

# 网络时代,文化消费亟待破解“三难”

## 专家:互联网再大也大不过法网

新华社 史竞男

在网上直播互动、打游戏、看电影、听音乐……如今,文化消费也进入“网络时代”,与此同时,消费纠纷不断涌现。随着文化消费转型升级,如何更好保护消费者权益,构建规范的网络文化市场秩序,成为新的难题。

日前,在由清华大学法学院、中国法学会民法学研究会和消费者权益保护法研究会主办的“网络文化消费法律问题研讨会”上,专家指出,规范网络文化市场秩序,需要政府、社会、行业多方努力、密切协作,共同营造健康发展的互联网市场环境。

### 消费纠纷难解决: 互联网不应成为法外之地

互联网技术的广泛应用不仅催生了新的文化业态,而且催生了新的文化生态。专家认为,借助移动支付的日益普及,网络文化市场已成为文化市场最具发展潜力、最具扩展空间、最贴近广大消费者的领域。

腾讯研究院发布的报告指出,伴随“互联网+”战略的持续推行,互联网已成为激活文化消费和信息消费的新引擎,以互联网文学、影视、动漫、游戏、音乐、新闻等细分领域为代表的互联网内容产业的增长势

头则更为突出。

“消费结构不断升级,消费纠纷也不断涌现。近年来,网购中的假冒伪劣食品肆无忌惮,网络虚假广告防不胜防,恶意滥用P2P商业模式的互联网金融企业你追我赶频频跑路。”中国人民大学教授刘俊海说。

酷狗音乐法务总监董鹏认为,文化产品不同于一般商品,有“一次消费用尽”和“感性评价”等特殊属性。因而在实际中,非理性消费引起的纠纷较多,但目前相关法律法规相对滞后,对此类纠纷鲜有明确规定。

“互联网再大,也大不过法网。”刘俊海表示,互联网市场不应成为法外之地、失信之地,必须建立健全互联网协同治理体系,全面推进互联网市场治理体系与治理能力现代化。同时,也要紧跟科技进步的潮流,消除法律滞后于互联网创新的现象。

### 监管发展难兼顾: 让网络消费进入良性轨道

面对网络文化消费中产生的诸多问题,中央财经大学法学院教授杜颖认为,网络平台上发生的行为不能被简单定性,需要透过具体行为和事件来分析法律责任问题。

“首先应区分商品交易和服务提供之

间的不同。网络服务提供者与用户之间的法律关系属于网络服务合同关系,必须考虑网络服务合同的一些特性。”清华大学法学院教授瞿啸认为,互联网服务合同具有以下特征——

一是多通过网络订立并且只能在网络世界履行,比如游戏玩家要玩网络游戏必须在网游提供商平台注册;二是服务提供过程中因算法不透明会产生引起歧视性交易的风险,影响用户接受服务的质量;三是绝大多数都是格式合同,即网络服务提供者拟定内容,用户只能选择接受或不接受,无法对条款加以修改或协商。此外,合同订立和履行过程中,用户的个人信息数据会被大量收集,如何保护用户隐私权不受侵害成为必须要考虑的问题。

加强监管确有必要,但也有专家提出忧虑。中国政法大学民商经济法学院教授于飞说:“如果因为监管措施的严格,而导致互联网企业不得不投入高昂的审查成本,那么就可能增加新兴产业的成本,最终大家不愿意往新兴产业投资了,这样平台和消费者的利益都会受损。”

专家呼吁,在消费者权益意识全面觉醒的时代,互联网企业也应与时俱进,与消费者之间形成良性互动的和谐契约关系,实现各方利益多赢共享。政府在监管中也要关心企业利益诉求,处理好规范与发展

的关系,更好促进网络文化消费健康发展。

### 青少年“打赏”难遏制: 引导未成年人理性上网

未成年人在网络世界中的非理性消费一再引起争议。沉迷网游、高额打赏等案例层出不穷。专家总结了未成年人的网络消费特征,如集中充值、隐藏性强、感性消费、时间集中在周末和放学后等。

司法部研究室副主任李富成认为,保护未成年人的前提是父母尽到监护责任。家庭教育永远是保护未成年人合法权益的第一道防线,父母是避免未成年人非理性消费的第一责任人。在尊重未成年人隐私权、适当自主权的前提下,父母要关心未成年人在网上的种种行为,教会他们防范风险。

专家也指出,仅靠父母是不足以完全管住未成年人非理性消费的行为,网络文化产品的提供者与网络服务平台以及政府、法院和社会均具有相应责任,应共同努力,给未成年人营造健康绿色的网络环境。

专家建议,平台方应加强正向引导和内容审核,发现违规内容和诱导未成年人打赏现象绝不姑息。同时,可进一步完善账号实名制,多管齐下引导教育未成年人树立正确的消费观念。

## 三连冠！皇马再登欧冠之巅



5月26日,皇家马德里队长拉莫斯(中)在颁奖仪式上高举奖杯。

当日,在乌克兰基辅举行的2017-2018赛季欧洲足球冠军联赛决赛中,皇家马德里队以3比1战胜利物浦队,夺得冠军。这也是皇家马德里队连续第三年捧得欧冠冠军奖杯。

新华社 吴壮 摄

## 驴友越来越多！黄河源头保护地不堪重负 三江源国家公园发布禁游令 违者将被追责

新华社 李亚光

记者27日从三江源国家公园管理局获悉,自5月24日起,三江源国家公园黄河源园区管委会禁止一切单位和个人进入扎陵湖、鄂陵湖、星星海等源头保护地开展旅游活动,违者将受到处罚。

三江源国家公园黄河源园区管委会专职副主任甘学斌介绍,近年来随着交通日益便利、户外探险运动趋热,越来越多的单位、组织及旅游爱好者来到黄河源头所在的青海省果洛藏族自治

州玛多县,擅自进入当地的扎陵湖—鄂陵湖及星星海自然保护区核心区,破坏了当地脆弱的高原生态环境,影响了珍稀野生动物的正常生息,同时存在着较大安全隐患。

甘学斌说,根据《三江源国家公园条例(试行)》等相关规定,自5月24日起,禁止一切单位或个人进入扎陵—鄂陵湖、星星海自然保护区开展旅游、探险活动,禁止旅游的面积1.91万平方公里,违者将受到处罚,情节严重者将被移送司法部门,追究相应责任。

该禁游令还明确,若因擅自进入禁游区域发生人身伤亡等事故,责任由组织开展旅游探险活动的相关单位或个人承担。若需因公赴禁游区域开展工作,相关单位及个人须在三江源国家公园管理部门办理手续。

依据三江源国家公园建设相关规划,目前黄河源园区管委会正加紧制定园区访客管理方案,建设访客科研综合服务中心等必要的基础设施。不远的未来,游客可通过网上预约等形式获得入园资格,小规模、分批次、有序地进入园区进行生态体验。

## “快递小哥”的微信 不要随便加 可能是新型诈骗手段

据《北京晚报》《广州日报》

近日,一张微信名显示为“XX速递”加好友送快递的截图刷爆了朋友圈。从图中的留言消息可以看出,一个自称“XX速递”的快递小哥要加你微信。“快递小哥”称你的快递包裹到了,但电话打不通,无法联系到你,所以想要加一下微信。难道真是如此简单?实则不然,这是一种新型诈骗手法!

据深圳市反电信网络诈骗中心介绍,深圳近期已经出现了多起冒充快递员诈骗的案件。不久前,邵女士报案称其接到冒充某快递公司工作人员的电话,对方告知其快递丢失,打算提供全额理赔,但要求邵女士添加微信。随后,邵女士按对方要求在网上银行进行贷款,并通过扫描对方提供的二维码付款了1万余元钱。同样的事情罗女士也遇到了,罗女士接到快递公司工作人员的电话,称其快递丢失,要给予赔偿,罗女士添加对方微信后点击对方发的链接,按要求填写了银行卡账号和密码后,输入验证码,随即发现银行卡被转走1万余元。

深圳公安局刑事侦查局民警向记者解析了此类案件的作案手法。被骗者微信收到加好友的请求,对方身份显示为“××快递”,申请好友验证的理由是“您的快递到了,但电话打不通”。加上好友后,对方会询问快件是否送达,送货员是否打过电话,并告诉被骗者“你有个快递已丢失”。紧接着被骗者会接到一个自称是快递总公司的电话,并告诉被骗者快递丢了可以双倍赔偿。这时到了关键环节:骗子会发送一个二维码给被骗者,并让其按照自己说的方法进行一连串操作。被骗者扫码后,手机页面会跳转到一个与支付宝十分相似的登录页面,上面需要填写支付宝账号、银行卡号和密码,等这些步骤完成后,被骗者卡上的钱立刻被转走了。