

“薅羊毛”行为有了规范指引

长宁区人民法院互联网审判庭五岁了

□法治报记者 陈颖婷

近年来，随着我国数字经济持续呈现出蓬勃发展之势，平台经济和网络消费发展正处在关键时期。但网络消费领域内法律相对滞后，由此带来诸多安全隐患以及消费者维权的难题，给司法实践带来了新的挑战。时值上海市长宁区人民法院互联网案件审判庭成立五周年之际，日前由华东政法大学和上海长宁法院共同主办的互联网审判庭五周年庆典“算法的社会责任”研讨会召开。会上还发布了第三批《互联网空间行为规范指引》以及《网络消费案件审判白皮书》。



记者 陈颖婷 摄

新业态引发的新型消费纠纷不断涌现

长宁区作为上海市首个“互联网+生活性服务业”创新实验区，辖区内有拼多多、携程等数千家互联网企业，电商企业交易总额占全市三分之一，数字经济产业呈现集群效应。相关网络消费纠纷除数量众多外，亦呈现出新颖性与复杂性。

为此，2018年，长宁区人民法院率先成立全市首家互联网审判庭，集中受理涉互联网的民商事案件。五年来，上海长宁法院互联网审判庭以网络强国战略和城市数字化转型为契机，聚焦建立健全互联网诉讼规则与互联网空间治理规则，积极回应数字时代需要和人民群众关切，共受理网络买卖合同纠纷、网络服务合同纠纷、网络侵权责任纠

纷等互联网案件8350件，结案7932件，形成一批精品案例和实务研究成果，在全市率先打造互联网诉讼平台，研究制定《互联网审判工作规程》《在线庭审规范》《电子诉讼规则》等一批互联网审判运行规则，推动44项配套任务落地见效，为区域重点企业开展非接触式司法体检，发布司法诊断报告和互联网空间行为规范指引，有效维护网络空间法治秩序，有力保障数字经济快速健康发展。

2020至2022三年期间，长宁法院共受理涉网络消费案件2661件，审结2622件，涉诉案件标的总额为70412277.83元。这些涉网络消费案件涉及群众生活方方面面，涵

盖国内电商网购、直播、在线预订、虚拟商品及充值服务、平台营销活动、使用软件或接受其他服务等多领域。

记者从白皮书中了解到，近三年来的涉网络消费案件中，除了以往常见的因平台内经营者经营或者电商平台自营的商品和服务存在质量缺陷、虚假宣传、欺诈、不公平格式条款等引发的消费争议以外，还涉及因新型电商业态的出现而引发的新型纠纷。直播带货、通过微信小程序经营、社交电商、社区拼团、盲盒促销等逐渐成为网络消费新零售和流量入口，由此引发的涉及经营者主体认定、法律关系界定、经营者责任范围、个人信息保护等新类型纠纷频频。

“羊毛党”等网络黑灰产异常交易引发关注

李伟（化名）是某电商平台用户。2020年10月20日至11月14日期间，他在平台共计下单124笔，申请退货退款45笔，获得运费补贴共计456元。后李伟于11月15日、17日、18日再次下单共计55笔（均享受退货包运费服务），并全部申请退货退款。被告遂以原告非真实消费为由拒绝支付运费补贴。

法院经审理认为，被告平台公示的“退货包运费”服务说明属于平台交易规则的组成部分，是平台内经营者和消费者在平台内进行交易所需遵守的规则。涉案55笔订单所购商品均享受平台“退货包运费”服

务，具有下单时间集中、金额小、重量轻的特征，退货订单在数量及比例上也明显有别于正常网购消费，可认定李伟购买行为缺乏交易真意。从行为方式看，李伟利用平台交易规则及附带增值服务，通过平台便捷的退款流程牟取运费补贴。该行为对平台正常交易秩序构成妨害，平台据此取消李伟的退货包运费服务，未违反平台服务协议，也未超出合理范围。据此，对于李伟要求平台根据“退货包运费”服务规则支付运费补贴的请求，依法不予支持。

如李伟这样在网络消费平台上“薅羊毛”的用户并不少见。与网络消费市场的

快速发展相伴而生的网络信用评价、获取流量、拉新（用户）等需求，催生了刷单炒信、“薅羊毛”、虚假交易骗取补贴等现象，甚至形成专业的网络黑灰产。最常呈现的是因“刷单”引发的“刷手”起诉要求电子商务经营者（包括平台经营者）返还“货款”或支付报酬的民事纠纷。同时，部分平台内经营者为骗取活动补贴而虚构交易引发的纠纷也日益增多。此外，还存在部分消费者恶意利用平台规则漏洞赚取不正当利益被平台发现并制止后，转而起诉要求确认电子商务平台采取的反制措施无效的情形。

消费者个人信息权益保护争议再起

刘昕是某电商平台注册用户，通过平台多次下单进行交易。刘昕因其下单后经常接到来源不明的推广短信、电话推销而怀疑个人信息被平台泄露，遂起诉要求平台运营方披露其所收集的全部个人信息，并且说明对外披露、交互及共享等信息处理情况。平台辩称，部分信息项目并未实际收集。

法院经审理认为，对于双方确认已收集的个人信息项目，除非存在法律明确规定的除外情形，电商平台应当同意用户查阅、复制。对于信息是否被收集存在争议时，用户不得当然主张举证责任倒置。本案中刘昕仅以《隐私政策》作为主张依据，但平台的《隐私政策》属于面向所有用户在不同业务功能、不同场景下收集的个人信息概括性规则，相关表述仅为“可能收集”，刘昕亦

确认部分信息需另行开启相应的设备权限予以授权，所以不能当然地依据《隐私政策》罗列的项目直接认定个人信息的实际收集情况进行个人信息信息的查阅复制，而是应在具体案件中进行审查与区分。

在刘昕未能提供相关证据，也未能通过其他事实反映平台实际收集刘昕该等信息的情况下，法院对刘昕仅依据《隐私政策》主张平台通过相关功能实际收集刘昕相应个人信息并要求查阅复制该等信息的主张，依法不予支持。

随着信息技术和数字经济的飞速发展，数字成为重要的生产资料，信息收集变得非常便利和快捷，导致网络消费领域成为个人信息被不当采集和利用的重灾区。随着《个人信息保护法》的出台，消费者运用新法维

权的意识空前高涨，但在实务中很多经营者尤其是互联网平台企业现行的用户个人信息保护规则尚未能完全满足法律要求，部分问题在法律层面亦存在较大争议。白皮书指出，这些现象折射到司法层面，表现为消费类个人信息保护纠纷在数量和类型上均呈增加趋势，既有消费者自行起诉电子商务平台要求查阅复制其留存于平台中的个人信息，也有因电子商务平台判定平台内经营者经营模式涉嫌泄露个人信息而采取措施引发的争议。

尽管《民法典》第一千零三十七条和《个人信息保护法》第四十五条均明确了个人信息的查阅、复制权。但囿于相关法条的抽象性，实务中有关查阅复制权的基础性问题，仍存在诸多争议。

建议

消费者： 提高风险防范意识，依法理性维权

如何防范网络消费中的“陷阱”，长宁法院建议消费者应逐步适应网络消费新常态及其与线下购物的差异，增强对相关用户协议、交易规则的主动阅看意识，对相关页面信息及操作提示加强关注并谨慎操作，对新类型消费模式和复杂的促销规则先行了解并充分思考。

同时，消费者要注意个人信息保护，在充分“知情”的基础上再选择“同意”，警惕各类营销陷阱。对于直播购物等网络销售新模式，应保持理性，避免冲动消费，并切实增强风险防范意识。在交易过程中对商品描述页面不明或与直播内容不一致的情形加强警惕，对于产品详情及双方的具体约定以留痕方式进行固定。在遇到交易纠纷时，及时与商家沟通协商，并保存沟通过程的相关证据，以备后续维权。

经营者： 自律守法诚信经营，积极处理纠纷

作为保护消费者权益的第一责任人，经营者在开展经营活动时，应自觉完善管理机制、规范经营流程，及时履行登记查验义务，尤其对关系到消费者生命健康的商品或服务，更应确保其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。发布商品时，应提供真实、全面的商品或服务信息，避免误用商品和服务标识，杜绝虚假宣传。纠纷发生后，经营者应积极主动处理售后，不避责、不推诿，切实保障消费者合法权益。

电商平台： 积极履行法定义务，担当社会责任

长宁法院认为，作为平台经济的重要载体，电商平台应增强可持续发展意识，将企业自身发展与社会整体发展协调起来，更加关注包括消费者在内的各类利益相关者的需求，形成自身的自律机制。在审核入驻商家时，应进一步完善商家资质审核流程，提高商家准入门槛，加强劣质商家清退和规范力度，对不规范经营行为开展专项治理。在运用算法向消费者推荐商品或服务时，应当遵循全面、真实、客观、准确的原则，不得利用技术手段欺骗、诱导消费者。在开展平台推广活动或提供服务时，应显著标识与消费者权利义务密切相关的条款，清晰披露实际服务提供方，充分保障消费者的知情权。此外，电商平台还应进一步探索平台在线争议解决机制，着力构建一套规则清晰、渠道畅通、流程完整、反馈高效的纠纷处理体系，高效化解网络消费纠纷。

监管部门： 完善监管体系，推进协同治理

作为网络消费市场“守门人”，监管部门应积极构建有利于消费纠纷防范化解的综合治理体系，增强消费维权协同共治，加强新业态下消费者权益保护。针对当前网络交易中消费者关心的热点难点问题，如经营者收集使用消费者个人信息、自动展期续费、发送商业性信息、搭售商品等行为，建议相关监管部门形成规制合力，加强对经营全过程的监管，强化消费纠纷调处专业能力和综合能力。针对新业态及新型不正当竞争行为，如虚构交易、误导性展示评价、虚构抢购、虚构流量数据等，建议量身定制监管方式，分领域制定监管规则和标准，在给与新业态发展空间的同时严守安全底线，保障消费者合法权益。