

# 最高法发布网络消费纠纷案件司法解释 电商不得以商品拆封为由 拒绝7日无理由退货

为正确审理网络消费纠纷案件,依法保护消费者合法权益,促进网络经济健康持续发展,最高人民法院审判委员会第1864次会议通过了《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》(以下简称《规定》),将于3月15日起施行。最高法3月2日举行新闻发布会,介绍了相关情况。

《规定》共20条,主要对网络消费合同权利义务、责任主体认定、直播营销民事责任、外卖餐饮民事责任等方面作出规定,加大对消费者权益保护力度,注意平衡保护,妥善处理好消费者、电商平台、平台内经营者等各方利益关系,为网络经济健康持续发展提供有力司法服务和保障。

## 加强消费者售后权益保障

近年来,随着我国数字经济的蓬勃发展,网络消费已经成为社会大众的基本消费方式。据统计,自2013年起,我国已连续多年成为全球最大的网络零售市场,伴随网络经济的快速发展,网络消费纠纷案件呈现出快速增长的特点,司法实践中也出现了一些新情况、新问题。

实践中,存在电子商务经营者利用优势地位,制定不公平不合理的格式条款侵害消费者合法权益的情况。最高法民一庭庭长郑学林表示,《规定》对于“签收商品即视为认可商品质量合格”“经营者

享有单方解释权或者最终解释权”等不公平不合理格式条款进行了列举,并作兜底性规定,明确有上述内容的格式条款应当依法认定无效。

消费者在实体商场购物,可以进行现场体验,而网络购物通常无法做到这一点。为此,消费者权益保护法设置了7日无理由退货制度。最高法民一庭庭长刘敏介绍说:“网络购物中的商品一般是以图片或者视频展示,尤其是通过观看直播购物的情况,消费者有时容易冲动消费。法律基于网购的这个特点规定了无理由退货制度。但是在实践中有的商家会以各种理由推脱,拒绝退货。《规定》明确,消费者因检查商品的必要进行拆封查验,经营者不得以商品已拆封为由拒绝消费者行使无理由退货权。当然,消费者拆封查验的时候也要保证不影响商品完好。”

此外,为了更好地保障人民群众的生命健康安全,司法解释第18条规定,网络餐饮服务平台经营者未依法对入网餐饮服务提供者进行实名登记、审查许可证,或者未履行报告、停止提供网络交易平台服务等义务,使消费者的合法权益受到损害,消费者有权主张网络餐饮服务平台经营者与入网餐饮服务提供者承担连带责任。第19条明确入网餐饮服务提供者不得以订单系委托他人加工制作为由主张免责,加强食品安全司法保

护力度。

## 压实电商平台和商家责任

《规定》明确电商平台自营导致的法律后果,压实平台责任,还明确平台外支付的法律后果,压实商家责任。《规定》明确,电子商务平台开展自营业务时,应当承担商品销售者或者服务提供者责任。即使电商平台不是实际开展自营业务,但其所作标识等足以误导消费者相信其系平台自营的,电商平台经营者也要承担商品销售者或者服务提供者责任。

实践中,存在商家客服等工作人员引导消费者通过交易平台以外的方式进行支付的情况,比如通过客服个人微信支付货款。当商品出现质量等问题双方产生纠纷后,商家又以未经过交易平台支付为由主张其不承担责任。《规定》明确,平台内经营者出售商品或者提供服务过程中,其工作人员引导消费者通过交易平台提供的支付方式以外的方式进行支付,消费者主张平台内经营者承担商品销售者或者服务提供者责任,平台内经营者以未经过交易平台支付为由抗辩的,人民法院不予支持。

现实中,网络经营账号及店铺转让的情况比较普遍,但有些经营者不依法进行信息变更公示,产生纠纷后,转让人与受让人推诿扯皮,使得消费者的权利保护处于不确定状态。《规定》明确,平台内经

营者将网络账号及店铺转让给其他经营者,但未依法进行相关经营主体信息变更公示,实际经营者的经营活动给消费者造成损害,消费者有权主张经营者、实际经营者承担赔偿责任,最大限度保护消费者合法权益。

实践中,有时候经营者会作出高于法定赔偿标准的承诺,一旦产生纠纷,经营者又拒绝兑现承诺。《规定》明确,平台内经营者销售商品或者提供服务损害消费者合法权益,其向消费者承诺的赔偿标准高于相关法定赔偿标准,消费者主张平台内经营者按照承诺赔偿的,人民法院应依法予以支持。

## 斩断市场“黑灰产”链条

3月15日起,电子商务经营者在促销活动中提供的奖品、赠品或者消费者换购的商品给消费者造成损害的,应当承担赔偿责任。

《规定》明确奖品、赠品、换购商品等造成损害的法律后果,规范网络促销行为。电子商务经营者在促销活动中提供的奖品、赠品或者消费者换购的商品给消费者造成损害,电子商务经营者应当承担赔偿责任,不得以奖品、赠品属于免费提供或者商品属于换购为由

主张免责。

《规定》对商业性网络直播营销进行规定。对平台内经营者开设网络直播间销售商品的情形作出规定,明确平台内经营者的工作人员作出虚假宣传等,平台内经营

者要承担赔偿责任。对于直播间运营者责任作出规定。

针对实践中消费者对于网络直播营销中实际销售主体辨识不清的问题,《规定》明确,直播间运营者要能够证明已经标明了其并非销售者并标明实际销售者,并且要达到足以使消费者辨别的程度,否则,消费者有权主张直播间运营者承担商品销售者责任。直播间运营者已经尽到标明义务的,人民法院应当综合交易外观、直播间运营者与经营者的约定、与经营者的合作模式、交易过程以及消费者认知等因素予以认定,通过较为弹性的规定,为个案裁量和未来发展留出空间。

网络消费市场快速发展的同时,也伴生了一些不健康、不规范问题,比如出现了专门刷单、刷评、刷流量的应用程序、运营团队等“黑灰产”,故意制造虚假记录,侵害消费者知情权和选择权,扰乱市场秩序。《规定》明确虚假刷单、刷评、刷流量合同无效,电子商务经营者与他人签订的以虚构交易、虚构点击量、编造用户评价等方式进行虚假宣传的合同,人民法院应当依法认定无效,引导市场主体规范经营。

郑学林表示,下一步,人民法院将进一步发挥审判职能作用,为保护消费者合法权益和促进数字经济健康持续发展提供有力司法服务和保障。

据《法治日报》

## 雷锋精神进车厢



3月3日,中国铁路上海局集团有限公司杭州客运段值乘的G1657次列车上,乘务人员向旅客介绍雷锋事迹,为乘车的小朋友发放《雷锋叔叔的故事》画册,并向旅客普及如何改签、退票、自助查找遗失物品等铁路出行知识。通讯员周围 摄

## 培养科学消费观 引导理性消费

# 全国首套《中小学消费教育通用教材》发布

本报讯 记者羊荣江报道日前,湖州市《中小学消费教育通用教材》发布现场会在长兴召开。该教材将在长兴县教育实践中心进行试点教学,并向湖州市各中小学进行推广。

据悉,《中小学消费教育通用教材》包含小学低段、小学高段、初中阶段三本消费教育通用教材,以消费教育知识普及为主题,针对消费教育特点以及中小学生心理特性,按照“理论引导、动手用脑、实物体验、趣味多样”的原则,围绕消费与生活、消费与安全、消费与科技、消费与文化四个领域,教材内容涵盖法律法规、消费维权、食品安全、特种设备、网络消费、餐饮安全、反金融诈骗等方面。

长兴县雉城中学、实验小学、教育实践中心的校长代表在会上参加了授书仪式,他们表示,通过在中小学中开展消费教育知识普及教育,具有极强的现实意义,让学生们在选学科目中学习消费知识课程,有助于帮助学生形成科学理性、积极向上的消费观,避免超前、过度消费及铺张浪费等不良消费行为。

《中小学消费教育通用教材》由长兴县市场监管局和长兴县消保委联合编制,长兴县市场监管局副局长邓剑峰表示,当今社会部分中小学生出现了超前消费、过度消费等现象,给家庭和学校造成了一定困扰,编制消费教育通用教材的主要目的是为了培养广大中小学生科学的消费观,教育引导学生如何选择理性的消费行为。

省消保委国民消费教育中心主任钟祺表示,长兴县不仅建立了全国首家放心消费教育体验馆和新消费教育体验馆,而且持续发挥消费教育优势,制定了全国首套《中小学消费教育通用教材》,将消费教育工作紧密结合学生这一庞大群体,真正落实了“维权之路,教育先行,引导跟进”的工作思路。同时,他表示,希望通过此次活动,起到引领示范作用,带动各行业、企业积极参与,共同担负践行起社会责任,围绕今年中消协“共促消费公平年”主题,结合本地消费特点,突出重点,采取群众喜闻乐见的方式,以县为单位经常开展有影响力的社会公益活动,为培育创建省、市级消费教育基地夯实基础。

省消保委国民消费教育中心主任钟祺表示,长兴县不仅建立了全国首家放心消费教育体验馆和新消费教育体验馆,而且持续发挥消费教育优势,制定了全国首套《中小学消费教育通用教材》,将消费教育工作紧密结合学生这一庞大群体,真正落实了“维权之路,教育先行,引导跟进”的工作思路。同时,他表示,希望通过此次活动,起到引领示范作用,带动各行业、企业积极参与,共同担负践行起社会责任,围绕今年中消协“共促消费公平年”主题,结合本地消费特点,突出重点,采取群众喜闻乐见的方式,以县为单位经常开展有影响力的社会公益活动,为培育创建省、市级消费教育基地夯实基础。

## 私营监狱——美国社会去不掉的“病灶”

新华社纽约3月3日电 2021年初,刚刚就职的美国总统拜登签署行政令,要求联邦监狱系统不再与私营监狱公司签约并最终关闭所有联邦私营监狱。然而一年多过去,几乎没有迹象表明私营监狱带来的问题能够得到解决。

统计显示,美国是世界上收监人口比率最高国家,占世界总人口5%的美国有全世界近25%在押人员。目前全美约有11.5万名囚犯关押在私营监狱,约占全国关押人员8%。2000年以来,美私营监狱关押人数据暴增32%,而全国监禁关押人数据增幅仅为3%。

惩教罪犯本是政府职能,但在美国,监狱却是私营公司牟利工具。私营监狱已经成为美国社会难以去除的“病灶”。

### 收监人口快速膨胀

资料显示,美国现有私营监狱最早出现于20世纪80年代初。时任美国总统里根发起“毒品战争”后,监狱人满为患,财政不堪重负,于是就与私营公司签署合同将犯人“承包”出去。

问题随之产生,私营监狱的逐利本性使得其收监人数不断增加,成为美国羁押人数庞大的重要原因。

私营监狱与联邦和州县政府签订的合同中都有一项“奇葩”条款,即政府按照一定入住比率向私营监狱付款。例如“佛罗里达海湾惩教所”与政府合同中最低入住率条款规定,监狱方至少按照90%入住率收取费用。这样的条款保证了私营监狱收入稳定,“把人们关起来营利”推动了美国私营监狱的膨胀。

华盛顿州立大学研究发现,私营监狱导致每百万人口增加178名犯人,而刑期也因私营监狱变长,尤其是一些法官对量刑标准有较大自由裁量权的非暴力犯罪案件。

该研究发现两个原因:一是腐败。法官和立法者被收买后从严重量刑,或者出台更严格量刑标准;二是私营监狱容量提升。这使法官不再担心犯人没有地方关押,把更多人送进监狱。

涉及私营监狱最典型腐败案例是著名的“孩子换票子”丑闻。2008年,宾夕法尼亚州卢泽恩县法院两位法官因收受私营劳教机构巨额贿赂,加大对未成年罪犯量刑而受起诉,一时震惊美国。经调查发现,法官迈克尔·卡纳汉和马克·恰瓦莱拉在收受数百万美元贿

因之一。

私营监狱与联邦和州县政府签订的合同中都有一项“奇葩”条款,即政府按照一定入住比率向私营监狱付款。例如“佛罗里达海湾惩教所”与政府合同中最低入住率条款规定,监狱方至少按照90%入住率收取费用。这样的条款保证了私营监狱收入稳定,“把人们关起来营利”推动了美国私营监狱的膨胀。

华盛顿州立大学研究发现,私营监狱导致每百万人口增加178名犯人,而刑期也因私营监狱变长,尤其是一些法官对量刑标准有较大自由裁量权的非暴力犯罪案件。

该研究发现两个原因:一是腐败。法官和立法者被收买后从严重量刑,或者出台更严格量刑标准;二是私营监狱容量提升。这使法官不再担心犯人没有地方关押,把更多人送进监狱。

涉及私营监狱最典型腐败案例是著名的“孩子换票子”丑闻。2008年,宾夕法尼亚州卢泽恩县法院两位法官因收受私营劳教机构巨额贿赂,加大对未成年罪犯量刑而受起诉,一时震惊美国。经调查发现,法官迈克尔·卡纳汉和马克·恰瓦莱拉在收受数百万美元贿

因之一。

私营监狱与联邦和州县政府签订的合同中都有一项“奇葩”条款,即政府按照一定入住比率向私营监狱付款。例如“佛罗里达海湾惩教所”与政府合同中最低入住率条款规定,监狱方至少按照90%入住率收取费用。这样的条款保证了私营监狱收入稳定,“把人们关起来营利”推动了美国私营监狱的膨胀。

华盛顿州立大学研究发现,私营监狱导致每百万人口增加178名犯人,而刑期也因私营监狱变长,尤其是一些法官对量刑标准有较大自由裁量权的非暴力犯罪案件。

该研究发现两个原因:一是腐败。法官和立法者被收买后从严重量刑,或者出台更严格量刑标准;二是私营监狱容量提升。这使法官不再担心犯人没有地方关押,把更多人送进监狱。

涉及私营监狱最典型腐败案例是著名的“孩子换票子”丑闻。2008年,宾夕法尼亚州卢泽恩县法院两位法官因收受私营劳教机构巨额贿赂,加大对未成年罪犯量刑而受起诉,一时震惊美国。经调查发现,法官迈克尔·卡纳汉和马克·恰瓦莱拉在收受数百万美元贿

因之一。

《福布斯》杂志报道,非洲裔囚犯最易受监狱管理人员虐待。这导致非洲裔囚犯容易遭受更多心理创伤,较其他族裔更可能重复犯罪,走向社会后也会更受歧视。

此外,为节省成本,私营监狱普遍存在管教人员数量不足、培训不够、条件简陋、把犯人当廉价劳动力使用等问题,致监狱内恶性案件频发,吸毒、斗殴、虐待甚至杀人事件层出不穷。

据《密苏里独立报》报道,位于堪萨斯城附近的私营莱文沃思监狱由于员工短缺、毒品泛滥和普遍私藏凶器而成为“人间地狱”,监狱里暴力成为常态。2021年,这所监狱发生过两起自杀和至少10起殴打和伤人事件,一名犯人甚至被殴打致死。

### 积重难返

拜登就终止私营监狱服务的行政令生效一年多来,尽管的确有一些合同没再续约,但由于行政令本身的漏洞,经营私营监狱的企业通过规避行政令,“生意”几乎未受影响。

私营监狱背后整个利益链条注定了私营监狱问题和美国枪支泛滥问题一样,不会有很好的解决办法。即使拜登的行政令能够取得一定成效,等下一任总统上台,一切仍有可能回到原来样子。

由于不涉及私营移民监狱和地方监狱,该行政令一直备受诟

病,被指责仅触及问题的皮毛。即便这样,相关利益方还在想方设法规避限制。拜登宣布行政令没几天,亚拉巴马州就以30亿美元从“惩教公司”手中租赁到私营监狱30年使用权。

据美国独立媒体“截击”网站报道,2021年3月,美国最大监狱公司之一GEO集团在宾夕法尼亚州一处惩教设施在合同到期后,虽然转移了拘押人员,但最近该集团又宣布这里将很快接收被拘留的非法移民。

私营监狱之所以难以清除,更大原因在于其背后的政治势力。在奥巴马执政后期,也曾推出旨在关闭私营监狱的行政令,然而特朗普一上台就将其推翻。这其中既有两党之争,也有政治献金和游说因素。政策研究机构“美国进步中心”调查显示,美国最大的两家私营监狱集团在大选期间分别向特朗普及其所在共和党捐助了数十万美元。

私营监狱背后整个利益链条注定了私营监狱问题和美国枪支泛滥问题一样,不会有很好的解决办法。即使拜登的行政令能够取得一定成效,等下一任总统上台,一切仍有可能回到原来样子。

## “岭先模范说”开课了!

为鼓励学生向劳模看齐、向榜样学习,日前,温岭市总工会主办的“岭先模范说”第一期“开学第一课”在温岭市职业技术学校北山校区开讲。

全国五一劳动奖章获得者、浙江省劳模舒幼民以《赶考路上书写新答卷》为题,围绕党的十九屆六中全会精神,用自

己的学习成长经历诠释勤奋刻苦才是通向成功的途径,鼓励同学们珍惜当下、踏实学习,努力实现自己的人生梦想,争做发光的金子!

温岭市总工会副主席陈彬表示,“岭先模范说”活动旨在将温岭市杰出的劳模、工匠带到学校,与各位同学面对面交

流,将他们身上爱岗敬业、争创一流、甘于奉献的劳模精神,崇尚劳动、辛勤劳动、诚实劳动的劳动精神,执着专注、一丝不苟、追求卓越的工匠精神传递给担当未来的时代新人。接下来,温岭市总工会将继续邀请各行各业的劳模开展“岭先模范说”活动。

温岭市总工会副主席陈彬表示,“岭先模范说”活动旨在将温岭市杰出的劳模、工匠带到学校,与各位同学面对面交

流,将他们身上爱岗敬业、争创一流、甘于奉献的劳模精神,崇尚劳动、辛勤劳动、诚实劳动的劳动精神,执着专注、一丝不苟、追求卓越的工匠精神传递给担当未来的时代新人。接下来,温岭市总工会将继续邀请各行各业的劳模开展“岭先模范说”活动。