



“拔草”网红店，博主与受众都有“坑”要避

□ 本报记者 宋胜男

“谁懂这一口糯叽叽的含金量”“不容错过!我不允许你们还不知道有这么好吃的宝藏店”……打开短视频平台,很多人在不经意间会被形形色色的博主探店视频“精准投喂”。

近年来,探店成为一种流行的营销手段,在带火了一批“网红店”的同时,不少探店行为也被指“打擦边球”,各类“注水”探店,虚假“种草”,损害消费者权益事件时有发生。探店的背后有哪些法律问题?如何规范探店行为?

“草”种得多了,“杂草”难免夹杂其间

“以前出门吃饭总要考虑半天,自从关注探店视频后,有了很多想去体验的餐厅。”家住北京朝阳区的程女士闲暇时爱刷短视频,经常跟着博主“打卡”。先“种草”再消费,已经成为不少消费者的习惯。像程女士一样习惯先在社交平台搜索,之后被推荐再去消费的年轻人越来越多。

不少消费者反映,有些探店视频并不靠谱,夸大其词甚至虚假宣传的不在少数。程女士告诉《法治日报》记者,自己曾在某平台上看到多名博主推荐一家餐馆的烧鹅,并推出团购链接,看起来美味又丰盛。品尝后发现,“完全不是那么回事,又干又难吃,令人失望”。

刘先生也向记者介绍,今年5月初,他在网络社交平台搜索某滨海小城旅游攻略,通过探店达人、网红视频被“种草”而到当地,仅打车就消费了几百元。游玩体验感很差,而且当地人也告诉刘先生,当地实际并非如网络达人宣传的那样,“我们本地人都不去的”。

探店宣传和实物对比宛如“卖家秀”和“买家秀”。记者从多个社交媒体平台以及投诉平台发现,探店类消费纠纷,虚假探店“吐槽”大量存在。在投诉平台上,记者搜索“探店团购”,相关投诉超千条。在投诉案例中,团购产品无法使用、无法退款等问题较为常见,甚至还有门店倒闭团购券照原的情况发生。

“根据探店达人的推荐前去‘拔草’,结果却是‘踩坑’,体验感较差,和视频描述不符,损害了消费者合法权益。”刘先生称,商家也经常被“坑”。对于达

人探店,不少商家可谓“爱恨交加”。自媒体时代,一个探店视频带火一家餐厅的故事时常发生,然而有的探店博主却强行要求商家合作,不接单就给差评,有的则发布粗糙的推文,甚至为了制造热度获得流量恶意诋毁一些餐厅,这些都令商家有苦难言。

一位业内人士向记者透露,现在一些餐厅已经不再热衷于找探店博主了,很多老板已经意识到,探店某种程度上其实就是饮鸩止渴。

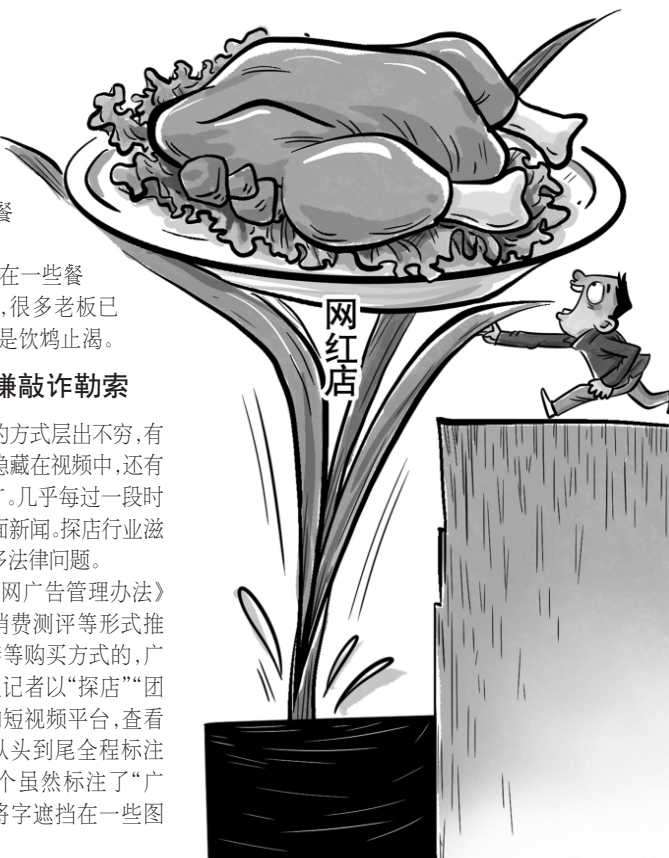
强吃“霸王餐”,可能涉嫌敲诈勒索

一片红海的探店账号,“种草”的方式层出不穷,有的直接挂出链接,有的以商标形式隐藏在视频中,还有的看似是分享测评实则为了营销推广。几乎每过一段时间,就会曝出因探店引发的各类负面新闻,探店行业滋生出一些乱象,其背后也衍生出诸多法律问题。

2023年5月1日起实施的《互联网广告管理办法》明确,通过知识介绍、体验分享、消费测评等形式推销商品或服务,并附加购物链接等购买方式的,广告发布者应当显著标明“广告”,但记者以“探店”“团购”等关键词搜索了不同的社交和短视频平台,查看了50余个探店“种草”视频,发现从头到尾全程标注“广告”标识的不足10个,还有几个虽然标注了“广告”,但是字样却非常模糊,有意将字遮挡在一些图标后面,很难被发现。

“很多探店类视频实为广告代言,具有一定的隐蔽性和欺骗性,应遵守广告法和互联网广告管理办法等法律和行政法规的相关规定,这些行为必须标明‘广告’。”北京德和衡律师事务所律师高级合伙人马丽红表示,“探店博主收钱对餐饮店铺进行广告宣传需要按照相关规定进行标注,如果故意混淆兴趣分享与商业属性的探店行为就可能涉嫌违法。”

此前,某探店达人用“最省钱吃喝”“团购销售第一名”等字样,被市场监督管理部门责令纠正、批评警告。“当探店短视频以广告形式分享时,发布者如果存在瞒报价格,夸大功效,虚构使用条件等虚假宣传行为,涉嫌违反广告法、消费者权益保护法等法律法



规。”马丽红分析说,“不仅商家要承担虚假宣传的法律责任,探店博主在明知和应当知道宣传内容虚假时,也须承担相应法律责任。”

实践中,还有些博主以“探店”宣传为名,在探店过程中同时录制好评视频与差评视频,看店家是否来主动协商和给予费用,再决定发布哪个视频。“如果是凭借探店博主身份给商家施压,以给差评等理由勒索霸王餐,索要钱财或以其他方式挟商家情节严重的,则可能构成敲诈勒索行为,需要承担相应的行政甚至刑事责任。”马丽红说。

而在探店直播过程中,如果对特定路人进行特

写,并且未经该路人同意,很可能构成对该路人肖像权和隐私权的侵犯。“如果有素人入镜,应采取打码等措施进行遮盖。”马丽红提醒。

要“探”得规范,还需加强监管

针对探店背后的乱象,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,这大多与“流量”二字有关,在缺乏规则的制约下,“流量”就有可能被滥用,损害消费者的合法权益,也破坏了市场的公平竞争环境。

“光靠博主自觉,显然不够。”陈音江说,作为一种新兴的宣传方式,虚假探店等乱象有很强的隐蔽性,很难发现并认定。就平台而言,在盈利时还需要负起责任来。如果是拿钱推广,就应明确标注为广告,既提醒网友不要轻信,也对博主起到监督作用,一旦出现虚假宣传,可以按照相关法律规定进行追责。

“应进一步加强行业规范和法律监管,确保探店内容的真实性和客观性,是推动探店行业可持续发展的关键。”陈音江称:“完善相关规章制度,对博主探店行为的法律属性进行明确细化。监管部门也应当切实履行监管职责。同时,还应加大对探店乱象的查处力度,利用技术手段提高监管效率,对违规行为进行严厉处罚,形成有效震慑。”

针对一些探店人员素质参差不齐,行业里存在的一些浑水摸鱼、蹭吃蹭喝等情况,有专家则进一步建议,平台应该设立管理规则,建立针对达人的信用评价机制,让消费者对达人探店效果、宣传的真实性等进行评价,从而规范探店达人的行为。例如,探索建立探店博主实名认证制度,确保每一位博主都对其发布的内容负责;设立探店内容的预审机制,由专业团队对探店视频或文章进行审核,防止虚假信息和不恰当言论的传播。

“用心程度决定未来能走多远。”对于自己热爱的探店事业,探店达人王亚男一直把“真诚”二字放在首位:“推荐的东西要对得起自己的良心,把真实体验、感受说出来。有些博主或者达人一开始挺靠谱,但‘火’起来之后,就逐渐变成了纯粹的商业推广,给钱就做推广,往小了说个人品牌不值钱了,往大了说,一旦失去了大众的信任,离整个职业的衰落就不远了。”

漫画/高岳

提示

□ 本报记者 罗莎莎
□ 本报通讯员 胡顺玲 孙小婷

“网上被骗了怎么办”“刷单被骗了怎么办”“贷款被骗了怎么办”……当江苏盐城的刘女士在网上搜索被骗后如何维权后,没想到又被骗了。

2022年5月,刘女士在短视频平台加入了刷单群做所谓的刷单任务,被骗11000元。因不想被家人知道,遂想在网

上找找能不能追回被骗钱款。通过输入“诈骗”“维权”关键词,她搜索发现了佛山市一家奉天律师事务所。

在告知客服人员具体被骗经过后,客服表示在缴纳咨询费后,公司会为其追回钱款提供方案,帮助其维权。一听说要交钱,刘女士颇为犹豫,客服表示可以添加微信后有专门法务人员为其提供服务。

加上微信后,刘女士对于是否缴纳咨询费犹豫不决,但对方表示若太晚做决定可能追不回损失的钱。在对方不停地催促下,本就心动的刘女士扫码支付了600元咨询费。

支付费用后,该公司法务人员称刘女士被骗的时间不长,由公司专门的律师团队制定追讨方案,有很大希望把钱追回来的。随后对方就发了一份紧急止付申请书和报案书的模板让其填好后自行报警,这与刘女士之前的想法背道而驰。待其想继续沟通更改方案时,发现无法再联系到对方,刘女士意识到自己可能又被骗了,遂报警。

接报后,公安机关循线追踪,逐步摸清了所谓“专业法律服务”的套路,依法立案侦查。2022年7月,陈某、杨某等20余人被抓获归案。

经查,陈某在网上网时发现,有不少人被骗后不好意思报警,又不知道怎么办,就在网上求助如何维权,让他觉得有利可图。拉来曾做过销售的杨某一起组建公司,成立了“客服部”“法务部”“售后部”等部门,分工协作。陈某、杨某等人以被骗后急于挽回损失的心理,打着维权的幌子,进行二次诈骗。

在与客户沟通时,通过固定话术夸大成功效用,隐瞒真实的服务内容,引诱其签订《法律咨询服务协议》并缴纳咨询费。由于在网上投放的广告都是客户感兴趣的,再加上“成功案例”都很有说服力,自2022年3月至案发有2500余人上当受骗,涉案160万余元。

为了能将公司开起来,陈某还前往专门的法务公司实习,近距离学习掌握正规公司面对此项业务的处理流程、沟通话术、收费标准等信息。而所谓的专业法务人员也均为初中文化且无法律专业知识和经验,只会按照既定的话术翻来覆去的应付、敷衍。

2023年4月24日,盐城市大丰区人民法院以陈某、杨某涉嫌诈骗罪向法院提起公诉。今年3月1日,陈某、杨某以诈骗罪分别被法院判处有期徒刑十年三个月和有期徒刑十年。

承办检察官表示,广大网友在寻求法律服务和帮助时,务必擦亮双眼,谨防被骗,不要只通过网络聊天工具、电话等进行沟通交流,对于销售人员发送的所谓“成功案例”千万不可轻信,对于那些过分夸大效果、过分承诺的行为都要留心,尽量通过实地探访或者官方网站等正规渠道寻求帮助。同时,注意核实相关法律法规,一旦发现被骗,一定要及时报警,维护自己的合法权益。

先定损再通知?不妥

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 秀娟

“为什么他们没有通知我去定损现场,且定损价格这么高?”前不久,张某向浙江省嘉兴市秀洲区人民检察院申请一起民事生效裁判监督,秀洲区检察院受理后发现,虽然争议金额不大,但张某为了维权,先后经过了一审、二审,一直没有得到自己想要的结果。

3年前,申请人张某驾驶机动车在秀洲区某道路上与陈某驾驶的机动车发生追尾碰撞,经交警大队认定,张某负事故全部责任。事故发生后,张某与陈某未就车辆维修、赔偿金额等事宜达成一致,陈某联系其投保的江苏省太仓市某保险公司申请进入代位追偿程序。

2021年12月4日,保险公司业务员和汽车修理店对事故车辆查勘定损,但未事先通知张某到场,直到当晚21点多,保险公司业务员才给张某发短信告知事故车辆定损的时间和地点。

事故车辆修理完毕后,保险公司联系张某要求其支付保险赔偿款7700元,张某认为费用过高不同意支付。2022年11月10日,保险公司起诉张某,法院一审判决张某支付保险公司保险赔偿款7700元。判决生效后,张某不服,向法院申请再审,最终法院裁定驳回张某的再审申请。

经调查核实,发现该保险公司业务员确实存在未按规定及时通知张某参与定损的情况,这也成为张某心中的一个结。为减轻申请人诉累,经与法院会商,秀洲区检察院向法院同向发力,协作开展和解工作,经多次与双方当事人沟通,采取“背靠背”和解模式,促成双方达成和解意向。2024年8月23日下午,秀洲区检察院会同法院召集双方当事人进行和解,检察官与法官共同对双方进行释法说理,最终,在检法共同见证下,张某与保险公司达成和解,矛盾得到化解。

承办检察官在此提醒,保险公司在代位求偿过程中应保障赔偿义务人的知情权,让其参与车辆维修和定损流程,这对于合理确定损失,减少诉讼争议至关重要。保险公司应从完善制度建设,优化工作流程,加强人员培训等多维度入手,规范执行定损理赔事项,提升群众满意度。

私教课程未达宣传效果能否要求退费

□ 本报记者 徐伟伦
□ 本报通讯员 王淼

私教课程需要教练为学员制定个性化的健身方案,以达成服务合同中约定的健身目标。但是,如果学员严格按照教练的要求和指导进行训练和饮食后仍未达到心理预期,如何判断相关服务合同是否达到合同目的?健身公司是否应当退还服务费用以及如何确定退还比例?近日,北京市石景山区人民法院审结一起健身服务合同纠纷案,最终判决健身公司退还部分服务费用。

2023年6月,周某与健身公司签订《私人教练训练计划及课程合同》与《健身服务交易合同》,私教合同期限为一年,共72节私教课,每节课1小时,课程费加年卡费共计25200元。

周某称,课程期间她严格按照教练的安排与指导进行健身训练,并在教练的建议下调整饮食,但经过72节课的训练后,其远远未达到健身公司所声称的“3个月明显增肌1.5公斤至2公斤,半年增长7公斤”的健身效果,并且课程前后的体测数据基本没有任何改变。故周某请求判令该公司退还全额服务费。

对此,健身公司认为,周某已上完所有课程且有健身效果,体脂率、脂肪、肌肉含量、体重等均有变化,部分月份健身效果不明显是因为周某训练强度下降、上课率低,而且增肌锻炼要结合饮食。

法院调查后了解到,私教课期间,教练未对周某的饮食提出过反对意见或者优化建议。此外,该健身公司大堂宣传牌照片载明“私教课程未达效果免费”。

石景山法院审理后认为,周某与健身公司签订私教合同与服务合同,内容不违反法律及行政法规的强制性规定,双方均应依约履行各自的义务。本案中,周某在签订合同前,就私教课程的目标内容向教练进行了详尽的咨询,教练亦对其明确承诺3个月内肌肉量保底增加1.5公斤至2公斤,但根据3次体测结果,周某的肌肉量明显没有达到教练承诺的效果。此外,周某在前3个月基本达到了教练要求的上课频次,即使2024年4月至5月上课频率较低,也无法解释为何半年周某的肌肉量只增长了0.4公斤。因此,健身公司应按照其承诺向周某退费。

对于退费比例,法院认为,应结合合同的履行程度,被告的过错程度及双方的举证情况来确定健身公司是否应当退费及退费比例。据此,法院综合案情后,酌情确定健身公司向周某退还服务费10080元。目前,本案判决已生效。

“当事人应当按照约定全面履行自己的义务。当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行,采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”石景山法院法官马婷婷表示,我国民法典规定了合同履行的全面履行原则,包括标的数量、质量、规格、价款、地点、期限、履行方式等方面,任何仅部分履行合同的行

为都构成对合同义务的违反,都要承担违约责任。本案中,根据双方合同约定以及周某课程结束后的实际效果,可以明显看出双方的服务合同并未达到约定目的,因此健身公司应当承担违约责任。根据聊天记录,双方确实曾沟通增肌与饮食相关内容,但未明确确认周某是否如实将全部的饮食状况告知教练。同时,考虑到健身公司及教练确实付出了相应的服务成本,且周某已上完所有课程,其通过训练也提升了身体素质。“健身公司所承诺的健身效果需要综合训练、饮食及个人体质等各种因素,故要求其全部退费亦属显失公平。”马婷婷说,正是基于这些因素,法院作出了如上判决。

那么,消费者应当如何签订一份高质量的私教合同?对此,马婷婷提醒,消费者在购买健身服务时,应当选择信誉良好的正规健身机构,以及持有国家相关职业资格证书的健身教练,如果消费者基于某位具有特定专长,且与其存在特殊信任关系的私教而订立合同,建议在合同中明确特定私教,对频繁更换店名、经营者及场地租赁期限不明确的商家,应提高警惕,不要轻信其广告宣传。

签订书面服务合同时,消费者应在合同或协议中明确预付消费卡的合同履行地点、有效期限、优惠内容、能否退卡或转卡、私教课目标或成效、违约责任的承担等容易引发纠纷的事项,同时要特别注意合同中是否存在限制或排除消费者主要权利、不合理地免除或减轻经营者义务、加重消费者责任的内容,消除产生纠纷的隐患。同时,应当妥善保留相关证据,如预付付款协议、广告宣传册、付款凭证、微信聊天记录等能够明确双方合约具体内容的证据。此外,还要注意定期核实个人消费记录、剩余服务次数、账户余额等信息。如发生纠纷,应及时理性维权,避免自身权益遭受不必要的损失。

对于健身机构,马婷婷提醒,应在法律法规允许的范围内规范经营,提升诚信经营意识。在发行预付卡时,向消费者切实履行提醒义务,不得作虚假或引人误解的宣传,不得在合同中设置显失公平的条款,从而共同促进市场诚信交易,守护社会的和谐稳定。



一时冲动咬民警,判处拘役三个月

□ 本报记者 战海峰
□ 本报通讯员 邓彬 任禄荣

近日,重庆市民黄某某因为咬民警被以妨害公务罪判处有期徒刑三个月。

这事儿发生在一场川渝两地联合开展的“古佛山·道林沟钱道越野赛”上,当时重庆市荣昌区人民法院根据赛事活动需要,相关部门对部分路段进行了交通管制,并设置了必要的勤务人员在现场从事安保工作。活动当日8点左右,黄某某驾驶三轮车到比赛赛道旁的一处小路路口,并欲驶入管制赛道,被正在执勤的民警拦停劝阻。黄某某非但不听,还先后持刀具、旗杆欲攻击民警,最终被执勤民警控制。在此期间,黄某某将一名

执勤民警的手臂咬伤。经鉴定,该民警损伤程度为轻微伤。此后,黄某某被检察机关提起公诉。

荣昌区人民法院经审理认为,被告人黄某某以暴力方式阻碍国家机关工作人员依法执行职务,其行为已构成妨害公务罪,依法应予惩处。鉴于黄某某具有坦白、认罪认罚的情节,综合考虑黄某某的犯罪事实、情节等,依照相关法律规定,判处被告人黄某某拘役三个月。

承办法官黄菊菊表示,本案中,黄某某因一时冲动暴力抗拒执法,既是对人民警察的身体权、健康权的损害,也是对赛事活动秩序的破坏,影响正在执行公务的人民警察正当履行职务,已构成刑法规定的妨害公务罪,应受到相应的惩处。

漫画/高岳

她的监护权为何被判给祖母

万家

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 古雪丽 孙庆钰

父母离婚,孩子的监护权给了母亲,可孩子长期与祖父母生活在一起,祖父母能向法院申请变更监护权吗?近日,新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市沙依巴克区人民法院受理了这样一起案件。

李某与王某于2008年登记结婚,婚后生育女儿小雅。后来两人因感情不和,于2017年协议离婚,约定9岁的小雅由王某抚养,李某每月给付抚养费。双方还约定,在上学期期间,小雅由李某负责指导和照顾,周末、节假日、寒暑假由王某抚养。

因李某、王某忙于工作,此后4年,小雅实际一直与祖父母生活。

2021年12月,李某因意外去世,小雅面临是否回到母亲身边生活的选择。祖母王某照顾小雅多年,想继续抚养她,但王某不同意。王某认为,自离婚后,王某

并未尽到对小雅的抚养义务,于是将王某起诉至法院,请求变更孙女小雅的监护权。

沙依巴克法院认为,小雅的母亲去世后,按照民法典相关规定,她应当回到母亲身边生活,除非其母没有监护能力。但是,王某虽为小雅的母亲,却未与小雅建立深厚的母女之情,反而存在诸多矛盾,其工作性质也导致她无法长时间陪伴和照顾女儿。目前,小雅正在上初中,处于升学、身体成长、心理发育的关键时期,需要更多的关爱与陪伴。王某从小雅出生起一直参与照顾孙女的生活,祖孙感情深厚。在长期的共同生活中,她了解小雅的生活习惯、脾气性格。王某退休前长期从事教育教学工作,非常了解青春孩子的心理特点,就经济条件和身体状况而言,她和老伴都身体健康且有退休金,有能力给小雅提供更好的物质条件并满足精神需求。对此,王某也表示,在时间、精力与经济条件等方面,王某更有优势。

小雅已年满14周岁,法官向其征询意见时,她表示,平日里祖父母对她照顾有加,她更愿意由祖母监护抚养。本着最有利于未成年人的原则,综合考虑各方的经济生活条件,与孩子的亲密关系程度,以及孩子目前的生活学习情况等,法院最终将小雅的监护权判给了王某。

“在处理涉及未成年人监护权类案件时,我们会遵循最有利于未成年人的原则,充分考虑监护人的抚养能力,对具有一定认知能力的未成年人,还会尊重其本人意愿,确保监护权的行使能够最大限度地保障未成年人的合法权益。”沙依巴克法院少年家事审判庭庭长徐莉说。

徐莉表示,从法律角度来看,父母是未成年人的法定监护人,应对未成年人履行抚养义务。在特定情况下,父母确无抚养能力或相较于之下并无抚养优势条件时,祖父母也可以成为未成年人的监护人并承担抚养责任。从道德层面来看,“隔代抚养”体现了家庭成员之间的关爱和互助精神,符合尊老爱幼、家庭和睦的社会价值导向。