

纷繁网络纠纷中如何守护消费晴空

人民法院深化以案促治让消费者放心购物

杜洋

“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。”“经营者不合理排除消费者‘七日无理由退货’权利，不应支持。”……近日，最高人民法院发布5个网络消费民事典型案例，聚焦网络消费领域的新情况、新问题，充分发挥司法裁判的示范和引领作用。

网络消费的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要求。对此，人民法院充分发挥职能作用，做好消费者权益兜底保障，依法严惩经营者违反销售承诺、破坏消费预期等行为，在保证消费者“敢于消费”“愿意消费”“放心消费”的同时，也为经营者拓展广阔、持久的市场空间，促进网络消费行稳致远。



高岳作

1 促进直播行业规范经营

张某某系某网络店铺的经营者。在一次直播营销中，该店铺的主播将黄檀木类的黑酸枝木(系大叶紫檀)制作的手串宣称是正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。侯某收到手串后发现不是小叶紫檀材质，诉至法院，请求判令张某某赔偿十倍价款1万元。

杭州互联网法院认为，张某某网络店铺的主播在直播营销中宣称所售手串系小叶紫檀，并明确承诺“保真”“假一赔十”，上述承诺构成其与侯某买卖合同的内容，该内容对张某某具有约束力。张某某交付的手串并非小叶紫檀，而是大叶紫檀。张某某交付给侯某的手串不符合约定，“假一赔十”的承诺虽高于法定赔偿标准，但张某某应当履行。法院最终判决张某某赔偿侯某1万元。

这是最高法发布5个网络消费民事典型案例中的一起，该案判决有助于规范经营者在直播带货中的宣传行为，有利于充分保护消费者合法权益，促进网络直播行业规范运营。

上海市嘉定区人民法院南翔人民法庭庭长潘静告诉记者，该院于2024年办理的“张某与某贸易公司网络消费纠纷案”也体现了对经营者违反销售承诺的依法严惩。

据潘静介绍，某贸易公司在某网络销售平台经营的店铺中销售铁壶，宣传一款铁壶为“国外进口，某大师手工制作，假一赔四”。张某花费3.7万元下单购买三把铁壶，发现产品做工粗糙，要求经营者退货退款未果后，诉至嘉定区法院，要求经营者退货退款并支付四倍赔偿。某贸易公司辩称铁壶不存在质量问题。

承办法官对于双方的商品质量争议问题，委托第三方机构对商品质量进行鉴定，鉴定结论为张某购买的三把铁壶的铸造法、制作者均与经营者宣传的内容不一致。嘉定区法院认定经营者对消费者提供的商品存在欺诈，应当退货退款，同时经营者在店铺中注明的“假一赔四”构成单方承诺，据此作出判决：某贸易公司退还张某货款3.7万余元并支付四倍赔偿款15.1万元，张某返还某贸易公司三把铁壶。

“该案的判决在维护消费者合法权益的同时，也为引导网购经营主体规范诚信经营注入了一剂强心针，提醒其积极履约践诺，以优质商品和服务回馈消费者，共同营造健康有序的网络消费环境。”潘静说。

2 优化诉讼纠纷解决机制

6月4日，广州互联网法院发布6个未成年人网络游戏充值典型案例，对当前社会各界高度关注的未成年人接触网络游戏时产生的充值消费问题进行以案释法。

“妥善处理此类纠纷，不仅关乎未成年人及其家庭的切身利益，也关系到网络游戏行业的健康发展和清朗网络空间的构建。”广州互联网法院相关负责人说。

为强化法治宣传与网络消费风险预警，各地法院通过发布典型案例、开展巡回审判、线上直播普法等形式，助力增强消费者与经营者的法律意识。

同时，人民法院对于案件审理中发现的容易引起消费纠纷的技术问题、经营问题等，及时制发司法建议，引导经营者查漏补缺，提示经营者诚信经营，加强消费者权益保障。

为守护群众“指尖上的消费安全”，湖北省南漳县人民法院于今年2月向南漳县市场监督管理局发出司法建议，聚焦规范网络电商销售产品的质量安全，以法治力量为消费者权益筑牢“防火墙”。

3 确保判决公正性前瞻性

“网络消费纠纷目前呈现出纠纷类型多样化、技术复杂性加剧、跨区域特征显著等特点。”在原阳县法院院长冯卓群看来，直播带货、社交电商等新业态引发的主体认定、责任划分等问题突出；电子合同效力、虚拟商品交易等技术应用带来证据固化与事实查明难题；跨境电商纠纷还可能涉及多国法律适用，消费者维权成本高。

“目前，网络新型交易增多，一方面是以平台合作名义招募加盟商为代表的新型交易形式；另一方面是宠物、虚拟账号等新类型商品。这些交易活动带来的不仅是市场活力的提升，也是对法律适用性和监管机制的考验。”苏州互联网法院庭长吴娅说。

对此，多地法院通过案例研讨、法官培训等方式，提升法官对新业态法律问题的应对能力，确保

2024年3月，苏州互联网法院在走访当地多家直播企业、充分调研直播行业经营痛点难点后，联合多家相关部门共同发布《苏州互联网直播行业法律风险防范指引》，围绕直播平台、品牌方、MCN机构和主播、消费者梳理出20个典型法律风险点，并针对性提出规范治理建议。

此外，人民法院优化诉讼纠纷解决机制，降低消费者维权成本，确保消费者合法权益得到有效保护。

河南省原阳县人民法院构建“法院主导、平台自律、行政监管、行业调解”的多元协同机制，推动法院与电商平台、市场监管部门、消协等建立数据共享联动平台，对跨境、新型业态纠纷引入行业专家陪审，形成源头预防、在线化解、司法兜底的全链条解纷体系，降低消费者维权成本，提升纠纷化解效率。

嘉定区法院探索与网络购物平台及入驻商家搭建纠纷快速解决平台，完善平台纠纷化解专职负责制度，有效发挥平台自治作用，促进平台经济健康发展。

司法判决的公正性与前瞻性。

“我院建立技术专家辅助人制度，依托上海法院数字经济司法研究及实践(嘉定)基地智库优势，正探索邀请智库专家利用数据算法分析等辅助法官对网络消费中的算法争议进行事实认定。”潘静说。

“当前的网络消费纠纷呈现出愈发复杂多变的态势，不仅涉及传统法律框架的适应性调整，还需考量新兴技术的法律边界。”中国政法大学副教授、中国消费者协会专家委员会委员朱巍说，针对网络消费出现的新情况、新问题，除发布典型案例外，人民法院还可持续推出司法解释和指导案例，细化法律适用标准，明确责任划分，提升司法效率，更好护航网络消费健康发展。

以案说法

只需200元便能“持证上岗”?

做假证的和卖假证的都受到了惩罚

据检察日报(记者 郝雷 通讯员 韩照)发现买来的假证可以蒙骗过关，从此打开“致富大门”。然而，法网恢恢，疏而不漏。在渭南南市白水县检察院提起公诉，近日，法院以买卖国家机关证件罪分别判处被告人朱某有期徒刑一年六个月，并处罚金1万元；判处被告人李某有期徒刑一年，缓刑二年，并处罚金4000元。

2023年8月的一天，白水某建筑工地上，工友小王用手机扫描施工升降司机李某的特种作业操作资格证，发现无法验证。“你这个证件上的二维码咋扫不出来?不会是假的吧?”一句无心的发问，让李某来了精神，拉着小王就“推销”起来：“这是我花了200元找人在网上买的，肯定扫不出来啊，你如果需要，我也能帮你买。”

原来，2022年9月，为了能在工地上找到活干，李某联系上一个代办各类特种行业操作证件的神秘网友，对方称只需200元便能“持证上岗”。李某从他手中购买假建筑施工特种作业操作资格证书后，成功瞒过了工地上的检查，顺利在某项目工地上操作施工升降。此后，李某以此种方式“惠及”身边亲友，先后多次为他人购

买假建筑施工特种作业操作资格证书共计13个，并从中赚取差价。

2024年1月，白水县公安局在核查广东省东莞市破获的一起制售网络假证假章案时，发现李某涉嫌买卖国家机关证件案件线索，随即立案侦查。同年2月，公安局提请白水县检察院批准逮捕李某，并于同年8月将该案移送白水县检察院审查起诉。

承办检察官初步研判后认为，李某买卖、使用伪造特种作业操作证背后可能存在上下游犯罪链条。该院向公安机关列出补充侦查提纲，要求其深挖上线人员，查清假证持有人购买的联络方式及支付路径。很快，公安机关摸排出了出借假证的神秘网友朱某以及购买少量假证的肖某等3人，遂向白水县检察院补充移送审查起诉。2024年10月，该院对李某、李某依法提起公诉，对肖某等3人依法作出不予起诉决定，并通过行刑衔接机制将3人移送行政机关处理。

2024年12月，法院开庭审理该案，庭审中发现被告人朱某还存在其他买卖假证的犯罪事实，后经检察机关补充起诉，今年6月，法院经审理作出上述判决。

顶层业主将露台改造成私人阳光房

法院：规划上未专属于特定房屋的露台不能私人专用

陶琛 张晓峰 付琦

“买顶层!送露台!”新建商品房在销售时，开发商有时会承诺将顶层露台作为一大卖点进行推介，但顶层业主能否享有露台专属使用权并对其进行改造?近日，湖南省湘阴县人民法院审结一起业主专有权利纠纷案，判决驳回顶层业主要求享有露台专属使用权的诉讼请求。

2021年12月，王某、李某向湘阴县某房地产开发商购买了一套顶层商品房。双方签订补充协议，约定了该套房屋顶层南侧露台归王某、李某专属使用。在该楼盘通过竣工验收后，王某在房屋装修过程中对该露台部分空间进行改造，建设封闭式阳光房。

2022年11月，城管局要求王某停止违法建设行为，须向相关部门申请办理规划许可手续后方可开工建设或投入使用。王某、李某将开发商诉至法院，请求判令开发商享有露台专属使用权。

法院审理后认为，《最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件适用法律若干问题的解释》第二条规定，建筑区划内符合下列条件的房屋，以及车位、摊位等特定空间，应当认定为民法典第二编第六章所称的专有部分：(一)具有构造上的独立性，能够明确区分；(二)具有利用上的独立性，可以排他使用；(三)能够登记成为特定业主所有权的客体。规划上专属于特定房屋，且建设单位销售时已经根据规划列入该特定房屋买卖合同中的露台等，应当认定为前款所称的专有部分的重要组成部分。

法官在此提醒，广大业主在处理与房产相关的权益问题时，一定要充分了解相关法律法规，不要轻信夸大宣传，以免给自己和他人带来不良后果。同时，也提醒房地产开发商在销售过程中，应向购房者充分说明房屋及相关附属设施的性质和使用规定，对于未规划为特定房屋附属物的露台，开发商无权处分给个别业主。

根据该规定，露台可以确认为业主专有部分的条件有二：一是规划上专属于特定房屋，二是建设单位销售时已根据规划列入特定房屋买卖合同中，上述两个条件须同时具备，缺一不可。但本案中的露台仅在买卖合同中约定为买受人所有，在规划上并未专属于特定房屋，不具有构造上的独立性，且不具备登记成为特定业主所有权的的可能性。故王某、李某请求判令开发商享有露台专属使用权，法院不予支持。

一审判决后，王某提起上诉。后经二审法院维持原判，再审查法院驳回其再审申请。该案判决现已生效。

法官提醒

对于属于专有部分的露台，特定房屋的所有权人可以实施排他性使用。对于共有露台，属于公共区域，全体业主可以合理使用。但无论是专有露台还是共有露台，在未取得建设工程规划许可证的情况下，均不得擅自对露台进行改造，违反原规划设计改建结构的行为会导致顶层楼面荷载增加，造成安全隐患。

法官在此提醒，广大业主在处理与房产相关的权益问题时，一定要充分了解相关法律法规，不要轻信夸大宣传，以免给自己和他人带来不良后果。同时，也提醒房地产开发商在销售过程中，应向购房者充分说明房屋及相关附属设施的性质和使用规定，对于未规划为特定房屋附属物的露台，开发商无权处分给个别业主。

公安机关提醒群众，注意辨识资金来源不明的非正常交易，确保财产安全——

一块黄金牵出留学生被骗案

白光迪



新华社发 王鹏作

“没问价格、不挑款式，也没有询问是否有优惠，却要一次性购买45万元的金条。”今年2月25日，江苏省南京市公安局秦淮分局接到辖区内一家黄金店铺报警，店员称一名女子行为可疑，购买大额金条时神色慌张。

接警后，秦淮分局月牙湖派出所民警徐响到现场了解情况：来自辽宁的郭某自称与丈夫来南京旅游，出来散步顺便购买金条用于收藏。

“游客一般会购买小件黄金首饰，但她直接购买大额金条，不符合常理。”徐响认为当事人可能正在遭受诈骗，于是详细询问。民警发现，其购买黄金的45万元竟是在两小时前刚刚收到的。

郭某为何收到大额转账?又为何要将到账款全部购买金条?当前，受害人通过邮寄黄金被电信网络诈骗的案件多发，面对这些疑点，民警决定进一步开展调查。

锁定转账身份 民警展开资金追踪

民警对郭某进行反诈劝阻，同时核实其购买黄金金条的来源。起初，郭某抵触情绪明显。经过民警疏导，郭某吐露：“何某是我朋友，三年

前向我借了45万元，这是对方偿还的欠款。”郭某说，自己手机里存有何某的联系方式。民警随即拨通了何某电话。

“请问是何某吗，你为什么会给对方打款?”面对民警提问，何某说出了截然不同的原因：“郭某需要用钱，向我借了45万元。”

二人的说法互相矛盾。“我们推断二人并非朋友关系，很可能是诈骗的‘上下游’。”月牙湖派出所副所长徐寅说，为查明真相，民警转换调查方向，从银行转账记录入手展开追踪，迅速联系分局反诈中心，对该笔资金的来源进行追查。

反诈中心启动核查机制，发现该笔资金是何某父母转账给他的。随后，何某母亲、家住江西九江的孔女士接到南京警方电话。在确认民警身份后，孔女士表示，何某是一名19岁的留学生，几天前前往澳大利亚，孩子上学需要家长转账，提供存款证明，保证家庭有经济实力，遂向其转账45万元。

相隔万里劝阻 受害人道出案件实情

何某父母得知何某可能遭受诈骗后，第一时间联系孩子，但此时何某已不接听父母和民警电话。何某父母心急如焚，通过澳大利亚的朋友联系当地警方才在学生宿舍里找到何某。

“刚开始我在想，是不是儿子的卡被盗取了，就让儿子把存款信息发给我看。”孔女士给儿子发微信要存款截图。她发现截图显示45万元还在账户上。

难道是警方搞错了?孔女士心头浮现疑惑。“我们非常肯定何某账户上的钱已经转到其他人账户。”面对警方反复，孔女士将儿子发回的存款截图进行多方求证，发现该截图是通过技术手段合成的。

“儿子，妈妈担心你的安全，到底发生了什么事情，我们不怪你!”面对母亲耐心劝导，何某终于道出实情。

原来，何某抵澳不久就遭遇了诈骗。2月23日，由于欠费停机，何某重新买了电话卡。在电话卡的包装上贴有“客服电话”，他便打过去，想了解

之前为什么停机。

电话接通后，对方称何某涉嫌洗钱等犯罪，恐吓何某会因此被逮捕，可能会被遣送回国，还向其出示伪造的通缉令和大使馆的批文等。

出国留学不易，何某担心会因为此事耽误前程，便相信了对方的说辞。没想到，却是遭遇了冒充公检法电信诈骗诈骗。

顺藤摸瓜调查 诈骗分子竟实施“两头骗”

案情明明后，为确保资金安全，秦淮分局反诈中心迅速对郭某的银行卡账户采取止付处理，月牙湖派出所将郭某依法传唤至执法办案管理中心开展审查。郭某为何要帮境外诈骗分子转移资金?不承认，她竟也是“受害者”。

郭某供述，在某短视频平台看到助农广告后，随即关注了助农“导师”，在“导师指引下”，郭某安装了一个扶贫助农的软件。“导师”称，可以帮助其申请到“精准扶贫”款项279万元，但需要郭某前往外地购买黄金包装一下。这名“导师”给郭某转了2900多元费用，并让郭某前往南京买黄金。

面对巨大诱惑，郭某早已昏冲头脑，按“导师”要求提供了自己的身份证件和银行卡，并提前来到南京等待“指令”。在收到何某转账后，郭某按“指令”前往线下金店购买金条，并要求当场带走。

警方深入调查后发现，这名“导师”就是诈骗分子，并企图通过黄金交易完成赃款洗白，郭某也彻底沦为诈骗分子洗钱的“工具人”。经查，郭某的行为违反反电信网络诈骗法相关规定，被依法处以没收违法所得并罚款。

在本案中，犯罪分子实施“两头骗”，一方面冒充公检法骗取留学生何某45万元，转入郭某银行账户；另一方面又诱骗郭某购买黄金实现线下洗钱转移赃款的目的。

“案件的迅速侦破，得益于警企合作联动的有效运行。南京警方定期为辖区企业进行反诈培训，积极营造社会面宣防氛围。”南京市公安局秦淮分局副局长钱序宁说，将坚持防范为先，继续健全警企、警银联动机制，实现精准预警，切实守护好人民群众的“钱袋子”。

目前，公安机关已将45万元返还到受害人家属手中，及时报案的金店店员也获得了见义勇为奖励。

网络造谣按键伤人 赔礼道歉赔偿损失

战海峰 王庆香

数字时代，信息传播的力度和广度远超想象，然而虚假信息破坏力同样惊人，只需轻点手指，编写的谣言便能迅速扩散至千家万户。但对于被谣言波及的当事人来说，澄清和辟谣绝非“轻点手指”就能轻易完成。近日，重庆市大足区人民法院审结了一起名誉权纠纷案件，判决被告就其散布谣言对原告造成的影响赔礼道歉，并赔偿原告因维权而产生的相关损失。

原告贺某系知名网红，有较多粉丝关注。2023年11月，微博上突然出现“贺某间接害死白血病患者”“脚踏N条船”等信息，被告郭某在未经核实上述信息真实性的情况下，用其新浪微博账号“某某剧”进行转发。“某某剧”微博账号有52.7万粉丝，截至证据保全之日，该篇文章已被26次转发、259次点赞、59次评论，引起网民热议，部分网民误解贺某人品败坏。贺某表示，该谣言的传播致使其声誉严重受损，对其本人及亲友造成严重精神损害及经济损失，遂于2024年7月向大足法院提起名誉权纠纷诉讼，要求郭某删除不实信息，

赔礼道歉并赔偿相关损失。

法院经审理认为，网络用户转载或发布信息应尽到审慎义务，避免侵害他人名誉权益，如果网络用户实施了侵害他人名誉的行为，应当承担侵权责任。被告郭某在其新浪微博上发布的不实信息，侵害了原告贺某名誉，应承担民事侵权责任。遂判决被告郭某向原告贺某赔礼道歉，并支付原告贺某维权费用及精神损害抚慰金。郭某不服，提起上诉，二审维持原判。

法官说法

每个人在享受网络空间言论自由的同时，也应谨言慎行。民法典规定民事主体享有名誉权。任何组织或者个人不得以侮辱、诽谤等方式侵害他人的名誉权。无论是在现实社会还是网络空间，在网络中散播未经核实的信息，造成他人名誉权损害的，应承担侵权责任。网络空间鱼龙混杂，各类信息泥沙俱下真假难辨，作为网民在畅游网络时应该培养自己的信息素养，学会从批判的角度审视每一条信息，勿人云亦云，成为谣言的传播者。