

《电子商务法》立法进程提速——

“剁手族”买买买将有更完备的法律撑腰

经济日报·中国经济网记者 余 颖

关注立法

目前,《电子商务法》已结束二审。自2013年12月27日全国人大常委会召开电子商务法第一次起草会议正式启动,到2016年12月25日该法进入一审,这部与消费者权益息息相关的法律一直备受社会的关注。

根据工商12345系统统计,2017年上半年全国电子商务投诉达18351件,占总投诉量的79.07%。可以说,电子商务已成为消费纠纷的主要发生地。

那么,这部法律将怎样改变我们的“网购”生活?能不能为网购爱好者、资深“剁手族”撑腰?专家对现有的法律条文又有哪些建议?为此,记者采访了中国消费者协会的相关负责人和专家。

商家不能随意砍单

今年“双11”,北京消费者李小姐在一家号称高端生活平台的电商网站下一个大牌包包,打折价、优惠券加起来,比专柜便宜了5000多元。正当李小姐还在得意自己买到了超值价时,接到网站客服打来的电话,通知说这个包没有通过网站的出货鉴定,而且商家也没有其他库存了,只能办理退款。

“谁知道是因为卖亏了砍单,还是真的有问题?”李小姐很疑惑,“商家这样的行为,算不算单方面撕毁合同”?

“北京市消协收到很多投诉平台经营者擅自取消订单,也就是俗称的砍单。我们调查统计了148个案例,发现大多数消费者是在所谓的电商节后被砍单的。”北京市消协秘书长杨晓军介绍,“其中,80%的被调查者认为电商砍单是因为电商缺乏诚信”。

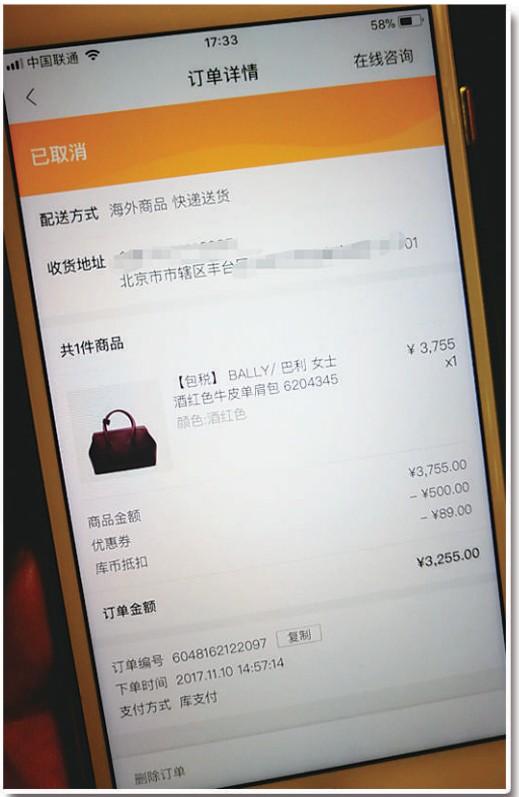
《电子商务法》二审稿中规定,电子商务经营者发布的商品或者服务信息符合要约条件的,当事人选择该商品或者服务并提交订单,合同成立。当事人另有约定的,从其约定。

中国政法大学副校长时建中认为,“删除”当事人另有约定的,从其约定”,



上图 如今做电商,卖货给粉丝已经成为一门必修的学问,这些粉丝就是潜在消费者。电子商务经营者既要为粉丝们做好服务,也要尊重消费者权益。图为消费者在研究如何在微信公众号里销售商品。

右图 遭遇砍单的消费者截图。可以看到,购买的手包被卖家后台取消了订单。



不让商家随意砍单。“电子商务技术性使得交易程序刚性化,消费者的弱势地位更加弱势。”时建中举例:“我们到网上买飞机票也好,火车票也好,首先要点同意合同,并表示已经阅读并知晓风险提示。其实,基本没有消费者会认真阅读合同全文,风险提示,因为消费者选择电子商务是为了便利,如果把风险预警的合同文本读完可能需要几小时,甚至还得找个律师咨询。更关键的,如果不同意的话,下面的购买程序进行不了。这就注定消费者要使用电子商务服务,只能选择同意,否则没有任何交易机会。”

既然订立合同的过程中,格式合同已经偏向于商家,再要求用合同自由的原则来规范双方交易行为,就不合适了。“合同自由的原则适用于当事人地位平等,协商充分的前提下,但是消费者本身属于弱势地位,网络购物模式的虚拟性使消费者在交易中处于更加不利的地位,如果过度强调合同自由的原则,则

无法保障消费者获得实质公平的交易。”据杨晓军介绍,北京消协调查了全国排名靠前的多家大型网站,发现80%的网站利用格式条款规定消费者成功下单并付款后并不代表双方已建立合同关系,只有商家确认发货后才算合同成立。这个条款就是所谓的“另有约定”,对消费者非常不利。

“只要提交订单成功,就应视为合同成立,商家不能随意取消。”杨晓军说。

商家不能随意删差评

经常网购的消费者都有个小经验,购物前先看评价。但是在很多平台上,只显示商品的好评,或者消费者没有评价但系统给出默认好评,偶尔也有消费者表示卖家在联系自己删除差评。

买家发出的差评,商家能不能删?对此,《电子商务法》二审稿规定:“电子商务平台经营者不得删除消费者对其平台内销售的商品或者提供的服务的评价。”但是,这条又留有一个小尾巴:“消费者使用侮辱性、诽谤性语言或者明显违背事实进行评价的除外。”

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍建议,最好不要留这个尾巴。“消费者往往是在心里很愤怒的时候写下差评,大部分差评不会理智地讲话。而且有些话是网络语言,例如东西弱爆了,并不能算侮辱性、诽谤性语言,如果全都允许删掉,很难把握标准。”

中国政法大学开放教育办公室主任吴景明也认为,不应授权平台以侮辱性、诽谤性为名删除差评信息。“商家如果认为消费者使用了侮辱性、诽谤性语言,则应该通过其他法律维权、民事侵权来处理,但如果是只要觉得有不妥就当删除,那商家实际上可以删除所有对他不利的评价。”

消费者的差评不能随意删,消费者的信息不能随意留。草案二审稿要求,电子商务经营者应当明示用户信息查询、更正、删除以及用户注销的方式和程序,不得对用户信息查询、更正、删除以及用户注销设置不合理条件,并明确“用户注销的,电子商务经营者应当删除该

用户的信息”。

吴景明认为这是二审稿的一大亮点,有利于保护消费者隐私,但目前的法律条文相对模糊,还需要进一步明确。他和团队曾经做过实验,向某网站提出要注销并删除用户自己的信息,费了很大周折,网站才完成注销流程,在外网上搜索该用户会出现“用户不存在”字样。“后台所有数据到底删没删,消费者无从知晓。”吴景明建议,《电子商务法》应该明确删除的相关标准。

交易出问题可找平台负责

新消法提倡平台先行赔付,就是说在发生消费纠纷时,如果平台不能提供商家的真实信息和联系方式,应先行赔付给消费者,平台再去向商家追偿。《电子商务法》二审稿延续了这一思路,提出消费者要求电子商务平台经营者承担先行赔偿责任的,适用《消费者权益保护法》的有关规定。

在目前的实际操作中,天猫、京东等大电商平台已经建立了自己的先行赔付机制,采用极速退款等方式先行赔付消费者。但是在一些新兴平台上,“先行赔付”并不那么“保障有力”,因为消费者很难拿到商家信息,而且就算拿到了,消费者对商家也没有什么约束力,无法追回损失。

最近,杭州消费者赵先生在某网约车平台叫车后,司机在无任何理由的情况下取消了订单。赵先生随即向网络平台投诉,平台相关负责人表示,平台只是为双方提供交易的机会,网约车的合同关系是赵先生跟出租车司机的合同关系,司机违约,赵先生可以投诉,平台一定帮忙解决投诉。最终,这件事还是不了了之。

就像这家网约车平台一样,不少电子商务平台往往认为自己只是交易的撮合方,不参与交易,以此为理由拒绝承担赔偿责任,只表示配合消费者向商家追责。对此,北京朝阳律师事务所律师胡钢建议,平台责任方面应增加一条:“具有市场优势地位的平台经营者应当承担先行赔付责任。”

电商平台“二选一”模式当规范

于中谷

大学商法研究所所长刘俊海认为,“二选一”这一超级大平台垄断企业的做法限制了自由竞争。“讲公平竞争之前还要讲自由竞争,没有自由竞争就不可能有公平竞争,这一做法侵害了同行企业,包括平台企业和相关价值链企业当中有关利益相关人的公平竞争权益”。

参加了本平台的促销活动,就不能参加其他平台的促销?入驻电商平台需要不停地交纳各种费用?经全国人大常委会会议二次审议的电子商务法草案不仅保护消费者权益,也体现出对平台内电商经营者权益的保护。

其中,电子商务法草案二审稿提出,电子商务平台经营者不得利用服务协议和交易规则等手段,对平台内经营者的交易、交易价格等实行不合理限制或者附加不合理交易条件,或者向平台内经营者收取不合理费用。

“有的电商平台要求商家不参与竞

争对手平台的促销活动,甚至要求商家关闭在竞争对手平台上的店铺。这种要求商家在电子商务平台上作出‘二选一’的做法不利于推动市场竞争。”中国经济法学研究会副会长、湖南大学法学院教授王晓晔认为,这种排他性行为是否严重到违反反垄断法的程度,则取决于行为人的市场地位。

王晓晔表示,互联网是供货商或销售商接触消费者的一种非常便捷的方式,原则上任何销售商都有通过互联网销售其产品的权利。如果一个电商平台仅仅因为供货商在其他电商平台销售了产品就拒绝其在自己平台上销售产品,这不仅严重影响到供货商的产品销售,而且会严重影响消费者在多个电商平台选择的权利。

“不能把电商平台的‘二选一’简单视为正常的商业策略。”王晓晔说,2008年开始实施的反垄断法告诉我们,市场

经济条件下的企业即便享有自主权,它们也没有随意限制市场竞争的权利。

北京大学法学院副院长薛军也认为,从保护平台内中小电商的层面看,这种电商平台的“二选一”要求可能是滥用了自己市场优势地位,把自己商业上的优势转化为其欺诈骗或者欺压平台内经营者正当权益的行为。

“在电商的新经营策略行为中,不仅仅是‘二选一’问题,还有流量推广、竞价排名、搭售等问题,要求平台内经营者必须使用平台指定的物流商、广告商,必须参加自己推广的促销活动等等,这些都是需要监管部门关注的新问题。”薛军说。

专家表示,电子商务法草案通过明确平台经营者不得滥用市场地位来侵犯平台内中小经营者的经营自由与合法权利,将为打击“平台大了欺店”提供明确的法律依据。

权威解读

公安机关办理经济犯罪案件将不再“任性”。近日,最高检、公安部联合修订印发《人民检察院公安部关于公安机关办理经济犯罪案件的若干规定》,自2018年1月1日起正式施行。

增强制度刚性 防止和减少错案发生

2005年12月31日,公安部颁布了《公安机关办理经济犯罪案件的若干规定》,自2006年6月1日起施行。这一规定在过去的10多年里,在严密细化公安经侦执法办案程序,统一规范公安经侦执法行为上发挥了巨大作用。

近年来,伴随我国经济社会发展,经济犯罪也呈现出严峻态势。非法集资、传销、合同诈骗、制售假币、侵犯知识产权以及互联网金融、证券期货等领域的犯罪手段不断升级,个别领域的犯罪规模不断扩大。这些经济犯罪严重破坏社会主义市场经济秩序,侵害人们的合法权益。

《规定》的修订自2015年正式启动,历时近3年完成。新《规定》从部门规章转变为具有司法解释性质的规范性文件,在法律效力上更具有刚性和权威。

据了解,原规定是由公安部单独制定的部门规章,而新《规定》则是由最高检和公安部联合发布。对此,最高检法律政策研究室负责人表示,此次最高检与公安部联合修订印发《规定》,是推进以审判为中心的刑事诉讼制度改革的要求和贯彻公、检、法三机关办理刑事案件分工负责、互相配合、互相制约基本原则的需要。

最高检法律政策研究室负责人分析,“互相配合”要求公安机关和检察机关按照法律规定,在正确履行各自职责的基础上,互相支持,而不能各行其是,互不通气,甚至推诿扯皮。“互相制约”要求公安机关和检察机关在刑事诉讼中,为防止和及时纠正可能发生的错误,通过程序上的制约,以保证案件质量,正确应用法律惩罚犯罪,防止和减少错案的发生,实现案件处理的程序公正和实体公正。

平等保护产权 防范执法不当行为

新《规定》共10章80条,其中新增45条,修订35条。记者梳理发现,此次修订主要针对案件管辖中的地域管辖、管辖争议、指定管辖,立案撤案中的立案审查、刑民交叉、撤案条件,侦查办案中的强制措施、侦查取证、两法衔接,以及涉案财物处置、涉众型案件办理、保障诉讼参与人等系列问题进行了进一步的明确和规范。

产权制度是社会主义市场经济的基石。公安机关是市场经济秩序的捍卫者,打击和防范经济犯罪的主力军。公安部经济犯罪侦查局负责人坦言,“不可否认,个别地方公安机关在执法过程中,因执法理念落后、执法不规范甚至执法过错而侵犯产权的现象确有存在”。

据此,新《规定》在严格遵循和深入贯彻惩罚犯罪与保障人权并重精神、兼顾刑事司法与产权保护平衡的基础上,审慎把握处理产权和经济纠纷的政策,准确认定经济纠纷与经济犯罪的性质,防范执法不当行为。

“人民检察院发现公安机关存在执法不当行为的,可以向公安机关提出书面纠正意见或者检察建议。”最高检法律政策研究室负责人说,这里的执法不当,包括违反规定对犯罪嫌疑人采取强制措施,违反规定对财物采取查封、扣押、冻结措施,违反规定处置涉案财物等情形。

近年来,涉案财物种类繁多、数额巨大、涉及面广,处置难度大。为此,新《规定》进一步严格规范涉案财物处置程序,如明确“除法律法规和规范性文件另有规定以外,公安机关不得在诉讼程序终结之前处置涉案财物”,并强调“不得超权限、超范围、超数额、超时限查封、扣押、冻结”等。

强化法律监督 防止侦查权滥用

新出台的《规定》强化了人民检察院对公安机关办理经济犯罪案件的法律监督,以防止侦查权滥用,保护诉讼参与人的合法权益。

其中,为防止对经济犯罪案件有案不立、有罪不究和久拖不立,新《规定》明确,对报案、控告、举报、移送的经济犯罪案件,公安机关作出不予立案决定、撤销案件决定或者逾期未作出是否立案决定,报案人、控告人、举报人有异议的可以申请人民检察院进行立案监督;移送案件的行政执法机关有异议的可以建议人民检察院进行立案监督。

最高检法律政策研究室负责人说,人民检察院认为需要公安机关说明不予立案、撤销案件或者逾期未作出是否立案决定的理由的,应当要求公安机关在7日以内说明理由。公安机关应当书面说明理由,连同有关证据材料回复人民检察院。人民检察院认为不予立案或者撤销案件的理由不能成立的,应当通知公安机关立案。

对于公安机关不应当立案而违法立案的情形,新《规定》明确,有证据证明公安机关可能存在违法立案情形的,可以要求公安机关书面说明立案的理由。公安机关应当在七日以内书面说明立案的依据和理由,连同有关证据材料回复人民检察院。人民检察院认为立案理由不能成立的,应当通知公安机关撤销案件。

为加强对人权的司法保障,减少对经济犯罪嫌疑人不必要的审前羁押,新《规定》明确,犯罪嫌疑人及其法定代理人、近亲属或者辩护人有权申请人民检察院进行羁押必要性审查。犯罪嫌疑人被逮捕后,人民检察院经审查认为不需要继续羁押提出检察建议的,公安机关应当予以调查核实,认为不需要继续羁押的,应当予以释放或者变更强制措施。

本版编辑 许跃芝 梁剑箫