

电商平台被诉集中度下降，新电商案件增多，如何划分电商平台法律责任边界？

专家观点

净化网购是全社会共同责任

经济日报·中国经济网记者 李万祥

特别关注

维权千余条，规则第一条。平日网购，电商平台因其天然强势地位，有时会设置一些不合理的交易规则来限制消费者权利，若要使用平台必须先同意才行。消费者不了解这些规则，维权时常常吃亏。

公平、协作、善治是营造良好互联网营商环境的必备要素。今年起施行的电子商务法对电商平台经营者的规则设置作出全新约束。目前，杭州互联网法院发布的电子商务案件审判白皮书显示，电商平台被诉集中度下降，新电商案件增多，社交电商、社区电商、跨境电商、农村电商等新电商快速发展，引发较多纠纷。在纠纷的背后，部分互联网主体规则意识欠缺，电商平台法律责任边界不清，消费者维权举证鉴定难等问题值得关注。

违法捆绑消费贷亟待治理

近年来，预付式消费与金融信贷捆绑，滋生“预付式+消费贷”等新的侵害消费者权益的问题。中国消费者协会发布的“2018年十大消费维权舆情热点”中，预付式消费“套路贷”在列。

据了解，预付式消费领域存在的主要问题包括，经营者不与消费者签订书面合同，虚假承诺随意降低商品或服务质量，设置不公平格式条款，关店失联、频现跑路，消费者个人信息遭泄露等。值得注意的是，司法案例中，在网购捆绑贷款中，消费者以商家未履约不还贷款的，法院将不予支持。

一家信息技术公司向小陶销售其车载娱乐系统并提供售后服务，返利及赠品包括每百公里免费赠送汽油2升至3升、5年机动车交通事故责任强制保险等，该商品价款8999元。小陶通过APP向某小额贷款公司申请分期消费服务，贷款期限24期、月供金额374.96元。此后小陶因该信息技术公司不履行售后服务及返利、赠品，停止分期还款。官司打到法院，小额贷款公司诉请小陶归还借款本金、逾期罚息与违约金。

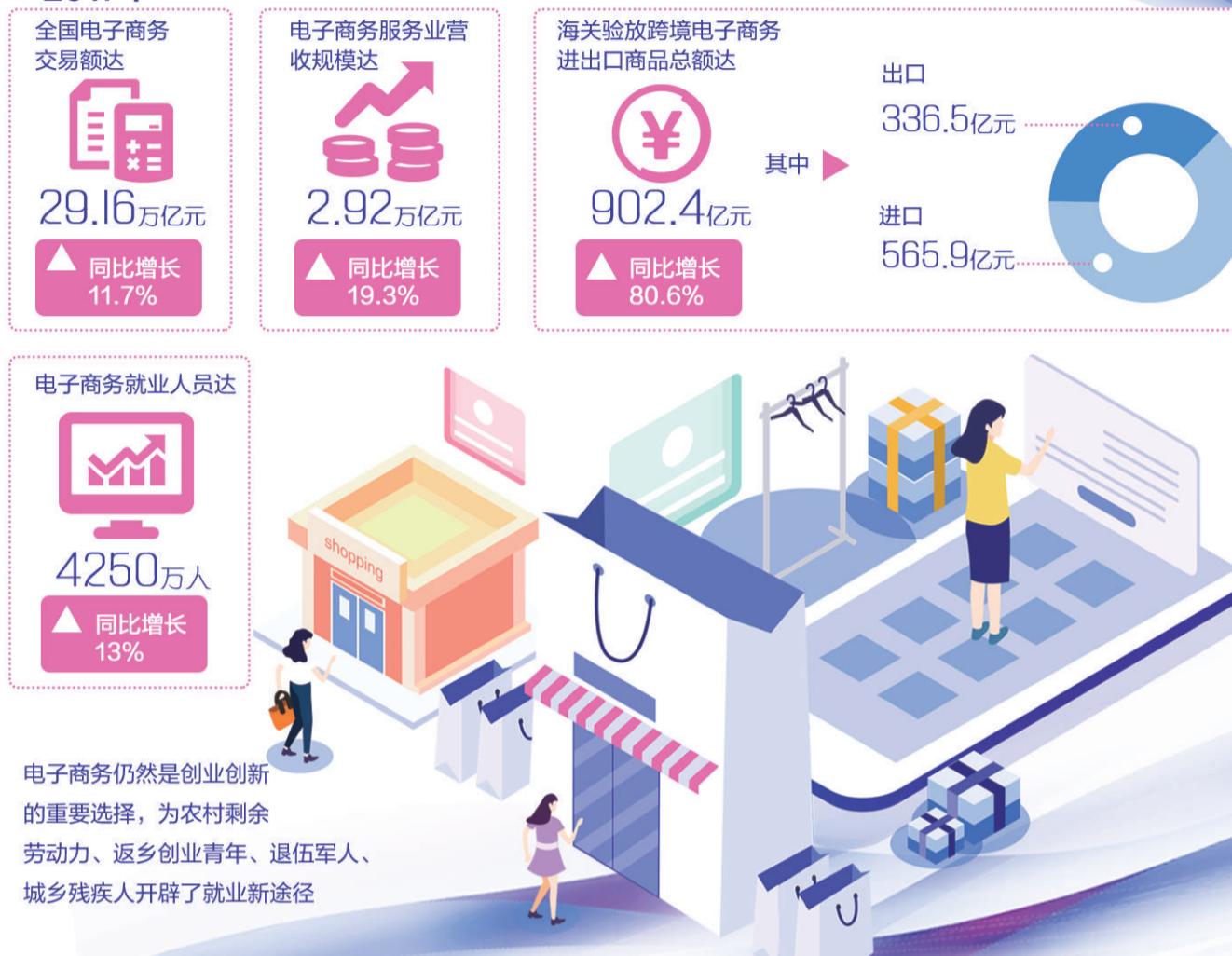
法院经审理认为，信息技术公司向小陶销售车载娱乐系统及服务，二者形成买卖合同法律关系。小陶通过APP申请消费贷款，该小额贷款公司系APP上的贷款供应方，向其提供贷款，双方形成借贷关系。小陶辩称卖家未继续履行涉案买卖合同才导致其未付款。买卖双方形成的买卖合同关系与本案借贷双方形成的借贷关系系不同法律关系，卖方未履行合同并不能作为不履行本案借款的合法抗辩理由。

最后，法院判决小陶归还小额贷款公司借款本金8624.04元、逾期罚息与违约金1202.02元。

“提供商品的平台内经营者和提供贷款的小贷公司在交易中虽有一定关联，但法律上是不同的主体，商家不履行承诺并不能作为不履行贷款义务的正当事由，要防范将商家和小贷公司混为一谈形成的风险。”杭州互联网法院副院长倪德锋表示，消费者在通过一次性预付方式消费中，需要特别注意是否捆绑了消费贷款，对捆绑贷款的预付式消费应进一步留意贷款方的合同主体，通过网络方式订立格式合同，在合同订立过程中点击确认合同键时，需要特别注意合同的缔结主体以及合同的主要内容等。

“十二五”期间，电子商务年均增长速度超过30%

2017年



从产品进口来源判断真假

如今，电商案件涉及的商品和服务更加多元，其中食品、保健品、药品等是常见的物。

淦先生在某电商平台卖家张某的网店支付4000元购买冷冻美国进口牛小排一件。收货后他了解到，我国曾因疯牛病原因禁止美国牛肉进口销售，解禁后首批运抵中国的美国牛肉获得官方检验检疫合格证明的时间，恰好在自己下单之后，于是对自己购买的美国牛肉来源产生怀疑。淦先生经询问张某，张某承认美国牛肉系走私销售。随后，淦先生将其告上法庭，要求张某退一赔十。

法院经审理认为，张某未依法查验涉案产品检验合格证明材料，未尽到相应的货物查验义务，构成销售明知是不符合食品安全标准的食品行为。遂判决张某退还货款4000元并支付货款10倍的赔偿金40000元。

法官表示，进口的食品、食品添加剂、食品相关产品应当符合我国食品安全国家标准。进口食品、食品添加剂应当经出入境检验检疫机构依照进出口商品检验相关法律、行政法规的规定检验合格，并按照国家出入境检验检疫部门要求随附合格证明材料。

“经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向经营者要求支付10倍价款。”倪德锋说，经营者经营进口食品，应当查验出入境检验检疫机构出具的合格证明材料。经营者不能证明进口食品的合法来源并提供合格证明材料的，将承担食品被认定为不安全而导致的10倍赔偿责任。

近年来跨境电商发展如火如荼。杭

州互联网法院发布的2018年度电子商务案件审判白皮书提到，天猫国际、全球购、网易考拉、小红书等专门从事进口产品销售的平台，购买进口产品引发的纠纷案件增长较快。在专门销售进口产品的电子商务平台，“假一罚十”承诺中的“假”应当结合平台特征及产品说明来解释，判断产品真假不仅包括产品本身是否为正品，还可以包含产品来源是否为原装进口产品。

消费者在国际平台上购物的首要目的是购买进口产品，当产品来源造假，为非进口产品时，则应当认定为出售假冒商品，承担相应的赔偿责任。服务协议格式条款约定的惩罚性赔偿标准低于法定惩罚性赔偿标准的，条款无效。平台内经营者作出比平台标准或者比法定标准更有利消费者的承诺，应当按照其承诺的更高数额赔偿。

同时，在处理纠纷时，电商平台依照网络服务协议向买家先行赔付后，享有向卖家追偿的权利。卖家提出的买家未退货的情形不影响电商平台追偿权利。另外，在买家发起维权后，卖家应积极响应，主动提交相关凭证，并提出自己的诉求，保障卖家自身权利。

滥用会员权利账户将冻结

吴先生是一家电商平台注册会员。在平台购物期间，吴先生针对数百起订单以7天无理由退货、拍错/多拍、不喜欢/不想要等理由大量发起退货申请，并存在重复使用同一订单号填写退货申请等情形。通过多次虚填圆通速递单号申请退款，导致其因退货信息虚假（错误单号、重复单号）、快递单号无相物流信息等原因多次被平台卖家投诉。

平台公司以其滥用会员权利为由，对

吴先生账户实行了冻结。吴先生因登录受限，遂向法院诉请平台公司解除对其账户的冻结。

平台规则规定：滥用会员权利，是指会员滥用、恶意利用平台所赋予的各项权利损害他人合法权益、妨害平台运营秩序的行为。

法院经审理认为，吴先生系该平台公司运营的电商平台注册用户，双方已形成网络服务关系，应遵守服务协议约定。吴先生在退货申请中存在数百件订单号填写错误，重复使用订单号，退货申请与实际退货不符的行为，其在便利己方的同时给卖家带来了极大不便，给卖家带来负担并增加了经营成本，虚构退货单号势必影响卖方的合法经营利益，也影响市场的正常交易秩序，符合规则中滥用会员权利的范围。该平台公司有权按照规则对滥用权利的会员采取限制措施。法院最终判决驳回吴先生的诉讼请求。

另外，在平台依法依规调处过程中商家起诉，调处程序应当中止。法官认为，电商平台经营者作为网络平台服务提供商为平台交易各方提供争议调处服务，该服务性质与人民调解类似，在当事方自愿选择并接受调处服务的前提下，其快速厘清责任、化解纠纷的社会功能应予以肯定。但是，电商平台提供的争议调处服务始终带有民间性、自治性，是非官方且非终局性的，调处服务本身亦属于司法评价对象，应对司法机关介入给予充分尊重。

“此类因买卖合同纠纷衍生的网络服务合同纠纷，其纠纷根源仍在于买卖合同基础法律关系中权利义务的争议，从诉讼选择来说，当事人应直接对交易相对方提起诉讼以便在买卖合同纠纷中确定双方权利义务关系，进而定纷止争。”倪德锋说。

北京一中院创新司法保护，成立“民营企业产权保护调解室”——

七天化解民营企业千万元产权纠纷

某建设公司起诉至法院要求解除《投资协议》，返还投资款1600万元，并赔偿违约金600余万元。法院一审判决《投资协议》解除，北京某科技公司及其法定代表人楼某返还投资款1600万元及利息。北京某科技公司及其法定代表人楼某不服判决，提起上诉。

北京一中院民三庭承办法官刘婷在认真查阅案卷宗后发现，该案实质上是因争夺公司控制权产生的纠纷，除了涉及协议效力认定、投资款返还、房屋过户等问题，还涉及公司证照返还，相关企业注销清算等一系列连环问题，如果双方能够达成和解，可以最大程度地凝聚各方共识，形成一揽子解决方案，避免连环诉讼，有利企业健康发展。

在开庭询问过程中，法官给各方当事人分析利弊得失，帮助各方达成初步共

识，并在征得各方当事人同意下，及时将案件移转至民营企业产权保护调解室作进一步调解。民营企业产权保护调解室专门委派具有扎实法律功底和丰富商业经营经验的专家调解员苗谦接手此案。

3月15日，在前期沟通的基础上，三方当事人正式会面，在调解员苗谦的主持下，本着化解矛盾、及时止损、面向未来、合作共赢的态度，成功签署了《调解协议》，并申请本院依法出具调解书。至此，此案通过多元化解机制顺利结案。

这起纠纷成功化解仅用时7天。涉案当事人表示，对企业最在意的是经济与效率。这次调解成功不仅感受到了法官、调解员的热情态度和专业精神，而且还免去了企业后续诉讼执行的诉累，节约了时间成本，并在诉讼费上依法得到减免，各方都取得了最大公约数。

“目前，有多起已进入诉讼程序的商事案件正在陆续移送到民营企业产权保护调解室、北京‘一带一路’商事调解中心等多元纠纷化解机构。”北京一中院立案庭副庭长张寒松介绍，北京一中院正在探索将借助社会力量调解参与矛盾化解从诉讼前延伸到诉讼中。

从2月28日挂牌成立到3月15日“首案”成功化解，民营企业产权保护调解室是北京一中院创新司法保护、不断探索矛盾纠纷全流程化解的新实践。今年2月底，北京一中院与北京市工商联共同签署全市法院范围内“首份”促进民营企业产权保护合作协议，助力推进商会调解机制与诉讼程序有机衔接，有效化解民营经济领域矛盾纠纷，依法保护民营企业合法权益。

文/于中谷

随着我国互联网经济蓬勃发展，涌现出一批用户量巨大的互联网平台。近年来，围绕着屏蔽、封杀等问题，互联网平台之间“嘴仗”不断，也引发了社会争议。这反映出平台之间竞争日趋激烈，也反映出互联网经济的发展给传统政策法规带来的挑战。

近日，在互联网平台治理与竞争政策前沿问题研讨会上，与会专家就互联网平台之间的封杀与开放等话题展开探讨。

平台很“脆弱”

有观点认为，用户量巨大的互联网平台应该定义为基础设施或者必备设施，此类大型平台应有向其他互联网应用开放的义务，不应封杀其他互联网应用乃至竞争对手。

中国社科院法学所研究员王晓晔表示，平台如果要被定义为基础设施或者必备设施，应满足很多条件。例如，它应当是其他互联网应用进入市场不可缺少的条件。此外，从经济、技术和法律层面看，它应当是不可复制和不可替代的，但是互联网平台种类很多，数量也很大，单个平台很难被定义为不可替代。

以腾讯“屏蔽”今日头条系产品为例，王晓晔表示，微信是一个10亿级用户的互联网平台，很多人认为它已经成为一种互联网基础设施或者必备设施。但即使是缺少微信端的开放，今日头条的多款产品用户量也达到了亿级。因此，很难说微信是其他产品进入市场不可缺少的路径。

“互联网企业既有赢者通吃的自然垄断性，更有创新的脆弱性。”国家信息中心首席经济学家范剑平表示，以传统产业视角看，大型互联网平台好像具备市场支配地位，但在互联网或者物联网时代，这种判断很难成立，因为技术创新更迭速度极快，即便是大型平台企业，也很容易被后来者取代。因此，不能因为平台的市场份额大，用户量大，就简单为其贴上“垄断者”或者“市场支配地位”的标签。

强制平台开放应谨慎

基于此，专家认为，在对互联网平台治理过程中，对以反垄断和反不正当竞争为由强迫平台无差别开放的观点，应持谨慎态度。

“反垄断的目的是为了保护竞争，不是为了保护具体的竞争者。”北京大学法学院教授盛杰民说。

中国社科院工业经济研究所研究员李晓华认为，大型互联网平台成为行业赢家，花费了巨大成本和代价，很多互联网平台要经历持续的、长期的亏损，才能做到如今的规模。如果因为平台规模大，就强制其不加选择地开放，后来者可以免费利用这一平台，那么对于平台的构建者是一种伤害，对后来创新者的积极性也会产生不利影响。

《比较》杂志研究部主管陈永伟也持有类似观点：“要求平台强行开放，尤其是向竞争对手开放，会严重影响后来者建设平台的积极性。如果说，其他应用可以比较低的成本直接使用其他平台设施，那谁还会选择创新呢？因此，从长远看，这种开放可能会弱化未来的市场竞争。”

中国政法大学副校长时建中表示，互联网平台往往涉及用户的敏感数据。强制开放，就意味着强制分享用户的身份证件、行为数据和关系数据，在个人信息保护制度不健全的法治环境下，会增加用户个人信息和个人隐私的安全风险。此外，这些数据是平台企业的战略资源和核心资产，构成了平台企业的竞争优势。强制免费分享数据，不利于保护平台企业的数据财产权益。对于诸如此类的问题，应当进行更加深入的思考。

监管方式上需不断创新

与会专家表示，对于当前互联网平台竞争带来的系列问题和争议，有关部门应当在监管方式上创新，给企业自治和企业间共治更多空间。

“在互联网经济领域，要避免对基础设施、公用事业、关键信息基础设施和必备设施界定过宽过泛，影响企业的正常经营。”中国宏观经济研究院市场与价格研究所副研究员王磊表示，不能简单套用传统监管框架监管新兴软件平台。对新兴软件平台的监管，应充分考虑互联网技术经济特性以及技术迭代周期大大缩短等因素，创新监管方式，最大限度地发挥市场作用，同时更好地发挥政府作用。

中国社科院信息化研究中心秘书长姜奇平对此表示，互联网平台可以主动提高开放度，但这种开放一定要建立在双方达成合约的基础上，不能成为一种强迫或者免费的开放行为。“在双方达成协议的基础上，我主张互联网平台开放。”

时建中也表示，对于互联网平台是否应当开放这一问题，可以先由当事各方尝试通过协议予以解决，即以市场方式解决竞争问题，发挥市场在资源配置中的决定性作用。“在此过程中，要审慎地使用行政命令强制平台开放商业网络和用户数据。科学、合理、有效的平台治理机制应该包括政府管制、平台自治、平台间共治等多种治理机制。对于新兴经济，政府要为平台自治和平台间共治留出必要的治理空间。”

如何看待互联网平台互相屏蔽

本报记者
袁勇