

《电子商务法》立法进程提速,“买买买”将有更完备的法律撑腰

# 这部法律将改变我们的“网购”生活

日前,《电子商务法》已结东二审。自2013年12月27日全国人大常委会召开电子商务法第一次起草会议正式启动,到2016年12月25日该法进入一审,这部与消费者权益息息相关的法律一直备受社会的关注。

根据工商12345系统统计,2017年上半年全国电子商务投诉达18351件,占总投诉量的79.07%。可以说,电子商务已成为消费纠纷的主要发生地。

那么,这部法律将怎样改变我们的“网购”生活?能不能为网购爱好者、资深“剁手族”撑腰?专家对现有的法律条文又有哪些建议?为此,记者采访了中国消费者协会的相关负责人和专家。

## 商家不能随意砍单

今年“双11”,北京消费者李小姐在一家号称高端生活平台的电商网站下一个大牌包包,打折价、优惠券加起来,比专柜便宜了5000多元。正当李小姐还在得意自己买到了超值价时,接到网站客服打来的电话,通知说这个包没有通过网站的出货鉴定,而且商家也没有其他库存了,只能办理退款。

“谁知道是因为卖亏了砍单,还是真的有问题?”李小姐很疑惑,“商家这样的行为,不算单方面撕毁合同?”

“消协收到很多投诉平台经营者擅自取消订单,也就是俗称的砍单。我们调查统计了148个案例,发现大多数消费者是在所谓的电商节后被砍单的。”北京市消协秘书长杨晓军介绍,“其中,80%的被调查者认为电商砍单是因为电商缺乏诚信”。

《电子商务法》二审稿中规定,电子商务经营者发布的商品或者服务信息符合要约条件的,当事人选择该商品或者服务并提交订单,合同成立。当事人另有约定的,从其约定。

中国政法大学副校长时建中认为,应删掉“当事人另有约定的,从其约定”,不让商家随意砍单。“电子商务技术性使得交易程序刚性化,消费者的弱势地位更加弱势。”时建中举例:“我们到网上买飞机票也好,火车票也好,首先要点同意合同,并表示已经阅读并知晓

风险提示。其实,基本没有消费者会认真阅读合同全文、风险提示,因为消费者选择电子商务是为了便利,如果把风险预警的合同文本读完可能需要几小时,甚至还得找个律师咨询。更关键的,如果不同意的话,下面的购买程序进行不了。这就注定消费者要使用电子商务服务,只能选择同意,否则没有任何交易机会。”

既然订立合同的过程中,格式合同已经偏向于商家,再要求用合同自由的原则来规范双方交易行为,就不合适了。

“合同自由的原则适用于当事人地位平等,协商充分的前提下,但是消费者本身属于弱势地位,网络购物模式的虚拟性使消费者在交易中处于更加不利的地位,如果过度强调合同自由的原则,则无法保障消费者获得实质公平的交易。”据杨晓军介绍,消协调查了全国排名靠前的多家大型网站,发现80%的网站利用格式条款规定消费者成功下单并付款后并不代表双方已建立合同关系,只有商家确认发货后才算合同成立。这个条款就是所谓的“另有约定”,对消费者非常不利。

“只要提交订单成功,就应视为合同成立,商家不能随意取消。”杨晓军说。

## 商家不能随意删差评

经常网购的消费者都有个小经验,购物前先看评价。但是在很多平台上,只显示商品的好评,或者消费者没有评价但系统给出默认好评,偶尔也有消费者表示卖家在联系自己删除差评。

买家发出的差评,商家能不能删?对此,《电子商务法》二审稿规定:“电子商务平台经营者不得删除消费者对其平台内销售的商品或者提供的服务的评价。”但是,这条又留有一个小尾巴:“消费者使用侮辱性、诽谤性语言或者明显违背事实进行评价的除外。”

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍建议,最好不要留这个尾巴。“消费者往往是在心里很愤怒的时候写下差评,大部分差评不会理智地讲话。而且有些话是网络语言,例如东西弱爆了,并不能算侮辱性、诽谤性语言,如果全都允许删掉,很难把握标准”。



中国政法大学开放教育办公室主任吴景明也认为,不应授权平台以侮辱性、诽谤性为名删除差评信息。“商家如果认为消费者使用了侮辱性、诽谤性语言,则应该通过其他法律维权、民事侵权来处理,但如果是只要觉得有不妥当就删除,那商家实际上可以删除所有对他不利的评价”。

消费者的差评不能随意删,消费者的信息不能执意留。《电子商务法》二审稿要求,电子商务经营者应当明示用户信息查询、更正、删除以及用户注销的方式和程序,不得对用户信息查询、更正、删除以及用户注销设置不合理条件,并明确“用户注销的,电子商务经营者应当删除该用户的信息”。

吴景明认为这是二审稿的一大亮点,有利于保护消费者隐私,但目前的法律条文相对模糊,还需要进一步明确。他和团队曾经做过实验,向某网站提出要注销并删除用户自己的信息,费了很大周折,网站才完成注销流程,在外网上搜索该用户会出现“用户不存在”字样。“后台所有数据到底删没删,消费者无从知晓。”吴景明建议,《电子商务法》应该明确删除的相关标准。

## 交易出问题可找平台负责

新消法提倡平台先行赔付,就是说在发生消费纠纷时,如果平台不能提供商家的真实信息和联系

方式,应先行赔付给消费者,平台再去向商家追偿。《电子商务法》二审稿延续了这一思路,提出消费者要求电子商务平台经营者承担先行赔偿责任的,适用《消费者权益保护法》的有关规定。

在目前的实际操作中,天猫、京东等大电商平台已经建立了自己的先行赔付机制,采用极速退款等方式先行赔付消费者。但是在一些新兴平台上,“先行赔付”并不那么“保障有力”,因为消费者很难拿到商家信息,而且就算拿到了,消费者对商家也没有什么约束力,无法追回损失。

最近,杭州消费者赵先生在某网约车平台叫车后,司机在无任何理由的情况下取消了订单。赵先生随即向网络平台投诉,平台相关负责人表示,平台只是为双方提供交易的机会,网约车的合同关系是赵先生跟出租车司机的合同关系,司机违约,赵先生可以投诉,平台一定帮忙解决投诉。最终,这件事还是不了了之。

就像这家网约车平台一样,不少电子商务平台往往认为自己只是交易的撮合方,不参与交易,以此为理由拒绝承担赔付责任,只表示配合消费者向商家追责。对此,北京朝阳律师事务所律师胡钢建议,平台责任方面应增加一条:“具有市场优势地位的平台经营者应当承担先行赔付责任。”

据新华社

## 公募基金规模

## 站稳11万亿元大关

中国基金业协会官网最新数据显示,截至11月底,货币基金总规模超过6.8万亿元,在公募总规模中占比逼近60%大关,总规模和占比双双刷新了历史新高。

事实上,货币基金规模在今年1至11月累计增长2.52万亿元。今年无论是货币基金流动性管理,还是淡化货币基金规模排名,监管层都有意让规模快速攀升的货币基金降温,目前货币基金规模增速已从二、三季度动辄2位数降低到微增状态,监管新规的后续影响正在逐步释放。

伴随着货币基金规模的水涨船高,公募基金总规模不断攀升。截至2017年11月底,公募基金管理人管理的基金资产合计达到11.41万亿元,这一数据比去年末规模增加2.25万亿元,增幅达到24.55%。公募总规模数据目前已是连续4个月站稳11万亿元关口。

据新华社

## 分类广告

百十元投入 数万人关注

权威发布 快速传播 全城覆盖

咨询/上门电话(微信): 13973464483

### 房产商铺

### 学区房抛售

位于市中心,高档精装修电梯房,近邻都司街、人民路小学,面积110平米,58万元。赵先生 18907342256

### 旺铺带租出售

珠晖区沿江路与湖北路口,位置绝佳,316平方米,低售价1.38万/平方米,精装修。欢迎来电,高额佣金。王先生 18973498092

### 整栋招租

解放西路,蒸湘医院斜对面,原爱尔眼科医院,6层,1800平方米,价格便宜。陆先生 13807345238

### 住房急售

位于市中心,左家台,南北通透,37平方米多,仅售9.18万元,不动产权证,6楼带租。刘 17397345077

### 求租农地

用于发展现代农业,种养结合,100亩以上,交通方便,距居民区500米以上。张先生 17775642065

### 综合信息

### 诚聘医生

高新开发区口腔门诊,长期高薪诚聘口腔执业医师、口腔助理医师。朱医生 13875745579

### 爱琴海交友会所

微信号: 13607344140

- ◆未婚女 91年 1米65 个体经营 优雅气质佳 婚房陪嫁 13607344140
- ◆离异未育女 87年 1米62 附一医院护士 美丽大方 值得你爱 8271299
- ◆离异女 69年 1米60 广告公司老板 年轻重感情 香车代步 15727456802
- ◆未婚男 90年 1米72 机关单位 阳光斯文 车房俱全 13786495216
- ◆离异男 72年 1米80 房地局高管 帅气稳重 高档车房 15727451682
- ◆离异男 67年 1米70 自开生物公司 年薪50万 健身旅游享受生活 13007349898

报名热线: 8271299 8271399  
公司地址: 衡阳市先锋路47号  
总工会对面二楼

### 承接印刷

衡阳日报社印刷厂拥有各式高精端印刷设备,专业印制报纸、书刊、杂志、课本、各类表格、账本凭证,我厂服务周到,送货上门,价格合理。电话: 0734-8816466  
地址: 衡阳市高新技术产业开发区风顺路10号

### 中联代办咨询

1. 资金过桥及赎楼等咨询
2. 房屋买卖及装修贷款咨询
3. 不动产权证办理咨询
4. 二手房银行贷款咨询
5. 房屋商铺评估咨询
6. 房屋抵押贷款咨询
7. 房屋改网签合同咨询
8. 住房公积金贷款及提取咨询
9. 房屋公共维修资金使用咨询

联系电话: 15873435888

### 车市

### 东圆二手车公司

高于市场价收购合法车辆,免费评估。代办过户年检,开二手车交易发票。18973453119 13973409940