

针对网络消费那些“坑” 最高法发布典型案例维护消费者权益

新华社记者 冯家顺 罗 沙

七天无理由退货被拒、承诺的优惠说没就没、演唱会门票无条件退票受阻……网络消费方便快捷，也暗藏不少令人防不胜防的“坑”。最高人民法院6月16日发布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。

网购“七天无理由退货”，说不支持就不支持？

胡某在网上买了一款女士手提包，购买时店铺页面显示该手提包不支持七日无理由退货。胡某收货后于七日内申请无理由退货，被店家韩某拒绝。胡某诉至法院，请求判令韩某承担退货退款责任。

审理法院认为，虽然韩某在商品详情标注了不支持七日无理由退货，但并未合理说明该手提包性质属于不宜退货的理由，也未举证证明适用七日无理由退货会导致商品价值的大幅度贬损或给经营者造成重大损失。最终判决韩某退还货款，同时胡某退还该手提包。

这个案子也提醒商家，虽然经营者可以依法与消费者约定不适用七日无理由退货，但不得任意扩大范围，让消费者“敢消费”“愿消费”“放心消费”。

付款后翻脸不给打折，“限时优惠”谁说了算？

一起案例中，某家具公司开展床垫促销，规则为某日20时开始付定金，前50名付定金者享受半价优惠。但实际上，该公司当日19时33分就开始接受定金支付。

张某于19时40分支付定金100元，同时向客服人

员发送了当时预定人数为15人的截图。客服告知张某某有机会享受半价优惠，张某便支付了订单尾款。然而，公司此后公示的优惠名单中并无张某，并称张某未在活动时间内下单，不符合优惠条件。

法院对此认为，张某支付定金后即告知客服人员，客服人员并未指出其付定金时间不符合促销规则，并表示张某某有机会享受优惠。若客服人员在张某告知时即指出其付定金不符合规则，张某完全可以先取消该订单并在20时后支付定金，进而促成符合优惠条件。家具公司在促销活动中存在误导行为，应承担相应责任。法院判决，公司退还张某一半价款。

网购演唱会门票，说好的无条件退票却只限退一张？

方某在某票务平台同时在线购买2张演唱会门票，购票页面说明：购票后48小时内可办理无条件退票。在销售阶段同一购票人、同一购票账户仅享有一次退票权益，在产生一次退票后，如再次购买同场演出票，将不能退票。

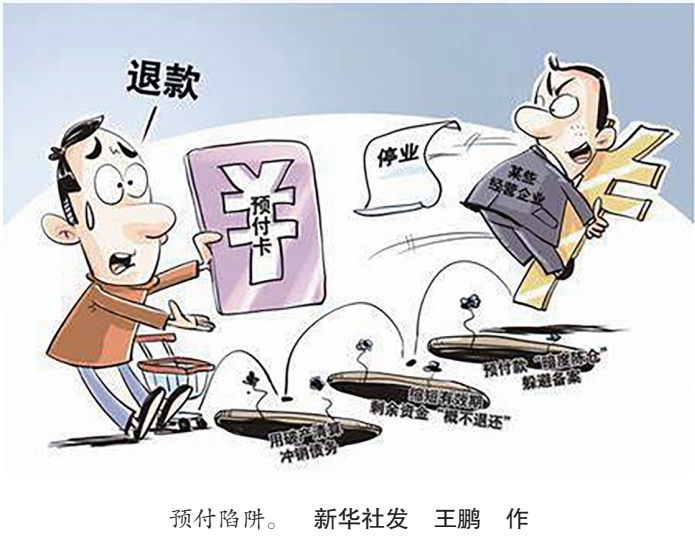
因行程有变，方某向平台申请退票，其中一张退票成功，另一张却拒绝退票。经方某多次请求，该平台仅向方某退还第二张票款的80%。

法院认为，案涉门票并非方某退票后再次购买，平台不能依据上述条款拒绝向方某全额退还票款。对于退票规则，应作出更有利于方某的解釋。法院判决，平台向方某退还剩余

的20%票款。

该案提醒经营者，在拟定演唱会门票等票证的退票规则时，应当清晰明确，防止出现歧义。当经营者拟定的退票规则有多种解释时，应当作出有利于消费者的解释，充分保障消费者的知情权和自主选择权。

同时，典型案例还涉及直播营销中的经营者欺诈行为、网络服务提供者过度收集个人信息等。最高法表示，人民法院将稳妥探索、认真总结网络消费变化趋势和规律，以法治思维和法治方式支持拓展网络消费，为高质量发展提供有力司法保障。



预付陷阱。 新华社发 王鹏 作

绘好和谐法治社区“同心圆” ——西安市雁塔区杜城街道三爻西社区推进法治建设小记

通讯员 赵竟硕

该纠纷被省级媒体跟踪报道，网民满意度达98.7%。

“法治+警民连心”普法咨询解民忧

为进一步提升居民法律素养，三爻西社区联合雁塔区司法局杜城司法所、雁环中路派出所等单位，共同打造了警民连心室。这里会定期开展法律咨询活动，邀请律师和民警为居民提供专业的法律服务和指导。居民们就法律问题寻求帮助，律师和民警耐心解答，为居民提供了切实可行的解决方案。

谢大爷将一笔钱借给了邻居，邻居却以各种理由拖延还款。律师详细询问了借款过程，查看了借条内容后，指导他向邻居发送了规范的催款通知，并告知谢大爷必要时可通过法律诉讼解决。韩女士被保健品推销人员忽悠购买了大量高价却无效的保健品。她前来咨询后，律师告知她应该收集哪方面证据，同时可以向相关部门投诉，在职能部门的帮助下维护权益。

渴望关爱的少年，因为和家人沟通不畅，转而通过“混社会”寻找“归属感”。在检察官帮助下，少年演绎出一个励志故事——

为梦想努力，青春可以重来

申 恬

度好、可塑性强，建议给予改过机会。经评议，检察机关依法对小杰作出附条件不起诉决定，并设置六个月的考验期。

“小杰之所以误入歧途，和你疏于管教有很大关系。”检察官在宣告附条件不起诉决定时，将一份《督促监护令》及指导手册郑重交到老赵手中。老赵接过去，红着脸面露难色：“我读书不多，这个家庭教育指导到底是怎么个指导法？”

“简单说就是你要多和孩子沟通，了解他心里在想什么，但需要科学有效的沟通。”检察官给出的方案是，安排司法社工在老赵调休日上门辅导，并结合线上指导，将复杂的教育理论转化为生活技巧。

孩子的反馈最有说服力。“爸爸现在有时候找我‘尬聊’，我感觉他是在乎我的，只是不太善于表达。”小杰在思想汇报中的这句话，透着久违的父子情。

量身定做帮教方案

在崇川区检察院“励志园”未成年人综合司法保护中心，检察官为小杰量身打造“三位一体”帮教方案：通过案例分享、模拟法庭等形式强化规则意识；组织参与社区服务、敬老活动等社会实践培养责任感；联合区人社局开展能力培训，为其规划职业发展路径。

人社部门工作人员向检察官反映，职业规划培训课上，小杰听得很认真，还不时提问。这个细节让检察官对小杰下一步帮教有了方向。

“你对未来生活有什么打算？”在一次谈心会上，检察官专门就人生和职业规划与小杰开展交流。小杰给

予了积极的反馈，表示平时喜欢体育运动，以后也想做这方面的事。

“体育产业未来前景很好，你挺有眼光。”在检察官的鼓励下，小杰开始投递简历。当上海某体育俱乐部打来录用电话时，小杰一蹦老高。为确保工作单位正规安全，检察官还帮其进行了调查了解。

异地帮教出现新情况

但小杰要去上海工作，给帮教如期顺利完成带来挑战。

按照通常流程，小杰赴沪工作需启动异地帮教机制。考虑到重新建立帮教关系可能影响效果，检察机关帮教团队决定充分利用自主研发的远程帮教系统，既能实时定位、在线上课，还提供心理辅导等。

去上海工作后，小杰按时完成线上课程，每周提交详细的思想汇报。针对他的情况，帮教团队还在系统中增设职场专栏，推送职场安全、纠纷处理等内容，让小杰时刻有“法”相随。

2025年的一个深夜，远程帮教系统突然预警：小杰的“成长码”由绿转橙，表明他这几天接受帮教情况不好。据悉，帮教过程中，该院会专门对被帮教对象分配一个专属“成长码”，根据其表现，通过系统计分和人工赋分双重机制予以评价，最终呈现绿（安全）、橙（预警）、红（危险）不同颜色，直观展示被帮教对象的阶段性状态。

检察官立即给小杰拨去了视频电话。接通后，面对检察官询问，小杰双眼通红。原来，他最近忙着主管晋升考核，忘记登录系统。“我最近压力特别大，对不起。”检察官没有批评，而是主动分享了自己司法考试的经历：“备考最紧张时，我把法条贴在浴室镜子上，连刷牙都在背诵。这次是特殊情况，下不为例。”两周后，小杰顺利通过晋升考核，“成长码”也重新变回绿色。这个绿色，一直保留到了考验期结束。

3月29日，小杰来到崇川区检察院，接受检察官最后一次谈心谈话。“希望听到你越来越多的好消息，遵纪守法要牢记。”小杰点点头。当天，检察院对他依法作出不予起诉决定。

拍案说法

老人去世未立下遗嘱 侄子外甥能继承遗产吗

法官：符合法定情形时侄子、外甥可继承

本报全媒体记者 李旭东

老人一生未结婚生子，生前没有立下遗嘱，其父母也已去世，侄子、侄女、外甥、外甥女认为，他们作为亲属有权利继承叔叔（舅舅）的遗产，遂诉至法院，主张能否得到支持？这是近日西安市碑林区人民法院审结的一起典型继承纠纷案件。

记者采访了该案承办人、西安市碑林区人民法院法官郑毅，分享这类案件的经验。

事情还要从2024年10月说起，年过八旬的刘老先生因病去世，留下房产和百万存款。老人的四位兄弟姐妹中仅有弟弟和妹妹健在。哥哥、姐姐早年离世，各留下两名子女。

因老人生前未立遗嘱与遗赠扶养协议，遗产分配问题引发家族纠纷。去世老人的弟弟、妹妹主张，作为直系兄弟姐妹应继承大部分遗产，四位侄甥辈则认为，根据《中华人民共和国民法典》规定，他们有权代位继承遗产。

案件受理后，法院审理认为，被继承人刘老先生去世前未立遗嘱和遗赠扶养协议，应适用法定继承。因其无第一顺序继承人（配偶、子女、父母），则由第二顺序继承人（兄弟姐妹、祖父母、外祖父母）继承。鉴于其祖父母、外祖父母及兄姐均已去世，应由其弟弟、妹妹及兄姐之子女代位继承。

法院综合考虑各继承人对老人的照顾情况，最终判决：刘老先生弟弟继承25%、妹妹继承23%，四位侄甥辈各继承13%。

“代位继承是法定继承的一

直播恶意拉踩竞品 赔偿损失消除影响

章宁旦 邓 君 胡敏怡

在直播带货成为主流营销模式的当下，市场竞争日益白热化。然而，部分商家为牟取竞争优势，不惜采用虚假宣传、商业诋毁等不正当手段，严重扰乱市场秩序。近日，广东省东莞市第一人民法院审结一起直播电商不正当竞争纠纷案，某西智能科技有限公司（以下简称某西公司）因在直播间恶意对比竞品、发表贬损性言论，被判判令赔偿35万元，并须连续30日发表声明消除影响。该案判决为规范直播电商竞争秩序、护航市场健康发展提供了有力司法指引。

某芬电子科技有限公司（以下简称某芬公司）旗下的“高速吹风机”自2020年7月上市后，凭借过硬品质与优质服务，迅速在各大电商平台走红，积累了良好的市场口碑与品牌声誉。然而，同行业的某西公司推出同类产品后，竟在官方直播间“另辟蹊径”展开销售攻势。

据某芬公司指控，某西公司在直播过程中，将自家HC1款、HC3款吹风机与某芬公司SE款产品在价格、性能参数、售后服务等维度进行对比。直播人员多次发表“和那个什么芬能比吗？我比他高了多少”“某国货品牌399SE版本配置低，到手只有裸机，我们以更低价格提供更高配置”“他们卖得贵是因为钱都花在打广告上”等争议性言论。

更引人关注的是，直播间展示的对标展板上，关于马达转速、风速、负离子浓度、恒温控温次数等核心参数的比对，不仅未采用统一测试标准，部分内容更与事实严重相悖。

某芬公司认为，上述行为已构成商业诋毁与虚假宣传，遂诉至法院，要求某西公司立即停止侵权，赔偿经济损失100万元及维权费用8万元，并在多平台刊登声明消除影响。

庭审中，某西公司辩称直播间言论和展板未明确指向某芬公司。但法院经细致审查发现，直播中提及的“某国货品牌399SE版本”“什么芬”，以及列举的马达转速、负离子浓度等核心性能参数，均与某芬公司热销产品的配置完全吻合，足以使消费者产生明确的指向性联想。

法院进一步指出，虽然双方在各自设定的检测条件下得

出的参数均属真实，但将不同检测标准下的数据直接对比，进而得出优劣结论，显然有失公允。某西公司明知该对比方式的片面性，仍以此误导消费者，已构成虚假宣传行为。此外，其传播与某芬公司产品实际参数、售后服务不符的误导性信息，贬损竞争对手“广告费高昂”“打压同行”等无事实依据的言论，从而影响消费者选择，削弱竞争对手的竞争优势和商业声誉，构成商业诋毁行为。

综上，法院认定被告存在不正当竞争行为。鉴于某西公司已停止侵权行为，东莞市第一人民法院一审判决：某西公司赔偿某芬公司经济损失及合理维权费用共计35万元；自判决生效之日起10日内，须在其官方直播间连续30日发布声明，消除侵权行为造成的不良影响；同时驳回某芬公司其他诉讼请求。某西公司不服提出上诉，二审法院经审理后维持原判，目前该判决已正式生效。

直播带货是当下市场最火热的营销模式，承办法官吴丹提醒，直播电商应树立合法经营观念，恪守法律规范底线，不得对产品进行虚假宣传或散布虚假信息，损害竞争对手商誉。

法官说法：依据反不正当竞争法第八条第一款之规定，经营者不得对其商品的性能、功能、销售状况等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。而《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国反不正当竞争法〉若干问题的解释》第十六条、第十七条则进一步明确，经营者在商业宣传过程中，提供不真实的商品相关信息，欺骗、误导相关公众的，应当认定为虚假的商业宣传，而引人误解的商业宣传则涵盖“对商品片面的宣传或者对比”等4种法定情形。此外，根据反不正当竞争法第十一条规定，经营者不得编造、传播虚假信息或者误导性信息，损害竞争对手的商业信誉、商品声誉。商家应当审慎规范销售话术的表达。商家在对产品进行评价时，应当遵循客观、公正的原则，严格避免使用主观贬损性、不当拉踩性、侮辱性词汇，以及其他可能导致受众产生误解的暗示性表述，从而有效防范在直播过程中因实施不正当竞争行为，而依法承担民事赔偿等相应法律责任。