

消费新领域,更需要法治守护

编者按 每个人都是消费者,消费者权益保护与我们的生活息息相关。随着网络信息技术的更新和人民生活水平的提高,消费方式越来越多样化,消费者权益保护工作面临的新问题也日渐复杂。在“3·15”国际消费者权益日到来之际,本报聚焦新消费模式下的消费者权益保护,以及检察机关在保护消费者权益中的能动履职故事推出特别报道,敬请关注。

二手商品交易怎么躲“坑”

□本报见习记者 潘若曦
记者 史绍丹

“便宜出闲置彩妆,九成新,需要可以咨询”“个人自用二手车转让,车很新,成色如图”……打开某二手商品交易App,页面上展示的商品琳琅满目,小到一本书、一个玩偶,大到冰箱、电视、汽车等商品,只要你肯需求,几乎都可以在二手交易平台上“淘”到心仪的“宝贝”。

与购买全新的商品相比,二手商品的价格更低,其中也不乏使用痕迹,甚至全新未拆的物品,因此,物美价廉的二手商品近年来越来越受到消费者的青睐。然而,在选购二手商品时,不少消费者都有过“踩坑”的经历,货不对板、退换货困难、卖家隐瞒物品瑕疵等问题困扰着消费者。那么,在二手商品交易中,消费者该如何保障自身权益?记者采访了相关专家。

二手商品交易的消费者受消费者权益保护法保护吗

不同于网络购物平台上的店铺商家,许多在二手交易平台上出售货物的卖家都并非长期从事此业,只是偶尔在网上处理自己的闲置物品。

华东政法大学经济法学院教授任超告诉记者,正是这一点区别,会导致部分二手交易的消费者无法受到消费者权益保护法的保护。他分析道:“消费者权益保护法调整的是经营者和消费者之间的关系,其中规定的经营者从事生产、销售商品或者提供服务等经营性活动应当具有持续性。而有些二手商品卖家出售自己的闲置物品不具有不定期性,且并不以此为业,因此这类卖家不属于消费者权益保护法中定义的经营者,购买其货物的买家自然也很难受到消费者权益保护法的保护。”

对此,中国人民大学民商事法律科学研究中心副主任姚庆表示,消费者权益保护法并非消费者维权的唯一法律依据,“二手商品的买卖双方构成买卖合同关系。发生纠纷时,消费者还可以将其当作一般的民事合同侵权纠纷进行处理,适用民法典合同编和侵权编中的规定来寻求救济。”

在检索相关案例时,记者发现,当消费者依据消费者权益保护法要求退货或惩罚性赔偿时,二手商品的卖家大多会以自己并非经营者提出抗辩,让消费者的维权之路受阻。那么,所有二手商品的卖家都不属于消费者权益保护法规定的经营者范畴吗?

《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)》第7条规定,消费者在二手商品网络交易平台购买商品受到损害,人民法院综合销售者出售商品的性质、来源、数量、价格、频率、是否有其他销售渠道、收入等情况,能够认定销售者系从事商业经营活动,消费者主张销售者依据消费者权益保护法承担经营者责任的,人民法院应予支持。对此,姚庆指出,判断二手商品的卖家是否属于消费者权益保护法规定的经营者应当结合实践中的具体情况进行分析,而值得注意的是,消费者作为提出诉讼请求的一方,往往需要由其承担证明卖家为经营者的举证责任。

购买二手商品可以“七天无理由退货”吗

记者在浏览某二手交易平台时发现,点开任意商品的交易界面,都可以在醒目位置看到平台交易须知,提示消费者在购买前了解退货规则,其中明确写道:“在购买前与卖家充分沟通,确认宝贝细节并达成一致,发货后不支持无理由退货……若宝贝存在实质问题可退货,退货运费由卖家承担,若与卖家协商未果,可申请维权……”

这样的规则在二手商品交易中并非个例,由于二手商品性质特殊,许多二手交易平台和二手商品卖家都不支持七天无理由退货,这给消费者的售后维权带来了一定困难。

2022年,杭州互联网法院审理了这样一起案件:沈某通过某二手交易平台,在南京某商贸公司经营的店铺内花费6100元购买了一枚二手卡地亚钻戒,在商品快照中,该公司标注了“该商品不支持七天无理由退货”。沈某收到该戒指后通过平台提出无理由退货被拒绝,认为其合法权益受到侵害,遂提起诉讼,法院审理后支持了原告退货退款的诉讼请求。

对于不宜退货的商品,消费者权益保护法第25条进行了部分列举,包括消费者定作的、鲜活易腐的、在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品以及交付的报纸、期刊四类商品。针对沈某案,法院认为,钻戒属于不宜退货商品,且经营者未在商品详情页标注“不支持七天无理由退货”的,不足以认定获得了消费者的确认。

二手商品也不能仅因其“二手”性质而不适用无理由退货,从四类不适用无理由退货的法定商品类型来看,判断商品是否不宜退货应以商品是否因消费者原因而在明显的价值贬损为判断标准。

如果购买二手商品后遇到问题,北京市两高律师事务所律师王璞建议消费者首先应尝试与卖家沟通,说明问题并提出退换货的要求或协商其他解决方式;如果与卖家沟通未果,消费者可以向交易平台投诉和举报,有的平台会根据买卖双方提供的证据进行“仲裁”,平台查证情况属实后也会对卖家采取相应的处罚措施。

消费者如何在二手商品交易中维护自身权益

除了退货等售后保障问题,售假、故意隐瞒商品重大瑕疵等欺诈行为在二手商品交易中也屡见不鲜,面对如此种种状况,二手商品的消费者该如何在交易中维护好自身权益?

基于二手商品的特性,专家们在接受采访时均指出,与新商品的交易不同,消费者在购买二手商品时应保持一定的心理预期。姚庆解释称:“二手商品交易的本质是循环经济,是为促进资源的节约和再利用而发展出的绿色购物模式。因此,如果要求卖家承担过高的义务和责任,将不利于货物的流通,故而相较于购买新商品,消费者在二手商品交易中应负有更高的注意义务。”

王璞对此进行了更具体的阐释:“在购买二手商品之前,消费者要与卖家进行充分沟通,尽可能详细地了解商品信息,如查看商品描述、图片、视频等以便知晓商品的真实状态。同时,消费者也应注意卖家过往的交易状况、信誉评价等信息,评估卖家的可靠性。”他还提醒消费者应当注意交易安全,尽量使用交易平台进行交易,避免私下交易,并对聊天记录、支付凭证等交易过程进行留存,以便在发生纠纷时作为证据使用。

王璞表示,二手商品的交易平台也应采取相应措施保障消费者的权益。他指出,交易平台要建立畅通的投诉通道,及时处理消费者的投诉并按及时回访纠纷处理结果。此外,平台还应提高二手商品卖家入驻平台的审核标准,平时也要严格管理平台商家,可以通过设置红黑榜、诚信评价机制等方式,对违法违规用户进行平台公示名单、降低算法推荐、封号等处罚。

刘天琪也认为,主播应承担的责任视主播和商家的合作关系而定。他还指出,如果主播为直播服务机构下的成员,且其对直播合作并没有最终决定权,仅仅是按照要求为商家直播带货,那么其可能构成广告代言人,构成广告代言人身份的带货主播,如在带货过程中提供虚假信息造成消费者权益损害,应当承担相应连带责任。

规范直播带货行为需坚持协同共治原则

2022年2月,《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)》发布,对直播带货中的相关问题进行了规定,对于落实直播带货中相关主体的责任具有重要意义。但在实际情况中,由于直播带货所涉及的问题较为繁杂,受访专家认为,优化直播带货领域的专门法规仍有必要。

据朱晓娟介绍,直播带货行为作为互联网快速发展背景下的一种新型交易模式,形式多样、主体多元、发展迅速。优化直播带货领域的相关法律法规,必须基于体系化思维,遵循民法基本原则,在电子商务一般法即电子商务法中明确规定直播带货的一般规则,形成顶层设计,再制定专门的规范对直播带货中特有的问题进行针对性规范。

陈格表示,行政机关应加强对直播平台的监管力度,确保平台采取有效措施防范风险,保护消费者权益。

“除了不断健全相关法律法规外,重视现有规范的落实更加切实和重要。”朱晓娟指出,网络交易的特点尤其是直播带货的特点决定了对其进行治理应该坚持协同共治的基本原则,除了法律法规和加强行政监管之外,还可以通过行业自律、消费者教育、技术创新等多种措施来规范直播带货行业。行业内可以成立专门的行业协会,制定并执行行业规范,定期对会员进行审核评估。



在“3·15”国际消费者权益日到来之际,河北省邯郸市峰峰矿区检察院组织开展了“检察民生——助力消费者权益保护”普法宣传活动。检察官深入乡村、社区,为群众详细讲解欺诈骗消费者行为以及维权方法,引导群众运用法律手段维护自身合法权益。刘彦莎 杨珊珊摄

检警合作,通过卖假店铺挖出制假团伙

□本报记者 卢志坚
通讯员 黄晗希

具有镇痛消炎功能,产自日本的九顺膏药贴(化名)因功效口碑俱佳,颇受消费者青睐,在多家电商平台上的销售量都在10万以上。由于销量火爆,这款膏药贴成了一些不良商家牟利的工具。日前,法院对江苏省苏州市吴中区检察院办理的一起制售假冒九顺膏药贴的刑事附带民事公益诉讼案作出二审裁定,检察机关主张的十倍惩罚性赔偿共计1480余万元得到支持。

代购的“神药”是假货

“我一收到货就发现不对,外包装太粗糙了,使用效果也不好。买的时候我怕是自己还特意咨询了电商平台的卖家,他说这是从日本代购回来的,所以价钱比官网直售的便宜,还向我保证是正品。”2021年6月,吴中公安分局接到群众举报,称自己网购的3包九顺膏药贴可能是假货。

公安机关迅速立案侦查,并委托苏州市市场监督管理局进行鉴定。经检验,这3包九顺膏药贴中均不含有药物酮洛芬成分,无法起到镇痛消炎的作用,属于非药品冒充药品或者以他种药品冒充此种药品,应认定为假货。通过查询这3包假冒九顺膏药贴的购买记录,公安机关很快锁定了相关的网购平台店铺,发现其销售额可观,涉嫌侵害众多消费者合法权益,遂邀请吴中区检察院依法介入。

经侦查与分析研判,网店店主梁某落网。据梁某供述,他在网购平台上售卖假冒九顺膏药贴的店铺共有两家。

梁某售卖的这些假冒九顺膏药贴从何而来?背后有没有可能存在制假团伙?为了全链条打击犯罪,检察官与办案民警沟通确定了侦查提纲,沿着假冒九顺膏药贴流入市场的路径顺藤摸瓜,最终找到了位于广州市的假药窝点,并查到了梁某的上游商家袁某和兰某。二

“傍名牌”以假充真

兰某曾与朋友合伙开厂,经营自有品牌的婴儿洗护用品,但生意并不景气。为了赚钱,兰某打算做一些外国品牌的假药,并选中了九顺膏药贴。

兰某先找人代购了九顺膏药贴的正品,将其交给某医疗用品有限公司“打样”,做出了膏药裸片,再在膏药裸片上印上九顺膏药贴标志。同时,他还联系了某塑料制品有限公司,为其生产印制有“外用膏”“镇痛消炎”等字样的九顺膏药贴包装袋。两者组装后,兰某便通过中间商袁某,联系下游商家,将其制作的假冒九顺膏药贴通过网络平台投入市场销售。

为获取更多利益,降低成本,在兰某的要求下,某医疗用品有限公司开始提升自己的“生产水平”,大批量低价提供印好九顺膏药贴标志的膏药裸片。自此,该制假售假团伙开始朝着规模化发展,形成了集生产、封装、分销、零售于一体的制售假药网络。经查,2020年9月至2021年10月,兰某等人的制售假药团伙销售金额共计148万余元。

判处十倍惩罚性赔偿

承办检察官认为,兰某、袁某、梁某,以及某塑料制品有限公司、某医疗用品有限公司知假卖假,虽然生产销售的假冒九顺膏药贴不含有毒有害物质,但患者使用后可能会因延误治疗而致病情恶化,其行为侵害了不特定社会公众的身体健康权利,损害了社会公共利益,不仅应承担刑事责任,还应承担侵权赔偿责任。

据此,承办检察官深入研判证据材料,重点围绕案件定性、犯罪数额认定、公益受损情况、假药是否有毒有害等案件事实和法律适用等问题,着力搭建证据体系。

在审查起诉过程中,袁某、梁某

二人以及两家涉案公司提出主观上不明知涉案假冒九顺膏药贴是假药,且认为销售金额认定过多。经过仔细审查卷宗,结合在案证据,承办检察官认为,案涉两家公司均非药品生产企业,且生产工艺不符合药用要求,这种通过假冒相关药品的标签、包装、内容物等方式生产的药品应认定为假药。而袁某、梁某以明显低于市场的价格购进并销售一般渠道无法购买的日本处方药品,可以认定其具有实施危害药品安全犯罪的主观明知。此外,通过对比梁某两家网络平台店铺的销售记录以及梁某打单发货的订单,均可以验证销售金额为148万余元。

2022年5月6日,吴中区检察院分别以兰某涉嫌生产、销售假药罪,袁某、梁某涉嫌销售假药罪,某塑料制品有限公司及其负责人魏某、某医疗用品有限公司及其负责人谭某涉嫌生产假药罪,提起公诉附带民事公益诉讼。

2022年12月29日,法院采纳检察机关的量刑建议,作出一审判决,以生产、销售假药罪判处兰某有期徒刑二年,并处罚金200万元;以销售假药罪判处袁某有期徒刑五年六个月,并处罚金30万元,判处梁某有期徒刑十年六个月,并处罚金150万元;以生产假药罪判处某塑料制品有限公司负责人魏某有期徒刑四年,并处罚金20万元,判处该公司罚金50万元;以生产假药罪判处某医疗用品有限公司负责人谭某有期徒刑六年,并处罚金30万元,判处该公司罚金80万元。同时,法院还判处附带民事公益诉讼被告兰某、袁某、梁某、某塑料制品有限公司连带赔偿1480余万元,某医疗用品有限公司在420余万元范围内与上述被告承担连带赔偿责任。

2023年1月10日,袁某、梁某及某塑料制品有限公司、某医疗用品有限公司不服,提出上诉。日前,二审法院作出裁定,驳回上诉,维持原判,该判决现已生效。目前,该案的关联犯罪案件仍在办理中。

如何保障直播带货市场火而不乱

□本报见习记者 刘正人
记者 史绍丹

直播带货作为近些年崛起的商业模式,因实时交互、娱乐性强、对商品展示充分等诸多特点受到消费者的欢迎。但比起消费者权益保护机制已完善的传统网购模式,在网络直播带货交易中,商品质量欠佳、退换货困难、虚假宣传等问题时有发生,消费者权益存在一些难题。那么,直播带货交易的消费者该如何维护自身权益?记者采访了相关专家。

直播平台承担审核监管责任

在直播带货过程中,直播平台作为提供网络经营场所的主体,应承担哪些责任?

中国政法大学民商经济法学院副院长、副教授朱晓娟接受记者采访时表示,根据《网络交易监督管理办法》第7条的规定,网络社交、网络直播等网络服务提供者作为经营者提供网络经营场所、商品浏览、订单生成、在线支付等网络交易服务的,应当依法履行网络交易平台经营者的义务。“直播平台在提供网络经营场所、提供交易撮合、信息发布、核查相关主体基本信息、技术支持等服务时,显然符合网络交易平台经营者的要件,依法应当履行平台经营者的义务,并在义务未尽时承担相应的法律责任。”朱晓娟说。

北京市百伦律师事务所律师刘天琪告诉记者,《互联网广告管理办法》也对直播带货中互联网平台经营者提供互联网信息服务的行为作出了规定,包括记录、保存利用其信息服务发布广告的用户真实身份信息,对利用其信息服务发布的广告内容进行监测、排查,发现违法广告时,应当采取通知改正、删除、屏蔽、断开发布链接等必要措施予以制止,并保留相关记录等。

“直播平台作为交易场所,在直播带货交易中扮演着极为重要的角色。”方达律师

事务所律师陈格向记者详细解释,首先,直播平台需要对入驻的商家和主播进行严格的审核和监管,确保其具备相应的资质并缴纳一定的保证金,商家和主播提供的商品应当符合国家标准,发布信息应当真实可靠;其次,直播平台应提供有效的信息发布和核查机制,保证消费者可以获取到关于商品和商家的准确信息;再次,直播平台需要建立健全的消费者权益保护机制,包括退换货政策、消费者投诉处理机制等,确保消费者权益得到妥善保护;最后,对于消费者个人信息保护,直播平台应采取高标准的数据保护措施,通过匿名化处理消费者信息、建立多层次加密机制等方式避免消费者信息泄露。

分情况区分带货主播的责任范围

在直播带货过程中,主播是与用户直接互动交流的人员,在直播中负责对商品进行宣传和介绍。那么,主播在直播带货交易中应承担何种法律责任呢?陈格认为,在处理直播带货过程中出现的法律纠纷时,需要依据主播与平台或商家之间的实际合作形式和具体情况进行分析与判断,以便准确界定各方的责任范围及性质。

陈格进一步表示,若主播是商家的正式员工,商家对主播的工作时间、内容安排及对外宣传等均具有较高的工作管理权,主播在直播过程中的销售行为通常会被视为职务行为。在这种模式下,由直播行为引起的法律责任,包括销售商品的质量、服务等相关问题,通常由商家承担。若主播以独立个体身份被商家聘请执行直播带货任务,其主要职责是推荐商品,而商品的所有权并不属于主播。在这种情况下,主播的责任集中在确保直播内容的真实性与准确。而商家作为合同中的卖方,需对销售行为负责。但当直播内容具有诱导性宣传并构成商业广告时,主播还需要按照广告法的规定,根据其广告活动中的作用承担相应责任和义务。

部分商家“反向抹零”,检察建议督促整改

□本报记者 刘立新
通讯员 郑茜

“抹零”本是减少现金找零麻烦、让利于民的善意行为,但在移动支付日益普及及便捷的当下,部分商家将商品价格直接从“分”处四舍五入向上取整,在消费者不知情的情况下进行“反向抹零”,破坏了公平规范的市场交易环境。

2023年9月,河南省林州市检察院收到“益心为公”志愿者反映的线索,称其在某超市购物时,被“反向抹零”。检察官分析后认为,“反向抹零”看似只是多收了几毛钱甚至几分钱,但实际上侵犯的是消费者的知情权、选择权与公平交易权。经调查,林州市20余家商户存在“反向抹零”行为。

为充分听取社会各界对商家“反向抹零”行为的意见和建议,2023年10月,林州市检察院对该案进行公开听证。听证员经评议一致认为,商户“反向抹零”行为侵犯了消费者合法权益,相关行政部门履职不到位。随后,林州市检察院向该市相关行政部门制发检察建议。



河南省林州市检察院检察官与“益心为公”志愿者对“反向抹零”的整改情况进行“回头看”。

收到检察建议后,林州市相关行政部门就“反向抹零”交易行为开展专项检查活动,共检查相关市场主体262家,提醒告诫113家,签订承诺书391家,责令整改26家,对提供电子秤、收银结算设备的某科技公司进行约谈,要求上述企业严格落实价格监督主体责任。

今年3月11日,林州市检察院邀请3名“益心为公”志愿者进行“回头看”,了解到“反向抹零”情况已得到全面整改。

公司进行约谈,要求上述企业严格落实价格监督主体责任。

今年3月11日,林州市检察院邀请3名“益心为公”志愿者进行“回头看”,了解到“反向抹零”情况已得到全面整改。