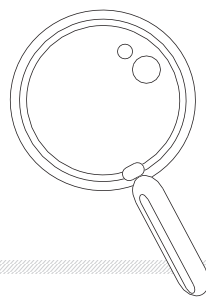


随着平台经济的蓬勃发展,网购已成为人们的消费主流。与传统消费不同,厘清消费者、商家以及平台之间的权利义务对于支持网购消费者维权及净化网络交易环境至关重要。本文从审查当事人诉请及抗辩理由,认定商品同一性和问题类型以及平台责任承担等方面对信息网络买卖合同纠纷案件进行了梳理。



信息网络买卖合同纠纷案件的审理思路与要点

审查原告的诉请依据

(一) 明确责任承担主体

一些原告容易混淆商家和平台的关系,主张两者共同承担赔偿责任,甚至坚持仅要求平台承担责任。此时,须向原告释明消费者、商家及平台之间的法律关系,并询问原告是否申请追加商家作为被告参加诉讼,如原告仍坚持起诉错误主体则判决驳回诉讼请求。

(二) 梳理合同之诉和侵权之诉

部分消费者会提出要求商家和平台赔礼道歉的诉讼请求,此时应向其释明合同之诉与侵权之诉的区别及各自责任的承担方式,要求消费者明确请求权基础。

(三) 惩罚性赔偿的依据

商家在销售页面作出高于法定赔偿标准的“假一赔十”承诺,系消费者及商家之间信息网络买卖合同的组成部分,根据商品质量问题或描述不符的程度,消费者主张商家履行“假一赔十”承诺的,人民法院应予支持。

(四) 平台承担责任的方式及依据

消费者将平台列为被告时需明确平台承担方式的类型,是单独责任、共同责任、连带责任还是补充责任,同时需提供相应法律规范。

审查被告的抗辩理由

(一) 未给消费者造成损害

只要商家销售的商品被认定不符合食品安全标准,即使未给消费者造成人身损害,也应当根据《消费者权益保护法》或《食品安全法》的规定承担惩罚性赔偿责任。

(二) 不同意7天无理由退货

除生鲜或电脑硬件条形码等特殊产品,消费者因检查商品必要进行拆封查验且不影响商品完好的,对商家“影响二次销售不同意7天无理由退货”的抗辩意见不予采纳。

(三) 系代购

商家在销售页面展示“代购”,实际上大部分系商家先自境外通过邮寄或“人肉”等形式将商品购至境内,然后再通过网络销售给消费者,即现货销售,消费者和商家之间仍然构成信息网络买卖合同关系而非代购关系。真实的代购系消费者作为委托方通过平台向作为代购方的商家下单,商家按照指示自境



外购买商品交付消费者。消费者和商家具有代购合意,商家收取的是佣金而非货款,商品质量风险由消费者向卖家而非平台商家主张。

(四) 向他人购买,需具有相关权利证明

部分商家针对消费者的诉请会提供报关单、检验检疫证明等材料,但一方面材料所载商品名称、数量、规格或日期与涉案商品不匹配;另一方面材料抬头均为案外公司,商家尽管辩称系其上游供应商,但无法提供其与案外公司的买卖合同等进货证明。商家上述做法不符合《食品安全法》的规定,未完成举证义务。

固定案件事实

(一) 查明交易订单的基本情况

审查原、被告的诉辩意见后,应当及时查明包括店铺名称、ID、入驻时间及协议版本、商品名称、下单时间、发货时间、收货时间、订单编号、快递单号、商品价格及数量、商品快照等基本要素在内的网购信息。

(二) 商品同一性的认定

《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》第八十七条明确规定,人民法院对当事人的证据从“证据是否为原件、原物,复制件、复制品与原件、原物是否相符”及“证据的形式、来源是否符合法律规定”等方面进行审核认定,而信息网络买卖合同案件的审理关键在于判断涉案商品是否存在质量问题。因此,应严格审查商品原件以确定商品来源的同一性。

部分消费者未提供商品原件,仅凭订单、收货截图提起诉讼,又无法提供完整物流轨迹信息及开箱视频佐证购买商品原始形状的,应当认定未完成举证义务,由其承担不利的法律后果。

关于商品同一性主要审查以下内容:购买及送检流程是否全程进行公证;是否有开箱或拆包视频;快递凭证、物流信息是否与订单详情一致;是否有商品原件,实物与商品快照是否一致;送检过程及检验报告是否合法。

商品常见问题类型

(一) 境外商品没有报关单、检验检疫证明及中文标签

进口食品应当符合我国食品安全国家标准,应当经出入境检验检疫机构依照相关法律、行政法规的规定检验合格,并按照国家出入境检验检疫部门的要求随附中文标识等合格证明材料,没有合法来源且未经检验检疫的食品属于不符合安全标准的食品。

(二) 来自核辐射区

2011年4月8日,国家质量监督检验检疫总局发布《关于进一步加强从日本进口食品农产品检验检疫监督的公告》,规定:“……自即日起,禁止从日本福岛县、群马县、栃木县、茨城县、宫城县、山形县、新潟县、长野县、山梨县、埼玉县、东京都、千叶县等12个都县进口食品、食用农产品及饲料……”违反该规定自上述核辐射区进口的商品属于不符合食品安全标准的食品。

(三) 预包装食品未按约定进行标识

商家销售预包装食品未标明生产者名称、地址、成分或者配料表,或者未清晰标明生产日期、保质期等信息,需依法向消费者承担赔偿责任。但法律法规另有规定,或商家能证明所销售食品为初级农产品的除外。

(四) 非法添加药品成分

实践中,一些涉诉食品成分含有姜黄、鹿角等中国药典记载的药物,并非食药同源物质,该部分食品应当认定为不符合食品安全标准。

(五) 不符合国家标准

国家鼓励建立高于国家标准的行

业标准,商家销售的产品首先不能低于国家标准。此外,若产品未达到其承诺的行业标准,亦应认定为构成欺诈或违约并向消费者承担相应责任。

(六) 虚假、夸大、误导性宣传

实践中,商品快照虚假、夸大特别是误导性宣传的情况时有发生。何为误导性宣传,笔者认为应以普通消费者的理解为准,即商家就所销售的商品或服务进行的模糊表述、易于引发歧义的描述等足以使普通消费者产生误解,进而对本不需要的商品或服务进行购买。商家需依法向消费者承担欺诈惩罚性赔偿或瑕疵违约责任。

判断平台是否承担责任

(一) 平台是否完成注意义务

平台的注意义务主要包括入驻商家的审核、侵权商品下架及身份信息披露。平台对入驻人的信息核验义务应采取形式审核与实质审核相结合的标准,该审核受自身运营成本投入及当时的技术条件限制,不宜苛责平台承担显著过高的审核义务。平台完成入驻商家身份证、活体认证、营业执照、经营许可、银行卡、经营类目等基本信息审核,及时对侵权商品进行下架或断开链接处理,并在消费者起诉后依法披露入驻人身份信息的,若无证据证明平台明知或者应知销售者利用平台侵害消费者合法权益且未采取必要措施的情况,应视为平台已完成了相应注意义务。

(二) 协助消费者维权

网络交易因其交易量大、涉及跨区域等特点造成管制难度加剧,因此,《电子商务法》明确平台作为交易组织者,一方面负有维系交易秩序、维护交易安全的职责,另一方面也拥有制定消费者权益保护、纠纷处理方式及商家违规经营处罚等规则的权利。协助消费者维权既是平台的权利,也是平台的义务。

(三) 区分自营与非自营业务

平台对重大利害关系条款提示内容不清晰、有歧义,或采用易引发混淆的方式予以提示,额外加重消费者知悉、理解该格式条款负担的,消费者有权主张相关条款不成为合同的内容。平台未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,足以误导消费者的,消费者请求经营者依法承担商品销售者或者服务提供者的民事责任的,人民法院应当予以支持。

作者系上海法院审判业务骨干、上海市长宁区人民法院商事审判庭(互联网案件审判庭)一级法官

声明

张菊英已于2023年1月7日过世,其生前有公证遗嘱【公证书编号:(2020)沪浦证字第6288号】一份,现任曼英、任建华向上海市浦东公证处申请办理遗嘱继承公证,若持有张菊英遗嘱的(包括自书、代书等遗嘱),请于即日起30日内向本处办理遗嘱确认手续,过时视为自愿放弃。

联系人:陈敏霏

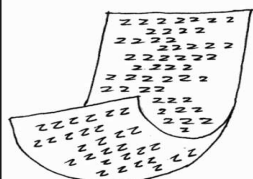
联系方式:58396060

上海市浦东公证处

2024年1月9日

环保公益广告

重复使用,多次利用



双面使用纸张
=减少1/2的废纸产生

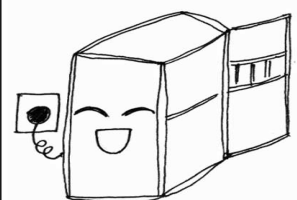
优先购买绿色食品



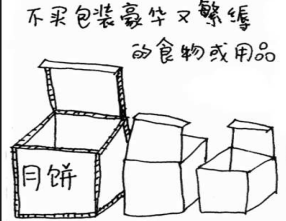
健康
安全
无污染



6000~8000双一次性筷子
≈一棵20岁的大树



使用无氟冰箱
不会造成臭氧损耗



不果包装豪华又繁琐
的食物或用品



分类回收 循环再生