

民生观察

直播间被忽悠老人打赏能要回吗

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金、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”？

1 主播变着法让老人掏钱

今年3月初，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。



漫画 图据新华社客户端

2 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，在全国范围内开展为期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人，为什么

会轻易把辛苦钱交给网上的主播？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狭窄，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。

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。”

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。

广东良马律师事务所律师何倩建议，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。

据半月谈

3 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。

明明人在石家庄

女子莫名在香港“被买”三张高铁票

12月16日一早，石家庄的杨女士打开手机，发现两条“蹊跷”的短信，提醒她购票成功。杨女士一头雾水，自己根本就没有出行的需求，怎么会“购买”了两张高铁票呢。就在她通过手机操作，退掉这两张票后，当晚，她又“被买”了一张高铁票。“都是从香港出发，而且都是商务座，每张票价在3000多元。”

华西都市报、封面新闻记者从12306客服处了解到，这些票都是在香港西九龙线下购买的。人在石家庄，却在香港买了票，显然，杨女士的身份证信息已被他人盗用。

退票成功 暂无经济损失

18日，杨女士告诉记者，前两张高铁票的购票短信是在16日凌晨2点45分和凌晨4点12分发来的。“我早上起来上厕所就发现了，觉得很奇怪。”杨女士登录自己的12306账号发现，一张票是G80次，12月29日上午11点20分从香港西九龙发车前往北京西的商务座票；一张票是G826次，12月29日上午9点06分从香港九龙西发车前往西安北的商务座票。

发现莫名被买票后，杨女士在社交平台上发帖求助，在网友的建议下，她拨打了12306客服电话。“他们也不管，就让我退票。”于是，杨女士在12306APP上进行了退票操作，然而当晚，她又收到了购票成功的短信。这一次是G306次，12月29日上午9点18分从香港西九龙出发前往石家庄的商务座票。“三次都是商务座，价格在3200元到3800元不等。”

觉得事有蹊跷，17日，杨女士选择去派出所报警。在派出所，她再次拨打12306，“他们不提供购票人的信息，只说是在外地线下窗口购买的，给了一个那边的座机电话，但我一直没打通。”杨女士说，目前这3张票都已退票成功，暂无经济损失。

信息泄露 原因扑朔迷离

杨女士最近并没有离开石家庄，怎么会在异地购票？线下购票需要身份证件，对方又是如何买到票的？

杨女士回忆，两年前她的身份证曾遗失，“当时没有挂失，直接补办了。”

18日上午，记者以杨女士朋友的身份致电12306，工作人员回复称，这三张票都是团体票，在香港西九龙线下购买。团体票中的另外两人，杨女士表示并不认识。

对于线下购票如何核实身份，工作人员表示，只要有身份证号码就能买。此外，工作人员也提出，可能是当事人之前在第三方平台购票造成了信息泄露。

杨女士告诉记者，自己确实使用过第三方平台购票。

这样的情况并非个例。此前有媒体报道，陕西郭女士的12306账号在一个月内“被买”200多张火车票，下单方式有线上也有天南海北的代售点。在警方的协助下，湖南常德一代售点查到下单者用的是第三方平台。也就是说，虽然是线下出票，但都是通过线上联系。

遇到这样的情况，是否会影响当事人的正常出行和购票？12306工作人员表示不确定，“不放心可以报警”。此外，她建议尽量不要在其他网站上购票。

华西都市报-封面新闻记者 吴冰清