

# 直播间买珠宝,鉴定证书系伪造,能“退一赔三”吗?

## 杭州互联网法院发布网络直播营销行为指引给出答案

见习记者 蓝昕宇 通讯员 杭互法

本报讯 8月21日,杭州互联网法院召开服务保障网络直播行业健康发展新闻发布会,集中曝光一批网络直播营销典型案例,并发布《网络直播营销行为法律风险防范指引》(以下简称“《指引》”)。

杭州互联网法院综一庭负责人曾宪未在发布会上介绍说,近年来,电商直播行业发展迅猛,活跃了消费市场。但同时,网络直播行业中的一些乱象也给消费者带来困扰。其中,翡翠、珠宝类产品造假纠纷较为突出。

2023年9月,沈某在某“翡翠捡漏”直播间花11460元购买了24件翡翠货品,商家承诺自己只卖A货(纯天然、未经人工化学处理的翡翠)。商家通过邮寄的方式,向沈某交付这批翡翠货品,并附有24份《珠宝玉石鉴定证书》,鉴定结论均为翡翠(A货)。收到货后,沈某发

现这批翡翠货品做工粗糙,便委托该直播平台的官方公益鉴定师以及另外一家具有资质的鉴定机构进行鉴定,鉴定结果显示这批货品均为“处理”翡翠(石英岩注胶染色)。随后,沈某要求商家退货并三倍赔偿,商家拒绝。最终,法院判处商家退还货款并赔偿三倍损失。

直播间购买翡翠、珠宝,鉴定证书系伪造,能要求“退一赔三”吗?不少消费者都有这样的疑问。“消费者在直播间购买诸如珠宝、古董等附带鉴定证书的商品时,如果查到是假货,可以依法要求经营者退还货款,并承担三倍赔偿责任。”曾宪未说,“针对这样的情况,《指引》明确提出,网络直播营销中商品的经营者要按照法律法规或与消费者的约定,承担包修、包退或其他售后责任。”

此外,在直播平台售卖二手商品,主播隐瞒成色、瑕疵等关键信息,网络直播商品经营者以“不小心发错货”为由,构

成欺诈消费者等行为也较为常见,针对这些风险,《指引》也给出了防范对策。

据悉,《指引》从平台、直播间运营者和主播、商品经营者三方面入手,共有15条具体要求,为直播电商产业健康发展提供司法指引,加强高频法律风险防控与法律服务支持,提升从业者风险防控与应对能力,切实保障消费者权益。

比如,要求平台根据实际的业务内容依法取得、办理相关行政许可、行政备案;保存直播相关信息;及时对直播内容进行监督等。要求直播间运营者和主播,真实、准确、全面地介绍商品或服务的信息;不得采取任何形式虚构或篡改交易、关注度、浏览量等数据流量造假等。要求商品经营者,若开展自营业务销售商品时,应当以显著的方式标明自营,并对经营的商品尽到相应的进货查验义务;依法交易并保障消费者的权益,如七天无理由退换货、提供购买凭证或电子单据等。

# 压在九旬大爷心头的石头总算落地了

通讯员 曹文莹 本报记者 高敏

本报讯 “这1万元你们一定得帮我追回来。”近日,98岁的郭爷爷来到嵊州市人民法院长乐人民法庭诉讼服务大厅,一看到窗口工作人员,便急着将借条递过去。

原来,2年前同村老吕向郭爷爷借款2万元,并承诺会按期归还,但到期后老吕仅归还1万元。本就是压在郭爷爷心头的烦心事,加之最近老吕突然“失联”,心急如焚的郭爷爷一大早就独自前往法庭求助。

会不会老吕只是恰巧没接到电话?考虑到双方是同村村民,长乐法庭法官助理潘佳雯决定先给老吕打电话,可连打数个均提示无法接通。

恰逢镇级社会治理中心人民调解员入驻人民法庭工作顺利推进之际,长乐法庭将该案的调解任务“派单”分流至人民调解员钱新华手中。

找到老吕是当务之急。借助自己在长乐土生土长“人熟地熟”的优势,钱新华接连向村干部、庭务主任、同村熟人拨打几通电话后,便有好消息传来——老吕近期在市区做小工,并得到了老吕其他联系方式。之后,钱新华一有时间就拨打老吕电话。终于,电话接通了。

“老吕,这些天老郭联系不上你可把他急坏了,没办法才到法庭里来找我们。借钱给你应急属于好心,该还的钱还是要按时偿还的……”在钱新华的劝解下,老吕许诺近期会归还欠款。

3天后一早,钱新华的手机响起。“钱师傅,1万元我筹齐了,今天想去老郭家里,但我一个人去有些难为情。”老吕不好意思地说。在钱新华陪同下,老吕将钱款送至郭爷爷家中。“特别感谢你们,心里的石头总算落地了。”郭爷爷握住钱新华的手说。

据介绍,自2024年3月起,嵊州法院推行反向派驻工作机制,各镇街社会治理中心轮流选派1—2名人民调解员常驻所在辖区法庭,初筛首调诉前调案件,调解不成的转由社会治理中心各调解组织二轮调解,因疑难复杂、涉众广泛等未化解的,由联系法官提前介入研判,商讨解决方案,推动矛盾纠纷分层化解实质化。

## “警娃”探警营

近日,台州黄岩公安分局开展少年警校暑期活动,邀请80余名警察子女零距离体验警营生活,多角度感受警营文化,搭建起民警与子女间的亲情桥梁,让“警娃”度过一个快乐暑假。

通讯员 黄琛



# 被害人家属获司法救助金42万元

## “命案关怀”+司法救助帮扶抚慰“受伤”家庭

见习记者 夏婉言 通讯员 陈娜

本报讯 “谢谢你们,帮我们渡过难关。”近日,舟山市检察院的检察官再次看望定海摘箬山特大命案的被害人家属,并送去干警捐款。

1987年3月,蒋某兴、薛某元因赌博欠债,萌生抢劫渔船邪念。同月17日,两人劫持一艘渔船行凶犯案,杀害6人。去年11月2日,舟山市中级人民法院以抢劫罪判处被告人蒋某兴、薛某元死刑,剥夺政治权利终身,并处没收个人全部财产。

由于被害人家属平均年龄偏高,生活陷入困境的他们不知该向谁求助。舟山市检察院在最高检核准追诉后,通过案件线索内部移送机制,迅速启动司法

救助程序,先后3次到被救助人家中开展入户调查,排查符合救助条件的人员范围,了解每名救助申请人的具体困难。经调查核实,案件发生时,由于6名被害人均是家中主要经济支柱,被害人家属在承受丧夫、丧子、丧兄之痛的同时,既要抚养子女成人,又要偿还家庭合伙购买被害船只所欠巨额债务,经此变故,家庭陷入泥沼。两名被告人被抓获归案后,至今未进行赔偿。

“被害人家属同时失去6名亲人,遭受的伤害特别巨大,符合条件的被救助人多达15人。”市检察院相关负责人介绍,因检察一家救助经费有限,市检察院牵头向市委政法委提出申请,探索检法两家联合开展司法救助,并由舟山市财政局拨付救助专款予以保障,已累计发放司法救助金42

万元。据悉,此次司法救助创舟山全市单案救助金额最高、救助人数最多记录。

同时,被害人家属所在地岱山县检察院积极协调,也为被救助人对向县慈善总会申请到了社会帮扶资金5万元。目前,47万元救助金已发放到位,一定程度上缓解了被救助家庭面临的生活困难。

据了解,在做好司法救助的基础上,检察机关积极推动帮扶从“输血型”向“造血型”转变。市、县两级检察机关主动对接当地相关部门和爱心企业,对被救助人家属开展针对性帮扶,鼓励被害人家属参加相关专业技能培训,助力就业创业;落实爱心企业、义工组织与被救助人对帮扶;安排落实心理协会专家上门为被救助人家属开展心理疏导、修复心理创伤等。

# 返航的警用无人机竟带回一名小女孩

本报记者 陈毅人 通讯员 孟翎云

本报讯 近日,杭州上城公安巡特警大队警航队队员朱亦奇在结束夏季治安打击整治行动的无人机巡逻后,意外发现返航的无人机竟带回了一名小女孩和一名男子。两人神情焦急,这是怎么回事?

当晚,4岁的朵朵(化名)跟着妈妈到九堡龙湖天街散步。街上人流密集,朵朵不小心和妈妈走散了。一名好心男子发现了她,就带着朵朵在街上找了好久,也没能找到她的妈妈。朵朵不记得

妈妈的联系方式,只记得她穿了一条红色的连衣裙。

正当男子想要报警时,一架无人机闯进了他们的视野。这架无人机低速前行,闪亮的警灯在夜空中格外显眼。“小朋友,我们跟着这架飞机走,就能找到警察叔叔帮忙了。”男子说。朵朵懂事地点了点头,与男子一起跟着无人机走。

拐过几个路口后,男子看到远处有一辆闪着警灯的警车。无人机在警车前缓缓下落,朱亦奇结束了当晚的无人机巡逻工作。“警官,这个小女孩和家人走散了,麻烦你们帮她找一下家人。”朱亦

奇循声望去,看到了男子和朵朵。

朱亦奇轻声安慰了朵朵一番后,让她坐上警车等待。随后,朱亦奇将情况报告给上城公安分局情指中心。得知朵朵的妈妈已向警方报警,双方约好地点。朱亦奇将朵朵送到了她妈妈身边,警灯前,母女俩紧紧相拥。

见到母女重逢,男子这才匆匆离去。事后,记者联系上该男子。男子叫祝光明,今年26岁,江西人,在杭州从事物业工作。小祝说,当时自己特别担心小女孩的安全,因为不常来九堡龙湖天街,后来才知道派出所就在边上。

(上接1版)

“你拿走了阿亮的全部工资,很难说没有私心……”阿亮的二哥直言不讳。“我们不可否认大姐你对阿亮多年的照顾,但这几年你的经济状况并不好,还有了外债,我们怎么放心继续由你一人照顾呢?”阿亮的三姐、五弟也表达了自己的担忧,“而且大姐年纪也越来越大了,等到你都需要人照顾的时候,谁来照顾阿亮?”

就在几人吵得不可开交之际,法官打开了调解室大屏,播放了一段视频:厂房里,阿亮一声不响,埋头干活,神情专注。看着阿亮忙碌的背影,兄弟姐妹都沉默了。

“解决家事纠纷,无非讲个‘情’与‘理’。大家都在积极争取让自己照顾阿亮,这是好事。”法官动情地说,“相信你们都能把阿亮照顾好,但现在确实应该从最有利于他的角度出发,一起商量出最适合他晚年生活的保障方案。但无论接下来由谁照顾阿亮、监管他的财产,其余几人都应该适当补偿对方的付出,这样才公平。”

或许是阿亮劳作的样子唤醒了大家内心的柔软,大姐先松口了,同意调解,表示自己年近七十,确实不适合一直照顾阿亮,虽然舍不得,但也同意阿亮跟着二弟生活。“我也愿意出钱补贴大姐这些年的付出,以后咱们互相监督,一起照顾好阿亮。”阿亮的二哥随即表态。

在法官的提议下,兄弟姐妹五人拍下了一张全家福,大家在这一刻握手言和。