

海量的互联网交易在成就数字经济和平台经济蓬勃发展的同时，也催生了大量互联网纠纷，网上纠纷网上解决逐渐成为数字经济和平台经济的交易惯例，审理互联网案件与传统民商事案件相比，需要具备四种思维。

审理互联网案件的四四种思维

坚持数字司法 保护交易创新

一、数字思维的运用

数字司法是将大数据、算法思维运用到互联网审判实践中，借助大数据、云计算、人工智能、AI学习等现代技术，通过智能化原理将数据收集、储存、运用等环节融为一体，同时利用多媒体、区块链等网络技术对立案、审理、执行、审判监督等各个司法程序实行统一管理、控制和运用的过程。互联网审判与数字司法天然契合，上海数字法院建设为互联网案件提供了全面、深入的数字司法平台，为便捷、高效开展互联网审判提供了便利。

二、互联网案件中的数字问题探讨

（一）电子合同的效力

电子合同是否有效，关键看提供格式合同的平台一方是否“采取合理的方式提示对方注意”，如是则可以认定其有效性。包括平台协议是否醒目展示或明确提示，协议版本更新有无定期更新，用户签名确认材料有无保存，对影响用户重大利益的格式条款在商品介绍或活动规则中的展示位置及醒目程度、格式条款是否属于缔约的必经确认步骤、是否得到网络用户的明确确认等。

（二）平台证据如何审查

一是进行公证或可信时间戳认证；二是采取当庭演示的方式展示数据生成的客观性；三是平台初步举证后，应由对方提交相反的证据或进行足以证明平台数据造假的说明；四是必要的时候可以委托专业机构进行数据鉴定。

（三）算法歧视如何证明

首先，由消费者提出系统计算结果缺乏公平性的初步证据；其次，应由平台提供优惠或活动的手册或页面说明、用户协议等，以证明平台已充分尽到告知义务；再次，消费者可通过对比测试等，证明在相同输入条件下无缺陷的系统设置与有缺陷的系统设置在算法输出上的差异、或是现有系统设置得出明显不合理结果的证明；最后，平台应提供系统设置的详细记录，说明该设置的逻辑步骤及设置效果，并展示由于系统设置是否导致算法输出结果偏见或不公。

（四）庭审模式如何选择

《人民法院在线诉讼规则》第五条、第七条及第二十一条从诉讼能力、案件难易、身份及原件核验、证据数量等多个方面对在线诉讼进行了限制。在线诉讼固然便捷高效，但不能以牺牲案件质量及当事人合法权益为代价。只有案情简

单、双方当事人争议不大、适用在线审理不会导致案件事实无法查清的情况下才能够适用在线审理。

三、对新的互联网业态应持什么态度

数字经济时代，新业态、新场景、新模式不断涌现，为消费者提供多元化的购物体验，同时也给司法界定提出新的难题。而法院应对新互联网业态的基本原则应该是“保护交易、鼓励创新”。

互联网审判应当秉持效率原则，对层出不穷的互联网新业态应当充分考量其行业逻辑及经营目的，在法律框架内最大程度给予肯定，特别应慎重否定合同效力，体现司法对上海数字经济发展的服务和保障。

肯定自律管理 明确平台责任

一、互联网平台享有自治权

平台规则并非一对一的传统合同，不是电商平台与某一具体商家决定或修改的，而是电商平台与所有商家共同达成的一致契约。遵守平台规则不单是商家对电商平台的义务，也是对其他商家的义务，更是对消费者的义务。

司法应当尊重平台对商家采取的管控措施和对消费者的保护体系，引导商家严守法律和平台规则、合法合规经营，维护正常的平台管理秩序，在法律框架内支持电商平台通过争议在线解决机制对平台内纠纷进行管理。

二、互联网平台需依法承担责任

互联网平台在享有自律管理权的同时也需承担相应的法律责任，该责任主要表现为当商家在销售商品或提供服务的过程中造成消费者损害时，商家应当承担侵权责任，而互联网平台则应当依照法律规定承担附条件不真正连带责任。即：商家系网络侵权或违约行为的直接责任主体，只有当互联网平台存在《侵权责任法》第三十六条及《消费者权益保护法》第四十四条等情形时才承担附条件的不真正连带责任。

三、互联网平台承担责任方式及依据

《民法典》及《电子商务法》等法律法规针对不同情形对电商平台设置了各种义务，主要包括：

（一）平台的审核义务

包括审核入驻商家身份证、活体认证、营业执照、经营许可、银行卡、经营类目等基本信息，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。

（二）平台的安保义务

除侵权人直接侵权责任以外，若电商平台未尽如下义务，应视为电商平台未尽危险预防及消除义务，应当在安全保障义务内承担相应的补充责任，具体包括未按照《电子商务法》的规定对特殊商品采取高于普通商品的人驻人及商品信息审查义务，在电商平台日常维护管理中未定期核验更新义务，针对可能对人体有害的特殊商品未进行警示告知等。

（三）平台的信息保存义务

《电子商务法》第三十一条规定电商平台就商品和服务信息、交易信息负有记录和保存义务。网络交易特别是直播带货中的在线咨询、投诉、售后反馈记录、电话录音、视听资料、推荐软文等电子信息均属于上述范围。电商平台若属于保存或保存期限未达法律规定的三年可能因此承担责任。

合理制定规则 保持处罚谦抑

实践中，平台规则的制定不够合理，处罚幅度与过错程度不匹配，小错大罚、各错同罚等情形较为普遍。任何一项制度的落地都需要人力来执行，若因为人力限制导致本意良好的平台制度执行走样，最终会损害规则的公平性及平台的商誉。

一、平台自律管理存在的问题

（一）概念定义模糊

网络交易中行业用语较多，如刷单和套券、虚假发货和延迟发货等，以普通人的认知较难准确理解其中含义。

（二）认定过程随意

商家售假被处罚的案件中，商家多以平台商品抽（送）检过程不规范为由否认商品的同一性。部分案件平台未能对送检商品与商家所售商品的同一性尽到基本注意义务，未能遵照抽检程序规范性要求全程留痕留证。

（三）处罚标准不一

平台对部分商家首发、偶发的少量违规情形未采取警告、下架等轻微处罚，而是处以冻结账户货款、扣除保证金等较严厉的处罚措施；或者对违规情形相似的商家部分解除限制，部分继续限制，引发了较大争议。

（四）平台审核仍需进一步完善

审理中发现平台一定程度上存在对店铺资质及商品质量审核松紧不一，对消费者投诉的处理快慢不一的现象。

（五）处罚规则提示不够明确

在一些案件中，平台未对活动适用的处罚规则进行特别提醒，或将处罚规则进行折叠不便于查阅，且未提前告知商家一个违规行为可能触发多个规则下的合并处罚。

二、审查平台规则及处罚措施的考量

法官在办理涉平台处罚纠纷案件

时，需秉持公平、谦益原则，通过审查平台制度想要达到的真实目的，结合商家或用户的过错程度、违约情形及给平台造成损失的大小等，根据不同情形作出与具体案件相适应的处理结果，小错小罚、大错大罚、无证据不罚，最大程度发挥平台制度的作用，避免好的制度因为平台的不当处罚而难以推行，同时能够平衡保护商家、消费者及平台各方利益。

鼓励合法维权 反对非法牟利

一、明确商家系第一责任主体

实践中不少消费者对法律关系缺乏认知，将平台直接作为网购纠纷的交易对手提起赔偿诉讼。然而，在信息网络买卖合同纠纷案件中，平台内经营者即各类商家系商品或服务的实际提供方，消费者与商家构成信息网络买卖合同关系，消费者与平台构成网络服务合同关系，平台仅为交易达成提供商品展示、协调沟通及代为预定等服务。商家系交付完好商品或提供合格服务的第一责任人，网络平台只有在前文分析的“明知应知”、审查不当、未尽信息披露义务等法定情况下才有可能承担相应的责任。

二、平台应协助消费者维权

网购消费者一旦与商家发生争议，往往难以维权，需要平台介入并参与纠纷调处。而电商平台从其业务中获取了广告、增值服务等收益，因此需要承担相应的责任。

同时，平台具有协助消费者维权的优势，其掌握交易各方历次交易的信息，以及平台内经营者的名称、地址、联系方式、被投诉及评价等记录，特别是拥有提现审批权，可以综合评定交易各方的履约能力，保障交易安全完成。

三、鼓励合法维权、反对非法牟利

鉴于网络消费的特点及消费者与商家乃至平台的强弱地位之别，《民法典》《消费者权益保护法》《食品安全法》及诸多网络消费司法解释均体现了对消费者的倾斜保护。然而，上述法律法规实施多年来各地实践中出现了新情况，职业打假人作为原告的网购案件占比大幅攀升。

在此背景下，法院需要妥善处理信息网络买卖合同纠纷案件中的合理维权与牟利索赔的边界，平衡保护买卖双方的合法利益。对于售假行为一方面要继续保持高压态势严厉打击，维护正当、合理的消费诉求；另一方面要坚持“过罚相当”原则，规制高额索赔行为，服务和保障经济社会持续健康发展。

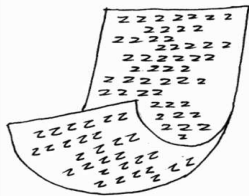
作者系上海市长宁区人民法院商事审判庭（互联网案件审判庭）副庭长、一级法官

遗失声明

俄罗斯克罗泰克斯股份公司上海代表处遗失代表证一本：一般代表姓名：KABANOVA EVGENIIA
代表证编号：3100005006456020002，声明作废。

环保公益广告

重复使用，多次利用

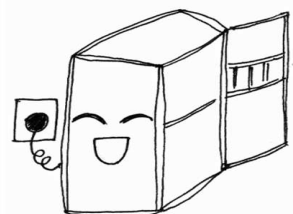


双面使用纸张
=减少½的废纸产生

优先购买绿色食品



6000~8000双一次性筷子
≈一株20岁的大树



使用无氟冰箱
不会造成臭氧损耗

不买包装豪华又繁复
的食物或用品



废电池放入专门回收箱，
以免污染环境



分类回收 循环再生