

帮助75户业主 讨回“办证费”

□本报记者 张吟丰 通讯员 刘璇 宋双双

新建商品房办理首次登记的登记费,以及提供测绘资料所产生的测绘费等能转嫁给业主吗?湖南省桑植县的邓女士等75户业主,就糊里糊涂地向开发商缴纳了30万余元“办证费”。

事情还要追溯到2013年。邓女士购买了桑植县某楼盘的一套房屋,并向开发商缴纳了代办房产证等所谓的“办证费”4000元。

弄清事情原委后,邓女士多次找到开发商,要求他们退还这笔本不应该缴纳的费用,开发商却一拖再拖,问题始终没有得到解决。

桑植县检察院接到申请后第一时间受理了该案件。因此案涉及业主众多,办案检察官立即开展实地调查走访,逐户逐人进行核实,全面审查案件相关证据。

2022年11月29日,桑植县检察院依法作出了支持起诉的决定,向法院送达了支持起诉书和相关证据材料。

为民故事会

●3·15国际消费者权益日特别报道

经过北京市两级检察机关的监督,这起“袖珍”案件最终得以改判的意义在于,它明确了电子商务平台经营者对重要合同条款内容负有采取合理方式进行显著提示的义务,并负有相应的举证责任。

这笔行李托运费为啥不该交?

□本报记者 简洁

在国内的经济舱航班服务业务中,随着航空公司推行差异化服务,部分“廉价航空”打破了以往的交易惯例,开始不再提供免费行李托运服务。

起标的仅有912元的消费合同纠纷检察监督案。案子标的很“袖珍”,却涉及在线旅游平台的规则治理和所有消费者的切身利益。

告! 托运行李“突然”要收费

2018年1月4日,小圆通过某在线旅游平台订购了一张1月6日从天津飞往广州、票价529元的经济舱机票。

同年1月6日,小圆到达机场办理登机手续时,被机场服务人员告知,因为行李超重,要收取112元的逾重行李费。

“没有免费的行李托运行李,怎么突然要收费,还这么贵?”小圆向工作人员询问,工作人员告诉她,小圆乘坐的这趟航班没有免费行李托运行李。

事后,小圆越想越不对劲:自己购买机票的在线旅游平台未在网站预订界面明确告知她没有免费行李

托运行李,导致她在登机前支付了逾重行李费112元,小圆认为,在线旅游平台应该承担她的损失。

2019年12月10日,北京互联网法院一审判决认为,小圆提交的证据不足以证明某在线旅游平台未向其提示无免费行李托运行李的信息。

小圆不服,提起上诉。2020年5月26日,北京市第四中级人民法院二审认为,小圆提供的证据无法证实某在线旅游平台展示的航班信息“无免费行李托运行李”的事实。

小圆申请再审亦被驳回。2021年2月,小圆向北京市检察院第四分院(下称北京市检四分院)申请监督。

难! 举证责任如何分配?

“收到监督申请后,我们调阅了原审卷宗,并与双方当事人进行充分沟通。在查明案件事实的基础上,我们发现,网上因机票无免费的行李托运行李而引发的投诉较多,有部分电子商务经营者通过取消免费行李托运行李的方法降低票价,误导消费者,给消费者带来了很大不便。”

关于某在线旅游平台在小圆下单购票前是否对该笔机票订单“无免费行李托运行李”进行了提示,双方当事人各执一词。

办案组经初步审查认为,根据民事诉讼法的相关规定,当事人对自己提出的诉讼请求所依据的事实或者反驳对方诉讼请求所依据的事实,应当提供证据加以证明。

两种意见听起来都有一定道理。怎么办?

听! 专家意见拨云见日明方向

鉴于该案涉及电子商务场景下的证明责任与传统线下交易场景中的证明责任是否一致引发新型疑难问题,办案组在北京市检四分院副检察长常国锋的建议下,决定多听听专家意见再作决定。

2021年5月8日,一场针对这起“袖珍”小案的大型专家听证会紧锣密鼓地召开了。

专家听证意见让办案检察官吃了定心丸,同时也开阔了他们的审查思路。办案组在确定了提请抗诉的初步意见后,继续围绕电子商务场景下的举证责任问题展开了反复求证。

“我们首先研究了涉及举证责任的法律法规,尤其是对可能适用于线上订票交易的所有法规进行了检索。”北京市检察院检察官助理吴竟介绍,办案组通过检索发现,《中国

民民事诉讼法的相关规定,当事人对自己提出的诉讼请求所依据的事实或者反驳对方诉讼请求所依据的事实,应当提供证据加以证明,法院判决要求小圆对某在线旅游平台未进行提示的消极事实承担举证责任,举证责任分配存在错误。

有的检察官认为,原审判决赋予了消费者过高的举证义务,举证责任分配既不合理又不合法。

记者了解到,检察机关一方面通过依法履行法律监督职责,保护消费者的合法权益,另一方面也没有忽略企业发展中的“法治元素”。

同时,郝利凡告诉记者,依据当时有效的《网络交易管理办法》,电子商务经营者保存商品信息、交易信息不少于两年时间。

北京市检察院检察官李欣宇解释,就法律而言,本案交易发生时,电子商务法尚未施行,即便电子商务法施行后,虽然规定了“在电子商务争议处理中,电子商务经营者应当提供原始合同和交易记录”,但对于交易记录的范围亦存在争议。

办案组通过大数据检索类案判决发现,案涉企业(某在线旅游平台)在经营管理中存在一些问题,如果放任不管,未来会极大地影响该企业的可持续经营与发展。

随着电子商务的兴起,网络服务平台与消费者日常生活的联系日益紧密,上网购物、娱乐等已经成为人们喜闻乐见的生活新常态。

北京市检察机关始终坚持以人民为中心的发展思想,积极顺应人民群众新要求、新期待,通过依法履行法律监督职责,保护消费者的合法权益。

北京市检察院检察官李欣宇说,同时,通过个案办理,促成类案监督,最终实现溯源治理,从源头预防和化解矛盾纠纷,保障消费者合法权益,在推动电子商务行业繁荣发展方面也贡献了检察智慧和方案。

北京市检察院党组副书记、副检察长 蓝向东



左图:北京市检察院第四分院召开线上听证会,听取各方意见以及专家建议。



右图:北京市检察院检察官办案组通过远程视频方式接待监督申请人。

辨! 对在线旅游平台是否要求过高?

在攻克第一个难关、确定了某在线旅游平台负有法定举证责任之后,办案组又开始攻克第二个难关:在线旅游平台是否具备相应的举证能力呢?网络订票让消费者出行更加便捷,如果平台苛以过高的举证责任,是否会抬高交易成本,影响在线订票行业的蓬勃发展呢?

“我们咨询了网络技术专家,专家告诉我们,网络平台公司不是针对特定消费者的商品信息进行展示,而是在特定时间段内进行批量的信息展示,平台公司提供相

应的信息要比普通消费者提供该信息的可行性高。”郝利凡告诉记者,据专家介绍,平台可以通过查询、调取系统中的订单日志、网页日志还原当时网页的展示情况,此种操作非常普遍且易行,目前很多第三方平台都通过交易快照的形式对下单前的订单信息进行保存。

同时,办案组运用大数据检索了中国裁判文书网涉及在线旅游平台的判决37份,对每一份文书都进行了细致比对和筛查,发现与本案同时期发生的案件中,在线旅游平台也曾在多起诉讼中提交过预订界

面的相关电子证据,并不是像本案中某在线旅游平台在诉讼中所说的,“在其提供了订单详情之后再要求其提供预订界面的相关交易信息会大幅提高交易成本,也不符合网站经营的实际情况”。

“得到这个结论时,我们都特别兴奋,一个多月的法律研究和文书检索终于有了结果。”吴竟说,2021年11月12日,北京市检四分院依法向北京市检察院提请抗诉。

抗! 依法履行民事抗诉职能维护消费者权益

北京市检察院检察官办案组经审查认为,该案所涉“无免费行李托运行李”属于格式条款,依据相关法律规定,在线旅游平台负有对该条款进行合理提示的义务,电子商务场景下的证明责任应当与传统线下交易场景具有不同的特点和要求,在案证据不能证明某在线旅游平台尽到了合理提示的义务。

“因行李托运行李问题产生的投诉和纠纷多发,主要原因在于,航空公司在差异性服务改革过程中,行李托运行李的规则由原来的《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》中对免费行李托运行李的统一规定,发展为《公共航空运输旅客服务管理规定》中不再进行统一要求,而由各航空公司自行规定,由此引发了行业规范和举证能力,应当由某在线旅游平台对其是否已在机票预订界面提示网络用户案涉航班无免费行李托运行李进行举证。”

“在行李托运行李问题产生的投诉和纠纷多发,主要原因在于,航空公司在差异性服务改革过程中,行李托运行李的规则由原来的《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》中对免费行李托运行李的统一规定,发展为《公共航空运输旅客服务管理规定》中不再进行统一要求,而由各航空公司自行规定,由此引发了行业规范和举证能力,应当由某在线旅游平台对其是否已在机票预订界面提示网络用户案涉航班无免费行李托运行李进行举证。”

服务平台,依据网络交易管理办法的相关规定,其有义务对在平台发布的商品和服务信息内容及其发布时间予以审查、记录和保存。反观消费者,要求其提供纠纷发生前某个时间节点的特定信息,显然过于苛刻。基于上述分析,检察机关认为网络服务平台应当对其已在预订界面进行了“无免费行李托运行李”的提示承担举证责任。

“在行李托运行李问题产生的投诉和纠纷多发,主要原因在于,航空公司在差异性服务改革过程中,行李托运行李的规则由原来的《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》中对免费行李托运行李的统一规定,发展为《公共航空运输旅客服务管理规定》中不再进行统一要求,而由各航空公司自行规定,由此引发了行业规范和举证能力,应当由某在线旅游平台对其是否已在机票预订界面提示网络用户案涉航班无免费行李托运行李进行举证。”

或者在消费者发现后想要退票时被要求承担高额的退票费,导致纠纷的产生。”此外,我们还发现,个别航空公司对于旅客随身携带的行李的体积、重量等提出了较为严格苛刻的要求,与人们传统观念里或者购物尺寸上所展示的可登机行李箱尺寸等存在差异,导致旅客在登机时被要求托运行李而造成经济损失。

2022年2月11日,北京市检察院以原审判决举证责任分配不当、适用法律错误为由向北京市高级人民法院提出抗诉。

2023年2月7日,北京市高级人民法院作出判决,认为根据本案法律关系的性质、各方当事人的诉辩主张以及行业规范和举证能力,应当由某在线旅游平台对其是否已在机票预订界面提示网络用户案涉航班无免费行李托运行李进行举证。某在线旅游平台提供的在案证据不足以证明其在网络服务合同履行过程中已尽到了告知义务的事实主张。一审、二审判决适用法律错误,判决撤销一审、二审判决,某在线旅游平台赔偿小圆经济损失912元。

溯! 检察建议促进社会综合治理

小圆在收到法院改判判决后,在向检察官表示感谢的同时坦言,这个案件不是一笔行李托运费的问题,消费者要拿起法律武器维护自身的正当权益。

记者了解到,检察机关一方面通过依法履行法律监督职责,保护消费者的合法权益,另一方面也没有忽略企业发展中的“法治元素”。

办案组通过大数据检索类案判决发现,案涉企业(某在线旅游平台)在经营管理中存在一些问题,如果放任不管,未来会极大地影响该企业的可持续经营与发展。

经深入调研并在与企业充分沟通的基础上,北京市检四分院向案涉企业制发社会治理检察建议,指出涉案企业存在的问题,并且有针对性地开出检察良方,建议该企业在持续优化商品信息、服务信息展示,规范信息数据存储,加强对平台信息和平台内经营者管理等方面优化提升。

检察建议制发后,某在线旅游平台专门开展了全业务线的内部合规风控自查活动,不仅通过字体和颜色变化展示退改签和行李规则,按照法律要求推动交易记录保存时间满足合规要求,并制定相关内部制度保

障信息安全,通过内部合规监督管理的方式督促整改问题41处。

“这起‘袖珍’案件改判的意义在于,它明确了一个规则,即电子商务平台经营者对重要合同条款内容负有采取合理方式进行显著提示的义务,并负有相应的举证责任。该意义得以彰显后,我们每个消费者都将是受益者。”李欣宇说,同时,通过个案办理,促成类案监督,最终实现溯源治理,从源头预防和化解矛盾纠纷,保障消费者合法权益,在推动电子商务行业繁荣发展方面也贡献了检察智慧和方案。

主动适应网络消费新特点,保护网络消费者合法权益

北京市检察院党组副书记、副检察长 蓝向东

上消费在带来便捷、高效的消费体验的同时,其自身固有的虚拟性、技术性等特点,也给消费者维权带来了一定的困难。司法机关应主动适应网络消费的新特点,通过典型案例的办理引领构建诚信、公平、有序的网络空间,为消费者合法权益保驾护航。

“通过个案办理,促成类案监督,最终实现溯源治理,从源头预防和化解矛盾纠纷,保障消费者合法权益,在推动电子商务行业繁荣发展方面也贡献了检察智慧和方案。”

随着电子商务的兴起,网络服务平台与消费者日常生活的联系日益紧密,上网购物、娱乐等已经成为人们喜闻乐见的生活新常态,消费者权益保护也随之延伸到了互联网领域。如何适应这种新的消费模式、创造更为健康的网络消费环境,成为一项新的课题。与传统的线下交易模式相比,网

件,力争通过抗诉一件促进解决一个领域、一个地方、一个时期司法理念、政策、导向等问题。从司法层面,本案对在网络交易背景下构建更有利于保护消费者合法权益的举证责任分配规则具有一定的引领意义,同时从社会治理层面,对网络服务平台遵循自愿、平等、公平、诚信的原则,主动履行保护消费者权益的义务具有一定的引导作用。

更多消费者权益保护案例见六版、八版