外,12月1日,全国医保正式上线慢性阻塞性肺疾病、类风湿关节炎、冠心病、病毒性肝炎、强直性脊柱炎等5种门诊慢特病相关治疗费用跨省直接结算服务,加上此前高血压、糖尿病等5种门诊慢特病费用跨省直接结算已实现全域可及,全国所有医保统筹地区作为就医地均能提供10种门诊慢特病相关治疗费用跨省医保直接结算服务。

国家医保局有关负责人介绍,参加居民医保后不仅享受基本医保门诊报销、门诊慢特病报销、住院报销,还能同时享受大病保险。很多地方居民医保自付金额达到一万五千元以上,医保就自动启动大病保险费用分担,因大病住院无需申请,自动报销。

职工医保个人账户还可以用于本人近亲属缴纳居民医保参保费用。随着各地进入居民医保集中缴费期,今年10月,职工医保个人账户共济用于参加居民基本医保等的个人缴费的金额增加了27.51亿元。

“患病时有保障,无病时利他人。”多地医保部门呼吁,在居民医保集中征缴期内及时参保,以确保医保待遇不受影响。 □新华社记者 徐鹏航



商海泰(新华社发)

成都一专家离职后四项专利申请权归原单位

法院:改进技术的发明创造与任职期间工作内容具有关联性

据人民法院报 成都一技术专家离开原单位后一年内通过自己创办的公司申请五项专利,相关专利是否与原职务经历有关?专利申请权是否应当归原单位所有?近日,四川省成都市中级人民法院依法审结该起涉轨道交通的专利申请权权属纠纷案,依法判决涉案专利中的四项专利申请权归原告某机械公司所有。

2015年6月至2019年1月,经验丰富的技术专家钱某受聘于某机械公司,负责与轨道交通系统有关的技术及经营管理工作,历任技术总监、总经理、总裁顾问等职。其间,钱某投资成立某科技公司并担任董事长。2019年6月至9月,某科技公司申请了五项涉及轨道交

通系统领域的专利,发明人包括钱某等多人。次年9月,某机械公司向成都中院提起诉讼,请求判令涉案五项专利的申请权归其所有。

原告某机械公司认为,涉案专利发明的技术领域与钱某在该公司工作期间一直从事的轨道系统工作相同,且涉案专利申请时间是在其离开该公司一年内,涉案专利属于职务发明,专利申请权应归属于该公司。被告某科技公司辩称,钱某与某机械公司不存在劳动关系,钱某提供的技术劳务服务不属于职务行为,涉案专利并非职务发明。另外,涉案专利申请所涉及的技术方案与原告公司的实际项目内容分属不同领域,不具关联性,且相关专利的

背景价值远超某机械公司的能力范围,某机械公司也未参与专利开发及申请。

法院审理后认为,钱某与原告公司签订的合同内容清楚且实际履行顺利,能够认定双方存在临时工作单位的关系。涉案专利属于改进技术的发明创造,而钱某在某机械公司任职期间的职责范围及工作任务内容亦与改进技术具有关联性。结合每个涉案专利的发明目的、技术效果、解决的技术问题、权利要求记载的保护范围等技术内容综合考量,法院依法判决涉案五项专利中的四项专利申请权归某机械公司所有。本案最终上诉至最高人民法院,最高人民法院判决驳回上诉,维持原判。

在非户籍地领取养老金,有临时账户的限制吗?



有。参保人员跨省流动就业,未返回户籍所在地就业参保的,由新参保地的社保经办机构为其及时办理转移接续手续。但对男性年满50周岁和女性年满40周岁的,应在原参保地继续保留基本养老保险关系,同时在新参保地建立临时基本养老保险缴费账户,记录单位和个人全部缴费。参保人员再次跨省流动就业或在新参保地达到待遇领取条件时,将临时基本养老保险缴费账户中的全部缴费本息,转移归集到原参保地或待遇领取地。

人力资源社会保障部微信公众号

设计:张瑜

员工工资不可以用虚拟货币发放

约定工资要注意采用书面合同等足以确认的形式

【案情】2021年6月,周某入职数某公司并签订《劳动合同》,约定周某担任高级工程师,试用期2个月。2021年8月,数某公司认为周某个人技能不符合公司要求,通过人事部门向其发送解除劳动合同邮件。离职后,周某认为入职时曾与公司商定月工资为4.5万元,其中2万元是通过银行转账支付,剩余2.5万元通过虚拟货币USDT的方式支付,但在任职期间,虚拟货币部分并没有发放。周某与公司协商不成,遂申请劳动仲裁。后因对仲裁结果不服,周某又诉至深圳前海合作区人民法院,要求数某公司根据入职时商定的工资标准支付拖欠的工资,违法解除劳动合同的赔偿金等。

法院经审理,根据最高法、中央网信办等十部门发布的《关于进一步防范和处置虚拟货币交易炒作风险的通知》规定,虚拟货币不具有与法定货币等同的法律地位。比特币、以太币、泰达币等虚拟货币具有非货币当局发行、使用加密技术及分布式账户或类似技术,以数字化形式存在等主要特点,不具有法偿性,不应且不能作为货币在市场上流通使用。案涉USDT即泰达币作为虚拟货币,不应且不能作为货币在市场上流通。

本案中,案涉《劳动合同》明确约定,周某的每月税前工资为人民币2万元。周某虽主张另有2.5万元以数字货币USDT的形式支付,但现有证据不足以证明数某公司同意在劳动合同约定的2万元工资标准之外额外向

其发放工资,且以虚拟货币而非法定货币为工资标准的约定,违反法律法规的规定,违背公序良俗。因此,法院对周某关于数某公司以虚拟货币形式向其额外发放每月工资2.5万元的主张不予采纳。

此外,本案中,数某公司单方面通知周某解除劳动合同,但未就解除原因提供客观有效的证据,法院认定数某公司系违法解除劳动合同。扣除数某公司已支付给周某1万元“解雇补偿金”,数某公司还应向周某支付违法解除劳动合同的赔偿金1万元。法院判决数某公司向周某支付违法解除劳动合同的赔偿金1万元。

周某不服,提起上诉。深圳市中级人民法院驳回上诉,维持原判。

【说法】《中华人民共和国劳动法》第五十条规定,工资应当以货币形式按月支付给劳动者本人。《工资支付暂行规定》第五条规定,工资应当以法定货币支付,不得以实物及有价证券替代货币支付。

法官提醒,用人单位与劳动者在进行工资方面的相关约定时,务必注意避免在法定货币之外约定以虚拟货币作为工资的构成,劳动者有权拒绝并要求用人单位以人民币明确约定并支付工资。此外,劳动者在与用人单位约定工资时,要注意保留书面合同等足以确认的形式,并注意保留相应证据,否则,其相关主张会因证据不足得不到采信。

□张燕

以案说法