**《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定（一）》（征求意见稿）**

　　为妥善审理网络消费纠纷案件，依法保护消费者合法权益，促进网络经济健康持续发展，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国民事诉讼法》等法律规定，结合民事审判实践，制定本规定。

　　一、合同权利义务

　　第一条【格式条款】电子商务经营者提供的格式条款约定以下内容，消费者主张该格式条款无效的，人民法院应予支持：

　　（一）收货人签收商品即视为认可商品质量符合约定；

　　（二）电子商务平台经营者依法应承担的责任一概由平台内经营者承担；

　　（三）电子商务经营者享有单方解释权或者最终解释权；

　　（四）排除或者限制消费者依法投诉、举报、请求调解、申请仲裁、提起诉讼的权利；

　　（五）其他排除或者限制消费者权利、减轻或者免除电子商务经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的约定。

　　第二条【管辖权异议】消费者以电子商务平台经营者和平台内经营者为共同被告提起诉讼，电子商务平台经营者仅以其与平台内经营者或者消费者分别签订的用户协议约定的诉讼管辖条款为由提出管辖权异议的，人民法院不予支持。

　　第三条【七日内无理由退货】电子商务经营者依据消费者权益保护法第二十五条第二款规定，根据商品性质以格式条款方式约定所售商品不适用七日无理由退货制度，但未依法履行提示说明义务且经消费者确认，消费者主张该条款不成为合同的内容的，人民法院应予支持。

　　第四条【七日内无理由退货】电子商务经营者就消费者权益保护法第二十五条第一款规定的四项除外商品做出无理由退货承诺，消费者主张电子商务经营者应当遵守其承诺的，人民法院应予支持。

　　第五条【七日内无理由退货】消费者因检查商品的必要对商品进行拆封查验且不影响商品完好，电子商务经营者以商品已拆封为由主张不适用消费者权益保护法第二十五条规定的无理由退货制度的，人民法院不予支持，但法律另有规定的除外。

　　第六条【平台自营业务民事责任】电子商务平台经营者以标记自营业务方式或者虽未标记自营但实际开展自营业务所销售的商品或者提供的服务给消费者造成损害，消费者主张电子商务平台经营者承担作为商品销售者或者服务提供者的赔偿责任的，人民法院应予支持。

　　电子商务平台经营者虽非实际开展自营业务，但其所作标识等足以误导消费者使消费者相信系电子商务平台经营者自营，消费者主张电子商务平台经营者承担作为商品销售者或者服务提供者的赔偿责任的，人民法院应予支持。

　　第七条【诱导平台外支付】平台内经营者的工作人员在出售商品或者提供服务过程中，引导消费者通过交易平台提供的支付方式以外的方式进行支付，经营行为侵害消费者合法权益，消费者主张平台内经营者承担商品销售者或者服务提供者责任，平台内经营者以未经过交易平台支付为由抗辩的，人民法院不予支持。

　　第八条【网络店铺转让】平台内经营者注册网络经营账号开设网络店铺后，通过协议等方式将网络账号及店铺转让给其他经营者，但未依法进行相关经营主体信息变更公示，实际经营者的经营活动给消费者造成损害，消费者主张注册经营者、实际经营者承担赔偿责任的，人民法院应予支持。

　　第九条【二手商品责任】消费者在二手商品网络交易平台购买二手商品受到损害，人民法院综合销售者出售商品的性质、来源、数量、价格、频率、是否有其他销售渠道、收入等情况，能够认定销售者系通过买卖二手商品从事商业经营活动，消费者主张商品销售者依据消费者权益保护法承担经营者责任的，人民法院应予支持。

　　第十条【促销奖品、赠品、换购商品】电子商务经营者在促销活动中提供的奖品、赠品或者消费者换购的商品不符合相关安全标准，给消费者造成损害，消费者主张电子商务经营者承担赔偿责任，电子商务经营者以奖品、赠品属于免费提供或者商品属于换购为由主张免责的，人民法院不予支持。

　　二、网络消费欺诈

　　第十一条【虚假宣传】电子商务经营者与他人签订的以虚构交易、虚构点击量、编造用户评价等方式进行虚假宣传的合同，人民法院应当依法认定无效。

　　第十二条【虚假原价优惠价】平台内经营者在提供商品或者服务过程中以虚构原价、虚假优惠折价等方式实施欺诈消费者行为，消费者依据消费者权益保护法第五十五条第一款规定主张平台内经营者承担赔偿责任的，人民法院应予支持。

　　第十三条【更有利于消费者的承诺】平台内经营者经营假冒伪劣商品侵害消费者合法权益，平台内经营者向消费者承诺的赔偿标准高于法律规定的赔偿标准，消费者主张平台内经营者按照承诺赔偿的，人民法院应依法予以支持。

　　三、网络直播带货

　　第十四条【品牌自播】平台内经营者通过网络直播方式销售商品，其员工在网络直播中因虚假宣传等给消费者造成损害，消费者主张平台内经营者承担赔偿责任的，人民法院应予支持。

　　第十五条【直播间运营者责任】

　　方案一：消费者因在网络直播间点击购买商品合法权益受到损害，直播间运营者不能证明已经以足以使消费者辨别的方式标明其并非销售者并标明实际销售者的，消费者主张直播间运营者承担商品销售者责任的，人民法院应予支持。

　　直播间运营者能够证明已经以足以使消费者辨别的方式标明其并非销售者且标明实际销售者并以此为由抗辩的，人民法院应当综合交易外观、直播间运营者与经营者的约定、与经营者的合作模式、交易过程以及消费者主观认知等事实予以认定。

　　方案二：消费者因在网络直播间点击购买商品合法权益受到损害，消费者主张直播间运营者承担商品销售者责任的，人民法院应予支持。

　　接受经营者委托的网络直播间未在直播间提供点击购买链接，仅以网络直播形式向消费者推荐商品，构成商业广告的，因虚假宣传等侵害消费者合法权益，消费者主张直播间运营者依据广告法承担相应民事责任的，人民法院应予支持。

　　消费者与网络直播间之间构成委托合同等法律关系的，人民法院依据相关法律关系予以认定。

　　第十六条【直播营销平台自营责任】网络直播营销平台经营者通过网络直播方式开展自营业务销售商品，消费者主张其承担商品销售者责任的，人民法院应予支持。

　　第十七条【直播营销平台责任】网络直播营销平台经营者不能提供直播间运营者的真实姓名、名称、地址和有效联系方式的，消费者可以参照消费者权益保护法第四十四条向网络直播营销平台经营者请求赔偿。网络直播营销平台经营者承担责任后，有权向直播间运营者追偿。

　　第十八条【直播营销平台审核义务】网络直播营销平台经营者对销售食品的网络直播间的食品经营资质未依法尽到审核义务，给消费者造成损害，消费者主张网络直播营销平台经营者与直播间运营者承担连带责任的，人民法院应予支持。

　　第十九条【连带责任】网络直播营销平台经营者知道或者应当知道网络直播间销售的商品不符合保障人身、财产安全的要求，或者有其他侵害消费者合法权益行为，未采取必要措施，消费者依据电子商务法第三十八条主张网络直播营销平台经营者与直播间运营者承担连带责任的，人民法院应予支持。

　　直播间运营者、直播营销人员知道或者应当知道经营者提供的商品不符合保障人身、财产安全的要求，或者有其他侵害消费者合法权益行为，仍为其推广，给消费者造成损害，消费者主张直播间运营者、直播营销人员与提供该商品的经营者承担连带责任的，人民法院应予支持。

　　四、外卖餐饮

　　第二十条【外卖餐饮平台审查等义务】网络餐饮服务平台提供者违反食品安全法第六十二条和第一百三十一条规定，未对入网餐饮服务提供者进行实名登记、审查许可证，或者未履行报告、停止提供网络交易平台服务等义务，给消费者造成损害，消费者主张网络餐饮服务平台提供者与入网餐饮服务提供者承担连带责任的，人民法院应予支持。

　　第二十一条【餐具包装材料不符合安全标准】入网餐饮服务提供者在提供餐饮服务过程中使用明知是不符合强制性安全标准的食品容器、餐具和包装材料，消费者主张入网餐饮服务提供者依据食品安全法第一百四十八条第二款规定承担赔偿责任的，人民法院应予支持。

　　第二十二条【委托加工】入网餐饮服务提供者所经营食品给消费者造成损害，消费者主张入网餐饮服务提供者承担经营者责任，入网餐饮服务提供者以订单系委托他人加工制作为由抗辩的，人民法院不予支持。

　　五、其他

　　第二十三条【公益诉讼】电子商务经营者因经营行为侵害众多网络消费者合法权益，损害社会公共利益，民事诉讼法、消费者权益保护法、个人信息保护法等法律规定的机关和有关组织依法提起民事公益诉讼的，人民法院应予受理。

　　第二十四条【附则】本规定自202X年XX月XX日起施行。

　　本规定施行后人民法院正在审理的一审、二审案件适用本规定。

　　本规定施行前已经终审，本规定施行后当事人申请再审或者按照审判监督程序决定再审的案件，不适用本规定。

　　最高人民法院以前发布的司法解释与本规定不一致的，不再适用。

信息来源：<http://www.court.gov.cn/zixun-xiangqing-338751.html>