

随着时代的发展,抖音、小红书、微信视频号等新媒体平台的影响力日益巨大。不少公司从中看到了商机,针对特定功能开发出各种非官方的软件和系统,并对外进行销售。

我的当事人就代理了这样一个“智能营销系统”的推广,由于在实际应用中“系统”问题颇多、“推广”困难重重,导致他血本无归

.....



代理营销系统 投资血本无归

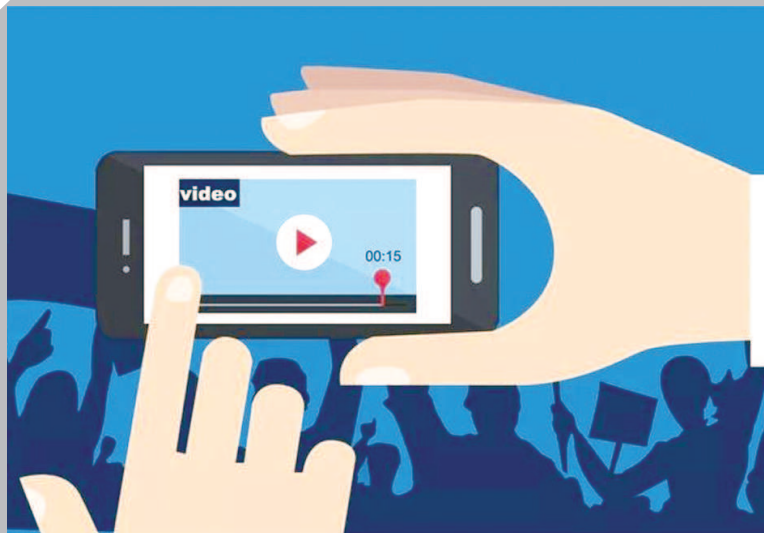
这起案件的当事人赵先生找到我,表示自己多年前参与了一家公司号称可以提供“智能营销系统”帮助在抖音平台进行推广的招商,成了该公司的区域代理。但后续所谓的“系统”问题颇多、“推广”困难重重,导致自己的投资血本无归。

赵先生认为,对方显然有违约行为,应当予以赔偿,但他手里有且仅有三份证据:

一纸《技术服务合同》、一份转账凭证和发现问题后与对方交涉的聊天记录截图。

代理网络推广 投资血本无归 搜集证据维权 要回近半费用

□ 北京盈科(上海)律师事务所 陈雨蒙



资料图片

也就是说,对于所谓“违约”的事实,当事人并没有直接的证据。

赵先生为此咨询了很多专业人士,都认为维权不易,还需要额外投入时间、精力和金钱,即使去打官司也很难胜诉。

通过搜索,我发现对方公司有大量案件曾在法院立案,但又都显示“原告撤诉”,后来我们得知这些案件并非原、被告达成了调解,而是因为诉讼困难重重,最终大都不了了之了。

招商热火朝天 实际问题多多

当事人赵先生告诉我,2021 年时,他接到一个广告推销电话,对方自称是抖音平台的合作商,正在做同城推广,需要招募区域合作代理商。

对短视频平台颇为看好的赵先生于是参加了一个热火朝天的招商大会,并被会上对于“智能营销系统”的介绍和美好的“钱景”所打

动。

随后,他与美达公司签订了技术服务合同,成为一个地级市的区域代理商,代理期限为 2021 年 8 月到 2022 年 8 月一年,总费用为 56000 元。

具体来说,就是代理美达公司“智能营销系统”在该市的销售,后续获取由第三方支付公司按照转账、付款比例给与的奖励。

合同约定:美达公司向赵先生提供全方位的技术服务和指导,且保证若一年内视频无法发送,退还所有服务费。

合同生效后,美达公司向赵先生发送了《使用说明书》《产品介绍》《操作说明》等文本。

而所谓的“智能营销系统”,主要就是美达公司开发的软件工具,该软件号称是依托抖音开放平台开发的,对外以“爆店码”等名称进行宣传推广。

美达公司宣称,该软件能让商家的推广广告自动出现在客户的抖音号内容中,商家不需要进行复杂的操作,就能让商户得到有效的曝

光和推广。

赵先生在签订合同并全数付款后,就开始着手推广。

但是,他在按照流程指导商家进行操作后,常常遭遇“视频上传后却找不到”的情况。

赵先生马上联系美达公司客服,问题却始终没有得到解决。但由于他没有相应的法律知识和证据意识,因此对于操作流程中存在的问题并未录屏保留证据。

等想到要维权时,赵先生只能找到两页告知客服存在问题的聊天记录,而美达公司的客服也仅是回复“会联系技术人员解决”。

由于类似问题始终没有得到解决,因此赵先生难以获取合同约定的奖励,他要求美达公司退款,但对方未予理睬。后因疫情原因,赵先生维权受阻。

到了 2024 年,赵先生想起来准备维权时,发现所有已开发的商家二维码在“扫一扫”后均显示“当前链接不合法,已限制了本次授权”。

时过境迁起诉 取证困难重重

为了维权,赵先生将美达公司告到了法院,但他仅有转账凭证、技术服务合同、聊天记录作为证据。也正是因为看到赵先生提不出什么有力的证据,因此美达公司态度强硬,认为自己并没有违约。

意识到自己处于不利境地,赵先生才想到寻求律师的帮助,并经人介绍找到了我。

但他告诉我,在 2024 年起诉时,他已经找不到当年扫描二维码显示“链接不合法,已限制了本次授权”的证据了。

而我正式代理该案后,首要的工作就是着手寻找证据。

我注意到,类似“授权风险提

示”是平台官方发布的,于是开始在那段时间平台发布的所有公告中进行检索,果然发现抖音官方早在 2021 年 3 月就对此类软件进行了打击和封禁。2021 年 3 月 15 日,抖音平台发布了《关于抖音开放平台部分应用违规使用接口的处罚公告》,2021 年 3 月 25 日,平台又发布了《关于打击“抖音同城爆店码”的说明》。

上述证据可以证明,赵先生 2021 年代理的“爆店码”,最迟在 2021 年 3 月 15 日就已被抖音官方公告禁止了。

那么,如何证明美达公司在这一时间之前就违约了呢?

为此,我又联系了抖音官方,获得了此类爆店码“自始至终不被抖音官方允许”的回复。

本案中,我方还缺最后一个关键证据,就是证明美达公司所谓“爆店码”的操作流程完全符合抖音官方禁止行为的特征。

但是,赵先生表示早就找不到关于操作流程的录屏了,当初也只是在招商大会上看过美达公司在大屏幕上播放操作流程。

基于赵先生的说法,我想到美达公司既然在招商时曾大张旗鼓地进行宣传,就有可能在网上留下蛛丝马迹。

经过一段时间的搜索,我们终于在一个短视频平台发现了美达公司发布的“爆店码”操作流程,马上做了录像取证。

法院作出判决 退还部分费用

对于我方的起诉,以及“违约”的指责,美达公司在法庭上从技术角度做了辩解。

法院经审理,认为抖音平台的端口技术开发自治规则不能等同于法律、行政法规的强制性规定,因此案涉合同是有效的。

但法院同时确认,美达公司向赵先生提供的案涉技术服务尚不够成熟、完善。

最终,法院根据案涉合同的实际履行情况、双方过错、被告公司提供的服务内容等因素,酌定美达公司退还赵先生服务费 26000 元。

对于能取得这样的诉讼结果,赵先生表示满意。

如今,人工智能、大数据、云计算等等新的概念和产品层出不穷,当投资者打算投资相关项目时,一定要做好详尽的背景调查,咨询第三方的专业人士,前期做好风险预期和控制,自己也可以通过相关工具进行检索,尽量缩小信息差。在真正了解一个产品后,再决定是否进行投资。

(文中当事人、公司及所涉产品均为化名)