



# 长宁法院发布《涉互联网纠纷案件审判白皮书》

# 1/4消费者下单不审慎

□法治报记者 陈颖婷

近年来,随着技术的迭代发展,"互联网+"已经渗透到社会经济生活的方方面面。长宁区是全市首个"互联网+生活性服务业"创新试验区,辖区内集中 了数千家互联网企业,带来全新体验的同时,也引发了大量纠纷。长宁区人民法院近期以近三年来审理的涉互联网民商事案件为样本,开展专题调研,发布 《涉互联网纠纷案件审判白皮书》。《白皮书》显示,网络消费便捷性与审慎性之间的矛盾是导致纠纷多发的重要原因,有近 1/4 的服务类、购物类纠纷是消费者 在签订电子合同时未对合同内容作认真阅读、思考、仓促下单所致。而网络平台上"假一罚十"等规则,也加剧了平台与商户之间的矛盾。

#### 1/4 消费者下单未作认真思考

2018年6月8日早上,王 先生诵讨携程 APP 预订出行时 间为 2018 年 6 月 19 日至 2018 年 6 月 22 日的"上海飞新加坡 奢华一晚金沙酒店4日3夜"旅 游产品。按照计划,在新加坡的 最后一晚, 王先生将入住新加坡 最为奢华的顶级洒店--金沙酒 店,并在6月22日儿子生日当

王先生说, 预订中携程给了 他默认推荐航班时段,在未经他 核对确认情况下直接扣款 6853 王先生表示下单后, 手机网 页即发生死屏,直至当日晚上页 面才恢复正常。而再次查看订单 后, 王先生发现携程向其推荐了 时段为6月22日凌晨0点55分 的返程航班。

天在酒店中为儿子庆生。

王先生为此要求携程更改航 班时间或退订 6 月 21 日晚上金 沙酒店以便减少损失, 但携程以 所预订项目不可取消为由予以拒

王先生只好干6月21日下午 2点入住新加坡金沙酒店, 当晚 21 点就离开酒店赶去机场, 也错过了 儿子的生日。他表示携程没有在预 定页面中告知项目不可取消, 涉嫌 欺诈。为此,他要求携程退一赔

对此,携程方面却认为,平台 对每个行程设置了反复提醒消费者 确认按钮, 所选择项目都是王先生 自主决定。且王先生已实际完成整 个旅游行程,自己已经完全履行了 合同义务

法院审理后认为, 携程在机 酒店预订栏均以不同颜色字体 标注了"退改签政策及购票说明" 物注。 "取消政策"、"更换肌斑 、 华·洒店"、"更换房型"等字样, 一生生主张下 并可进行点击操作。王先生主张下 单时未注意到有上述字样的选项。 与其庭审中确认其自行更换了行程 前两日人住酒店的陈述相矛盾。因

此法院判定携程不构成欺诈。

携程虽然同时赋予了消费者更 换资源的权利, 但其所推荐的资源 内容与其旅游产品名称及产品特色 所宣称的亮点"奢享金沙酒店1晚 起"存在明显冲突,也未对该明显 不合理的推荐资源组合方式可能导 致的结果进行提示, 客观上也导致 部分消费者因其他原因未及时选择 更改推荐资源项目或仅出于对被告 默认配置资源的信任或消费习惯而 未予更改的情形机率明显增加,携 程就此负有一定责任。据此, 法院 酌定携程返还原告旅游费用 2600

长宁法院认为, 网络消费便捷 性与审慎性之间的矛盾是导致纠纷 多发的重要原因。在长宁法院受理 的各类案件中,服务类、购物类纠 纷占到90%以上,其中有近1/4 系消费者在签订电子合同时未对合 同内容作认真阅读、思考, 仓促下

## 简单交易模式蕴藏复杂法律风险

点一点就能获得各项互联网 线下服务, 然而平台在交易模式 的设计上往往追求简单高效,忽 略了对复杂交易模式的控制性, 在旅游产品中尤为明显。看似单 的产品背后往往包含多家商品 或服务供应商, 法律关系复杂, 使得消费者很难对合同履行中可 能出现的风险作出全面预判,进 而引发纠纷

《白皮书》显示, 2016年 至 2018 年,长宁法院共受理涉 互联网民商事案件 2971 件, 审 结 2840 件。在受理的案件中, 涉案平台主要集中在携程、拼多 多、驴妈妈等企业。其中, 携程 案件最多,达 1936件,占近三 年案件总数的 65.16%;拼多多 位居第二,达 521件,占

17.54%; 驴妈妈位列第三,

255件, 占757%,

62 岁的杨先生通过携程客户 端购买了青海一日游产品。他在高 海拔的茶卡盐湖旅游时,突然昏 厥,最终不治身亡

他的妻儿认为, 携程订单中的 行程介绍"费用说明"一栏显示 "60-69 岁现退 35 元",意味着被 告鼓励老年人出游。但购买须知上 又标注"本行程不接受60岁(含)

被告携程国旅公司表示, 涉案 的旅游产品是由该公司代理招徕, 产品预订页面多处披露了当地旅行

青海的旅游公司则表示, 自己 是地接社,未参与合同订立过程, 对杨先生的年龄情况并不清楚。杨 先生死亡系其自身身体状况造成, 公司在事发后第一时间进行救治、

积极拨打相关电话,已经尽到相应

法院认为,携程国旅公司未能 提供有效的证据证明其已经在旅游 合同中载明委托社和代理社的基本 信息。基于此, 法院认定杨先生与 携程国旅公司形成旅游合同关系。 法院认定携程国旅公司在杨先生下 单时未尽到危险事项明示告知、警 示义务。地接社在提供旅游服务中 存在不当之处,与之相应的责任由 组团社携程国旅公司承担。

杨先生的死亡还受到自身身体 状况、健康因素及偶发性因素等多 重因素影响, 其本人应对旅游行程 及其自身身体状况尽到注意义务, 故其本人应负主要责任。最终法院 酌情确定被告携程国旅公司对杨先 生的死亡在上述项目金额范围内承 担 15%的赔偿责任。

### 平台管理规则引来商户质疑

某贸易公司在拼多多平台上申 请了店铺, 专卖旗下的皮革产品。 在缴纳了保证金后,店铺开张了 谁知经营不到2个月,该贸易公司 在提取销售款时遭到了平台的拒 绝。该公司认为,拼多多无第三方 支付牌照,将自己货款收取到其名 下,属于违法行为。且自己销售的 商品具有合法来源,商品销售中也 有品牌标识,拼多多的扣款和鉴定 都是违法的。对此,拼多多平台承 认扣款9万余元。但扣款是因为该 公司销售的皮鞋存在描述不符,主 要是没有品牌标识, 且材质并非其 描述的猪皮内里而是合成材料。故 原告公司违反协议及规则约定,理 应承担消费者赔付金,该金额已经 全部赔付给订单对应的消费者。

尽管贸易公司坚称其并未签署 也不知晓拼多多相关协议及规则, 但根据签约记录, 贸易公司在 2017年10月至2017年12月期间 分别签署了2个版本的《拼多多平

根据《拼多多平台合作协议》 及《拼多多描述不符处理规则》规 定,对于商家违反协议中规定的 "商品质量保证"义务,被告可依 据约定进行处理, 而商家也有义务 应当对商品基本属性、品牌、外包

装等信息进行真实、完整、全面的描 述。本案中,被告对系争商品随机抽 样后经检测机构评判,商品与描述不

法官表示, 贸易公司销售描述不 符的商品,一方面严重损害了消费者 的权益,另一方面也会破坏商事交易 规则,对平台商誉造成不利影响。因 此,拼多多扣划原告账户资金9万余 元作为消费者赔付金,符合双方合同 约定,且并未超过合理限度。为此, 法院驳回了贸易公司的全部诉请。

值得注意的是,拼多多作为新兴 企业,业务规模呈几何式增长,案件 数量亦出现爆发式增长, 其与平台商 户之间的纠纷数量(376件,占比 72.17%) 远高于其与消费者之间的纠 纷数量。2018年拼多多收案数攀升 到 332 件,增幅 103%。尤其是拼多 多先后 12 次调整平台管理规则,从 源头上减少了纠纷的产生。2018年9 月,长宁法院向拼多多平台发送司法 建议, 使其对关联店铺、虚假发货、 描述不符等违约情形的处罚规则作了 实质性调整,平衡了平台、消费者和 商户三者之间的利益风险分配,纠纷 数量呈现下降态势, 也反映出网络平 台商更加注重消费者体验, 试图通过 强化对平台商户的管理来为消费者提 供更好的购物服务。

#### 建议:加强市场监管,规范市场秩序

法院建议,对在线旅游平台, 应当强化其披露和说明义务, 并对 合同涉及的缔约人、实际履约人、 履行辅助人等开展全链条、全覆盖 的监管。对电商购物平台,应督促 其按照《电子商务法》进行自查自 纠, 依法履行平台管理义务。对互 联网金融平台,要敦促其按照监管 要求进行整改, 妥善消化存量业 务,规范开展新业务,坚守金融安

同时, 平台经营者应当加强内

部管理, 建立完善的内部风控机

制,依法履行信息保存、信息披露 规范管理、安全保障等义务; 在出 现纠纷时, 要积极协助消费者进行 维权,有条件的可以建立在线纠纷 解决机制或者设立消费者权益保证

而消费者应当强化自我保护意 识,提高辨别能力。在购买商品和服 务时,应保持理性审慎,避免冲动型 消费:在合同履行过程中,要有证据 留存意识,善于运用各种手段保留好 原始凭证:纠纷发生后,应理性选择 维权途径,及时维权,

车牌号 车型 /9/3/105 电动车 电,动车 /9/3/108 /9/3/111 电动车 /9/3/113 /9/3/114 由.云力车

/9/3/115 电.动车 /9/3/118 由动车 鄂DTY276 /9/3/123 电动车 电动车 /9/3/124 /9/3/126 申.动车 /9/3/129 /9/3/132 申.动车 电,动车 105 /9/3/133 107 /9/3/141 电.动车 109 /9/4/3 由动车 电动车 110 /9/4/4 /9/4/5 电动车 112 /9/4/7 轻摩 114 /9/4/9 电动车 /9/4/10 115 申.动车 117 /9/4/14 电,动车 /9/4/16 119 /9/4/18 电动车 电动车 /9/4/22 120 电动车 /9/4/25

122

124

125

127

129

131

132

134

136

137

138

139

141

142

143

144

146

147

148

149

151

152

153

154

156

158

159

161

162

163

164

166

168

169

170

171

173

175

176

178

179

180

181

183

185

186

188

190

191

193

195

196

197

198

三轮车 /9/4/28 /9/4/42 电动车 /9/4/45 电,动车 电动车 /9/4/47 /9/4/51 电动车 /9/4/52 申.动车 /9/4/55 二轮车 /9/4/57 三轮车 /9/4/62 电动车 由动车

/9/4/68 电动车 /9/4/69 /9/4/70 电动车 申.动车 /9/4/72 /9/4/78 电动车 /9/4/80 申.动车 电动车 /9/4/81 /9/4/84 /9/4/85

/9/4/87 申.动车 /9/4/89 电动车 /9/4/92 电动车 /9/4/95 轻摩 电动车 /9/4/98 电动车 /9/4/99 /9/4/100 电动车

/9/4/106 电动车 电动车 /9/4/108 /9/4/110 申.动车 /9/4/113 电动车 /9/4/114 电动车 /9/4/115 三轮车 /9/4/118

沪AL6623 轻摩 沪EC7586 轻摩 /9/4/123 电动车 /9/4/124 /9/4/127 电动车 /9/4/129 申.动车 /9/4/132 申.动车 电动车 /9/4/133 /9/5/2

三轮车 /9/5/6 /9/5/7 由动车 电动车 /9/5/8 /9/5/13 电动车 /9/5/14 电,动车 /9/5/18 单车 /9/5/19 电动车 电动车 /9/5/22 /9/5/24 电动车

/9/5/25 电动车 电动车电动车 /9/5/26 /9/5/27 电动车 /9/5/31 电动车 /9/5/32 /9/5/33 电动车 电动车 /9/5/34