

签收并非认可商品质量、找不到直播间运营者可向平台追责

最高法新规破解网购维权烦心事

□ 见习记者 朱非

3月2日，最高人民法院发布《关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定（一）》，相关负责人回答了记者提问。《规定》主要明确网络消费合同权利义务、责任主体认定、直播营销民事责任、外卖餐饮民事责任等方面内容，自3月15日起施行。

1 商品已签收并非默认商品质量合格

第一条 电子商务经营者提供的格式条款有以下内容的，人民法院应当依法认定无效：

（一）收货人签收商品即视为认可商品质量符合约定；

（二）电子商务平台经营者依法应承担的责任一概由平台内经营者承担；

（三）电子商务经营者享有单方解释权或者最终解释权；

（四）排除或者限制消费者依法投诉、举报、请求调解、申请仲裁、提起诉讼的权利；

（五）其他排除或者限制消费者权利、减轻或者免除电子商务经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的内容。

【解析】

实践中，一些电子商务经营者利用优势地位，在网络消费合同格式条款中单方规定，消费者签收商品后，就不得提出质量问题，这种格式条款显然不合理。因此，司法解释明确，有关“签收商品即视为认可质量符合约定”的格式条款无效。

2 商品拆封一样七日无理由退货

第三条 消费者因检查商品的必要对商品进行拆封查验且不影响商品完好，电子商务经营者以商品已拆封为由主张不适用消费者权益保护法第二十五条规定的无理由退货制度的，人民法院不予支持，但法律另有规定的除外。

【解析】

消费者在实体商场购物，可以现场体验，而网购通常无法做到这一点。为此，《消费者权益保护法》设置了七日无理由退货制度。司法解释进一步明确，消费者因检查商品的必要对商品进行拆封查验且不影响商品完

好，电子商务经营者不得以商品已拆封为由主张不适用七日无理由退货制度，同时明确法律另有规定的除外。

3 赠品有问题经营者也应担责

第八条 电子商务经营者在促销活动中提供的奖品、赠品或者消费者换购的商品给消费者造成损害，消费者主张电子商务经营者承担赔偿责任，电子商务经营者以奖品、赠品属于免费提供或者商品属于换购为由主张免责的，人民法院不予支持。

【解析】

消费者在网上买东西，商家经常会附赠一些赠品、奖品，有些商品是消费者用优惠券或者积分换购，或者以较低价格换购，这些属于商家的一种促销手段。司法解释明确，奖品、赠品、换购商品给消费者造成损害，电子商务经营者也应当承担赔偿责任，不得以奖品、赠品属于免费提供或者商品属于换购为理由主张免责。

4 假一赔十？经营者承诺过就应赔偿

第十条 平台内经营者销售商品或者提供服务损害消费者合法权益，其向消费者承诺的赔偿标准高于相关法定赔偿标准，消费者主张平台内经营者按照承诺赔偿的，人民法院应依法予以支持。

【解析】

实践中，商家有时候会作出“假一赔十”等高于法定赔偿标准的承诺，这些承诺对于消费者的消费决策也会产生影响。消费者收到商品后发现存在假冒伪劣等情形时，商家又拒绝履行承诺。对此，司法解释明确，消费者主张平台内经营者按照承诺赔偿的，人民法院应依法予以支持，切实维护消费者合法权益。

5 找不到主播可要求平台经营者赔偿

第十四条 网络直播间销售商品损害消费者合法权益，网络直播营销平台经营者不能提供直播间运营者的真实姓名、名称、地址和有效联系方式的，消费者依据消费者权益保护法第四十四条规定向网络直播营销平台经营者请求赔偿的，人民法院应予支持。网络直播营销平台经营者承担责任后，向直播间运营者追偿的，人民法院应予支持。

【解析】

网络直播营销平台对于整个直播营销市场的作用应

当说是举足轻重。实践中，有时会发生消费者无法找到直播间运营者难以求偿的情况。根据相关行政管理规定，直播营销平台负有对直播间运营者真实身份信息进行认证的义务。为使消费者得到更为充分的保护，司法解释规定，直播间销售商品损害消费者合法权益，网络直播营销平台经营者不能提供直播间运营者的真实姓名、名称、地址和有效联系方式的，消费者可以依法向网络直播营销平台经营者请求赔偿。直播营销平台经营者承担责任后，有权向直播间运营者追偿。

6 餐饮无许可平台应承担连带责任

第十八条 网络餐饮服务提供者违反食品安全法第六十二条和第一百三十一条规定，未对入网餐饮服务提供者进行实名登记、审查许可证，或者未履行报告、停止提供网络交易平台服务等义务，使消费者的合法权益受到损害，消费者主张网络餐饮服务提供者与入网餐饮服务提供者承担连带责任的，人民法院应予支持。

【解析】

近年来，外卖餐饮行业蓬勃发展。网络外卖订餐的优势在于其便捷性、高效性，大家足不出户，就可以享受到美食。然而，实践中也存在一些问题，比如有的人网餐饮服务提供者没有任何餐饮卫生资质甚至经营许可证，却利用外卖平台的审核漏洞违法经营。为更好地保障人民群众的食品安全，司法解释规定，网络餐饮服务提供者违反食品安全法相关规定，未对入网餐饮服务提供者进行实名登记、审查许可证，或者未履行报告、停止提供网络交易平台服务等义务，使消费者的合法权益受到损害的，应当与入网餐饮服务提供者承担连带责任。

7 委托加工餐饮公司也不能免责

第十九条 入网餐饮服务提供者所经营食品损害消费者合法权益，消费者主张入网餐饮服务提供者承担经营者责任，入网餐饮服务提供者以订单系委托他人加工制作为由抗辩的，人民法院不予支持。

【解析】

实践中，一些入网餐饮服务提供者将订单委托他人加工制作，出现纠纷后又以是他人加工为由进行抗辩。最高法相关负责人表示，入网餐饮服务提供者负有保证食品安全的法定义务和合同义务，且入网餐饮服务提供者将订单委托其他食品经营者加工制作，违反行政管理规定，具有可归责性。司法解释规定，消费者主张入网餐饮服务提供者承担经营者责任，入网餐饮服务提供者不得以订单系委托他人加工制作为由主张免责。

直播间网购维权指南

“原价998，直播间抢购只要98，现在下单马上送货到家”，从传统的市场促销到曾经风靡一时的电话购物、电视购物，再到如今数字时代人人带货的直播间购物，消费一直存在，只是形式和方式在不断进化。但是“白菜价”买到的可能是以次充好的残次品，抢到的限时特价也许隔天就有更低价，遭遇此类价格欺诈、虚假宣传等消费陷阱时该如何维权？

《中华人民共和国消费者权益保护法》规定了消费者享有安全保障权、知情权、自主选择权、公平交易权、获得赔偿权、成立维权组织权、获得知识权、受尊重及信息保护权和监督权九大权益。即将在3月

15日当天生效实施的《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定》针对网络直播购物进行专门规定，规范了直播间运营者、直播平台经营者和商家的义务。

上海博和汉商律师事务所律师提示：网络购物的买卖关系建立在消费者和销售者之间，出现问题需要第一时间锁定维权对象，一般由网店经营者承担责任。如果主播在直播中故意作出夸大宣传、承诺低价、隐瞒产品缺陷等虚假宣传，对消费者产生误导，消费者也可以向直播间经营者或主播主张维权。对于消费者而言，观看直播时一定要不要轻信主播的口头承

诺，功效宣传、低价承诺、赠品数量等信息一定要在下单前核对商品详情进行确认，辨别商家资质和产品质量评价，明确商家是否“承诺保价”“七天无理由退货”，出现问题第一时间联系商家进行售后处理。

与商家沟通未能解决问题时消费者可以选择向购物平台或直播反映，要求客服介入处理，或向市场监督管理部门、消费者权益保护协会进行投诉，还可以凭借交易记录、付款凭证等证据向法院起诉。