

# 网购纠纷多,听听法官怎么说

“双十一”刚过去,大家在买买买的同时,是否注意到可能面临的法律风险?市法院近期统计了2015年1月至2016年9月受理的网络购物合同纠纷案例,共受理各类网络购物合同纠纷案416件,其中仅今年1~9月就有393件,近半年呈现井喷趋势。



## 分析

### 涉案产品以食品类居多

购物合同纠纷涉案主体主要涉及到三方面,分别是买方、卖方和网络交易平台。买方一般为个体消费者居多,机构、团体消费者较少见,因此消费力有限;网络交易平台一般为京东、天猫、淘宝等平台网站;卖方一般为利用这些平台经营的专卖旗舰店、线上小型商贸公司等。

现有涉案产品中以商品实物为主,暂未发现有生活服务类、餐饮类等现时消费类诉讼,涉案产品一般包括以下几类:电子产品如电脑、数码相机、电视机等,保健类食品如保鲜人参、排毒胶囊、蛋白粉等,护肤品如面膜、珠宝类如铂金戒指等。此类商品涉案金额较小,从几百元到几万元不等,涉案金额以1万元左右居多,而因食品类产品注意事项复杂、安全生产方面要求严格,标准也难以统一,故涉案产品类型也以食品类居多。

### 实物与宣传不符为主要因素

网络购物往往因以下纠纷引起诉讼,而在诉讼请求方面,当事人主要要求退款退货,或是要求价款三倍或十倍的赔偿金。

一是营养成分标签与实物不一致。如在

饶某告安远某食品公司的案例中,原告饶某认为其购买的肾茶与包装上的营养成分标识不符,包装上标识有虫草成分,而实物并无。

二是未按时到货。

三是实际到货商品不具备网上宣传的产品功能。

四是网络宣传为有机食品、保健食品,但实际货物并非有机食品、保健食品,实际货物包装上也并未有相关标识。如在林某某告某商业贸易有限公司的案例中,网页在涉案产品蛋白粉宣传中标注为保健食品,但实际上外包装中并无蓝帽标识,不属于保健食品,只是带QS标识的普通食品。因此,原告认为商家涉及虚假宣传,违反《中华人民共和国消费者权益保护法》,遂成讼。

五是涉案商品包装无保质期、生产厂家、生产地址、生产日期、产品合格证、产品执行标准、生产许可证编号等,不符合食品安全标准。

六是广告宣传用语绝对化,涉嫌欺诈消费者。有的产品宣传网页出现诸如“最新科技配方”、“顶级配置”、“消炎杀菌,解除皮肤所有隐患”等词,还有的广告宣传用语涉及宣传疾病预防、治疗功能等,如某“红枣银耳”外包装标签标示有“无添加剂/美容养颜/滋养润肺/补气和血”的功能,某“冰糖燕窝”外包装标签标示有“补肺养阴、镇咳止血”的

功效。原告认为此宣传行为违反了《中华人民共和国食品安全法》中外包装不得宣传疾病预防、治疗功能的规定,涉嫌欺诈消费者,遂成讼。

七是限时促销行为,“最后一天大甩卖、清仓促销”等限时促销行为,也是消费者起诉的原因之一。

## 焦点

### 网购合同关系适格主体难确定

发生网购纠纷,被告谁?去哪家法院告?电子证据是否有效?网购平台要不要担责?这一系列问题都是争议焦点。

法官指出,相比传统交易,网购合同关系适格主体难以确定。因为在网络交易中,经营者仅仅在网上简单告知其网络账号或者电话号码,而生产企业名称、经营者姓名、经营场所等都很难以在网络中找到。一旦发生纠纷,就连实际经营者和网店的注册者都可能并非同一人,消费者无法确定适格的被告。值得注意的是,一些知名电商作为网络交易平台,并非涉案产品销售经营者,为此不属于网络购物合同的相对方,法院一般不会要求其承担连带赔偿责任。

## 建议

### 电商平台可留存数据配合取证

#### 1.统一法律裁判尺度和标准

对于管辖法院及纠纷适格主体这些容易产生分歧的方面,以及使用法律界定不明确的地方,建议相关立法部门出台明确规定,统一法律裁判尺度和标准。

#### 2.规范引导职业打假人向健康方向发展

网络购物合同纠纷中,受赔偿利益驱使,也出现了一批专业打假人的问题。这部分人“以假打假”,利用法律空白和商家息事宁人的心理获得灰色收入。工商机关、法院等行政执法部门应摸清职业打假人的特点和规律,尽可能熟悉运用相关法律法规,增强防范意识,依法办事。立法机关对于“消费者”“知假买假索赔是否属消费行为”的概念需作进一步明确和相关法律解释。建议出台

相关职业打假人管理办法,保护真正的消费者的合法权益,杜绝以合法形式掩盖非法目的的行为。

#### 3.逐步健全健全网络交易法律体系

网络购物过程中,由于大量的电子数据由第三方掌握,当事人在举证过程中存在着举证难的问题,电子数据采集的专业性导致当事人举证地位难以平等。因此建议建立新的网络举证制度,加强消费者网络隐私保护,引导电商平台规范数据留存配合取证,建立健全网络交易法律规范。另一方面还需引导网络交易遵循诚实信用等原则进行交易,杜绝不诚信、欺诈、虚假宣传、不正当竞争等有违市场交易秩序的行为发生。

#### 4.充分发挥诉前调解机制的作用

解决网络购物合同纠纷,应该多途径、多渠道联合解决,化解矛盾,维护市场秩序健康发展。在充分发挥司法诉讼这一有力武器的同时,也应注重诉前调解机制的发挥。一方面充分利用消费者协会、协商和解、行政申诉、仲裁等传统解决机制的作用;另一方面建立在线和解、在线调解、在线仲裁这一新型便捷、费用低廉的解决机制,建立全国性网络购物纠纷处理机构,多途径联合协调解决网络购物合同纠纷,消除矛盾,规范市场秩序,促进社会经济积极向上发展。

## 典型案例

### 支付货款后却显示订单被取消

2014年4月30日,江某通过“京东商城”购买了9盒单价95元的“祛瘀胶囊”,共计价款为855元,并支付了相应款项。但在5月4日,江某发现该订单被取消,遂向“京东商城”在线客服人员咨询。工作人员回复上述订单在付款前已经取消。后江某登录银行系统查询,确定价款855元已经成功支付。江某遂以欺诈将商家和“京东商城”告上法院,要求退还货款855元、赔偿三倍货款2565元、赔偿交通费2000元、打印费500元及误工费4000元。

“京东商城”辩称,该涉案订单因符合个人大量购买同一商品的情形,被定义为经销商,被“京东商城”计算机数据系统自动拦截,但由于系统拦截有一定的判定时间,有

可能在支付货款前拦截,也有可能在支付货款后才拦截,而此案在支付货款后才拦截。

法院经审理认为,订单被“京东商城”计算机系统拦截,订单信息无法到达商家处,所以原告与商家之间的买卖合同没有成立。而“京东商城”并未参与实际经营涉案货物,江某在“京东商城”中下达订单的行为,不足以认定其与被告京东商城之间存在买卖合同关系。而原告提交的手机银行截图仅显示“直付通交易”字样,并没有收款人姓名,即使在时间、金额一致的情况下,亦无法排除并非属于涉案订单指向价款的可能性。“京东商城”客服人员无法作出确认原告已经付款的行为亦合乎常理。同时,客服人员亦无作出原告确实无支付货款的否定性答复。最终法院判决“京东商城”退还江某855元,并赔偿交通费、误工费共计256.67元。

### 茶叶涉虚假宣传商家三倍赔偿

林先生通过“天猫商城”分别购买了“有机红茶金骏眉”和“正宗红茶金骏眉”共10盒,总共付款1734元,到货后却将商家告上法庭。

“商品的页面详情上宣传这两种红茶都是有有机产品,但是我收到货以后,发现包装上并没有注明国内有机标志。”林先生称,商家页面宣传与商品实际不符,存在冒用认证,有主观欺诈误导消费者的行为,并且他收到的两种茶叶均无生产日期、生产许可证、产品执行标准、保质期与储存条件、营养成分、配料表等产品标识,林先生认为茶叶属于不安全食品。

商家辩称,出售的茶叶为合格食品,他们没有虚假宣传,页面详情上标注的内容属于工作人员疏忽大意,已经受到公司所在地区食品药品监督管理局和工商行政管理局严格的行政处罚,日后将加强管理,杜绝失误。

法院经审理认为,被告商家出售的茶叶无生产许可证等基本标识,实际和宣传不符,属于虚假宣传行为,根据消费者权益保护法的相关规定,应予退款和三倍赔偿。因此法院判决商家退还林先生购物款1734元并赔偿原告5202元。

南方法治报



# 启东市人民医院急救中心

了患者的输液安全性,减少了差错和污染。为生命护航

“120”急救是启东唯一的院前急救,也是启东百万人民的救护神,是由启东市人民医院携各中心卫生院、中医院、第三人民医院组成的急救服务体系。全市纳入急救体系的救护车有12辆,人民医院有急救车4辆,其中2辆为监护型救护车,设备按照急救中心(站)建设规范进行装备,具有一支技术精,专业性强,服务态度好的专业医护人员。“120”实行24小时双班值班制,由专职护士接听。接到报警后,夏季3分钟、冬季8分钟内出车,每次出车确保一医一护一车,实行就近就急的急救原则,对生命体征不稳定者开设绿色通道,发放绿卡,实行先抢救后付款的原则,几年来,共发放绿卡2000余张。对无陪病人、不能行走的病人由值班护士协助给予分诊、挂号、付款、取药及治疗一条龙服务,对危重病人住院、辅检由当班护士全程陪同,确保病人生命安全。医院应急办由院长、各职能科室主任、急诊科主任、各临床科主任、护士长等组成,确保突发事件的应急预案的启动,保障救治能力,确保急救工作顺利进行。

#### 团队凝聚力

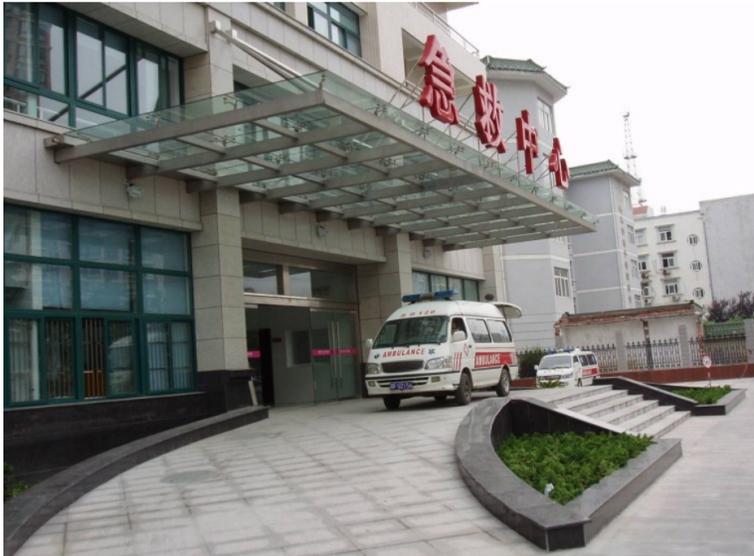
急救中心现有职工45人,其中本科学历23人,大专学历8人,中专学历14人,医生组17人,其中主任医师1名,副主任医师1人,主治医师9人,住院医师6人,其中120

医师5人。护理组28人,其中副主任护师1人,主管护师7人,护师5人,护士15人。均能熟练掌握各种心脏病、重度高血压、急性肾功能衰竭、急腹症、出血性疾病、昏迷、休克、癫痫发作、急性外伤、烧伤、急性中毒、意外事故等的大型抢救技术。急诊科承担着临床教学任务,对专科医生、年轻医师、进修生及实习生的培训及临床带教工作,并对心肺复苏、脑复苏、休克、急性呼吸衰竭、多脏器功能衰竭综合症、中毒、创伤等疾病急救进行研究。

#### 奉献是为了使命

“120”急救服务体系担负着全市的院前急救任务,病情就是命令,时间就是生命,“120”急救中心全体医护人员对时间有着特别的认识,他们计算时间不是以天和小时计算,而是以分、秒来计算,在抢救病人时是用分秒必争的行动来抢救每一个宝贵的生命,把人民群众的利益放在第一位,从死神手中夺回了许多病人的生命,为启东人民的健康作出了巨大的贡献。“120”每天的出车次数,最多达20多次,在医生不够的情况下,主任亲自出车,近3年来急救病人为11113人。他们用高度责任心和高尚的思想情操,十分认真地完成每一次抢救任务,他们用实际行动演绎了一个个救死扶伤的故事。

“120”急救中心的全体医护人员,不管是刮风下雨,还是严寒酷暑,大雪纷飞,不



管是在吃饭还是在深夜睡觉,只要病人需要,就会以最快速度赶到现场,如海难事件、大型车祸、群体中毒等等,总有“120”急救中心的医务人员战斗在第一线。每逢节假日,每家都团聚在一起享受天伦之乐时,

“120”和急救中心的同志随着救护车奔赴在人民最需要的地方,他们把病情当作命令,为人民服务是他们的宗旨,抢救病人的生命是人民群众的最高利益,为创建和谐启东、和谐社会作出了贡献。



# 让流浪的人回家

## ——发生在市人民医院急诊室的故事

11月8日上午9时许,市人民医院急救中心来了一名五十岁左右的男性患者。他倒在恒大威尼斯附近的328国道路边,被边防派出所发现后,被120救护车送到市人民医院急救中心。

只见患者全身湿透,浑身发抖,双手发紫,双脚的水泡被雨水泡得发白,一言不发。没有家属、没有缴费,也不知道姓名等任何信息,急诊科护士长果断开通“绿色通道”,马上抢救!经过检查发现患者生命体征平稳,血糖及心电图均正常,全身无明显伤痕。除了饥寒交迫,体温过低,身体应该没有大问题,但是在沟通中慢慢发现患者智力明显存在缺陷。护士们帮助脱掉湿衣服,换上干净的病员服,盖好被子给予保暖,又买来早饭,看他狼吞

虎咽的样子,也不知道饿了多久,赶紧又倒了热茶,渐渐地,他恢复了体温与精神,眼神中有了活力,经过不断的启发,他含糊地说出自己的名字“赵某”。

医护人员知道:这个患者因为智力的问题,自己走丢了,家人一定十分着急!凭着这模糊不清的回答,医护人员尝试与边防派出所人员联系,共同寻找“家的方向”。一个多小时后,赵某家人接到消息匆匆赶到医院,只见赵某在急诊室医护人员的照顾下熟睡着,眼前的一幕让人喜极而泣。家人告诉医护人员:赵某是一名智障人员,近海人士,平时都是由母亲和妹妹们照顾,一周前突然走失,家人发寻人启事已经找了好久,几乎绝望!

今天见到他安然无恙,家中的老母亲终于放心了。感谢医护人员和边防派出所官兵的无私援助!让流浪的家人得以回家!

【后记】启东市人民医院急诊科2016年1~10月份期间开通“绿色通道”671次,其中救助的流浪患者等“三无人员”(无钱、无陪、无姓名人员)高达40多名,大部分是智障人士、精神疾病患者、突发疾病患者,甚至有车祸后被遗弃的患者。每一次医护人员都“生命至上”的原则积极救治,同时联系公安部门、大队书记、民政局等相关部门积极寻找患者的家人,帮助他们找到“回家的路”!借此篇章感谢所有配合医护人员的爱心人士!(施一鼎)