

广州互联网法院发布网购合同纠纷审判白皮书

日用商品成网购纠纷高发领域 网购纠纷背后暗藏黑灰产业

网络购物已成为简便常见的消费形式,但随着电子商务技术不断创新,新的电子商务模式不断涌现,也给互联网司法带来了前所未有的挑战。

新快报记者从广州互联网法院获悉,在“3·15”国际消费者权益日到来之际,广州互联网法院发布了《网络购物合同纠纷审判白皮书》(以下简称“白皮书”),白皮书披露了多种网购现象,其中网购纠纷暗藏“职业索赔”、刷单炒信等黑灰产业,并通过实际案件表示黑灰产交易不获保护。

■新快报记者 何生廷
通讯员 刘文添



■制图/廖木兴

六成案件标的额不足1万元,近八成案件一审终审

自2018年9月28日挂牌成立以来,截至2020年2月29日,广州互联网法院共受理一审网络购物合同纠纷1178件,总标的额21181527.3元。

从白皮书的统计数据,2018年10月至2019年12月,平均每月新收网络购物合同纠纷53.33件;自2020年1月

以来,平均每月新收案数激增至189件,其中2020年1月新收案数环比上涨215.49%。2020年2月,新冠肺炎疫情防控时期,新收案件数量仍然高位运行。

值得注意的是,在上述的1178件网络购物合同纠纷案件中,标的额不足1万元的有152件,占比63.84%,1万

元以上至5万元以下的有338件,占比28.69%;仅有46件标的额在10万元以上,占比3.9%。

广州互联网法院表示,适用小额诉讼程序审理案件占全部网络购物合同纠纷案件的78.01%,即有近八成的案件一审终审。

日用品、食品、虚拟商品在已判决案件中位列前三名

从涉诉商品类型、涉诉主体、涉诉事由来看,广州互联网法院受理的网络购物合同纠纷呈现类型多样、主体多元、问题集中等特点。其中,日用品、食品、虚拟商品在广州互联网法院已判决的252件案件中位列前三名,分别为34.52%、28.97%及16.67%。

判决的252份网络购物合同纠

纷中,逾八成以平台内经营者为被告,原告因购买自营商品而起诉电子商务平台经营者的仅占十分之一。

此外,白皮书指出,由于部分电子商务平台企业关联公司数量较多,致使消费者“告错人”的现象亦时有发生。

从这252件案件的判决结果来看,原告起诉主张“退一赔三”130

件,主张“退一赔十”58件,然而,仅有41件获得法院全部支持,103件案件被判驳回全部诉讼请求。广州互联网法院告诉记者,判决支持惩罚性赔偿的案件占比较少的部分原因之一在于当事人举证不足,另一方面在于广州互联网法院对于职业打假人的牟利性打假行为秉持审慎适用惩罚性赔偿规则的态度。

网购纠纷藏黑灰产业,“职业索赔”案件占比较重

白皮书显示,当前网络购物合同纠纷中,“职业索赔”案件在网络购物合同纠纷中的占比依然较重。

与此同时,为了增加网店销量,获得更高的信用评价,从而吸引更多的真实客户,一些电子商务平台的经营者会通过刷单炒信的方式虚增交易量。

白皮书指出,由于民事诉讼“不

告不理”的原则,加之刷单纠纷在表现形式上与真实的网络交易并无区别,在审判实践中,通常难以通过交易形成的证据查明刷单事实。再加上,刷单所涉法律关系除刷手与经营者外,还涉及经营者与刷手组织者、经营者与快递公司、刷手组织者与刷手等,这些法律关系及相关事实难以在个案中予以认定。因此,纠纷暗藏

的黑灰产交易全貌难以查明。

在杨某等6人与广州某电子商务有限公司合同纠纷系列案中,6名原告以其为被告刷单为由主张被告支付相应款项。广州互联网法院经审理认为,电子商务经营者以虚构交易为目的与他人通谋订立网络购物合同,因缺乏真实的买卖意思表示而无效,驳回了原告的全部诉讼请求。

跨境电商成网购新渠道,涉诉主体认定成审判难点

随着新一轮的消费升级,大众对于优质商品的需求日益增长,在国内部分优质商品供给渠道不足的情况下,部分消费者将消费触角延伸至跨境电商。

广州互联网法院在审理过程中发现,跨境电商既有因“人肉代购”产生的

纠纷,亦有名为“人肉代购”实为“囤货销售”产生的纠纷,还有通过电子商务平台自有“国际”频道购买境外商品产生的纠纷。在此过程中,电子商务平台能否认定为案涉网络购物合同的一方当事人并承担相应责任,成为审判难点。

另外,网络二手市场交易纠纷日益多发。网络二手交易平台区别于传统电子商务,个人的出售行为能否视为经营者行为,需要综合商品性质、出卖数量、出卖频率、收入情况等综合判断,不能一概而论。

案例

买家“云赌石”购下原石后要求卖家退款,被法院驳回

随着网络技术的不断发展,“云赌石”也逐渐流行起来,看似简单方便的过程,其实背后也隐藏着许多风险。

网友陈女士是位玉石爱好者,某天在观看淘宝直播期间,经某烨公司居间,与另外9人合伙,以20万元的总价格向缅甸人购买翡翠原石,并支付某烨公司佣金2万元。以上费用,由10名合伙人均摊,陈女士支付了22000元。

随后,某烨公司在直播间对解石过程进行了直播,可惜的是,该翡翠原石经切割后,未能得到品质上乘的翡翠。直播结束后,某烨公司继续将原石切割成玉牌大小,通过快递等分寄给各合伙人。然而,面对这一结果,陈女士觉得自己上当了,因此拒收某烨公司寄出的快递,最终该快递去向不明。某烨公司则认为赌石靠运气,且公司已明确告知陈女士这属于正常商业风险,发货前也已跟陈女士确认,因此不同意退款。事后,陈女士认为解石结果与某烨公司描述不符,诉至广州互联网法院,请求退还22000元。

法院经审理认为,陈女士认为解石结果与某烨公司描述不符,有责任提供证据予以证明。参照买卖合同的有关规定,某烨公司已经按照约定,将解开的石块通过快递送到陈某指定的交付地点。陈女士仅凭觉得上当即拒收快递,可以认定属于无正当理由违反约定拒绝收取,石块灭失的风险由其承担。因她未能提供石块,所以法院无法根据石料实物判断是否属于糯冰种,该后果也应由陈女士自行承担。

法院判决,驳回原告的全部诉讼请求。该判决已发生法律效力。

网络刷单垫付2万拿不回来 法院称黑灰产交易不予保护

2019年4月,漫漫公司为增加其网络店铺的交易量,委托案外人陈某组织刷手在其网络店铺刷单,漫漫公司需按照交易订单金额退还货款,并支付刷单报酬,标准约为每刷单10000元支付50元。

通过陈某的牵线,刷手组织者李某向漫漫公司介绍了刷手何某。何某遂在某平台创建了案涉交易订单,双方均确认案涉商品未实际发货。何某称,漫漫公司未向其退还因刷单垫付的20000元及支付刷单费,在某平台提出“仅退款”申请。漫漫公司称其已将案涉款项支付给案外人陈某,拒绝向何某退款。

为此,何某诉至法院,要求漫漫公司退还货款20000元。广州互联网法院认为,何某与漫漫公司以虚假网络购物意思掩盖“刷销量、赚报酬”的真实意思,属于民法总则规定的通谋虚伪行为。两人的网络购物合同因双方缺乏真实的意思表示而无效。

法院认为,本案中,双方通谋共同实施了刷销量行为,客观上已产生了虚假订单,造成了网络营商环境的损害,且何某系自行决定投入款项的数额,故对于何某基于赚取刷单报酬目的投入的款项,依法不予保护。