

家居公司工作人员凌晨蹲守直播间,下单购买“自家”产品 整个过程,都被“存”起来了

本报记者 杨思思

凌晨1点,某知名家居公司的工作人员拿着手机,在某直播平台的直播间里下单购买“自家”产品。下单完毕后,他立即向领导报告“顺利完成任务,维权成功在望”。什么产品要在凌晨下单,这到底是个啥任务,维权的又是什么权呢?

销量下降差评增多

“卖得这么贵还使用劣质木材,良心在哪里?”“产品质量太差,以后再也不买了!”不久前,某知名家居公司发现自家产品销量明显下降的同时,还收到了大量产品质量问题的投诉。经与投诉者交流,公司发现这批投诉者的购买渠道都来自某直播平台。

可是,公司并没有在该直播平台销售产品,这是怎么回事?

经调查,真相很快浮出水面:原来,在该直播平台上,有一个直播账号从名称到宣传产品全程非法使用了某知名家居公司的注册商标以及公司名称,并且经常在深夜以极低的价格上架销售假冒产品,且直播间不提供回放功能。

公司立即通过直播平台的私信功能与该直播账号进行沟通,谁知对方并不承认侵权行为。于是,公司决定通过法律途径维权,维权第一步便是取证。

证据有瑕疵怎么解?

第一次取证,公司工作人员用自己的手机对直播进行了录屏,之后作为证据提交。但是,这份证据因为有瑕疵,没有被法院采信。

“他们的直播不定时、不可控,经常是深夜开播,有什么方法能打破时间、空间的界限进行取证,还能被法院采信呢?”公司工作人员来到温州市中信公证处咨询。

“一般来说,权利人用自己手机录屏APP进行录屏取证,法院是不予采信的。这与电子数据具有易删改的特性,录屏后内容无法确定其真实性有关。”公



证员得知情况后说。

“像你们这种情况,又是发生手机端的,可以通过中信公证数据存储平台的‘移动端取证’功能进行在线取证。”公证员建议。

据介绍,2021年4月,温州市中信公证处运用区块链、云计算技术打造电子证据保全平台“中信公证数据存储平台”(以下简称公证存证平台),包括电脑PC端和手机端公证存证APP两部分,共设置拍照、录像、录音、录屏以及数据存证、网页取证、过程取证、移动端取证八大取证存证功能,可满足多类场景的证据固定、存储、提取、应用的需求。

其中“移动端取证”功能依托部署于司法鉴定中心的真机阵列,保证了取证机器的环境清洁、软件程序清洁、网络可信有效控制,可以实时取证存证。

全天候随时取证存证

深夜1点,工作人员发现直播又开始了,赶紧通过已实名认证的账号打开公证存证平台,使用“移动

端取证”功能对相关侵权产品直播全程、下单购买过程等取证过程实时录屏、截屏;同时,将取得证据在线实时上传提交公证处保存。

几天后,公证员和公司工作人员一起收取了该产品的快递,并对接收快递收货、现场拆封查验、重装密封等过程进行了证据固定。至此,以线上线下相结合的方式对整个购买侵权商品取证过程予以保全,为权利人取得用于维权的有效完整证据链便生成了。很快,公证处对保管的证据数据出具了公证书。

目前,这些数据证据被递交到法院,该公司也顺利走完诉讼程序,赢得了官司。

“我们的公证存证平台做到了‘365天×24小时’全天候随时取证存证,极大方便了权利人及时固定侵权证据、维护自身合法权益。”中信公证处主任孙晓鹏介绍,“公证存证平台通过技术赋能将繁重的传统线下人力证据保全,通过当事人自助与技术辅助的方式转换到在线进行,让当事人足不出户即可取证存证和办理保全证据公证,实现线下取证线上化,有效解决实时取证、协同取证、异地取证的维权难题和痛点,及时固定保全证据,显著提升维权效果,提高维权效率,降低当事人维权成本。”

酒店推出“网课房”,家长会买单吗?

新华社 胡林果 熊嘉艺 吴依洵

“把娃交给我们,您放心上班去”“网速飞快、还管三餐”“居家办公家里不再‘鸡飞狗跳’”……近日,广东多家酒店推出“网课房”,提供“督促学习”的服务。这样的“网课房”会被市场接受吗?有没有消费风险?记者对此展开了调查。

“网课房”兴起

“网速快、能打印、环境好”“一人一房间”“孩子一日三餐不用愁”“日托不到200元”……此前,佛山一家酒店在当地中小学线下教学停课推出“网课房”。据悉,“网课套餐”分为“日托套餐”“全天套餐”“一周套餐”,定价分别为198元、350元、1388元,日托套餐提供单日8:00-18:00的服务,全天套餐提供8:00-次日12:00的服务。

广州部分高档酒店也提供网课连住套餐,平均价格在200元/天-1000元/天不等,并提供免费洗衣、定制三餐、文具礼包、电视投屏等“增值”服务。

“现在早教班、兴趣班一节课都不止200元了,这还一人一间房管三餐饭,我们做父母的白天都上班,把孩子放在这边做做作业休息一下也无妨。”佛山一名12岁孩子的家长告诉记者,他在网上看到宣传后和几位好友一同报名了。

记者调查发现,不少酒店推出的“网课房”在宣传时还附带了“带娃服务”。佛山某酒店就明确表示,客房管家会配合家长督促孩子学习、定时拍照汇报孩子的学习状况,市场部工作人员还会带领孩子做健身操等。

但有一些酒店则淡化了“带娃服务”。广州一家老牌五星级酒店客服人员说,“网课房”其实与普通的房间没什么区别,只是在特殊时期提供一些个性化服务,“我们五星

级酒店的服务比较好,如果客人需要我们督促孩子写作业,可以适当帮帮忙。”广州某湖畔酒店相关负责人也强调不提供课程辅导的服务,“如果孩子布置了作业,我们只负责督促完成,不做辅导。”

是否合规、安全、防疫到位

记者发现,“网课房”服务满足了家长在学校线下教学停课期间监管孩子学习的需求,但疫情期间将学生集中在酒店,或存在防疫风险,此类服务可能超出酒店经营范围,家长或因此陷入消费纠纷。

——“网课房”是否合规。广州推出“网课房”的酒店大多在宣传广告中标明了“每间房须至少有1名成年监护人陪同入住”,还有部分酒店推出的“网课房”则未说明需成年人陪同。此外,大多数“网课房”宣传适用于“7-16岁学生”,有的酒店宣传单上显示招收学生低至3岁。

文旅部门有关负责人告诉记者,酒店如明确表示需要成年人陪同,那么其他的业务则可以视为附加服务;但如无成年人陪同,则涉嫌超范围经营托管业务。而对于能否真正做到有成年人陪同,不少家长表示怀疑,“酒店写了要监护人陪同,但我们做家长的其实很难做到,本来就是家里白天没人才把孩子送去的。”

——酒店是否有能力照看未成年人。酒店业人士表示,现阶段因受疫情影响酒店入住率下降、餐饮收入减少,在此情况下,通过推出“网课房”开拓新市场也算是一种“自救”。但是不少家长表示,酒店毕竟不是专门的育儿教育机构,其是否有能力提供少年儿童照看服务值得怀疑。

记者在某酒店看到,因房门敞开,在酒店走廊可看到屋内孩子的一举一动,外人也可通过电梯或楼梯到达该楼层。在记者看到的几间客房中,均是低年级学生入住,有

个别房内没有工作人员,孩子在独自学习,在该层公共区域内,记者看到一名孩子无人看管,在独自玩耍。

——非常时期防疫是否到位。记者多方采访了解到,对于“网课房”很多家长表达了谨慎观望的态度,广州市海珠区的张女士表示,“从疫情防控的角度考虑,防止学生聚集,线下托管都停了,酒店能做好吗?”也有家长表示不会这时候送孩子过去,“在家里宅几天就算了,确实不能按时完成作业也没办法,主要是不能乱接触人。”

家长需谨慎消费

专家表示,“网课房”“带娃套餐”的出现,一方面有利于酒店缓解疫情期间的经营压力;但另一方面,推出“网课房”服务的酒店在硬件设备投入、人员培训上是否满足消费者所期望的教育托管需求,是否符合防疫安全标准都值得探讨。

广州大学法学院教授欧卫安表示,因涉及校外托管服务,“网课房”是否因超出酒店经营范围而需要取得校外托管机构资格、看护人员资质等问题,应根据各地有关部门的要求进一步做出监管。

深圳市消费纠纷评审专家、北京市东元(深圳)律师事务所律师邓永提醒,对于购买“网课房”服务的家长,应尽量选择规模大、口碑好、经营状况良好的酒店,并通过电话等方式与孩子多沟通,充分了解孩子学习、生活、健康、安全状况,建议为孩子购买意外伤害等保险,保障孩子人身安全。

欧卫安提醒,家长在与酒店签订相关服务合同时,要重点关注餐饮、陪护、人身安全等方面约定,尽可能减少相关纠纷。此外,这类服务可能存在预付式消费,也可能因有关部门的监管而受到限制甚至终止,家长应警惕这类风险,谨慎消费。