

网络消费潜力释放,权益保障力度不减——

# 营造网络消费放心环境

本报记者 李万祥

经营者虚假宣传、七日无理由退货被拒、演唱会门票退款受阻、过度收集消费者信息……日前,最高人民法院发布5件网络消费民事典型案例,警示商家诚信经营,依法维护消费者合法权益。

聚焦网络消费领域的新情况、新问题,人民法院在个案中树立正确导向,发挥裁判示范引领作用。最高法民一庭相关负责人表示,人民法院将认真总结网络消费变化趋势和规律,坚持以法治思维和法治方式支持拓展网络消费领域,护网消费韧性,厚植网络消费潜力,促进网络消费蓬勃健康成长,为高质量发展提供有力司法保障。

## 新业态带来新问题

潮玩领域掀“浪潮”,Labubu更是一“bu”难求;生鲜、数码、家电等类目的销量表现亮眼……今年“618”折射网络消费新亮点。京东“618”期间,3C、家电品类的规模、增速稳居行业第一,服饰美妆、日用品类增速领跑行业,多元业态同频共振带动百万线下门店订单强劲增长,京东采销直播成交额同比增长285%。

“今年‘618’网络消费趋势和结构有明显变化。”中国社会科学院财经战略研究院研究员刘诚分析,其中一个鲜明特点是价格战弱化,更比拼产品质量。与此同时,消费者更关注性价比。以AI为代表的高科技产品、低能耗的绿色产品、户外运动相关的健康运动产品等持续热销。

消费者追求产品质量,在表现出理性消费理念的同时,感性消费也持续升温。刘诚研究发现,今年“618”期间,已有超2400家淘天潮玩类店铺实现同比三位数增长,破亿元的商家数与破千万元单品数超越去年“618”全周期,整个行业迎来爆发式增长。“更多消费者愿意为情绪付费、为爱好买单,显示出年轻人对精神文化需求的增长与释放,带动了消费结构的优化和升级。”

辩证看待网络消费持续火热、不断更迭,新的权益保障难题无法回避。

“网络消费纠纷往往涉及平台经营者、平台内商家、支付服务提供商、物流公司等多方主体,法律关系较为复杂。”最高人民法院民一庭副庭长杜军认为,与传统线下消费相比,网络消费的多个环节是在虚拟环境中进行,消费者通常难以对商品进行现实体验,故消费决策、消费意愿容易受到影响,消费后也容易产生争议和纠纷。

网络消费领域新业态、新模式不断衍生,同时也带来了新情况、新问题。”杜军表示,这对法院准确厘清法律关系并合理划定责任边界提出了挑战。比如,在线预订业务可能涉及消费者、中间供应商、服务提供商等多个主体、多个环节;外卖餐饮、快递配送等业务具有虚拟性、跨地域性、环节多等特点,也容易产生矛盾纠纷。

## 依法保护合法权益

在最高法新近发布的网络消费民事典型案例中,侯某与张某某信息网络买卖合同纠纷案明确,经营者在直播营销中作出高于法定标准的赔偿承诺,应依约履行。

案例显示,张某某系某网络店铺的经营者。在某次直播营销中,该店铺的主播人员将黄檀木类的黑酸枝木制作的手串宣称为正



左图 泡泡玛特推出的潮玩深受海内外玩家喜爱。玩偶的设计指向人们的“精神消费”和“情绪消费”需求,加之它们带来的富有趣味性的体验,使其迅速成为消费者追捧的对象。

新华社记者 肖恩楠摄



下图 顾客在泡泡玛特门店提货。

新华社记者 孙玮彤摄

宗小叶紫檀材质制作,并承诺“保真”“假一赔十”。侯某观看该直播后购买手串1件,支付价款1000元。收到手串后,侯某发现其不是小叶紫檀材质,遂诉至法院,请求判令张某某赔偿十倍价款10000元。最终,人民法院判令经营者承担其承诺的高于法定标准的“假一赔十”责任,剑指直播营销中的经营者欺诈行为。

最高人民法院民一庭二级高级法官高燕竹介绍,2023年以来,最高法民一庭就以“数字经济背景下民生权益司法保护问题”为主题展开调研,结合网络消费场景,研究在线预订业务及网络直播打赏等问题。

“网络直播营销通过‘即时互动+场景化营销’的模式,提升了消费者的消费体验,成为新的消费增长点。然而,网络直播营销在便利人民群众生活的同时,也产生了一些侵犯消费者权益纠纷案件。”高燕竹表示,针对直播间经营者“跑路”的情况,最高法相关司法解释明确规定直播平台无法提供直播间运营者真实信息和有效联系方式时,承担先付责任。对于平台内经营者自己开设网络直播间销售商品的情形,平台内经营者的工作人员作出虚假宣传的,平台内经营者要承担赔偿责任。

“当前直播电商已告别野蛮生长阶段,逐渐走上稳健规范发展轨道。”刘诚说,但有的主播仍缺乏行业自律,且部分平台监管不严,出现了恶意夸大产品质量、杜撰产品品牌等现象。需强调的是,直播间一些“三无产品”以极低价格吸引消费者的做法,带坏了消费

风气,对整个电商行业“内卷式”竞争的形成本具有一定的责任。有的主播在直播带货时,为吸引消费者,可能盗用、改编或剪辑了原创著作、图案、歌曲、影视作品,或者未获得热门IP授权时违规使用,进而陷入纠纷。

最高法发布典型案例,充分彰显保护个体消费者权利的司法立场——张某与某家具公司信息网络买卖合同纠纷案明确,经营者的误导行为导致消费者未享受促销优惠,应承担相应责任;王某与某公司个人信息保护纠纷案明确,网络服务提供者过度收集消费者个人信息,应承担侵权责任。

杜军表示,人民法院依法严惩侵害消费者权益的行为。针对实践中经营者虚假宣传等消费欺诈行为,人民法院依法适用惩罚性赔偿制度,提高经营者的违法成本,让违法者付出应有代价。

针对实践中出现的刷单、刷评、刷流量等扰乱市场秩序的“黑灰产”问题,《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)》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。最高法通过发布多个涉虚假宣传的典型案例,对不诚信经营行为予以否定性评价,引导经营主体诚信经营。

专家表示,依法制裁经营者违背销售承诺、破坏消费预期的行为,有助于提振消费者信心 and 安全感,让消费者“敢消费”“愿消费”“放心消费”,这能为经营者拓展更广阔更持久的市场空间,促进网络消费行稳致远。

## 完善消费维权机制

网络消费快速发展,对进一步完善消费模式、提升消费效率、保护消费者权益提出了更高的要求。

日前,市场监管总局公布《直播电商监督管理办法(征求意见稿)》,明确直播电商平台经营者在违规处置、资质核验、动态管控、信息披露等方面的责任;要求平台经营者建立健全平台协议规则,加强对直播间运营者、直播营销人员服务机构、直播营销人员的身份认证和资质审核,强化对违法违规行为的处置,依法依规报送数据信息,积极协助消费者维权,进一步压实平台企业的主体责任,并强调了不履行法定义务应当承担的法律责任。

刘诚表示,应进一步鼓励平台做好“守门人”,加强对直播用词标准和规范的指导,限制“最便宜”“限时限量抢购”等话术,加大对违规主播的处罚力度,保护正品正牌的版权,坚守公序良俗底线。

“当前,网络消费新领域不断出现,产生的新问题也不断增多,许多新情况、新问题需要持续深入地研究。”杜军表示,下一步,最高法将加大对网络消费领域相关问题的调研力度,充分发挥司法裁判示范引领作用,通过推送案例库、发布指导性案例和典型案例等方式,不断统一裁判尺度。同时,针对案件审理中反映出来的突出问题,进一步加强与市场监管部门、相关行业的沟通交流,形成合力,促进矛盾纠纷的源头预防和化解。

“一刻钟”便民生活圈,是以社区居民为服务对象,在服务半径为步行15分钟左右的范围内,以满足居民日常生活基本消费和品质消费等为目标,通过多业态集聚形成的社区商圈。它涵盖购物、餐饮、家政、快递、维修等基本生活保障类业态,还因地制宜地发展了文化、娱乐、休闲、社交、康养、健身等生活品质提升类业态。

近日,由市场监管总局等5部门印发的《优化消费环境三年行动方案(2025—2027年)》再次提到创造更多消费场景,积极发展“一刻钟”便民生活圈。

“一刻钟”便民生活圈是人性化的圈。它不仅仅节省了时间,提高了生活效率和品质,还特别强调养老服务设施和托育机构的建设。对“一老一小”特殊人群需求的关照,是其人文关怀的重要体现。重庆九龙坡民主村社区食堂“民主饭堂”在建成之际便成为网红,60岁以上困难、失独老人最低2元即可享用所有美食,80岁以上老人免费,让老人们“下楼有饭吃”;食堂还成为老人们日常生活的“据点”,实现了“社交有场所”“休闲有去处”。银川东环社区着力打造“托育加油站”,在“启童社区托育点”开展全日托、半日托、小时托、周末托等多样化的托育服务……这些举措,服务贴心,温暖人心。

“一刻钟”便民生活圈是智慧化的圈。通过搭载5G、大数据、物联网等信息技术,构建智慧服务平台,实现了线上线下互动,让居民能够更加方便快捷地获取所需服务。在青岛市西海岸新区,通过科技公司的助力,居民实现了线上下单、物业配货、驿站自提的服务模式。居民可通过社区自主研发的微信小程序,如“城市攻略”“达客鲜生”等,享受物业缴费、报事报修、社区团购等生活服务。在上海市长宁区,“AI食堂”逐渐向社区、学校及商务楼等多元场景渗透,通过新终端技术赋能早餐工程、白领午餐及老年助餐服务。居民还可通过“北新泾e生活圈”小程序线上预约辖区内外各类场馆服务。这些智能化数字化的建设,让社区服务从“家门口”延伸到了“屏幕前”。

“一刻钟”便民生活圈是活力强的圈。2021年10月,商务部等多部门联合确定了30个全国首批城市“一刻钟”便民生活圈。2024年底,全国已建成4321个“一刻钟”便民生活圈,服务社区居民近1.07亿人。这一串串数字背后,是无数个家庭生活便利的生动实践,是城市社区商业活力的生动体现,更是政策惠民的生动注脚。

现在,“一刻钟”便民生活圈的建设仍面临一些难点、堵点。比如,部分城市社区存在商业网点布局不科学、业态不齐全等问题;有些社区物业管理水平不高,停车问题、环境卫生问题长期存在等。对此需要坚持“因地制宜、一园一策”的原则,加强政策集成和保障措施,通过盘活利用资源,加大财政金融支持等方式,提升社区居民生活消费的便利化、品质化水平。

展望未来,“一刻钟”便民生活圈将成为城市社区商业发展的重要方向。随着政策的深入实施和经验的不断积累,我们有理由相信,这一政策将为更多城市居民带来实实在在的便利和幸福。

孙庆坤

本版编辑 银 晟 美 编 高 妍

| (上接第七版)      |                                   |   |  |              |                                   |  |  |
|--------------|-----------------------------------|---|--|--------------|-----------------------------------|--|--|
| 沧兴科技集团股份有限公司 | 流动资金借款合同:2022年借字第08290002号;借款展期协议 | 抵押人:沧兴房地产开发有限公司<br>保证人:杨焕成、杨焕军、杨焕芬、杨焕平、杨焕玲、孙跃鞠、沧兴建设集团有限公司、沧兴石油品油有限公司、沧兴房地产开发有限公司、沧兴控股集团有限公司、沧兴商贸有限公司    | 最高额抵押担保借款合同:2021年抵字第08200489号;2023年抵字第08140020号<br>最高额保证合同:2022年保字第08290153号;2022年保字第08290157号;2022年保字第08290155号;2022年保字第08290154号;2022年保字第08290156号;2022年保字第08290158号;2022年保字第08290152号;2023年保字第07300011号;2023年保字第07300033号;2023年保字第07300022号;2023年保字第07300044号                   | 沧兴科技集团股份有限公司 | 流动资金借款合同:2022年借字第10240004号;借款展期协议 | 抵押人:沧兴国际物流有限公司(现名称:沧州百年仓国际物流有限公司)、沧兴管桩有限公司、沧兴商砼沧州渤海新区有限公司  | 最高额抵押担保借款合同:2023年抵字第04180325号;2021年抵字第04010001号;2022年抵字第04260136号<br>最高额保证合同:2022年保字第10240249号;2022年保字第10240253号;2022年保字第10240251号;2022年保字第10240254号;2022年保字第10240251号;2022年保字第10240254号;2023年保字第07300011号;2023年保字第07300033号;2023年保字第07300022号;2023年保字第07300044号;股东会决议 |
| 沧兴科技集团股份有限公司 | 流动资金借款合同:2022年借字第09020002号;借款展期协议 | 抵押人:沧兴房地产开发有限公司<br>保证人:杨焕成、杨焕军、杨焕芬、杨焕平、杨焕玲、孙跃鞠、沧兴建设集团有限公司、沧兴石油品油有限公司、沧兴房地产开发有限公司、沧兴控股集团有限公司、沧兴商贸有限公司    | 最高额抵押担保借款合同:2021年抵字第08200489号;2023年抵字第08140020号<br>最高额保证合同:2022年保字第09020315号;2022年保字第09020317号;2022年保字第09020319号;2022年保字第09020316号;2022年保字第09020318号;2022年保字第09020320号;2022年保字第09020314号;2023年保字第07300011号;2023年保字第07300033号;2023年保字第07300022号;2023年保字第07300044号                   | 沧兴科技集团股份有限公司 | 流动资金借款合同:2022年借字第08100001号;借款展期协议 | 抵押人:沧兴房地产开发有限公司<br>保证人:杨焕成、杨焕军、杨焕芬、杨焕平、杨焕玲、孙跃鞠、沧兴建设集团有限公司、沧兴石油品油有限公司、沧兴房地产开发有限公司、沧兴控股集团有限公司、沧兴商贸有限公司、曹兵、王海龙      | 最高额抵押担保借款合同:2023年抵字第08150237号<br>最高额保证合同:2022年保字第08100098号;2022年保字第08100102号;2022年保字第08100103号;2022年保字第08100101号;2022年保字第08100100号;2022年保字第08100099号;2022年保字第08100097号;2022年保字第083100004号;2023年保字第083100002号;2023年保字第083100003号;2023年保字第083100005号;股东会决议               |
| 沧兴科技集团股份有限公司 | 流动资金借款合同:2022年借字第09050002号;借款展期协议 | 抵押人:沧兴房地产开发有限公司<br>保证人:杨焕成、杨焕军、杨焕芬、杨焕平、杨焕玲、孙跃鞠、沧兴建设集团有限公司、沧兴石油品油有限公司、沧兴房地产开发有限公司、沧兴控股集团有限公司、沧兴商贸有限公司    | 最高额抵押担保借款合同:2021年抵字第08200489号;2022年抵字第07280002号;2023年抵字第08140020号<br>最高额保证合同:2022年保字第09050078号;2022年保字第09050079号;2022年保字第09050082号;2022年保字第09050080号;2022年保字第09050081号;2022年保字第09050083号;2022年保字第09050077号;2023年保字第07300011号;2023年保字第07300033号;2023年保字第07300022号;2023年保字第07300044号 | 沧兴岩土工程股份有限公司 | 流动资金借款合同:2022年借字第06210001号;借款展期协议 | 抵押人:沧兴岩土工程股份有限公司、沧兴商砼纸坊头有限公司、沧兴商砼海兴有限公司  | 最高额抵押担保借款合同:2022年抵字第07060002-1号;2022年抵字第07060002-2号;2022年抵字第07070001号<br>最高额保证合同:2022年保字第06210001-1号;2022年保字第06210001-2号;2022年保字第06210001-3号;2022年保字第06210001-4号;2022年保字第06210001-5号;2022年保字第06210001-6号;2022年保字第06210001-7号;2022年保字第06210001-8号                       |
| 沧兴科技集团股份有限公司 | 流动资金借款合同:2022年借字第10240002号;借款展期协议 | 抵押人:沧兴砂浆有限公司、杨焕军、杨焕成、杨焕军、杨焕芬、杨焕平、杨焕玲、孙跃鞠、沧兴建设集团有限公司、沧兴石油品油有限公司、沧兴房地产开发有限公司、沧兴控股集团有限公司、沧兴商贸有限公司、沧兴砂浆有限公司 | 最高额抵押担保借款合同:2020年抵字第11160046号;2020年抵字第11160045号<br>最高额保证合同:2022年保字第10240211号;2022年保字第10240212号;2022年保字第10240215号;2022年保字第10240213号;2022年保字第10240214号;2022年保字第10240216号;2022年保字第10240210号;2023年保字第07300011号;2023年保字第07300033号;2023年保字第07300022号;2023年保字第07300044号                   | 沧兴商砼海兴有限公司   | 流动资金借款合同:2022年借字第07050001号        | 抵押人:沧兴商砼县县有限公司<br>保证人:沧兴科技集团股份有限公司、沧兴建设集团有限公司、杨焕成、杨焕军、杨焕芬、杨焕平、杨焕玲、孙跃鞠、沧兴石油品油有限公司、沧兴房地产开发有限公司、沧兴商贸有限公司、沧兴控股集团有限公司 | 最高额抵押担保借款合同:2020年保字第07200177号<br>最高额保证合同:2022年保字第07050119号;2022年保字第07050120号;2022年保字第07050121号;2022年保字第07050122号;2022年保字第07050123号;2022年保字第07050124号;2022年保字第07050125号;2022年保字第07050126号;2022年保字第07050011号;2022年保字第07050022号;2022年保字第07050033号;2022年保字第07050044号       |