

疫情影响消费 网购纠纷频发原因何在？

浦东法院发布消费者权益保护审判工作白皮书及典型案例

□法治报记者 陈颖婷

随着疫情的常态化，人们的消费习惯发生着改变。网络消费成为了纠纷的“重灾区”，纠纷数量呈现较快上升，三年间收案增幅超过了200%。昨天是“3·15”国际消费者权益日，如何通过司法保障消费者的合法权益？日前浦东新区人民法院发布的消费者权益保护审判工作白皮书及典型案例，给了网络消费纠纷“解决之道”。

案例

美白丸产自核污染区 销售商被判惩罚性赔偿

正所谓爱美之心人皆有之，梁小姐就因为爱美吃到了不安全食品。2020年12月12日，梁小姐通过网络购买了一款名为“现货速发日本POLA宝丽美白丸”，并支付全部货款4022元。后网络店家通过快递向原告交付了上述商品。然而在产品使用过程中，梁小姐发现所购商品来自日本核污染区域、无中文标识、未经有关部门检验检疫，且被告无食品经营许可证。梁小姐认为被告经营明知不符合食品安全标准的食物，违反了《食品安全法》，要求退还购物款4022元，并支付10倍惩罚性赔偿款40220元。

网络店家却表示，无证据证明涉案食品存在安全问题。且梁小姐曾多次向不同经营者索赔，其具有高于一般消费者的认知能力，对涉案商品无中文标签或未经检验检疫具有充分预期，不存在被误导消费的

可能，故不同意她的诉讼请求。

法院经审理认为，进口的预包装食品应当具有中文标签，进口的食品应当符合我国食品安全标准，且应经出入境检验检疫机构检验检疫合格。根据法律规定，经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向经营者要求支付价款10倍或者损失3倍的赔偿金。被告销售的商品不符合上述标准，原告的上述诉讼请求，于法有据，法院予以支持。

记者了解到，该案对于保护网络消费者合法权益具有典型意义。首先，该案明确了进口食品的网络销售规范：互联网平台所售进口食品必须具有中文标识、必须符合检验检疫要求，且不得添加不符合标准的添加剂。其次，该案明确了网络经营者的相关义务：经营者从事商品进口时，应当查验商品包装标识、申请海关检验检疫、审查商品质量标准等规则，最大限度保障网络消费者“舌尖上的安全”。

隐瞒售前拆机 网络商家被判欺诈

2020年11月，张先生在某网购平台上购买华为笔记本电脑一台。店铺页面“送豪华多重礼”中包含附赠双肩包、免费安装系统、顺丰包邮配送、保修、无忧退换货等内容，其中保修一项为上下两行字，第一行红体字标明“全国联保”，第二行黑体字标明“店铺三保售后有保障”，且字体小于第一行的“全国联保”，两行字下方为红色中国地图。张先生下单前将“送豪华多重礼”的内容截图询问网络店家是否包含这些礼品，客服回复：“下单立送双肩包、华为无线鼠标、鼠标垫和贴膜。”

然而张先生使用电脑一段时间后无法开机，至华为授权服务中心维修却遭拒，理由为“防拆标被拆”。张先生认为平台构成欺诈，要求退一赔三。

而网络店家表示，其在售前拆机更换了硬盘以满足原告

所选套餐的配置要求，原告所购为定制机，只能享受店铺保修。

法院经审理认为，张先生截图“送豪华多重礼”页面询问被告网络店家时，网络店家未对保修问题予以释明，结合该网络店在其店铺页面保修内容中标示“全国联保”及中国地图的行为，作为一般消费者的张先生有理由相信所购电脑享受全国联保服务。网络店家的拆机行为直接导致张先生不能享受全国联保，但该网络店家并未明确告知，构成欺诈，原告要求退一赔三，法院予以支持。

法官告诉记者，依据法律规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利。经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。在电子产品的销售中，消费者属于专业知识的弱势方，销售者应尽到合理的提示说明义务。

现状

疫情影响消费习惯 网络消费纠纷

三年收案增幅超200%

记者从白皮书获悉，在消费者权益保护案件增速整体走低的同时，网络消费纠纷数量呈现较快上升，三年间收案增幅206.25%。2019年1月至2021年12月，浦东法院共受理网络消费纠纷1359件，审结1323件。其中，信息网络买卖合同纠纷年均增长率达41.73%，网络服务合同纠纷年均增长率为15.32%。纠纷数量的快速增长，一方面源于我国网民基数攀升及电商行业发展，另一方面也与疫情下居民线上消费习惯的培育及对网络消费日益依赖有关。

网络消费纠纷数量逐年增长的同时，涉及标的物范围不断扩展，主要包括食品、保健品、数码产品、服装、化妆品、家用电器、书籍、家具、交通工具等。在已审结的1323件案件中，涉及食品、保健品、数码产品的纠纷数量位列前三。除电商平台自营与平台内经营者经营模式外，私人订制、线上教育、生鲜电商、直播带货、在线拼团等各种新模式引领新型网络消费业态快速扩容。

网络消费案件中，年轻人成为维权的主力军，“八零后”“九零后”原告占比超过七成，并且男性消费者通过诉讼维权的比例较女性高13.20%。

在超过七成的案件中，消费者的诉讼请求为要求解除合同、退款、退货并主张惩罚性赔偿，少数案件中，消费者主张对方继续履行合同。消费者的诉请理由主要包括经营者虚假宣传、生产、销售假冒伪劣商品、无食品、保健品或化妆品生产许可批文、进口商品无中文标签、无检验检疫合格证明，存在不公平格式条款等。在全部审结的案件中，有超过一半的案件消费者以产品缺少生产许可批文、检验检疫合格证明，进口商品无中文标签为由，主张惩罚性赔偿。



问题

消费者理性消费意识不足

法官发现，部分消费者缺乏理性消费意识，盲目跟风消费现象凸出，事后多方寻求退货、退款。部分消费者维权意识较为淡薄，未能及时索取或保存消费凭证，也未及时固定商家承诺等证据，导致司法维权过程中举证能力不足。加之普通消费者通常不具备专业的法律知识，在面对消费纠纷维权时，更容易陷入误区，部分消费者甚至脱离法律规则，盲目主张不合理的赔偿诉求，过度维权现象频发。

为此，法院倡导消费者理性消费，切忌盲目跟风。消费者无论是进行线下或线上消费，均应选择正规商家所提供的产品或服务。线下大额消费时可要求查阅商家的经营资质；线上消费则需注意查看卖家的信用记录、成交数量、用户评价等。消费者面对营销广告，应当加强理性、适度消费意识，避免盲目跟风造成重大损失；在进行大额消费之前，多进行调查研究，提高自身识别虚假广告的能力。

力，避免选择不慎造成人身、财产损失。

在消费时，网购消费者尤其要注意保存平台交易记录、与商家的聊天记录、往来电子邮件、电话沟通录音等电子证据，以作为将来维权的依据；线上消费时，消费者收到商品后，应及时查验商品并保留验货视频等证据，如果发现商品存在瑕疵，或与商家承诺的商品性能不符，应及时与商家进行沟通协商，并固定沟通过程的相关证据。

据悉，线下商场与线上交易平台多设有处理投诉的部门和渠道，消费者一般可与商家自行沟通、协商解决纠纷。如无法自行协商解决，还可通过当地消费者权益保护委员会或市场监管部门就纠纷进行投诉、协调。如果通过上述途径，纠纷仍无法妥善解决的，消费者可通过司法途径予以解决。但消费者需要注意应当在法律允许的限度内理性维权，避免提出不合理诉求，增加诉讼维权成本。

经营者夸大宣传诚信不足

白皮书指出，部分经营者为获取市场竞争优势，通过广告宣传和其他方式，对其提供的商品或服务的质量、功能、用途等进行夸大宣传，从而欺骗或误导消费者。部分经营者提供商品或服务时，未严格、全面履行合同义务，存在商品错发、漏发、迟发等现象。部分经营者提供的商品不符合国家、行业标准，部分产品包装存在标签、标识瑕疵，主要表现为更改生产日期、未标注添加物含量、未标注英文代码、未标注中文慎用提示等。

为此，法院指出，在日常生产经营过程中，经营者应自觉完善管理机制、规范经营流程，确保提供商品或服务的质量符合法律、法规，并达到自身承诺的质量标准。在对外广告宣传上，应避免误用商品和服务的标识，不得以虚假内容欺骗和误导消费者，从源头上防止纠纷的发生，

切实做到合法合规经营。经营者在拟定消费合同时，需特别注意其所包含的格式条款，防止经营者借助商品消息获取优势地位，制定“霸王条款”，侵害消费者合法权益。同时，经营者应严格履行合同义务，及时、高效、优质提供商品或服务，以实现合同权利义务合理与公平。

除此之外，经营者应增强自查意识，按照法律法规、行业规范自查经营活动所存在的风险点，并及时采取预防、补救、赔偿等风控措施。经营者在合同履行过程中应遵循诚信原则，对于交易术语、交易风险进行充分提示，根据合同目的全面履行通知、协助、保密、安全保障义务，为消费者提供公平、诚信的消费环境。当出现售后纠纷时，应及时对接，恰当处理，不推诿、不推诿，增强售后服务保障。

上海市浦东新区航头镇恒福家园居民委员会遗失公章壹枚，声明作废	上海市浦东新区航头镇恒福家园居民委员会遗失公章壹枚，声明作废
上海歆业果蔬种植专业合作社遗失公章壹枚，声明作废	上海歆业果蔬种植专业合作社遗失公章壹枚，声明作废
上海亿隆康复护理设备有限公司遗失财务专用章壹枚，声明作废	上海亿隆康复护理设备有限公司遗失财务专用章壹枚，声明作废
骑继业遗失营业执照正本，编号：280008201705180001，(02)，声明作废	骑继业遗失营业执照正本，编号：280008201705180001，(02)，声明作废
上海市金山区冯祥理发店遗失营业执照副本，证照编号：280007201404300061，声明作废	上海市金山区冯祥理发店遗失营业执照副本，证照编号：280007201404300061，声明作废
上海市松江区小昆山镇曾锦保健康按摩店遗失营业执照正本，证照编号：270019202110190019，声明作废	上海市松江区小昆山镇曾锦保健康按摩店遗失营业执照正本，证照编号：270019202110190019，声明作废
上海市奉贤区头桥新北食品店遗失营业执照正本，注册号：310226600140503，声明作废	上海市奉贤区头桥新北食品店遗失营业执照正本，注册号：310226600140503，声明作废
上海市奉贤区金彩食品店遗失食品经营许可证副本，许可证编号：JY13101200041714，声明作废	上海市奉贤区金彩食品店遗失食品经营许可证副本，许可证编号：JY13101200041714，声明作废
上海市宝山区恒茂综合商店遗失食品经营许可证副本，许可证编号：JY131011304300061，声明作废	上海市宝山区恒茂综合商店遗失食品经营许可证副本，许可证编号：JY131011304300061，声明作废
上海市宝山区乐康健身服务部遗失营业执照正本，统一社会信用代码：92310113MA11TN5X5，声明作废	上海市宝山区乐康健身服务部遗失营业执照正本，统一社会信用代码：92310113MA11TN5X5，声明作废
上海市浦东新区三林镇玄华食品经营部遗失食品经营许可证正本，负责人：张报报，编号：JY13101150469135，声明作废	上海市浦东新区三林镇玄华食品经营部遗失食品经营许可证正本，负责人：张报报，编号：JY13101150469135，声明作废
上海市宝山区家君熟食店遗失营业执照正本，注册号：310113600264600，食品流通许可证正本，许可证编号：SP3101131050003319，声明作废	上海市宝山区家君熟食店遗失营业执照正本，注册号：310113600264600，食品流通许可证正本，许可证编号：SP3101131050003319，声明作废
上海市静安区林柳餐饮店遗失营业执照正本，信用代码：92310106MA1KETY68G，食品经营许可证正本，许可证编号：JY23101060053409，声明作废	上海市静安区林柳餐饮店遗失营业执照正本，信用代码：92310106MA1KETY68G，食品经营许可证正本，许可证编号：JY23101060053409，声明作废
注销公告	注销公告
上海折平阀门有限公司注册	上海折平阀门有限公司注册
会决议注册资本由原人民币1000万元决议即日起注销，特此公告。	会决议注册资本由原人民币1000万元决议即日起注销，特此公告。
减资公告	减资公告
上海田企实业有限公司经股东会决议注册资本由原人民币1000万元减至人民币10万元，特此公告	上海田企实业有限公司经股东会决议注册资本由原人民币1000万元减至人民币10万元，特此公告
撤销行政许可决定书送达公告	撤销行政许可决定书送达公告
上海泰灏会务服务有限公司：根据杨帆的申请，经调查，上海市崇明区市场监督管理局决定撤销2016年5月17日作出的上海泰灏会务服务有限公司企业变更登记。现依法向你(单位)公告送达撤销行政许可决定书(文号为：沪监管崇撤决[2022]694981号)，自公告之日起满60日视为送达。你(单位)可以在该决定内容送达之日起60日内向上海市崇明区人民政府申请行政复议，或者依法在6个月内直接向上海市浦东新区人民法院提起行政诉讼。	上海泰灏会务服务有限公司：根据杨帆的申请，经调查，上海市崇明区市场监督管理局决定撤销2016年5月17日作出的上海泰灏会务服务有限公司企业变更登记。现依法向你(单位)公告送达撤销行政许可决定书(文号为：沪监管崇撤决[2022]694981号)，自公告之日起满60日视为送达。你(单位)可以在该决定内容送达之日起60日内向上海市崇明区人民政府申请行政复议，或者依法在6个月内直接向上海市浦东新区人民法院提起行政诉讼。
上海市崇明区市场监督管理局	上海市崇明区市场监督管理局
2022年3月15日	2022年3月15日
撤销行政许可决定书	撤销行政许可决定书
沪监管崇撤决[2022]694981号	沪监管崇撤决[2022]694981号
被申请人：上海泰灏会务服务有限公司(以下简称泰灏公司)	被申请人：上海泰灏会务服务有限公司(以下简称泰灏公司)
利害关系人：叶晓春、杨帆	利害关系人：叶晓春、杨帆
行政许可事项：泰灏公司变更登记行政许可	行政许可事项：泰灏公司变更登记行政许可
被申请人于2016年5月17日取得泰灏公司变更登记的行政许可，杨帆(利害关系人)于2020年8月向我局提出申请要求撤销该行政许可。我局依法进行调查，现已调查终结。查明事实如下：经查：泰灏公司系冒用杨帆遗失的身份证变更登记，泰灏公司变更时所提交的变更登记材料中关于监事杨帆的身份证复印件系其本人。但其表示对于泰灏公司变更登记一事不知情，该公司的变更也不是杨帆的真实意思表示，而是其他人冒用杨帆的身份办理的。以上事实有杨帆提供的撤销变更申请材料及相关人员的询问笔录、笔迹鉴定结论、企业纳税及开户银行账户查询的反馈等予以证明。根据《中华人民共和国行政许可法》第六十九条第二款的规定，我局决定撤销2016年5月17日作出的泰灏公司变更登记的行政许可。被申请人应于收到本《撤销行政许可决定书》之日起十五日内，携带泰灏公司营业执照正本交至我局，并依法办理相关手续。地址：上海市崇明区新河镇新中路921弄新河市场监督管理所。被申请人如不服本决定，可在收到本《撤销行政许可决定书》之日起六十日内向上海市市场监督管理局管理局申请行政复议，或者依法在六个月内直接向人民法院提起行政诉讼。	被申请人于2016年5月17日取得泰灏公司变更登记的行政许可，杨帆(利害关系人)于2020年8月向我局提出申请要求撤销该行政许可。我局依法进行调查，现已调查终结。查明事实如下：经查：泰灏公司系冒用杨帆遗失的身份证变更登记，泰灏公司变更时所提交的变更登记材料中关于监事杨帆的身份证复印件系其本人。但其表示对于泰灏公司变更登记一事不知情，该公司的变更也不是杨帆的真实意思表示，而是其他人冒用杨帆的身份办理的。以上事实有杨帆提供的撤销变更申请材料及相关人员的询问笔录、笔迹鉴定结论、企业纳税及开户银行账户查询的反馈等予以证明。根据《中华人民共和国行政许可法》第六十九条第二款的规定，我局决定撤销2016年5月17日作出的泰灏公司变更登记的行政许可。被申请人应于收到本《撤销行政许可决定书》之日起十五日内，携带泰灏公司营业执照正本交至我局，并依法办理相关手续。地址：上海市崇明区新河镇新中路921弄新河市场监督管理所。被申请人如不服本决定，可在收到本《撤销行政许可决定书》之日起六十日内向上海市市场监督管理局管理局申请行政复议，或者依法在六个月内直接向人民法院提起行政诉讼。
上海市崇明区市场监督管理局	上海市崇明区市场监督管理局
二〇二二年二月十八日	二〇二二年二月十八日
撤销行政许可决定书	撤销行政许可决定书
沪监管崇撤决[2022]707671号	沪监管崇撤决[2022]707671号
被申请人：上海普唐会务服务有限公司(以下简称普唐公司)	被申请人：上海普唐会务服务有限公司(以下简称普唐公司)
利害关系人：杨帆、叶晓春	利害关系人：杨帆、叶晓春
行政许可事项：普唐公司变更登记行政许可	行政许可事项：普唐公司变更登记行政许可
被申请人于2016年5月17日取得普唐公司变更登记的行政许可，杨帆(利害关系人)于2020年8月向我局提出申请要求撤销该行政许可。我局依法进行调查，现已调查终结。查明事实如下：经查：普唐公司系冒用杨帆遗失的身份证变更登记，普唐公司变更时所提交的公司章程、股东会决议及其它工商登记材料非杨帆本人签署，该公司的变更也不是杨帆的真实意思表示，而是其他人冒用杨帆的身份办理的。以上事实有杨帆提供的撤销变更申请材料及相关人员的询问笔录、笔迹鉴定结论、企业纳税及开户银行账户查询的反馈等予以证明。根据《中华人民共和国行政许可法》第六十九条第二款的规定，我局决定撤销2016年5月17日作出的普唐公司变更登记的行政许可。被申请人应于收到本《撤销行政许可决定书》之日起十五日内，携带普唐公司营业执照正本交至我局，并依法办理相关手续。地址：上海市崇明区新河镇新中路921弄新河市场监督管理所。被申请人如不服本决定，可在收到本《撤销行政许可决定书》之日起六十日内向上海市市场监督管理局管理局申请行政复议，或者依法在六个月内直接向人民法院提起行政诉讼。	被申请人于2016年5月17日取得普唐公司变更登记的行政许可，杨帆(利害关系人)于2020年8月向我局提出申请要求撤销该行政许可。我局依法进行调查，现已调查终结。查明事实如下：经查：普唐公司系冒用杨帆遗失的身份证变更登记，普唐公司变更时所提交的公司章程、股东会决议及其它工商登记材料非杨帆本人签署，该公司的变更也不是杨帆的真实意思表示，而是其他人冒用杨帆的身份办理的。以上事实有杨帆提供的撤销变更申请材料及相关人员的询问笔录、笔迹鉴定结论、企业纳税及开户银行账户查询的反馈等予以证明。根据《中华人民共和国行政许可法》第六十九条第二款的规定，我局决定撤销2016年5月17日作出的普唐公司变更登记的行政许可。被申请人应于收到本《撤销行政许可决定书》之日起十五日内，携带普唐公司营业执照正本交至我局，并依法办理相关手续。地址：上海市崇明区新河镇新中路921弄新河市场监督管理所。被申请人如不服本决定，可在收到本《撤销行政许可决定书》之日起六十日内向上海市市场监督管理局管理局申请行政复议，或者依法在六个月内直接向人民法院提起行政诉讼。
上海市崇明区市场监督管理局	上海市崇明区市场监督管理局
二〇二二年二月十四日	二〇二二年二月十四日
陆宽	陆宽
13764257378(微信同号)	13764257378(微信同号)
13764257378(微信同号)	13764257378(微信同号)