

直播购物发生纠纷该如何维权

□ 河北法制报记者 刘帅

随着消费观念的不断更新,很多消费者都喜欢通过直播购物,但消费者在享受“剁手”的快乐时,也极易陷入各种消费纠纷。一旦发生纠纷,消费者该如何维权?近日,滦南县人民法院审理一起购买“直播带货”的维权案件。

吴某因为喜欢绿松石,一直想购买原矿绿松石加工成饰品、饰物佩戴把玩收藏。偶然之间,吴某在某平台看到叶某以网络直播的形式销售绿松石,于是动了心。吴某经挑选并与叶某协商,双方约定吴某分三次从叶某处购买原矿绿松石,吴某通过微信支付的形式向叶某支付货款共计2930元。叶某分两次通过物流快递的形式,将吴某购买的绿松石交付给吴某。吴某收货后发现并非双方协商时约定的天然原矿绿松石,经多次询问,叶某承认出售给吴某的绿松石系人工合成的,并非天然原矿绿松石。吴某便将该绿松石通过物流快递退回叶某处,并要求叶某退还货款,但叶某拒绝退还。吴某认为叶某以人工合成的绿松石充当天然原矿绿松石出售的行为构成欺诈,违反了相关法律规定,遂向滦南县人民法院提起诉讼,要求叶某退还货款2930元并按照货款的三倍标准支付赔偿金。

法院经审理认为,吴某通过互联网销售平台从叶某处购买天然绿松石矿石,并支付相应的货款。叶某收到吴某货款后,应当按照双方约定供给吴某天然绿松石矿石。因叶某供给吴某的货物不符合质量标准,导致吴某拒收货物,双方之间的合同未全面履行,吴某已将案涉货物通过物流快递的形式退还给叶某,但叶某拒绝退还吴某相应货款,

构成违约,应当承担相应的违约责任,故对于吴某要求叶某退还货款2930元的诉讼请求予以支持。吴某购买的绿松石的数量及次数并未超出一般人的生活需要,应认定吴某购买的案涉商品系以生活需要为目的,属于消费者权益保护法所规定的可主张惩罚性赔偿的消费者。此案中,叶某故意告知吴某虚假情况或者故意隐瞒真实情况,使吴某作出了错误的意思表示的行为。同时,结合吴某提交的与叶某的售后聊天记录可知,叶某承认故意以人工合成的绿松石矿石充当天然绿松石矿石出售给吴某。故可以认定被告的销售行为构成民事欺诈,对于原告要求被告给予三倍赔偿的诉讼请求予以支持。

说法

“直播带货”是指主播通过互联网平台在线上展示、解答,推广产品或者服务,最终促成商家与消费者缔结网络购物合同。当直播带货出现质量问题时,消费者该如何维权呢?此案案情相对简单,叶某既是直播主播也是商家,属于为自己的商品带货,吴某只对叶某提起了诉讼,并未涉及其他方。那么,如果消费者遇到更复杂的情形,是告主播?还是告直播平台?诉讼中又该提供哪些证据呢?

根据消费者权益保护法规定,消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿;网络交易平台提供

者作出更有利于消费者的承诺的,应当承担履行承诺。

商品一般由商品或者服务的销售者、提供方或电子商务经营者承担售后责任。如果主播是接受品牌方委托为其带货,一般是广告发布者或广告代言人的身份,与消费者之间不构成买卖合同关系,不直接对商品质量负责。但如果主播是自己的店铺带货,则兼具主播及经营者身份,此时主播与消费者建立了买卖合同关系,应当对产品或者服务的质量问题承担售后责任。

一般情况下,主播带货时是广告代言人,为促进商品销售,会对商品的性能、质量、使用效果等进行介绍。民法典规定,当事人一方通过互联网等信息网络发布的商品或者服务信息符合要约条件的,对方选择该商品或者服务并提交订单成功时合同成立,但是当事人另有约定的除外。据此,如果主播宣传的内容涉及具体的商品名称、数量、价格、质量等信息,消费者同意并下单的,其宣传内容属于要约,是合同的一部分。如果卖家交付的商品不符合上述推介的内容,则构成违约,消费者可以根据民法典相关规定,要求其承担违约责任。

此外,广告法规定,发布虚假广告,欺骗、误导消费者,使购买商品或者接受服务的消费者的合法权益受到损害的,由广告主依法承担民事责任。广告经营者、广告发布者不能提供广告主的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者可以要求广告经营者、广告发布者先行赔偿。关系消费者生命健康的商品或者服务的虚假广告,造成消费者损害的,其广告经营者、广告发布者、广告代言人应当与广告主承担连带责任。前款规定以外的商品或者服务的虚假广告,造成消

费者损害的,其广告经营者、广告发布者、广告代言人,明知或者应知广告虚假仍设计、制作、代理、发布或者作推荐、证明的,应当与广告主承担连带责任。

据此,售卖假货由品牌方承担民事责任,若主播不能提供品牌方的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者可以要求其先行赔偿;若主播发布的是关系消费者生命健康的商品或者服务的虚假广告,造成消费者损害的,或明知、应知广告虚假的,应当与品牌方承担连带责任。

此外,民法典还规定,一方以欺诈手段,使对方在违背真实意思的情况下实施的民事法律行为,受欺诈方有权请求法院或者仲裁机构予以撤销。据此,如果主播在直播中存在欺诈行为,消费者也可以要求撤销买卖合同。

并且,消费者权益保护法还规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。因此,如果带货主播在推介商品或服务时有欺诈行为,被欺骗的消费者还可以主张惩罚性赔偿。

一旦发生纠纷,为了更好地维权,消费者一定要注意保留相关购物记录,如主播在直播时的质量宣传信息、购买及支付凭证等,这些电子数据信息是发生交易纠纷时进行维权的重要依据。

此外,直播购物有风险,消费者不要轻信主播的产品功效宣传和超低价格承诺,而要注意综合考虑商品品质、店铺信用、购买评价等多方面因素,根据自身实际需要理性消费。

未成年人网上打赏主播费用能否全部追回

□ 张坤

现实生活中,有的未成年人拥有自己的手机或利用父母手机私下打赏主播、充值游戏币等,或是做出与其智力水平、精神健康状况不适应的行为,损害了自身的合法权益。这些行为的效力到底如何?又会产生怎样的法律后果呢?沧州市中级人民法院的法官在工作中就遇到了一件这样的案例。

刚满8岁的小杰由于需要在手机上完成老师布置的家庭作业,便使用母亲张某的手机在网上购买了某直播平台的“快币”用于打赏,共计支付2万余元。小杰的父母立即联系平台要求返还2万余元,但平台未能解决,于是,小杰的父母将该平台诉至法院。

法院经审理认为,案涉“快币”的充值时间段与小杰自身在学习、生活中可支配的时间段基本吻合,且充值频率较高,打赏内容大多围绕未成年人或校园生活,故予以认定购买“快币”的行为是小杰本人所实施。小杰在该平台内购买虚拟货币“快币”的行为与平台公司形成了网络购物合同。小杰刚满8岁,是限制民事行为能力人,该合同应属无效。但在该案中,小杰在晚上九点以后,甚至十一二点时仍在APP上打赏主播,其监护人未能履行监护责任,且未能妥善保管自己的手机及银行卡密码,小杰的监护人应当对小杰购买“快币”的民事行为承担相应的责任,综上,法院酌定由该平台公司返还小杰购币款15000元。

说法

本案的关键词是限制民事行为能力民事行为的效力问题。民法典总则编第十九条规定:“八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,实施民事法律行为由其法定代理人或者经其法定代理人同意、追认;但是,可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力相适应的民事法律行为。”这条规定确定了限制民事行为能力人有两类,一是八周岁以上的未成年人;二是不能完全辨认自己行为的成年人,比如间歇性精神病人。

一般情形下,未成年限制民事行为能力人实施民事活动,应当由他们的法定代理人代为进行,或者征得他们的法定代理人同意或者追认,才能发生法律效力。针对法定代理人的追认问题,民法典总则编第一百四十五条第二款还规定了相对人的催告权与善意相对人的撤销权。非常态下,未成年限制民事行为能力人可以独立实施部分法律行为。一是纯获利益的法律行为。纯获利益是指单纯取得权利、免除义务,即限制民事行为能力人获得利益时,不因其法律行为而在法律上负有义务。这样的行为,限制民事行为能力人的未成年人可以独立实施。二是与其年龄、智力相适应的法律行为。比如在购买物品时,未成年限制民事行为能力人的活动范围遵循“必需品规则”,即与未成年人的生活条件和其在出售和交付时的实际需要相适应的物品,应依其经济能力、身份、地位、职业等各种情况为标准来判断。法定代理人先为其子女确定目的范围,允许子女在该范围内处分财产,是对未成年人子女的事先授权,该子女在该授权范围内实施的处分行为有效,也属于与限制民事行为能力人的年龄、智力相适应的民事法律行为。

因此,在进行民事活动过程中,当事双方均需核实相对人的身份,确认其是否具有完全民事行为能力;如果一方或双方是限制民事行为能力人,需在实施法律行为之前或之后找到法定代理人同意或追认,以免造成不必要的纠纷。

交通事故责任无法认定当事人损失如何追偿

□ 刘侠

近日,唐山市路北区人民法院审结一起机动车交通事故责任纠纷。案件中,公安机关仅出具了事故证明书,未对双方责任进行划分,法院依法审查全案事实证据,公正裁判,保障了当事人合法权益,双方均未上诉。

张某驾驶小轿车在行驶过程中与丁某驾驶的出租车发生碰撞,造成两车受损的交通事故。唐山市公安交通警察支队委托第三方对此次事故形态进行鉴定。第三方出具情况说明:“依据《道路交通事故现场图》及事故现场照片,事故现场路面未见地面挫划痕及散落物,未有其他依据确定两车事故时行驶方向。故依据现有素材,本所无法确定事故形态。”唐山市公安交警支队向双方出具了道路交通事故证明,但并未划分事故责任,进而导致双方就损失问题无法达成一致意见。张某向路北法院起诉要求出租车车主及承保的保险公司赔偿损失18000余元。

路北法院经审理认为,行为人因过错侵害民事权益,应承担侵权责任。交通事故的责任者对交通事故造成的财产损失应承担民事赔偿责任。本案中,因无法查清事故车辆的行驶速度及事故形态,事故成因无法确定,交警部门未对事故责任作出认定。事故双方均举证证明对方存在过错。张某认为,丁某右侧违规变道超车行驶与正常行驶的车辆发生碰撞,是事故发生的原因,理应承担。丁某认为自己正常超车,张某未予避让,是事故发生的原因,应该对损失负责。但各方均未提供充分证据证明自己的主张,综合审查全案证据,法院依法确定由事故双方承担同等责任。根据损失鉴定结果,最后法院判决出租车承保保险公司赔偿张某损失1万余元,双方均对审判结果表示满意。

说法

事故认定书是公安机关对交通事故的责任人做出行政处罚决定的依据,亦可作为法院对交通事故损害赔偿进行调解或判决的依据。从证据形式上划分,事故认定书属于公文书证的一种,应具有较高的证明力。我国法律规定,公安机关交通管理部门制作的交通事故认定书,人民法院应依法审查并确认其相应的证明力,但有相反证据推翻的除外。事故认定书是否能得到法院的采信,须应由法院根据《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》的有关规定对其加以审查判定。本案中,公安部门出具了事故证明,未对双方责任进行划分,法院在综合审查证据,分析全案事实的基础上,确定双方责任承担,依法裁判,维护了当事人合法权益。

宠物闯祸 主人要担责

□ 冯雅新

狗作为人类的伙伴,在给我们带来欢乐的同时也隐藏着风险。近日,南皮县人民法院审理了一起宠物伤人案件。

60岁的张某骑电动自行车在本村公路上行驶,被被告散养的两只金毛犬撞倒在地,无法站立。张某认为被告对金毛犬有管理不善的责任,要求被告承担赔偿损失,但是被告仅愿意支付部分医药费。双方协商不成,张某将被告诉至法院。法院经审理认为,此案中被告未对其饲养的动物采取任何安全约束措施造成他人人身损害,饲养人对宠物具有客观

上不可推卸的管理义务,饲养的动物造成他人损害的,动物饲养人或者管理人应当承担民事责任。被告作为伤人宠物犬的饲养人和管理人,应对张某的医疗费、误工费等等费用承担全部赔偿责任。

说法

宠物闯祸,主人负责。《中华人民共和国民法典》第一千二百四十六条规定:违反管理规定,未对动物采取安全措施造成他人损害的,动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任;但是,能够证明损害是因被侵权人故

意外摔伤演变成成的保险诈骗案

□ 刘鹏洋

保险本是为突发事件急救解难,然而一些居心叵测的人却将“歪主意”打到保险行业,意图通过伪造事故、手续文书等手段骗取保险金,谋取私利。日前,黄骅市人民法院审结一件保险诈骗犯罪案件,妄想骗取保险金的5名被告人最终为自己的行为付出了代价。

事情还要从一起意外事故说起。2018年4月的一天,任某在一幢居民楼外墙高空施工时,由于被人解错绳索从架子上摔下,造成腰椎压缩性骨折,被送进医院进行治疗。几天后,李某找到任某,提议制造一个车辆事故骗取保险,并表示如果任某同意,一切事宜均由他负责办理,保险金到位后会支付给任某一些好处费。任某立即表示同意。

于是李某联系刘某,让刘某联系人员制造假的交通事故。随后,刘某相继找到伪造车辆事故所用的车辆,以及“假车祸”中驾车的司机吕某,让杨某冒用任某的名字假装被撞伤。假车祸的现场布置完成后,他们通知了保险公司出现场查验。随后,李某在保险公司负责后续调查的工作人员去到医院查看伤者情况之前,找人对任某进行“培训”,告诉他怎么说,但可能担心任某说话有漏洞,便又专门安排他人充当任某的陪护家属,替任某应付保险公司的调查。

经过一系列程序操作之后,保险

公司赔付“假车祸”事故费用15万元,其中李某拿走12万元。后来案发,李某逃匿,相关涉案人员相继到案。经公安机关侦查后,检察机关对任某等4人以保险诈骗罪提起公诉,黄骅法院依法组成合议庭,对案件进行公开审理。

黄骅法院经审理认为,4名被告人以非法获取保险金为目的,违反保险法规,采用制造保险事故的方法,向保险公司骗取保险金,其行为已构成保险诈骗罪。被告人任某在李某等人利用其摔伤制造的虚假交通事故中,向保险公司提供其本人签字的相关材料,骗取保险赔偿。被告人刘某在虚假交通事故中负责联系事故车辆及保险公司。被告人吕某、杨某在虚假事故中冒充肇事司机和伤者。4名被告人相互之间虽没有直接联系,但在李某等人制造的虚假交通事故中分工不同,相互配合共同实施完成骗取保险金的犯罪行为,四名被告人系共犯。在共同犯罪中,各被告人均在李某组织下实施犯罪,且所骗取的保险金由李某支配,4名被告人作用较小。被告人任某、刘某、吕某具有自首情节,依法对其从轻处罚;被告人杨某认罪态度较好,酌情对其从轻处罚。案发后,被告人刘某、吕某退赔保险公司损失并取得谅解,酌情从轻处罚。

后来李某被抓获归案。最终,黄骅法院依法判决被告人任某犯保险

诈骗罪,判处有期徒刑一年零六个月,并处罚金人民币一万元;被告人杨某犯保险诈骗罪,判处有期徒刑一年,并处罚金人民币一万元;被告人刘某犯保险诈骗罪,判处有期徒刑二年,缓刑二年零六个月,并处罚金人民币一万元;被告人吕某犯保险诈骗罪,判处有期徒刑一年,缓刑一年零六个月,并处罚金人民币一万元。被告人李某犯保险诈骗罪、非法拘禁罪,数罪并罚,判处有期徒刑六年零八个月,并处罚金人民币三万元。

说法

保险诈骗罪是指以非法获取保险金为目的,违反保险法规,采用虚构保险标的、保险事故或者制造保险事故等方法,向保险公司骗取保险金,数额较大的行为。

保险诈骗罪侵犯的客体是国家的保险制度和保险人的财产所有权。在客观方面表现为违反保险法规,采取虚构保险标的、保险事故或者制造保险事故等方法,骗取较大数额保险金的行为。按照保险法规,投保人根据合同约定,向保险人支付保险费,待发生合同约定的事故后获得的一定赔偿。保险诈骗的行为方式有五种。本案中,以任某意外受伤为背景,李某组织任某、刘某、杨某、吕某等人分工合作,制造虚假车辆事故,非法获取保险金

15万元,其行为符合第三种情形:“投保人、被保险人或者受益人编造未曾发生的保险事故,骗取保险金的”,已经构成保险诈骗罪。

保险诈骗罪的罪与非罪行为的界限,关键在于主观上是否有非法占有的目的。行为人在主观上一定是以骗取保险金和占有保险金为目的。因为保险诈骗犯罪不仅侵犯保险管理制度,还侵犯了保险公司的财产所有权,而以侵犯财产所有权的犯罪都以非法占有为主观特征,所以,以非法占有为目的的保险诈骗犯罪的要件。

其次还要看骗取保险金的数额是否达到了较大数额,骗取的数额大小是认定罪与非罪的一个重要标准,未达较大数额,可按一般的违反保险法的行为处理,达到较大数额构成保险诈骗罪。刑法第一百九十八条第一款规定,进行保险诈骗活动,数额较大的,处五年以下有期徒刑或者拘役,并处一万元以上十万元以下罚金;数额巨大或者有其他严重情节的,处五年以上十年以下有期徒刑,并处二万元以上二十万元以下罚金;数额特别巨大或者有其他特别严重情节的,处十年以上有期徒刑,并处二万元以上二十万元以下罚金或者没收财产。本案中李某等人虽然开始可能只是一时贪念,但在法律框架内按劳取酬,才是美好生活的坚实根基。