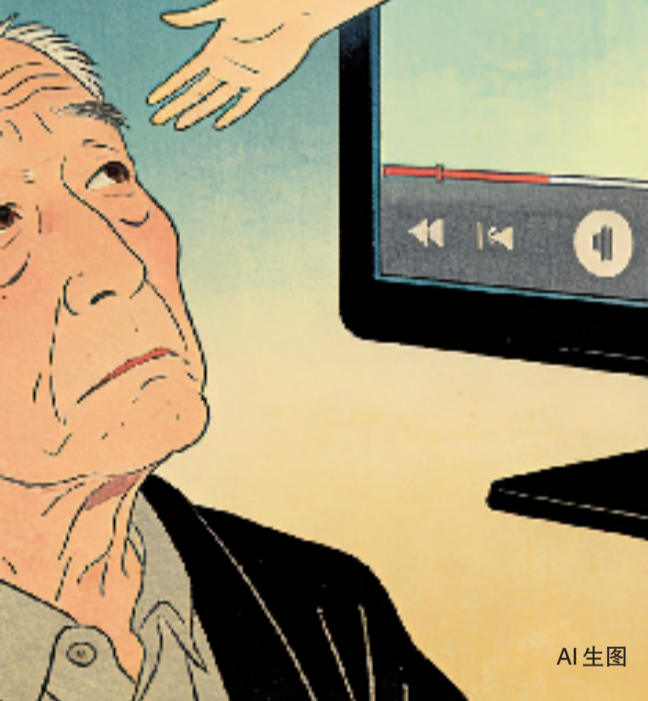


直播间被忽悠,老人打赏能要回吗?

《半月谈》 吴文诩

为主播打PK“镇场子”,老人两个月刷18万元礼物;主播手把手教充值,老人一年打赏50万元养老钱;主播以“红颜知己”“忘年交”为幌子,3个月骗光老人20万元癌症治疗费用……在一声声“大哥”“姐姐”“爸爸”“妈妈”的亲切呼唤或卖惨故事中,一些老人纷纷掏出养老钱、救命钱打赏主播。

冷静下来后,老人打赏的这些钱还能要回来吗?相关法律怎么界定的?如何看好老人的“钱袋子”?



AI生图

主播“变着法”让老人掏钱

今年3月初,四川成都一名退休老人为帮助女主播赢得直播PK,多次在计时结束前送上单价数千元的虚拟礼物,其中一天连送13个高价礼物,不到两个月累计打赏18万元。家人发现后,多次与主播协商并向相关平台举报,均未能收到退款。

记者梳理发现,除了直播间助力PK比赛外,一些主播使出各种“花招”让老人为其打赏:或编造投资返利、患绝症等骗取打赏,或以线下约会、发送私密照等方式强化情感控制,诱骗老人进行大额线上打赏或线下转账。如今年4月,山东聊城一名六旬独居老人轻信网络主播自编自导的“苦情戏”,数日内多次借钱向主播转账近3000元。

“当前,老年人观看网络直播引发的法律纠纷,呈现出涉诉金额显著攀升、维权主体多元交叉、法律关系复杂交织等特征。”北京市第三中级人民法院立案庭法官张鹏飞介绍,在一些案件中,很多老人不惜动用养老金、医疗储备金等进行大额打赏,冷静后追悔莫及,向平台及主播主张返还款项,而同一案件中常混合出现网络服务合同、赠与合同等多重法律关系;除作为打赏者的老年人本人外,其配偶通常也会作为原告进行诉讼,形成家庭内部与外部主体的复合型纠纷。

北京互联网法院党组成员、副院长长仪军表示,2018年9月至2025年9月,该院受理涉60岁以上老年人网络消费纠纷案件1009件,案件量总体呈逐年上升态势。“老年人网络消费纠纷维权面临较大困难,表现在老人举证能力较弱、对平台规则和技术不熟悉等。”

钱能要回来吗?

为进一步加强网络直播打赏管理,中央网信办自10月26日起,在全国范围开展为期2个月的“清朗·整治网络直播打赏乱象”专项行动。其中,重点打击编排“家庭不幸”“暴力霸凌”等虚假剧情,或虚构“亲情陪伴”“支持青年创业”“支援国家项目”“开展公益慈善”等名目,或搭建私域直播场景,诱骗老年人打赏。

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍介绍,老年人大额打赏有两种情形值得警惕:一是承诺返利型,主播在直播过程中向老人许诺可以退款、双倍返还或获得其他利益,但收到钱后就立刻消失,这种行为本质上属于电信诈骗,已有多起相关案件被定性为诈骗罪;二是情感诱导型,通过卖惨、虚构人设,甚至提供变相的情感陪伴或不良服务,来博取老人同情或情感依赖,从而诱导其打赏,尽管单笔金额未必巨大,但累计数额往往可观。

一辈子精打细算的老年人,为什么会轻易把辛苦钱掏给网上的主播?北京航空航天大学法学院副教授赵精武指出,部分老年人退休后社交圈缩窄,或因子女陪伴缺失以致孤独感增强,而直播平台提供了一个高

互动性的虚拟社交场所。在这种情景下,打赏行为不仅是消费,更像是一种为维系“亲密关系”而进行的“情感投资”。老年人冷静下来后悔不当初,表明这些打赏并非完全基于理性。

广东良马律师事务所律师何倩表示,部分平台“榜一大哥”“榜一大姐”等身份标签满足了部分老年人的存在感需求,而部分平台通过设置“守护榜”“亲情值”等虚拟荣誉,诱导用户进行非理性消费。张鹏飞认为,一些平台对打赏额度未设置合理上限,也未及时对高额打赏的老年用户进行干预和提醒,说明平台审核与约束机制不健全,相关部门对诱导性、欺骗性直播行为的处罚力度也较轻。

司法领域对此怎么定责?张鹏飞表示,一般情况下,老年人作为完全民事行为能力人,在自愿遵守相关法律规定和行业规则的前提下注册为直播平台用户并通过打赏获取精神愉悦,该行为属于合法有效的一般消费行为。老人在此情况下打赏反悔,向法院主张返还通常难以得到支持。在因老人配偶主张主播返还款项引发纠纷的案件中,法院需分别审查线上打赏与线下转账的法律性质,并适用不同裁判规则。“但是,对老年人因受欺诈而作出的赠与行为,法院一般判决主播应退还所受款项。”

筑牢亲情与法律“防火墙”

治理老人触网引发的打赏乱象,需多方协同发力。“要重点打击诈骗类和严重诱导类行为,加强监管和处置力度。”朱巍表示,平台目前的保护机制主要针对未成年人,对老年人很难设置类似“打赏前需经子女同意”的硬性限制。对于一些老年人的自愿、合法打赏行为,应尊重其个人意愿和财产处分自由。

建立健全“老年人保护模式”。赵精武认为,用户在实名认证后,直播平台应主动开启或建议开启该模式。该模式应设置单日或单月打赏上限,对大额打赏设置冷静期,并在支付时增加更醒目的风险提示。此外,平台的算法推荐机制也应结合老年人需求进行优化,承担相应社会责任。

张鹏飞表示,要进一步健全直播打赏管理功能,细化审核标准,严格管理榜单、团播等功能设置和互动玩法,并加强对主播行为的审核与约束,严肃查处诱导性、欺骗性打赏行为,建立针对老年人的用户权益保障机制。

建立老年用户打赏专项监测机制。受访人士建议,直播平台实施异常交易监测,通过AI算法识别高频大额打赏行为,并自动触发人脸识别验证和紧急联系人通知程序。

何倩建议,加强社会协同治理,建立社区与家庭支持体系,其中社区要加强对老人的普法教育,通过老年大学、社区讲座等形式普及网络消费风险,提高老年人防范意识。赵精武强调,社会层面要弘扬好家庭文化,引导家庭成员构建和谐家庭关系,让老人的生活更加充实。(参与采写:成诺)

冬季用火用电,小心防范这些安全隐患

新华社 黄韬铭

气象部门预测,今年冬季我国气温冷暖起伏显著,寒潮等强降温事件频繁,家庭用电、用气、用火进入高峰,安全风险加大。如何安全使用电暖气等大功率电器?家庭燃气有哪些常见安全隐患?楼层或单元起火,怎样安全避险?应急管理部近日举行发布会,介绍冬季有关安全知识。

买“取暖神器”,看安全标准

冬季天冷,电暖器、电热毯等大功率电器使用频率增加,火灾风险攀升,安全防护须高度重视。

“买‘取暖神器’,重点看有没有‘3C’标志。这是电取暖产品的‘安全身份证’,属于国家强制性认证,符合国家标准。”应急管理部沈阳消防研究所副研究员吴莹介绍,此外还需关注产品核心安全功能,例如

电暖器必须有“过热保护”“倾倒断电”,电热毯要带“自动断电”,电热暖水袋要有“防爆阀”等。

“曾经有多起火灾是因衣物搭在电暖器上引发的,教训十分深刻。”吴莹说,使用时一定要注意远离可燃物,电暖器不要靠着沙发和床铺。电热毯“睡前开,入睡关”,电热暖水袋切勿边充边使用。

用家庭燃气,查安全隐患

冬季厨房门窗紧闭,相对密封,空气不流通。若氧气供应不足,燃气不完全燃烧会产生一氧化碳,易致人员中毒。

如何排除这类安全隐患?港华燃气集团高级副总裁李劲松表示,可以通过观察燃气灶具的火焰颜色来判断。“燃气正常燃烧应该是蓝色火焰。如果出现黄色或红色火焰,说明燃烧已经不充分,这时要立刻开窗进行通风。”

此外,“聚能环”“聚火罩”“防风罩”等市面上很多所谓节能产品,有的与燃气灶具并不匹配,使用时容易造成灶具台面爆裂、零部件老化。燃气和热水器的排烟管道如果没有完全伸出室外,或者接口密封不好、老化破损,也可能导致燃烧废气返回室内。“如果有以上情况,应联系燃气公司上门检查,及时消除隐患。”李劲松说。

遇突发火情,应科学避险

冬季是火灾高发季。如果发现家里或所在楼层、单元起火,要怎么应对?

“家里突发火情,早期处置建议遵循‘判、报、灭、撤’四步流程。”吴莹说。

首先判断火情。起火1分钟内是黄金处置期,要迅速判断火势大小、燃烧物类型,确保自己处于安全位置。如果火势超过A4纸面积或1分钟内没有得到控制,应立即放弃自行扑救,迅速报警,清晰说明起

火地点、火势大小、有无人员被困等关键信息。在安全前提下,可用灭火器或锅盖等工具科学扑救。火势失控要果断撤离,不贪恋财物,不乘坐电梯,撤离后及时提醒他人避险。

“如果居民楼起火,实际上大家很难精准判断起火点具体在哪一层。”吴莹说,建议遵循能够直观感知的线索,比如门的温度、烟气、异味等,核心原则是“判险为先、逃生有序、固守有方”。

“遇火情后先摸门的温度,如果门板或把手发烫,应紧闭大门,在家固守。若门不发烫,可轻开门缝看是否有烟气和刺激气味,有这些风险应立即关门。”吴莹介绍。

固守待援时,应立即拨打119报警,同时关闭房间与其他区域连通的门窗。可通过泼水降温、堵塞门窗缝隙减少空气流通等方法延缓火势和烟气蔓延。在无异常的情况下,快速开门从楼梯向下逃生,随手关闭途中门窗阻断烟气。