

聚焦“网络消费纠纷司法解释”

■圆桌主持 陈宏光
本期嘉宾
上海光大律师事务所 潘轶
上海尚法律师事务所 和晓科
上海中夏律师事务所 李晓茂

主持人：

最高人民法院审判委员会近日通过了《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（一）》（下称《规定》），于 2022 年 3 月 15 日起施行。
在这部新的网络消费纠纷司法解释中，有哪些值得关注的规定呢？

明确无效的格式条款

《规定》第一条进一步明确,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。

和晓科：消费者在网络消费，一般都需要在注册或者消费前，通过电子方式签署相关协议，而这些协议基本都是平台提供的格式条款。
对此，《消费者权益保护法》已经明确：经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。
格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。
此次《规定》第一条进一步

明确，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。

完善七日无理由退货

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不适用七日无理由退货。

潘轶：《消费者权益保护法》在上一次修订时，增设了针对“网络、电视、电话、邮购等方式销售商品”的七日无理由退货制度。
《规定》对此进一步明确，

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。

明确外卖餐饮民事责任

《规定》明确了网络餐饮服务平台经营者与入网餐饮服务提供者承担连带责任的情形。

李晓茂：如今外卖平台蓬勃发展，受到许多消费者的青睐。但是外卖平台仅仅是提供一个点餐平台，消费者点外卖时，由真正的餐饮服务提供者提供餐食，有时还涉及对外委托加工的情况。
为此《规定》明确，网络餐饮服务平台经营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平台经营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。
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。



资料照片

■链接

最高法出台新规 加大消费者权益保护力度

据“人民法院网”报道，为正确审理网络消费纠纷案件，依法保护消费者合法权益，促进网络经济健康持续发展，最高人民法院审判委员会近日通过了《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（一）》（下称《规定》），于 2022 年 3 月 15 日起施行。
近年来，随着我国数字经济的蓬勃发展，网络消费已经成为社会大众的基本消费方式。伴随网络经济的快速发展，司法实践中也出现了一些新情况、新问题。正是在这一背景下，最高人民法院经过深入调研，多次召开由专家学者、消费者代表、政府部门、企业以及法院系统等参加的座谈会，并向全社会公开征求意见，在反复研究论证的基础上，制定本《规定》。
《规定》坚持的理念和原则

是：
第一，坚持以人民为中心，加大对消费者权益保护力度。网络消费问题关系到千家万户，关系人民群众的切身利益。《规定》制定过程中，始终坚持将人民群众的利益放在首位，努力解决人民群众普遍关切的问题，努力使互联网发展成果惠及最广大人民群众，切实增强人民群众的安全感、获得感和幸福感。
第二，贯彻落实新发展理念，促进网络经济健康持续发展。当前，数字经济已经成为我国经济高质量发展的重要支撑。推动网络消费经济健康持续发展，对于巩固脱贫攻坚成果、推进乡村振兴战略、构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局、不断实现人民群众对美好生活的向往均具有重要意义。《规定》制定

过程中，注意平衡保护，妥善处理好消费者、电商平台、平台内经营者等各方利益关系，为网络经济健康持续发展提供有力司法服务和保障。
第三，遵循网络消费特点，科学合理制定规则。网络消费具有参与交易主体多样化、交易环境虚拟化、交易空间跨地域性、合同格式化等特点，司法解释制定过程中，注重把握规律，制定符合网络消费特点的司法规则。
第四，立足现状，预留未来创新空间。司法解释坚持问题导向，对于实践中迫切需要解决的问题作出明确，统一裁判尺度，回应审判实践需要。同时，网络经济领域的发展日新月异，新模式新业态不断衍生。司法解释既注重立足现状，解决现实问题，也注意为市场未来创新留出空间。

明确网络直播营销民事责任

此次《规定》有七条直接针对直播电商，包括直播营销平台自营责任、无法提供直播间运营者真实信息时的先付责任、未尽食品经营资质审核义务的连带责任以及明知或者应知不法行为情况下的连带责任等内容。

潘轶：直播电商是这两年才发展起来的全新形态，以至于《消费者权益保护法》在上一次修订时，完全没有针对直播电商的相关规定。正因为如此，此次《规定》的二十条中，有七条是直接针对直播电商引发的消费纠纷的，包括直播营销平台自营责任、无法提供直播间运营者真实信息时的先付责任、未尽食品经营资质审核义务的连带责任以及明知或者应知不法行为情况下的连带责任等内容。
《规定》明确：平台内经营者开设网络直播间销售商品，其工作人员在网络直播中因虚假宣传等给消费者造成损害，消费者主张平台内经营者承担赔偿责任的，人民法院应予支持。
消费者因在网络直播间点击购买商品合法权益受到损害，直播间运营者不能证明已经足以使消费者辨别的方式标明其并非销售者并标明实际销售者的，消

费者主张直播间运营者承担商品销售者责任的，人民法院应予支持。
直播间运营者能够证明已经尽到前款所列标明义务的，人民法院应当综合交易外观、直播间运营者与经营者的约定、与经营者的合作模式、交易过程以及消费者认知等因素予以认定。
网络直播营销平台经营者通过网络直播方式开展自营业务销售商品，消费者主张其承担商品销售者责任的，人民法院应予支持。
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。
网络直播营销平台经营者对依法需取得食品经营许可的网络直播

间的食品经营资质未尽到法定审核义务，使消费者的合法权益受到损害，消费者依据食品安全法第一百三十一条等规定主张网络直播营销平台经营者与直播间运营者承担连带责任的，人民法院应予支持。
网络直播营销平台经营者知道或者应当知道网络直播间销售的商品不符合保障人身、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，消费者依据电子商务法第三十八条等规定主张网络直播营销平台经营者与直播间运营者承担连带责任的，人民法院应予支持。
直播间运营者知道或者应当知道经营者提供的商品不符合保障人身、财产安全的要求，或者有其他侵害消费者合法权益行为，仍为其推广，给消费者造成损害，消费者依据民法典第一千一百六十八条等规定主张直播间运营者与提供该商品的经营者承担连带责任的，人民法院应予支持。