直播购物发生纠纷 消费者如何维权

□ 河北法制报记者 刘帅

近年来，直播带货呈现出了爆发式增长，越来越多的消费者通过观看网络直播在直播间下单购物，但直播带货也因存在各种问题，频遭消费者诟病。

李某看某网红主播黄某在直播间售卖某品牌的服装。黄某在直播时表示服装如果不是一线品牌上市公司的东西则由其退款。李某心动之余一口气购买了价值3000元的服装。在收到商品后，李某发现服装的吊牌缺乏生产厂家信息，经查证，该品牌商标的持有人和收款方均非上市公司，李某认定黄某的行为构成欺诈，应当承担退一赔三的法律责任，便将黄某诉至法院，要求黄某退货，退还购物款3000元，并按价款的3倍赔偿。

在庭审中，黄某辩称其不是本案的适格被告，其并不是推广宣传涉案商品的视频平台账号的所有人，其参与该账号的行为属于宣传推广行为而非经营销售行为，且其推广宣传是对上市公司的描述，与产品质量无关，并不构成欺诈。本案涉案商品的实际经营者为某服饰有限公司，某服饰有限公司通过黄某的经纪公司委托黄某进行宣传，其经纪公司安排其对产品进行推广前，已按规定对产品质量进行了相应审查，履行了法定义务，在相关销售网店存在明确的经营者的情况下，黄某无需承担任何责任。

法院经审理认为，首先，根据证券法规定，公司欲在我国进行上市需要满足一系列条件，而对于一般消费者而言，上市公司代表着品牌、品质等方面有一定的保障。黄某在直播时将涉案商品描述为上市公司的产品，亦是明显想借助大众对于上市公司产品的信赖进行宣传，但该内容与实际不符，有欺诈消费者的可能。黄某的行为应当认定为虚假宣传，构成欺诈。其次，黄某抗辩称其系接受某服装有限公司委托进行直播，不应由其承担责任。直播带货的主播通过对潜在消费者的允诺和对商品的陈述，形成消费者信赖基础，基于消费者对主播的此种合理信赖，消费者进行购物，相应的，主播负有相关注意义务，其直播带货行为具有可归责性，且责任应与其促成交易的能力、信息传递的程度相匹配。本案中，黄某虽然在直播过程中及时向消费者公示了商品销售方信息，但根据黄某的陈述“如果你收到货，品质不好，不是一线品牌上市公司的东西，直接联系我，我来退钱，我来担保”，黄某实际上已向消费者提供了更加直接、便捷的维权渠道，做出了更有利于消费者的承诺，即消费者可以直接向黄某主张相关的权利。李某以黄某构成欺诈要求黄某退货退款并支付三倍惩罚性赔偿金的诉讼请求，于法有据。

实习生 刘晓阔 绘制

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。带货主播进行虚假宣传，被欺骗的消费者可以主张哪些权利？一般情况下，主播带货时的角色是广告发布者或广告代言人，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。民法典第四百九十一条第二款规定，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第五百七十七条的规定，“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任”，要求其承担违约责任。

民法典第一百四十八条规定，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，受欺诈方有权请求人民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。此外，消费者权益保护法第五十五条规定，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。法律另有规定的，依照其规定。

据此，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。根据消费者权益保护法第四十四条的规定，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，应当履行承诺。

知情权是指消费者在购买、使用商品或者被服务时享有的知悉商品以及服务真实情况的权利。在网络直播购物中，消费者通过主播讲解、表演等来了解商品信息，且主播的口述信息会很大程度上影响消费者的决策。为了避免消费者在未全面了解商品信息的情况下就购买商品，主播在直播时应当遵守客观、真实、全面的原则，不得进行虚假或其他容易引人误解的商业宣传。同时，直播平台应加强对直播的引导和监管，让消费者能在直播平台放心购物、理性消费。

宠物买卖中 商家要尽责 买家需谨慎

□ 牛馨影

钱某某经与某宠物店负责人汪某某协商，购买其店内一只宠物猫。钱某某将宠物猫带回家后不久就发现该小猫不吃东西不喝水，钱某某便通过微信询问宠物店店员“该小猫为什么会出现这种情况”，店员称：“没事，它需要适应环境。”后来，小猫出现发烧症状，钱某某带猫去宠物医院做了体检，体检结果显示该小猫感染了传染性病毒。钱某某在购买该小猫后找宠物店索要宠物免疫证书，宠物店店员以证书不在店内为由一直没有给付钱某某。猫生病后，钱某某前往宠物店商量处理事宜，双方协商未果，钱某某认为宠物店称给小猫已打疫苗、已做驱虫，身体健康，存在欺诈行为。因此，钱某某将宠物店诉至法院要求立即退还宠物猫买卖款2680元，支付治疗费用1728元，并支付三倍赔偿款8040元。

被告某宠物店辩称，钱某某从宠物店买的猫是健康的，钱某某是看好后认可了才交易的，猫是在钱某某家感染的疾病。并且置疑原告去的宠物医院是否正规、宠物医院开具的证明是否有法律效力、原告带去体检的猫是否是从宠物店购买的那只。

法院经审理认为，原告钱某某与被告宠物店之间的买卖合同关系系双方真实意思表示，合法有效，原告按照约定向被告宠物店支付了宠物猫货款，被告亦应当全面履行合同义务。原告购买案涉猫作为宠物饲养，被告应向原告提供健康猫，在原告询问猫是否已经接种疫苗时，被告答复“疫苗都做齐了”，但被告未能及时交付疫苗证，原告钱某某于接回宠物猫后第八日即告知被告案涉猫健康出现问题，应当认定为在合理期间内就商品质量向出卖人提出异议，被告宠物店不能充分举证证明其完全履行了疫苗注射义务，被告出售的商品存在健康瑕疵，违反了经营者应当承担的瑕疵担保义务，构成违约，故对原告诉请被告支付宠物猫治疗费1728元予以支持。原告钱某某诉请被告退还购猫款2680元，因案涉猫目前状态良好，现仍在原告处，该买卖合同已经实际履行完毕，故对该诉请不予支持。原告诉请被告宠物店赔偿三倍购猫款8040元，原告提供的证据不足以证明被告在提供商品时存在明显欺诈，故对原告的该项诉请不予支持。综上所述，法院对原告钱某某的部分诉讼请求予以支持。

说法：

本案系因消费者购买的宠物猫生病而引发的买卖合同纠纷。宠物消费属于活体交易范畴，不同于其他消费品有明确、规范的质量标准。原被告双方签订了购买协议，系买卖合同关系。被告作为专门的宠物公司，应当保证其出售的宠物符合健康无疾病等要求，而被告却未能提供检疫合格证、接种疫苗证明等材料，并且消费者购买的宠物在交付一个星期后生病，可以认定被告出售的商品存在健康瑕疵，构成违约。

宠物交易行为是否适用消费者权益保护法，在现实适用中有不同的意见。在这种情况下爱宠人士在购买宠物时更应当注意维护自身的合法权益，一定要通过正规合法的店铺进行购买。有一些小商贩出售的宠物大多没有进行过正规疫苗注射，宠物很容易生病甚至很快死亡，极易产生法律纠纷。购买宠物时，买家还应当注意保留交付宠物、疫苗注射、转账等相关凭证，以免将来产生纠纷时出现举证困难。若卖方在交付宠物时不能及时将疫苗注射证件一并交付买方，买家应当提高警惕，在索要疫苗注射证件的同时，可以通过体检等方式尽快落实宠物是否注射了疫苗，并保留证据，以维护自身的合法权益。宠物店作为经营者，应诚信经营，在出售宠物前一定要对它们进行必要的体检，为消费者提供身体健康的宠物，这是最基本的义务之一。如果卖家明知是生病宠物仍称宠物身体健康而予以出售，则构成欺诈，消费者可以要求退一赔三。

实习生 刘晓阔 绘制

恋爱期间转账 是否成立借贷关系

□ 杨美丽

王某与张某原系男女朋友关系，恋爱期间，王某多次向张某转账。其中，2021年11月17日，张某通过微信视频向王某提出借款1万元，王某通过微信转账，曾表示不用偿还，但张某坚持要偿还，王某后来也向张某多次催要。之后，王某又通过支付宝分三次向张某转账共计3.6万元。后来二人分手，王某让张某还钱，张某不肯，王某便将张某诉至法院，主张转账的4.6万元均系张某向王某的借款，同时主张借款利息以4.6万元为基数，按全国银行间同业拆借中心公布的一年期贷款市场报价利率计算。

张某辩称，王某向其转账4.6万元是事实，但第一次的1万元微信转账，不是其向王某的借款，而是与王某玩微信游戏时王某自愿给的，应系王某赠与张某的，且王某也表示过不用偿还，所以该1万元不是借款。其余3.6万元均系向王某借款，张某表示愿意偿还，但现在没钱偿还。

法院经审理认为，张某在与王某微信聊天时称，“你的1万我明天给你”，“你放心你的1万我一定给你”，从该内容并结合王某、张某陈述来看，王某、张某具有借贷合意的高度可能性。从举证情况来看，王某提交了双方的微信聊天记录截图和转账记录，张某称该1万元系双方玩微信游戏时王某自愿给的，除自己陈述外并没有提交证据证实，故对张某的抗辩意见，法院不予采信。综合来看，张某具有向王某借款的高度可能性，法院认定该1万元系张某向王某的借款。张某共计向王某借款4.6万元，经王某催要，张某应当及时归还，张某未及时归还，构成违约，王某要求张某偿还借款本金及利息，法院予以支持。双方虽没有约定借款利息，但王某要求自起诉之日起至实际付清之日按全国银行间同业拆借中心公布的一年期贷款市场报价利率计算利息，符合法律规定，法院予以支持。

说法：

随着网络技术的发展，微信、支付宝支付、转账功能的普遍应用，情侣在恋爱期间，由于双方的特殊亲密关系，为了表达爱意或增进感情，会给对方发送红包或是转账。一旦恋爱关系结束，财产纠纷就会随之而来。恋爱期间，情侣之间的转账一般是不会有书面凭证的，有的只是转账记录。此时，一方以民间借贷纠纷向法院起诉，另一方很可能辩称此款系对方赠与。而法院在没有其他证据的情况下，就很难认定双方存在借贷的合意，也就难以认定存在借贷关系。那么，恋爱期间的转账是否成立借贷关系，一般由主张借贷关系成立的一方当事人就借贷关系是真实意思表示以及借款的实际交付承担举证责任。借贷关系的真实意思表示是一方提出借款的要约，另一方作出同意出借款项的允诺，而款项交付则是借贷关系的成立。

恋爱期间发生的转账一定要注明性质，有些在特殊日子进行特殊数字的转账，如“1314”“520”等表达特殊的含义，一般视为恋爱赠与，但若超出日常生活消费，需要结合双方的物质经济水平以及是不是以结婚为前提的附条件赠与等因素综合考虑。恋爱期间的转账若无借条或是没有注明性质，要注意保留微信、支付宝、短信聊天记录，电话、谈话录音等证据，如在记录中承认借款或是承诺还款等。若是为了表达忠诚或是补偿，实际并不存在借贷关系，不要给对方出具借条，以免后期出现不必要的纠纷。恋爱期间发送红包或是转账是情感添加剂，但是交往期间要理性消费，考虑自身经济承受能力，要考虑对方的性格、志趣、人格，这才是真正意义上的恋爱，切莫落得人财两空的下场。

保险合同中的免责条款对投保人是否产生效力

□ 闫思思

夏某在某保险公司处投保了一份保险。保险条款第二条约定“若被保险人以乘客身份乘坐水陆公共交通工具，或者被保险人驾驶或乘坐他人驾驶的非营运4轮及以上机动车，在交通工具上遭受意外伤害导致身故或全残的，交通工具意外身故保险金为10倍本合同基本保险金额”。

2019年9月26日，夏某驾车发生交通事故，当场死亡。夏某家属向被告保险公司提出理赔申请，但被告保险公司认为：夏某事故发生时驾驶的车辆为营运性车辆，不属于保险条款第二条约定的赔付情形；夏某持有A2驾驶证，属于司机职业，按照保险条款第十条约定属于保险公司不予承保的职业类别。因此保险公司拒绝理赔，故夏某家属诉至法院，请求保险公司赔偿意外身故保险金100万元。

法院经审理认为：涉案合同第二条约定将交通工具中机动车的范围限定为“非营运4轮及以上机动车”缩小了常人对交通工具的理解范围，属于免除、限制保险人保险责任的免责条款。被告保险公司应当在订立合同时将交通工具意外险的概念、内容、法律后果向夏某作出常人能理解的解释说明，使其知悉并了解条款的真实含义及法律后果。保险公司虽辩称保险合同对“非营运4轮及以上机动车”内容进行加黑，但保单中条款内容较多，标注阴影部分较多，加黑字体是否达到足以引起投保人注意的程度事实不明。且保险合同的客户权益保障确认书暨保险合同回执无投保人签名，无签收日期，可以认定被告保险公司未对涉案保险合同中“交通工具意外险”的免责内容向夏某尽到明确说明的义务。

其次，涉案合同第十条还约定“本合同可保的职业或工种范围仅限我们职业分类表中职业等级为1和2的职业和工种，其他职业和工种不属于可保范围”，但该约定中的职业类别由被告保险公司单方核定，根据常人的认知无法明确分辨，被告保险公司应当在订立合同时将投保的职业、工种的概念、内容等向夏某作出常人能理解的解释说明，使其知悉并了解条款的真实含义及法律后果。夏某在事故发生时虽持有A2驾驶证，但不能据此推定夏某的职业为被告保险公司拒绝承保的类别，且被告保险公司提供的保险条款中无职业分类表，保险合同的客户权益保障确认书暨保险合同回执无投保人签名，无签收日期，可以认定被告保险公司未对涉案保险合同中“职业或工种的确定与变更”的相关免责内容向夏某尽到提示和明确说明的义务。综上，涉案保险合同中“交通工具意外险”“职业或工种的确定与变更”相关免责条款对夏某均不产生效力，被告保险公司应当承担保险责任。法院判决保险公司向各原告支付保险金100万元。判后双方均未上诉。

说法：

本案处理重点在于涉案保险合同中的免责条款对投保人是否产生效力。换言之，针对免责条款，保险公司的明确说明义务应尽到何种程度，其效力如何认定。

实务中，首先需要对涉案条款进行定性，《最高人民法院关于适用<中华人民共和国保险法>若干问题的解释(二)》第九条规定，保险人提供的格式合同文本中的责任免除条款、免赔额、免赔率、比例赔付或者给付等免除或者减轻保险人责任的条款，可以认定为保险法第十七条第二款规定的“免除保险人责任的条款”。具体到本案，涉案合同将“交通工具意外身故保险金或交通工具意外全残保险金”中交通工具的范围限定为“非营运4轮及以上机动车”缩小了常人对交通工具的理解范围，该条款属于保险人为了控制风险，免除、限制保险人保险责任的隐性的免责条款。明确条款性质后，依照保险法第十七条之规定，保险人在订立合同时对免责条款具有提示和明确说明的义务。

下一步就是要判断保险公司是否履行了明确说明义务。关于明确说明的形式，需要区分免责条款的类型。若保险公司只是将法定免责规定内容订入保险合同免责条款约定之中，也仅仅是对法律法规的重复，只履行提示义务即可成为免除责任条款。而对于其他类型的免责条款，如涉案免责条款，保险人应当提示和明确解释结合，对免责条款以常人能够理解的通俗化的语言进行书面或口头的解释，达到足以引起投保人注意的程度，使一般知识水平的普通人能够理解。保险人首先应当将免责条款的文字以明显标志特别印制，如加黑、加粗、加框、加大字体、特殊颜色、特殊字体等，使投保人可以清晰识别。其次，保险人应当将需要说明的免责条款单独列明，以通俗的文字进行解释，使不具有专业知识的投保人能够理解免责条款的概念、内容及法律后果。最后，如投保人已经理解了免责条款的含义，应当在单独列明的免责条款解释文件上签字，确认表明其同意将免责条款订入保险合同。

签字确认应当被视为保险人向投保人履行明确说明义务的最直观的表现形式。具体到本案，保单中条款内容较多，标注阴影部分较多，免责条款并未单独列明，单纯将字体加黑是否达到足以引起投保人注意的程度事实不明，且保险合同的客户权益保障确认书暨保险合同回执无投保人签名，无签收日期，可以认定保险公司未对涉案保险合同中“交通工具意外险”的免责内容向被保险人尽到明确说明的义务。

近年来，我国保险市场日趋成熟，但在保险公司与投保人之间，投保人对保险公司的保险产品信息掌握有限，仍处于弱势的一方。实践中应当对保险人的明确说明义务进行细化区分、严格把握，这有助于削弱保险人相对于投保人的信息优势，解决保险商品信息不对称的问题，亦是最大诚信原则的运用。