

制约大数据杀熟、禁止“默认勾选”、严禁删除消费者评价

《电子商务法》净化网购环境

□法治报记者 徐慧

今年1月1日,《中华人民共和国电子商务法》(以下简称“电商法”)正式实施,这是我国电商领域首部综合性法律。为了让消费者能避免各种网购“陷阱”,愉快地“买买买”,这部新法正在为消费者保驾护航。

制约大数据杀熟

第十八条: 电子商务经营者根据消费者的兴趣爱好、消费习惯等特征向其提供商品或者服务的搜索结果,应当同时向该消费者提供不针对其个人特征的选项,尊重和平等保护消费者合法权益。电子商务经营者向消费者发送广告的,应当遵守《中华人民共和国广告法》的有关规定。

用APP打车,车费不一样;买尿布奶粉,老用户却越买越贵……不同的购买习惯、喜好经过“个性化”的推送就渐渐变了味,成了“大数据杀熟”。

电商法实施后,依照规定,电商平台应当同时向该消费者提供不针对其个人特征的选项,让用户可以自己选择,拒绝被“个性化”,也避免被“大数据杀熟”。

电子商务经营者若违法提供搜索结果,将由市场监督管理部门责令限期改正,没收违法所得,可以并处五万元以上二十万元以下的罚款;情节严重的,并处二十万元以上五十万元以下的罚款。

禁止“默认勾选”

第十九条: 电子商务经营者搭售商品或者服务,应当以显著方式提请消费者注意,不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。

买机票默认使用“专车”接送机、默认购买旅游保险……在使用便捷的网络时,用户难免会落入此类默认的“陷阱”,常常是下单之后才发现,价格怎么贵了那么一点。

电商法要求,消费网页应当以显著方式提请消费者注意,不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。若是电子商务经营者违规搭售商品、服务,将由市场监督管理部门责令限期改正,没收违法所得,可以并处五万元以上二十万元以下的罚款;情节严重的,并处二十万元以上五十万元以下的罚款。

押金退还不得设限

第二十一条: 电子商务经营者按照约定向消费者收取押金的,应当明示押金退还的方式、程序,不得对押金退还设置不合理条件。消费者申请退还押金,符合押金退还条件的,电子商务经营者应当及时退还。

收押金容易,退押金却很难。消费者在退押金的过程中,往往会遭遇各种“不合理条件”,比如需要扣除10%手续费,要等待30个工作日等。

如今,电商法规定明确要求,明示押金退还方式和程序、不得设置不合理条件、符合规定的押金要及时退还。未向消费者明示押金退还的方式、程序,对押金退还设置不合理条件,或者不及时退还押金的,由有关主管部门责令限期改正,可以处五万元以上二十万元以下的罚款;情节严重的,处二十万元以上五十万元以下的罚款。

不得删除消费者评价

第三十九条: 电子商务平台经营者应当建立健全信用评价制度,公示信用评价规则,为消费者提供对平台内销售的商品或者提供的服务进行评价的途径。电子商务平台经营者不得删除消费者对其平台内销售的商品或者提供的服务的评价。

网购评价是很多消费者购物的重要参考项之一。如果不利评价会“消失”,消费者购物的知情权又如何保障呢?

电商法明确,不得删除评价。今后,若是平台经营者擅自删除消费者的评价,将由市场监督管理部门责令限期改正,可以处二万元以上十万元以下的罚款;情节严重的,处十万元以上五十万元以下的罚款。

“自营”应做显著标记

第三十七条: 电子商务平台经营者在其平台上开展自营业务的,应当以显著方式区分标记自营业务和平台内经营者开展的业务,不得误导消费者。电子商务平台经营者对其标记为自营的业务依法承担商品销售者或者服务提供者的民事责任。

如今,消费者们已经能够在一些电商平台上,看到“自营”的标示。这是为了区分电商平台的自营业务和平台内经营者的业务,以免产生误导。

电商法要求,应当以显著方式区分标记自营业务和平台内经营者开展的业务。若未做到,将由市场监督管理部门责令限期改正,可以处二万元以上十万元以下的罚款;情节严重的,处十万元以上五十万元以下的罚款。

强化经营者举证责任

第六十二条: 在电子商务争议处理中,电子商务经营者应当提供原始合同和交易记录。因电子商务经营者丢失、伪造、篡改、销毁、隐匿或者拒绝提供前述资料,致使人民法院、仲裁机构或者有关机关无法查明事实的,电子商务经营者应当承担相应的法律责任。

消费维权时,消费者处于弱势的原因之一在于许多证据无法获取。电子商务经营者掌握着比消费者更多的信息和证据,却有可能伪造、篡改、隐匿或拒绝提供。使得法院、仲裁机构等部门无法查清事实,让消费者维权困难重重。

对此电商法要求,在电子商务争议处理中,电子商务经营者应当提供原始合同和交易记录。若丢失、伪造、篡改、销毁、隐匿或者拒绝提供,将承担法律责任。

未尽义务应依法担责

第三十八条: 电子商务平台经营者知道或者应当知道平台内经营者销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求,或者有其他侵害消费者合法权益行为,未采取必要措施的,依法与该平台内经营者承担连带责任。

为进一步保障消费者权益,电商法要求电子商务平台知道或应当知道平台内销售的商品或提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求,或者有其他侵害消费者合法权益行为时,必须采取必要措施。如果未采取必要措施,将由市场监督管理部门责令限期改正,可以处五万元以上五十万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿,并处五十万元以上二百万元以下的罚款。

博和律师事务所 —BOHE PARTNERS—



博采众长

和合天下

上海博和律师事务所是一家覆盖刑事诉讼、企业法律服务、民商事争议解决、行政法律服务、政府法律服务等业务领域的精品律师事务所。博和所汇集华东政法大学、上海交通大学等多名法学教授,并拥有一批具有海外留学背景和高学历的律师,致力于为客户提供专业、精良、实效、迅捷的法律服务。

凭借对法学的精深理解、法律的娴熟运用、良好的社会资源以及灵活的服务方式,博和正在将“博采众长、和合天下”的创所宗旨,渗透至每个法律服务细节。

根据每个客户、每个案件的不同特点,博

和派遣不同专业领域的专家,集中所需的专业知识和技巧,由主办律师共同组成服务团队,以团队负责制的服务模式,进行合理的专业分工与协作,实施全过程法律服务跟踪,为客户提供更有效、更具性价比的服务。此为“博采众长”。

博和力争为客户提供多种解决方案,并在与客户充分沟通与服务过程中理解客户对某种价值的追求,选择更优解决方案实施于客户,实现客户的商业目标或排忧解难,努力达到各方共赢的局面。此为“和合天下”。

博和一直重视“专业立所、品牌兴所”,成立至今已连续举办九届“博和论坛”;“博和公

益讲坛”每年举办两次,前往律师业欠发达地区开展律师培训;“博和判例研讨会”以判例研究为核心内容,探讨实务中的理论问题;“博和夏令营”每年暑期邀高校的法学院学子走进博和,开展形式多样的公益讲座。

博和所多次受到各级组织的表彰,先后被评为全国律师行业创先争优活动先进集体、上海市律师行业先进党组织、先进党支部、先进基层党组织、上海市青年文明号、上海市律师行业贡献奖、上海市司法行政工作先进集体、普陀区文明单位、首届律界公益榜单最佳普法奖、普陀区优秀律师事务所等。