

今年双十一这些证据要留好

“双十一”电商大促活动迎来第11个年头,热度依然不减。在消费者享受网购便捷的同时,由此引发的法律诉讼也不在少数。8日上午,北京互联网法院披露的数据显示,截至10月31日,北京互联网法院共受理网络购物纠纷类案件4838件,收案量在该院受理的十一类案件中位列第二。“限时免单”引发争议、订单满减大促后拒绝发货、“次日达”商品丢件却“被签收”等现象都出现在北京互联网法院网购纠纷典型案例中。当网购发生纠纷后,消费者可能将不得不面对去哪里打官司、是否要遵循卖家列出的管辖协议、保留哪些证据等一系列问题。

问题一 网购纠纷找哪家法院打官司?

碰上网购合同纠纷,消费者要上哪里打官司?北京互联网法院法官张博告诉记者:“网购合同纠纷诉讼一般由被告住所地或者合同履行地人民法院管辖。根据民事诉讼法规定,以信息网络方式订立的买卖合同,通过信息网络交付标的,以买受人住所地为合同履行地;通过其他方式交付标的,收货地为合同履行地。合同对履行地有约定的,从其约定。”这就意味着,在无事先约定的情况下,消费者可以在自己收货地的人民法院提起诉讼。

而自杭州、北京、广州三所互联网法院挂牌以来,不少消费者将网购纠纷寄托到了互联网法院。“是不是在网上发生了购物纠纷就可以找互联网法院打官司?”在一家国企工作的小李这样问。与小李持类似观点的人不在少数。事实上,通过诉讼解决网购纠纷,并不是去任意一家互联网法院都可以打官司。

“互联网法院主要受理通过电子商务平台签订或者履行网络购物合同而产生的纠纷。当事人协议约定由互联网法院管辖,应当符合民事诉讼法确立的‘实际联系地点原则’,即相关互联网法院必须与争议有实际连接点。”张博法官告诉记者。何为“实际连接点”?他解释:“根据民事诉讼法及相关司法解释关于确定管辖连接点的规定,实际联系的地点可以为:原告住所地、被告住所地、签订或者履行合同的互联网平台经营者住所地等。”张博法官还称,仅通过电子合同形式订立或者履行的买卖合同,不涉及电子商务平台的,暂不纳入互联网法院的管辖范围。

问题二 网店商家指定的法院有效吗?

记者在网购时发现,有些商家会在网店中贴出声明,约定双方因购物发生纠纷,由卖家所在地法院管辖,客户下单购物,即视为接受该条款。在一家经营进口饮料的网店,记者甚至看到了“凡因本次买卖行为引起的或与本次买卖有关的任何争议,均应提交上海国际经贸仲裁委进行仲裁。下单购买视为同意本仲裁约定”的声明。记者使用上海国际经贸仲裁委官网的仲裁费快算功能进

行测算,发现国内案件仲裁费用最低也需要5100元。这意味着,一旦与这家网店产生买卖纠纷,消费者的维权成本不低。如此声明有效吗?对此,北京永定律师事务所主任边书坤认为,管辖协议只要合理提示消费者注意,并且协议内容明确,就是有效的,消费者应该按照约定的方式解决纠纷。

不过,管辖协议也需要满足一定的条件方能有效。在北京互联网法院审理的一起网络购物合同纠纷中,卖家王某就以双方已协议选择管辖法院为由,向法院提出管辖权异议。王某称,已在店铺首页发布了告示,明确写明:双方因购物发生纠纷,由卖家所在地法院即青岛市法院管辖;客户下单购物,即视为接受该条款。同时,上述内容放在页面顶端,字体加大加粗并以醒目颜色标示。

而买家则认为,首先,通过搜索商品直接进入商品购买页面,没有看到店铺告示,说明被告没有采取合理方式提请消费者注意;其次,告示选择的法院不存在,没有选择明确的法院。最终,由于卖家告示并没有明确由青岛市的哪家法院管辖,也没有采取合理方式提请消费者注意,法院驳回了被告的管辖异议。

记者发现,提醒方式未能引起消费者注意,协议内容不明确,是网店的管辖协议未能生效的主要原因。最高司法解释规定:“经营者用格式条款与消费者订立管辖协议,未采取合理方式提请消费者注意,消费者主张管辖协议无效的,人民法院应予支持。”上述案例中,经营者在店铺首页发布了告示,但消费者通过检索商品直接进入商品页面,并不能看到告示内容,则该提示方式不能被认定为合理方式。所选择的法院不明确或者法院名称错误,则属于协议内容不明确的情形。比如商家告示中称“被告住所地法院”解决纠纷,而此时消费者可能并不知道被告住所地在哪里,上述案例中的“青岛市法院”同样也是一个错误的法院名称。

问题三 消费维权起诉平台还是卖家?

通过翻阅裁判文书,记者还发现,不少网购合同纠纷案件中,常常会出现“被告是否适格”的争议焦点。在北京互联网法院披露的一起案件中,许小姐在某电商平台购买夹克衫2件,价款共计264元。该商品内侧面粘贴合格证,载明“面料羊毛45%,聚酯纤维35%,棉20%,里料聚酯纤维100%,合格品”。经鉴定,检验结果为“腈纶30.8%,羊毛30.5%,聚酯纤维28%,粘纤10.7%”。许小姐认为商家虚假标注产品成分,存在欺诈消费者的行为,要求退货未果,故诉至法院要求退款并按商品价格三倍赔偿。许小姐将店铺退货地址中的收件人“七月家”列为了被告。

法院经审查后认为,原告提供被告的姓名或者名称、住所等信息具体明确,足以使被告与他人相区别的,可以认定为有明确的被告。商铺为个体工商户的,应当以

营业执照上登记的经营者为当事人。原告以店铺收件人为被告并不准确,经法院释法后,原告通过电商平台披露获知了商铺的准确信息,并申请撤回本案的起诉。

那么,在采用司法途径维权时,消费者应该以谁为被告?是电商平台、卖家,还是退货地址收件人?事实上,电子商务经营者分为电子商务平台经营者、平台内经营者以及自建网站、其他网络的经营者。各种经营者售卖模式不同,起诉被告的选取亦有所不同。法官提示:“对于向平台内经营者购买商品,消费者可要求网络交易平台提供销售者或者服务者的真实姓名、地址和有效联系方式,在确认好正确的被告后再行起诉,可使维权路上少走弯路。”

问题四 网购纠纷需要保存哪些证据?

在网购发生纠纷时,需要保存哪些证据?对此,北京互联网法院法官张博提醒:“消费者一旦发现产品有问题,需要维权,则需要保存证据,包括实物、产品照片、网购下单的截屏、收货信息截屏、与商家的聊天记录等。必要时,可以进行电子证据保全。”

在另一起案件中,当事人张先生在某互联网公司购买了会员服务,并支付价款109元。2018年8月27日,张先生发现在该公司网站购买实物商品时无法下单,多次联系网站客服,都被告知账号正常,等待一段时间就可正常购物。但是,时隔一个多月,张先生还是不能正常购物。万般无奈之下,他将该公司诉至北京互联网法院,要求被告立即恢复账号,保障其正常使用会员的权利并赔偿经济损失500元。

在远程视频庭审的过程中,承办法官要求张先生对准摄像头,在线连续重现手机录屏过程,并向法庭展示了手机中原文件的属性、自动生成文件名和录制时间。当法官询问被告,是否认可证据真实性、是否要求线下核查证据、是否要求提出鉴定申请,被告均表示不需要。

法院经审理后认为,根据法律规定,当事人对电子数据真实性提出异议的,互联网法院应当结合质证情况,审查判断电子数据生成、收集、存储、传输过程的真实性。本案中,在双方均表示不需要线下核查原物的情况下,经远程视频庭审核对原始存储介质,法官对证据生成过程、存储介质等进行了核查,并最终确认了该证据真实性。

与此同时,北京互联网法院综合审判二庭负责人刘书涵也提醒广大消费者,虽然在网购纠纷中,消费者起诉卖家的案件占绝大多数,但在审理过程中,也发现部分消费者在网购活动中存在一定问题,一是滥用退货权利;二是恶意差评,商品评论信息不真实。“我院通过司法裁判,对经营者不规范的经营行为进行规制,对消费者合理、合法的诉求予以支持,维护消费者的合法权益。”刘书涵说。

本报综合消息



九寨沟秋景醉游人

11月7日在九寨沟景区内拍摄的景色。当日,四川省阿坝藏族羌族自治州的九寨沟景区内艳阳高照,风景醉人。九寨沟景区经过地震重建后,于今年9月27日恢复开放85%的区域,“补妆”归来,美丽依旧。新华社记者 李梦馨 摄

公安部A级涉黑恶逃犯陈富华

在山西投案自首

新华社太原11月8日电(记者孙亮全 胡靖国)记者8日从山西省公安厅获悉,重大涉黑恶逃犯陈富华5日在山西省吕梁市柳林县公安局投案自首。

11月4日,全国扫黑办召开扫黑除恶百日追逃行动部署视频会议,公安部对20名重大涉黑恶逃犯发布了A级通缉令,陈富华是其中之一。1980年出生的陈富华是山西公安机关侦办的陈鸿志黑社会性质组织案主要犯罪嫌疑人。山西省长治市中级人民法院于11月5日依法对陈鸿志等人涉黑案一审公开宣判,首犯陈鸿志被判处死缓。

孙小果出狱后涉黑犯罪一审获刑二十五年

孙小果再审案件将择期宣判

新华社昆明11月8日电(记者罗沙 王研)11月8日,云南省玉溪市中级人民法院继续公开开庭,对孙小果等13人组织、领导、参加黑社会性质组织等犯罪一案当庭宣告一审判决,以被告人孙小果犯组织、领导黑社会性质组织罪、开设赌场罪、寻衅滋事罪、非法拘禁罪、故意伤害罪、妨害作证罪、行贿罪,数罪并罚,决定执行有期徒刑二十五年,剥夺政治权利五年,并处没收个人全部财产;以被告人顾宏斌、杨朝光等12人犯参加黑社会性质组织罪等罪,数罪并罚,决定执行十二年零六个月不等有期徒刑,并处罚金。

玉溪市中级人民法院经开庭审理查明,以被告人孙小果为组织者、领导者,顾宏斌、曹靖、栾程程、杨朝光为积极参加者,冯俊逸、赵捷、王子谦等人为其他参加者的黑社会性质组织,先后实施了开设赌场、寻衅滋事、非法拘禁、故意伤害、聚众斗殴、妨害作证、行贿等犯罪行为及其他违法行为。

玉溪市中级人民法院认为,被告人孙小果组织、领导黑社会性质组织,严重破坏经济、社会管理秩序;为获取非法经济利益,开设和经营赌场,情节严重;为扩大组织非法影响和索要高利贷,纠集他人有组织地多次殴打他人、持械在公共场所非法聚集、打砸车辆、雇佣他人非法讨债,侵犯公民人身权利、财产权利,严重破坏社会秩序;为索要高利贷,雇佣人员非法剥夺他人人身自由,且具有侮辱情节;组织人员在公共场所聚众斗殴,致人重伤;为包庇其他涉案人员的罪行及减轻自己的罪责,以购买的方法指使他人作伪证;为包庇其他涉案人员的罪行及其从轻处理、不被羁押,向司法工作人员行贿,情节严重。被告人顾宏斌、杨朝光等12人参加黑社会性质组织,并分别参与该组织实施的违法犯罪行为。法院根据各被告人犯罪的事实、性质、情节、社会危害程度及认罪悔罪表现,依法作出上述判决。人大代表、政协委员、部分被告人家属、媒体记者和群众旁听了宣判。

同日,玉溪市江川区人民法院对被告人李爽等涉孙小果案的22人犯开设赌场罪、寻衅滋事罪、聚众斗殴罪、非法拘禁罪、诈骗罪、故意伤害罪,数罪并罚,决定执行九年零六个月到一年零六个月不等有期徒刑。

记者获悉,对于2019年10月14日云南省高级人民法院开庭审理的孙小果强奸、强制侮辱妇女、故意伤害、寻衅滋事再审案件,法院将依法择期宣判。