



注销淘宝店被拒 店主一怒要起诉

主持人语

本报维权热线栏目自开通以来,已经有很多读者咨询各种法律问题。在此,感谢大家对这个栏目的关注和踊跃提问。

现“上海法治报”微信公众号“法律服务”通道已开通,您可通过扫描上方二维码,在页面最下方留言处留下您的问题,我们会尽快为您解答。

与此同时,我们还会将问题和答复刊登在以后几期的本版位置,请您留意查看。

□记者 金勇

卢先生开了一个淘宝店,但生意一直不太好,也就懒得再继续打理了,决定注销掉该店铺。谁知在注销过程中,淘宝以自身相关规定为由,拒绝为他注销。

【事由】

卢先生是一名兼职的淘宝店主,因为工作原因,如今无暇再兼顾店铺的经营,再加上生意本来就惨淡,近半年来没有任何经营行为,于是决定注销掉该店铺。但在注销过程中,卢先生却遇到了麻烦,淘宝客服告知卢先生,“店铺存在经营行为,无法完成注销!您的店铺

卢先生认为店铺注销理由自己做主,淘宝的行为有违法违规之嫌,决定以诉讼的方式解决此事,但不知道自己是否有充分的理由维权。同时,由于淘宝总部在杭州,不知是否需要前往杭州当地法院起诉。

律师分析认为,为了保护平台商品和服务

有过经营记录,暂不支持注销。”自己的店铺想注销却不被允许,这让卢先生觉得完全不能理解。他认为,根据《电信和互联网用户个人信息保护规定》(工业和信息化部令第24号)第九款第四款规定:“电信业务经营者、互联网信息服务提供者在用户终止使用电信服务或者互联网信息服务后,应当停止对用户个人信息的收集和使用,并为用户提供注销号码或账号

质量以及消费者权益,对于平台内经营者的退出,是由平台经营者通过制定服务协议和交易规则的方式,通过签订电子合同的方式予以明确的。如果卢先生的店铺达到了约定的退出条件,而淘宝未按约定予以办理,可以向被告住所地或合同履行地人民法院提起诉讼。

的服务。”

卢先生认为,淘宝违法设置门槛,在用户明确表示终止使用的情况下,拒绝用户注销账号的要求,侵犯了自身的合法权益。在与淘宝客服沟通未果后,卢先生准备走诉讼道路解决问题。由于不知道自己的诉讼是否在理,同时也不清楚是该去淘宝总部所在地杭州,还是在自己所在城市法院进行诉讼。

【分析】

上海恒业律师事务所崔瑶律师表示,卢先生所提到的工信部24号文件,是针对电信业务或互联网信息服务业务的接收者、用户个人的隐私保护的文件。卢先生想要注销的是淘宝店铺,而淘宝店铺的性质并非仅仅是接受淘宝服务的用户,还承担了电子商务经营者的身份。因此在适用工信部24号文件规定的同时,还需要进一步适用《电子商务法》的规定。该法律规定,电子商务平台经营者,是指在电子商务中为交易双方或者多方提供网络经营场所、交

易撮合、信息发布等服务,供交易双方或者多方独立开展交易活动的法人或者非法人组织;平台内经营者,是指通过电子商务平台销售商品或者提供服务的电子商务经营者。由此可见,淘宝网是属于电子商务平台经营者,而作为淘宝网的卖家店铺,则属于平台内经营者。

崔瑶律师表示,在《电子商务法》中还规定,电子商务平台经营者应当遵循公开、公平、公正的原则,制定平台服务协议和交易规则,明确进入和退出平台、商品和服务质量保障、消费者权益保护、个人信息保护等方面的权利和义务。由此可知,为了保护平台商品和服务

质量以及消费者权益,对于平台内经营者的退出,是由平台经营者通过制定服务协议和交易规则的方式,通过签订电子合同的方式予以明确的。淘宝在店铺开店签署电子合同时,会告知淘宝规则、交易规则等各类文件,对店铺经营者的一些经营要求、主动退出的条件以及程序进行了约定。因此,卢先生可以向淘宝客服索要该规则,对比自己的店铺是否达到了约定的退出条件。如果店铺的确符合双方约定的退出条件,而淘宝未按约定予以办理,卢先生可以向被告住所地或合同履行地人民法院提起诉讼。

网购货物无法使用 违约责任如何认定

近期,我通过阿里巴巴平台订购了两根电机主轴,签订了购买合同。而卖家发货的两根实物,经检验未按合同以及图纸要求加工,完全无法匹配,也就无法投入使用,不符合客户要求。商家联系说愿意承担来回运费,并予以维修,但中途来回的时间延误了客户订购的交货日期,造成合同违约。现在卖家拒不承担责任,向平台投诉也没有起到作用,请问我应该如何才能挽回损失?

谭先生

【解答】

谭先生,您好!卖家提供的货物质量不符合约定的合同及图纸,导致无法投入使用,卖家应当按照你们双方的约定承担违约责任。故首先应明确您与卖家之间有无违约责任的书面约定,有的话按照双方约定履行;如没有约定违约责任或约定不明确,您作为受损方,可以要求卖家承担修理、更换、重做、退货、减少价款等违约责任,若您还有其他损失的,可以向卖家主张赔偿。因卖家违约导致您延误了向客户交付货物的时间,由此您对客户承担的违约责任的这部分损失,您是否可以向卖家主张呢?《中华人民共和国合同法》规定,当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定,给对方造成损失的,损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失,包括合同履行后可以获得的利益,但不得超过违反合同一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违反合同可能造成的损失。

根据上述法条,卖家不履行合同义务应当向您赔偿损失,但该损失金额一般仅限于您的实际损失,不包括预期可得利益损失。如果在你们达成订购货物协议时,您已经明

确告知卖家,如卖家延迟交付货物,您就不能按约向客户交付,届时您将对客户承担多少违约责任,卖家获得这些信息后,他可以预估违约将会对您产生多少损失,经对产能和质量的评估后卖家仍同意签约,则引起违约导致您客户的损失是卖家在订立合同时应当预见到的损失,在这种情况下才需要对您进行赔偿。但如果你们在签约时,您并没有告知这一情况,卖家也没有理由知道他的违约会对您产生这些损失,则该部分损失是卖家当时无法预见到的,则根据法律规定,其无需承担该部分损失。

顾客烫完头不满意 不给钱还索要赔偿

我开了一个小的理发店。前段时间,有个女顾客来店做头发,做完后她很不满意,不但不给钱还向我索赔,说我把她的头发弄坏了。烫完头发所出现的问题,我均在烫发前沟通说明了。现在烫完头后,她不认账了。我有此前沟通说明的视频为证。请问这样的情况我该如何处理?

林女士

【解答】

林女士,您好!如果确实如您所说,您已提前告知烫头后可能出现的问题,且您在整个理发过程中符合操作规范,使用的产品符合质量标准,则您大可不必理会这个女顾客。因为即便该女顾客向您主张赔偿,也应提供证据证明其主张赔偿的事实与法律依据,一般需要证明:1、头发确实弄坏了(并非主观觉得效果不满意);2、理发店有过错;3、过错与头发坏了之间具有因果关系。若不存在女顾客头发受损以及理发店有过错的这些事实,即便女顾客向人民法院起诉主张赔偿,也将不能得到法院支持。在这种情况下,我建议您作为商家应冷静、理性地对待顾客,而不是一味地予以满足其无理要求。如果在

顾客无理的情况下,商家还迎合地去解决和赔偿,则一定程度上会助长这类客户的无理行为。

客户欠款迟迟不付 留置货物是否合法

一年之前,国外客户向我们订购一批建材,价值大约7500美元,因为质量标准不同,导致产品不能通过验收,当时客户已经安装完毕,结果需要拆掉重做,我们免费发一批货过去再次安装后通过验收,客户拆卸和安装等工作产生了额外的费用,而且此费用远远大于货值。客户当时并没有向我们索要这笔费用,而且后面陆续有订单过来,考虑到各种因素,我们对后续的订单没有及时催款,导致欠款越来越多,在达到6万多美元以后决定向客户索要这笔费用,但是客户一直拖着没有付款。近期客户有一个订单大约6万美元,在我方强烈要求下客户付清了此次订单的款项,随后要求我方发货,我方多次跟客户沟通希望发货前付清之前的欠款,均遭到拒绝,客户给出的理由是之前给他们造成了很大的损失,欠款用来弥补这个损失。这种情况下,对于客户已经付清货款的订单压货是否合法?我方对此货物是否有留置权?

李先生

【解答】

李先生,您好!根据《中华人民共和国合同法》规定,债务人不履行到期债务,债权人可以留置已经合法占有的债务人的动产,并有权就该动产优先受偿。但债权人留置的动产,应当与债权属于同一法律关系,企业之间留置的除外。根据上述规定,我们可知,留置权成立应当符合留置的动产与债权属于同一法律关系的条件,这是对债权人可以进行留置的动产范围所作的严格限制,同时法律也规定了在这个条件的例外,也就是如果双

方均是企业的情况下,债权人留置的财产可以与债权不属于同一法律关系。因此,若您与对方均系公司或您留置的货物与所欠货款系同一法律关系,且双方合同未在合同中约定不得留置货物,则您作为债权人有权留置货物,但应给对方两个月以上履行债务的期间。

投资项目30万 到期却不还款

我于2018年1月通过银行转账,借款给许某30万元,许某答应三个月后项目分红能翻一番,并在借条上直接注明借款为60万元整和归还期限三个月。项目沟通过程和写借条过程均保存有录音为证,借款过程均和其有微信沟通,保存文字记录但未涉及金额,许某一直说是因为财务那边还未结账,拖到现在还没还款,这种情况我应该怎么处理?

郑先生

【解答】

郑先生,您好!在回答您的问题前,需要明确您将30万元给许某一事实,是基于借款法律关系,还是投资法律关系。如果该款项性质是借款,则根据《中华人民共和国合同法》规定,借款人向出借人借款,到期应返还借款本金并支付利息,同时自然人之间的借款合同对支付利息没有约定或者约定不明确的,视为不支付利息,即许某的义务是归还本金及约定的利息,不存在分红之说,如你们未对借款利息进行约定或约定不明确的,许某仅需要归还本金即可。如果证明该款项性质是投资,则该款项不可能同时又是借款,则对于投资本金及分红,应根据项目盈亏、约定的分红条件及分红计算方式予以履行。若您对此性质认定有异议,建议您持有关微信、录音等具体证据材料向法律专业人士寻求进一步帮助。