

最高法出台司法解释

指引正确审理网络消费纠纷案件

□□ 农民日报·中国农网记者 李秀萍

3月2日,记者从最高人民法院举行的新闻发布会上了解到,由最高人民法院审判委员会第1864次会议2月15日通过的《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)》(法释〔2022〕8号),于3月15日起施行。

法释〔2022〕8号共20条,主要针对网络消费合同权利义务、责任主体认定、直播营销民事责任、外卖餐饮民事责任等方面作出规定,旨在规范正确审理网络消费纠纷案件,依法保护消费者合法权益,促进网络经济健康发展。

规范网络消费格式条款。实践中,存在电子商务经营者利用优势地位,制定不公平不合理的格式条款侵害消费者合法权益的情况。第1条对于“签收商品即视为认可商品质量合格”“经营者享有单方解释权或者最终解释权”等实践中常见的不公平不合理的格式条款进行列举,并作兜底性规定,明确有上述内容的格式条款应当依法认定无效。

完善七日无理由退货制度。消费者在实体商场购物,可以进行现场体验,而网络购物通常无法做到这一点。为此,消费者权益保护法设置七日无理由退货制度。法释〔2022〕8号对此进一步明确,规定消费者因检查商品的必要对商品进行拆封查验且不影响商品完好,电子商务经营者不得以商品已拆

封为由主张不适用七日无理由退货制度,同时明确,法律另有规定的除外。

电商平台自营误导要担责。第4条明确,电子商务平台开展自营业务时,应当承担商品销售者或者服务提供者责任。即使电商平台不是实际开展自营业务,但其所做标识等足以误导消费者相信其系平台自营的,电商平台经营者也要承担商品销售者或者服务提供者责任。

商家引导平台外支付要担责。实践中,存在商家客服等工作人员引导消费者通过交易平台以外的方式进行支付的情况,比如通过客服个人微信支付货款。当商品出现质量问题双方产生纠纷后,商家又以未经过交易平台支付为由主张其不承担责任。第5条明确,平台内经营者出售商品或者提供服务过程中,其工作人员引导消费者通过交易平台提供的支付方式以外的方式进行支付,消费者主张平台内经营者承担商品销售者或者服务提供者责任,平台内经营者以未经过交易平台支付为由抗辩的,人民法院不予支持。

网络店铺转让未公示要担责。现实中,网络经营账号及店铺转让的情况比较普遍,但有些经营者不依法进行信息变更公示,产生纠纷后,转让人与受让人又推诿扯皮,使得消费者的权利保护处于不确定状态。第6条明确,平台内经营者将网络账号及店铺转让给其他经营者,但未依法进行相关经营主体信息变更公示,实际经营者的经营活动给

消费者造成损害,消费者有权主张注册经营者、实际经营者承担赔偿责任,最大限度保护消费者合法权益。

虚假刷单、刷评、刷流量合同无效。网络消费市场快速发展的同时,也催生一些不健康、不规范问题,比如出现专门刷单、刷评、刷流量的应用程序、运营团队等“黑灰产”,故意制造虚假记录,侵害消费者知情权和选择权,扰乱市场秩序。法释〔2022〕8号明确电子商务经营者与他人签订的以虚构交易、虚构点击量、编造用户评价等方式进行虚假宣传的合同,人民法院应当依法认定无效,引导市场主体规范经营。

奖品、赠品、换购商品造成损害要担责。第8条规定电子商务经营者在促销活动中提供的奖品、赠品或者消费者换购的商品给消费者造成损害,电子商务经营者应当承担赔偿责任,不得以奖品、赠品属于免费提供或者商品属于换购为由主张免责。

高于法定赔偿标准的承诺须遵守。实践中,有时候经营者会作出高于法定赔偿标准的承诺,一旦产生纠纷,经营者又拒绝兑现承诺。第10条明确,平台内经营者销售商品或者提供服务损害消费者合法权益,其向消费者承诺的赔偿标准高于相关法定赔偿标准,消费者主张平台内经营者按照承诺赔偿的,人民法院应依法予以支持。

明确网络直播营销民事责任。近年来,网络直播电商行业快速发展。如何引导新业态健康发展,保护好消费者合法权益?法释

〔2022〕8号对商业性网络直播营销给予规定。第11条对平台内经营者开设网络直播间销售商品的情形作出规定,明确平台内经营者的工作人员作出虚假宣传等,平台内经营者要承担赔偿责任。第12条对于直播间运营者责任作出规定,明确直播间运营者要能够证明已经标明其并非销售者并标明实际销售者,并达到足以使消费者辨别的程度,否则,消费者有权主张直播间运营者承担商品销售者责任。直播间运营者已经尽到标明义务的,人民法院应当综合交易外观、直播间运营者与经营者的约定、与经营者的合作模式、交易过程以及消费者认知等因素予以认定。法释〔2022〕8号还对直播营销平台责任作出规定,包括直播营销平台自营责任,无法提供直播间运营者真实信息时的先付责任,未尽食品经营资质审核义务的连带责任以及明知或者应知不法行为情况下的连带责任。

完善外卖餐饮民事责任制度。近年,外卖餐饮广受消费者青睐,外卖餐饮行业得到长足发展。但是,由于外卖餐饮虚拟性、跨地域性等特点,使得消费者也面临着食品安全隐患。第18条规定,网络餐饮服务平台经营者未依法对入网餐饮服务提供者进行实名登记、审查许可证,或者未履行报告、停止提供网络交易平台服务等义务,使消费者的合法权益受到损害,消费者有权主张网络餐饮服务平台经营者与入网餐饮服务提供者承担连带责任。第19条明确入网餐饮服务提供者不得以订单系委托他人加工制作为由主张免责。

收割机农忙撂挑子 损失厂家应承担吗？

2020年8月,机手李含科在绵阳某公司贷款购买了某品牌收割机一台,在10月份正值收割的时候,收割机天天出问题。由于收割机当季使用时间也就20天左右,这一维修损失了1/3作业时间,导致李含科在收割季节收益减少,找当地经销商索要赔偿被拒。一站式服务中心接到投诉后依据《农业机械化促进法》“农业机械产品不符合质量要求的,农业机械生产者、销售者应当负责修理、更换、退货;给农业机械使用者造成农业生产损失或者其他损失的,应当依法赔偿损失。农业机械使用者有权要求农业机械销售者先予赔偿。农业机械销售者赔偿后,属于农业机械生产者责任的,农业机械销售者有权向农业机械生产者追偿”的规定进行调解。双方协商,由农机公司向机手李含科购机贷款进行贴息一个月,赔偿作业误工费损失2000元,并且整机延长“三包”一个月。该笔费用由经销商先行支付给李含科,再向生产企业进行追偿,问题得到有效解决。

据介绍,一站式农业服务中心在农机纠纷问题上采取“快、准、新”的三字方针原则。首先是“快”,体现在速度快,无论是否是工作时间,工作人员应接到问题第一时间赶赴现场,稳住局势避免事态升级。其次是“准”,一站式服务中心依据《农业机械化促进法》及相关法律法规以及行业30年经验积累,准确及中立地给出调解方案。再次是“新”,一站式服务中心创新工作方法,在许多问题没有法律可依的前提下,例如农机抢插排队,中途强行插队等问题,创新从道德层面调解,利用行业信息及资源和谐处理。

农机改装会引发维权难吗？

“农机改装在农村不算新鲜事儿。有些农机销售商在出售产品时,还主动提示消费者可以联系改装,让农机有更强动力、更多功能。实际上,出厂的产品是需符合国家要求的,如果改装,产品的安全性能下降。当发生事故或损害后,消费者将承担极大的风险。”芦云律师介绍,农民朋友一定要注意,农机改装后使用更加顺手,但私自改装的农机如果发生事故、故障,难以划分责任。改装机发生故障后面临维权难,农民朋友应该避免改装农机。

农机故障耽误农时,可以要求赔偿吗？

芦云律师认为,农机故障如果耽误了农民使用,造成额外的损失,农民当然可以要求厂家赔偿。根据消法,消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。尤其是农业生产有季节性,购买农机不能完成农业生产,达不到购买目的,农民消费者有权获赔。

编者按

电商平台、农机市场、医院药店……在形形色色的消费场景中,您是否遇到过消费陷阱,或陷入维权困境?在第40个“3·15”国际消费者权益日来临之际,本版聚焦网络消费、农机作业质量及售后纠纷、药品消费等几大消费维权重点领域,传递最新立法动态,展示维权解纷经验,报道典型案例,并邀请业内人士为农村消费者维权支招,与读者携手共促消费公平,凝心聚力构建消费维权共治格局,营造安全放心的消费环境。

□□ 农民日报·中国农网记者 李婧

最高检发布危害药品安全犯罪典型案例

警惕，这些药属于假药劣药

假冒心脏病药无有效成分 靠网络销往多地

在杨某某、金某某销售假药案中,杨某某从非正规渠道低价购入处方药“波利维”硫酸氢氯吡格雷片、“立普妥”阿托伐他汀钙片,并通过网络渠道加价对外出售至上海、湖北、山东等全国多地。快递员金某某明知上述药品来源不明,仍从事药品打包、收发、寄送等工作获利。经检验,涉案“波利维”硫酸氢氯吡格雷片未检出硫酸氢氯吡格雷成分,涉案“立普妥”阿托伐他汀钙片未检出阿托伐他汀钙成成分,均为假药。法院判决杨某某销售假药罪判处有期徒刑二年,并处罚金;金某某犯销售假药罪被判处拘役四个月,缓刑四个月,并处罚金。

最高检相关负责人表示,涉案假药具有耽误患者病情,甚至危及患者生命安全的严重危害性。快递员金某某长期运送涉案假药,已与杨某某形成密切合作关系,明知杨某某长期使用假身份,获利远高于正常快递工作所得,检察机关综合认定其明知杨某某销售假药,还帮助他打包、收发、寄送假药,构成销售假药罪共犯。

诊所把藿香正气当百宝丸卖 属于销售假药

在孟某甲等人生产、销售假药案中,孟某甲在未取得药品生产许可证、药品经营许可证的情况下,购买国药准字药品进行包装制成品名为“百宝丸”“妇科胶囊”“前列腺内调1号、2号”“肾3号”“仙丹”的药品,通过坐诊的方式对外销售。经检验,涉案产品“百宝丸”系用藿香正气软胶囊冒充,“肾3号”系用金匮肾气丸冒充,“前列腺内调1,2号”系六味地黄丸冒充,“妇科胶囊”系妇科炎症胶囊冒充,“仙丹”系云南白药保险子冒充。法院判决孟某甲犯生产、销售假药罪,判处有期徒刑一年九个月,并处罚金。

最高检相关负责人表示,以他种药品冒充此种药品,可能会因适应症状、功能主治、服用方法、药物用量等禁忌而导致出现严重危害结果,且确实存在有患者服用后出现身体不适的情况,结合假药认定意见书和检验报告,检察机关综合认定涉案产品属于“以他种药品冒充此种药品”,应当认定为假药。

药厂员工截留原料做专利药出售 被认定为劣药

在吴某等人生产、销售伪劣产品案中,药企员工吴某截留实验室送检检材原料药,向公司同事索要药品处方、原料药和印有商标的胶囊壳,擅自生产该公司抗癌专利药盐酸安罗替尼胶囊对外销售。经检验,涉案药品含量均匀度及盐酸安罗替尼含量不符合标准规定,被认定为劣药。吴某女友吴某某明知其私自配制药品,仍帮助吴某网购制药用品,参与销售,法院判决两人犯生产、销售伪劣产品罪。吴某和吴某洁被要求支付赔偿金,并在国家级媒体向社会公众公开赔礼道歉。

最高检相关负责人表示,检察机关在审查药品性质时可依据检验机构的检验报告、行政部门的认定意见,实质审查认定劣药。本案中,办理药品类犯罪案件的刑事检察部门积极对接公益诉讼检察部门,提起刑事附带民事公益诉讼,要求责任主体承担3倍惩罚性赔偿金,并在国家级媒体向社会公众公开赔礼道歉,加大违法成本,实现了有效震慑。

案未经批准药品 被判构成妨害药品管理罪

2009年8月至2019年8月,王某某伙同他人通过电话联系,向湖南、重庆、江西等地销售“张氏筋骨一点通”“复方川铃定喘胶囊”等未取得药品相关批准证明文件生产的药品,销售金额共计238万余元。经检验,涉案的“张氏筋骨一点通”胶囊检出布洛芬、双氯芬酸钠、咪唑美辛等化学药物;“复方川铃定喘”胶囊检出茶碱、醋酸泼尼松等化学药物。法院判决王某某等人犯妨害药品管理罪。

最高检相关负责人表示,王某某等人销售的药品号称主治风湿哮喘,经检验其中含有多钟化学药物成分。上述化学药物有的为处方药,存在配伍禁忌,有的治疗中主要通过吸入途径给药,需在医生指导下用药,若在长期不知情下服用,会导致脏器损伤或延误疾病治疗,诱发或加重疾病。王某某等人明知药品没有取得药品相关批准证明文件而销售,构成妨害药品管理罪。

重庆沙坪坝区 农资市场“大扫除” 为春耕生产保驾护航

日前正值春耕时节,为严厉打击涉农领域违法违规行为,从今年起,重庆市沙坪坝区农业综合行政执法支队开展了“春雷”行动,确保农民朋友用上放心种、放心肥、放心药,为春耕生产和粮食丰收保驾护航。图为近日,沙坪坝区农业综合行政执法支队在中梁镇农贸市场一家种子销售点进行检查。

江晓芸 赵杰昌 摄

多元解纷

四川绵阳市：一站式调解农机纠纷

□□ 罗彩宝 左学中 李宏

针对农机作业质量纠纷发生情况,四川省绵阳市加大农机执法力度,严格要求执法人员持证上岗,发生重大作业质量纠纷后,农机执法人员和技术人员立即赶到现场,根据《农业机械化促进法》等法律法规,经过现场勘验和询问调查,根据农民民意,面对面耐心调解,尽量使双方满意。随着机械化快速发展,为了及时化解田间地头矛盾,2018年初,绵阳一站式农业服务中心与相关单位共同在农业服务中心成立了农事纠纷调解中心,以保障机手与农民利益都能得到保障,今年已调解农机作业及质量纠纷案件10余起。

农机作业损失高 种粮大户和机手起纠纷

2019年5月,机手谢林晚上加班给游仙区魏城镇绣山村种粮大户钟良波收小麦,由于抢时间,导致部分小麦摔在了地里。钟良波发现粮食少后,下地查看时发现麦草里麦粒较多,于是要扣收割作业款。谢林不服,认为是钟良波不愿意给钱。双方各执一词,最后投诉到一站式农业服务中心农事纠纷调解中心。

中心工作人员罗军了解情况后,第一时间联系了镇农办、司法中心,三方共同来到现场。依据《农业机械化促进法》“农民、农业机械作业组织可以按照双方自愿、平等协商的原则,为本地或者外地的农民和农业生产经营组织提供各项有偿农业机械作业服务。有偿农业机械作业应当符合国家或者地方规定的农业机械作业质量标准”。经过中心工作人员实地查看机具状态,镇农办下地取证和产量测量,确定粮食抛洒率在3%至

5%,因机手操作原因,本次地块损失率超过地方标准3%。经过服务中心和司法中心调解,最终机手谢林按每亩50元的标准,共计赔付钟良波250元粮食收割款。另外,一站式服务中心免费给谢林提供一个价值980元收割机操作培训学习名额,避免问题再次发生。

合格的机械用不了 谁来承担责任？

2020年12月,梓潼县丹参种植大户白远明经过网上了解产品,再经过销售公司推广员的介绍,看了相关视频视频后,在绵阳川粮农业科技购买了一台130型药材挖掘机。12月中旬挖掘机到销售公司后,经过厂家调试,发现产品并不像视频里演示的那样有效,白远明一度怀疑买到的是不是同一家的产品。后经过厂家工作人员调试后,还是不能正常使用,挖出的丹参有损伤。厂家前后来了三拨工作人员,确实调试不出好的效果,白远明产生了退货的想法。

但厂家认为其产品是有合格证的,是有国家推广鉴定证的;而且还带着白远明到其他区域了解过产品,可以达到宣传的作业效果,所以不愿意退货。双方一度陷入僵局。

白远明偶然打听到农事调解中心,立即前往咨询。工作人员在了解事情经过后,依据《农业机械化促进法》第十六条“国家支持向农民和农业生产经营组织推广先进适用的农业机械产品。推广农业机械产品,应当适应当地农业发展的需要,并依照农业技术推广法的规定,在推广地区经过试验证明具有先进性和适用性。农业机械生产者或者销售者,可以委托农业机械试验鉴定机构,对其定型生产或者销售的农业机械产品进行

适用性、安全性和可靠性检测,作出技术评价。农业机械试验鉴定机构应当公布具有适用性、安全性和可靠性的农业机械产品的检测结果,为农民和农业生产经营组织选购先进适用的农业机械提供信息。”工作人员联系了生产厂家,厂家刚开始也讲的是那些理由,不愿意退货。但经工作人员与镇农办服务中心协商,并到厂家提供的销售区域实地走访,发现确实如经销商所说的那样,产品在其他区域销售很好,但在本区域白远明买的是第一台,他们也不明白问题到底出在了哪里。

服务中心、镇农办、区农业农村局农艺师再次共同商议后,认为问题出在土壤性质上,厂家销售好的区域大多为沙性土,没有块状土和黏土,多为纵向土层,挖药机挖得深,土质松,轻轻一抖动泥土就松开了,所以没有断裂的丹参。而白远明承包的土地是黄泥土,黏土多,湿度大,土硬,多为横向地,挖药机阻力大,丹参挖出来后在振动筛上反复抖动,容易导致断裂。后经过省、市、区三级农机管理部门调查和技术分析认定:厂家没有将产品的不适用性告诉经销商,经销商也没有对产品不适用性进行了解,导致经销商将不适用的产品销售给了用户。本着公平、公正原则并考虑后续发展及厂家在此区域的产品影响,经过调解,由厂家和经销商共同给白远明赔付了货款1万元。白远明由于在购买前没有仔细了解产品,导致购买的产品在本地不能使用,自己承担货款3000元,圆满解决了由于南北方土壤情况差异导致的产品不适用性问题。为避免再次出现此类问题,一站式服务中心加大宣传力度,倡导开展体验式营销,先试后买,有效避免了类似问题再次发生。

给农机消费维权支几招

□□ 农民日报·中国农网记者 李婧

当前正值春耕备耕时节,各地农机手驾驶农用机械翻地作业,开足马力进行春耕生产。如果农机发生故障,农机消费者怎样才能更好地维权?在“3·15”国际消费者权益日到来之际,记者采访了北京市律师协会消费者权益法律专业委员会主任、北京颐合中鸿律师事务所合伙人芦云,为农机消费者答疑解惑。

农机消费适用于消法吗？

芦云律师介绍,消费者权益保护法(以下简称消法)第2条规定,“消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受本法保护。”同时消法第62条规定,“农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,参照本法执行”,消法将农民购买“生产资料”纳入其中,和“生活消费”予以同等保护,这一条加强了对农民群体的保护力

度。农机消费者享有消法规定的保障人身财产安全权、知悉真情权、自主选择权、公平交易权等权益。当经营者提供商品或服务有欺诈骗行为的,农民有权依法要求对方承担惩罚性赔偿。同时针对农机产品的特殊性,还有《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》予以规范。

当遇到侵权事件,农民如何维权？

买来的农机用不了,该怎么办?芦云律师介绍,在购买产品时,农民朋友应该树立权利意识,主动了解农机性能。比如,该产品是否适应当地的作业环境和种植模式以及是否便于维修。有的农机在一个地方使用效果很好,但是到了另一个地方,由于种植模式和土壤环境有变化,造成农机使用效果差;还有农机适用的作物品种不同,比如有的收割机,对南方作物的作业效果很好,在北方效果就不好,损失率高;有的农机产品,在当地没有售后服务

网点,一旦出现故障,需要去外地维修或从外地调运零配件,很费周折。提前了解农机的上述信息,会为以后顺利开展农机作业打好基础。

芦云律师特别提醒农民朋友,一旦农机发生故障,一定要注意固定证据,为以后维权做好准备。“一旦产品发生故障,消费者应尽量拍摄视频或照片,以反映出故障发生的时间、当时的情况。同时要及时将问题反馈给厂家,并保存与售后的联系过程。尤其是将售后人员的承诺保存下来,比如换新、提供代用机器、重新更换重要部件等。之后,消费者要督促他们履行这些承诺。”

最后芦云律师提醒农民朋友,在使用农机时应注意看使用说明书。尤其是复杂机械,农机手如果一味按习惯操作,忽视说明书的操作规程、注意事项,容易因操作不当造成机械损坏。农机手会认为这是质量问题,但厂家难以认可,容易发生争议。