

法治经纬

职业索赔、网红打假、薅“羊毛”、直播引流、花钱买评价……电子商务在极大丰富公众消费选择的同时，也带来了前所未有的治理挑战——

# 数字经济时代消费者权益如何保护？

本报记者 徐艳红

党的二十大报告强调，加快发展数字经济，促进数字经济和实体经济深度融合。电子商务作为数字经济和实体经济的重要组成部分，是促进数字经济产业化、拉动产业数字化、推进治理的重要引擎，但电子商务在极大丰富公众消费选择的同时，也带来了前所未有的治理挑战。

在日前召开的北京市法学会电子商务法治研究会2024年年会上，与会专家就数字经济领域消费者权益保护与促进发展展开多维度、全方位的交流与探讨。

保护有三个层面的问题需要解决。”北京市电子商务法研究会会长、北京工商大学商法研究中心主任、教授吕来明指出：

一是数字技术应用中消费者权益保护机制方面，需要处理好优化消费体验和消费者知情权保护的冲突问题。消费安全和发展的关系、消费者长远的利益和个案中消费者利益保护的关系。

二是网络交易中侵害消费者权益的一些问题依然没有解决，比如直播营销货不对版、虚假宣传、预付式消费与网络交易结合经营者跑路后增加了维权和监管难度、跨境电商中责任主体难以落实、消费维权存在困境、网络交易消费者维权救济的成本有时比较高。

三是消费者权益保护的某些制度被一些不讲诚信的人滥用。例如职业索赔人恶意投诉索赔给经营者和平台带来很大困扰；一些用户虚假、恶意评价，损害了经营秩序和其他消费者的知情权；一些用户滥用7天无理由退货权利和仅退款的权利，影响了经营者的合法权益。

“这些都需要加以规制，使消费者权益的保护与数字经济的发展协调一致。”吕来明说。

## 完善平台流量管理需“自治”和“他治”

按照电子商务法的要求，平台经营者应当向市场监管部门报送平台内经营者的情况，以此为依据建立了全国的网络交易主体库。但国家市场监督管理总局网监司副司长张道阳发现，目前在市场监管总局的主体库内全国的网络经营主体超过6000多万家，网店有1亿多个，更令人惊异的是，在这些主体中自然人网店（不登记）占57%以上。

自然人网店是指由个人经营的不具有法人资格的网店。这些网店通常由自然人以个人名义开设，不具有独立的法律主体地位。也就是说，“我们在网上购买的商品，可能有好多是跟自然人网店发生的交易。”

消费者跟商家如果发生纠纷了，必定要求能找到举报对象，可自然人网店因为不登记，监管部门不掌握他的信息，就可能出现消费者投诉无门的尴尬境地。

为此，张道阳建议，构建监管法律体系时，要坚持线上线下一体化原则，尽量“线上对应线下”适用法律关系，运用标准、规范这类技术工具来解决实际问题，同时，法律规范需要技术规范来保障实施。

电商领域消费者权益保护水准是否越高越好？北京大学电子商务法研究中心主任、教授薛军称，目前

我国电商领域消费者权益保护存在一些误区：比如，认为消费者保护的水准应该是越高越好。有不少商家要求消费者下单时购买运费险，这样用户完全不需要承担退货时的经济后果。“如果一种制度使得人不需要去承担自己行为的后果，必然就会被滥用。消费者保护的水准并不是绝对的价值，需要与其他同样值得重视的价值进行合理的均衡。”

再者，有人认为消费者行为的合理性不应该被质疑。比如有些商家由于各种原因标错商品的价格，消费者明知是标错的价格，但社会舆论会认为商家要为自己的错误行为买单。在薛军看来，消费者群体中有大量的“羊毛党”，他们利用这种漏洞获取不当的利益，制度应当注意区分消费者群体中间的诚信消费者和不诚信消费者，把真正的福利落到真正的诚信消费者身上去。

另外，有人认为一旦发生投诉就一律支持消费者。消费投诉也可能成为一些不诚信的人获取不当利益的工具，比如那些专门通过投诉来要挟商家获取赔偿的人。

为此，薛军建议建立一个更加合理的、多元视角消费者保护价值体系，从而形成互信、合作共赢的消费环境。

网购前要看评价信息是很多网友的习惯，而“网络购物和传统的购物相比，最大的区别就是人货分离，消费者不能够直观地接触到商品，只能利用视频或者文字描述等来了解商品属性、性能。”北京市市场监管综合执法大队副队长李崧表示，消费者评价信息已成为消费者了解商品概况、做出购买决策、防范交易风险的一个重要窗口。为此，李崧建议进一步采取措施来保护和规范消费者的评价行为，不断提升消费者评价信息的客观性、真实性、准确性和完整性，这个工作在必须，政府部门、平台商家还有消费者应当共同参与，形成多元共治的局面。

如果说工业时代的能源是煤炭和石油的话，数字时代的能源就是数据和流量，当前，流量已经广泛应用于各类商业活动之中，正在快速全面深刻地影响市场经济，可以说流量是网络世界的硬通货。北京工商大学法学院院长、教授陈敦表示，实践中，由于流量的存在，会导致消费者权益保护存在不足，比如侵害消费者知情权——消费者难以区分付费引流与自然流量，限制消费者的自主选择权——流量的多寡导致消费者可选择商户变少、影响消费者公平交易权——“高流量”商户反向筛选消费者，存在增加消费者成本的风险——流量高不意味着优质等问题，因而平台企业的流量管理就显得尤其重要。

陈敦建议，完善平台流量管理需

要从自治——建立以消费者权益保护为导向的平台流量管理体系，他治——推动专项立法并制定平台企业流量管理指南两个方面去解决，确保平台企业对流量的应用和管理有法可依、有据可循。

## 构建保护消费者权益共治治理体系

近几年，直播站上了互联网的风口，但也出现了由直播带来的各种法律纠纷。北京互联网法院综合审判二庭庭长张连勇表示，今年以来，比较突出的一类问题就是涉及到夫妻财产打赏主播的诉讼。

张连勇说，这类案子涉及到打赏人、打赏人的配偶、主播、MCN（多频道网络）公司、平台经营者五类主体。纠纷中，一般原告主张打赏行为无效的请求权一种是主张打赏的金额巨大，超出夫妻共同财产中家事代理权限，因而主张无权代理。二是主张配偶的打赏行为是婚姻存续期间的不正当的男女关系，可能会产生公序良俗导致合同无效的情形。

被告抗辩主要是打赏行为属于赠与，结合打赏时长，每次打赏金额等，主张并不超出家事代理权。张连勇表示，法院在审理此类案件时，通常会根据互联网产业的规律，裁判中尽量做到平衡各方利益，不轻易认定合同无效，同时，他还希望司法、行政、产业界一起努力，共同维护好电商经济中直播业态的发展。

数字经济时代，老年人群体是消费的主力军，中国中小企业协会法治分会副秘书长李奎称，根据有关部门的数据，截至2023年底，我国60岁以上老人近3亿，老年网民超过1.5亿人。目前我国银发经济规模达7万亿元，据专家预测，到2035年，能达到30万亿元。

现在越来越多的老人开始接受电商，但他们又面临数字鸿沟、手机沉迷、消费陷阱、网络诈骗等难题。李奎建议开发老年模式App，加入老人“防沉迷”系统等，避免老年人成为引流工具。

消费者权益保护法实施条例（以下简称“实施条例”）于2024年7月1日起施行，北京外国语大学法学院教授万方对该条例的第一印象就是首次完整提出了“共治治理体系”这个概念，这是个重要的亮点，而在共治治理体系里非常重要的一环就是经营者的守法合规，消费者环境建设既有赖于消费者的诚信体系建设，也要依赖经营者的守法合规。表现之一则是经营者的告知义务体系。从消费者权益保护法到实施条例，经营者的告知义务要求越来越高，这其实是消费市场高度透明化的必然要求。然而，整体而言，越来越严格的告知义务并没有过分加重经营者的责任。万方期待引入更多标准、行业自律，共同构建共治治理体系，以提升消费者权益保护的力度。

法治在线

# 最高人民法院发布依法惩治“蝇贪蚁腐”典型案例 保障性住房科科长四罪并罚 被判有期徒刑13年

本报记者 徐艳红

反腐败斗争关系民心这个最大的政治。为充分发挥典型案例教育、警示、震慑作用，12月9日，最高人民法院发布6件依法惩治“蝇贪蚁腐”典型案例。其中，齐某刚受贿、行贿、滥用职权、玩忽职守案入选典型案例。

案情显示，2017年7月至2021年12月，被告人齐某刚利用担任某市某区保障性住房服务中心保障性住房科科长职务上的便利，为贾某、苗某磊、王某岭（均另案处理）等人在公租房申请、房源调整等方面提供帮助，非法收取财物共计157万元。

被告人齐某刚为了让某区某街道便民服务中心负责公租房申请审核工作的杜某进（另案处理）违规审核苗某磊上报的公租房申请材料，给予杜某进现金3万元。

被告人齐某刚明知公租房申请材料不符合申请条件，仍收受賄賂，徇私舞弊，违规审批公租房申请132份，涉及公租房121套。经审计，市场租赁价格总金额与租赁合同约定的应交房租总金额的差价为323万余元。

被告人齐某刚严重不负责任，不认真审核公租房申请材料，致使232套公租房不符合条件人员居住。经审计，市场租赁价格总金额与租赁合同约定的应交房租总金额的差价为566万余元。

河南省郑州市惠济区人民法院经审理认为，被告人齐某刚利用职务上的便利，为他人谋取利益，非法收取他人财物，数额巨大；为谋取不正当

利益，给予国家工作人员财物；徇私舞弊，滥用职权，情节特别严重；玩忽职守，情节特别严重，其行为分别构成受贿罪、行贿罪、滥用职权罪、玩忽职守罪。综合考虑齐某刚犯罪事实、性质、情节和对社会的危害程度，以受贿罪判处齐某刚有期徒刑七年，并处罚金人民币五十万元；以行贿罪判处有期徒刑六个月，并处罚金人民币十万元；以滥用职权罪判处有期徒刑五年六个月；以玩忽职守罪判处有期徒刑三年六个月，数罪并罚，决定执行有期徒刑十三年，并处罚金人民币六十万元；依法追缴犯罪所得。一审宣判后，齐某刚提出上诉。郑州市中级人民法院裁定驳回上诉，维持原判。

最高法表示，本案是人民法院依法惩处住房保障领域职务犯罪的典型案例。保障性住房是我国住房供给体系的重要组成部分，对解决中低收入群体住房困难、提升人民群众幸福感具有重要意义。负责保障性住房审批的国家工作人员利用职权，违规审批，严重破坏保障性住房管理秩序，严重损害人民群众切身利益，应当依法惩处。本案中，被告人齐某刚为他在公租房申请、房源调整等方面提供帮助，既受贿，又行贿；既徇私舞弊，滥用职权，违规审批公租房申请，又玩忽职守，不认真审核申请材料，共计造成经济损失889万余元。人民法院依法对齐某刚数罪并罚，决定执行有期徒刑十三年，并处罚金人民币六十万元，追缴犯罪所得，充分体现了依法惩处住房保障领域职务犯罪、深入纠治侵害民生领域“蝇贪蚁腐”的坚定决心。

# 对残害妇女、儿童、老年人、残疾人等特定群体犯罪 最高检坚持当严则严，该捕即捕、依法追诉

本报讯（记者 高志民）最高人民检察院检察委员会委员、普通犯罪检察厅厅长侯亚辉日前在最高检新闻发布会上表示，对严重危害国家安全、暴力恐怖、“一杀多人”、涉黑涉恶、涉枪涉爆犯罪，严重破坏社会秩序、危害社会生活安宁的网络犯罪，以及残害妇女、儿童、老年人、残疾人等特定群体犯罪，坚持当严则严，该捕即捕、依法追诉。

据了解，2024年前三季度检察机关共提起公诉杀人、抢劫、绑架等严重暴力犯罪4.4万人，起诉涉黑恶犯罪7682人，最高检对云南镇雄县李某故意杀人案等重大恶性案件和5件重大涉黑恶案件挂牌督办，指导依法妥善办理珠海市驾车冲撞行人等案件，切实增强人民群众安全感，保障人民群众安居乐业。

侯亚辉表示，“严”的一手任何时候都不能放松，宽严相济的核心要义是区别对待，宽中也有严，严中也有宽。检察机关准确把握宽与严的辩证关系，坚持轻微犯罪

不是一律从宽，有从重处罚情节、主观恶性大的，也依法从严；严重犯罪原则上应当“严”的同时，对具有自首、立功等从宽情节的，也依法从宽。比如对涉罪未成年人一般应当依法从宽，但对极个别主观恶性大、再犯可能性大的未成年犯以及情节特别恶劣、后果特别严重的暴力犯罪未成年犯，依法该核准追诉的要核准，该起诉的就要起诉。

在醉驾治理问题中，检察机关严格执行“两高两部”《关于办理醉酒驾驶机动车刑事案件的意见》，将立案情节进一步细化，通过“酒精含量+情节”的方式划分入罪标准，对没有从重处理情节的案件不再按犯罪处理，但是对符合刑事追诉条件的，依法该起诉就起诉，充分体现对危险驾驶犯罪这类轻微犯罪从严惩治的一面。

2024年前三季度，全国检察机关受理公安机关移送危险驾驶案件25万人，同比下降41.3%。提起公诉危险驾驶案件21.2万人，同比下降14.9%。人民法院判决中，判处实刑比例60.2%，同比上升8.4个百分点。

# 市场监管总局发布防范外卖餐饮浪费新规

本报讯（记者 高志民）近日，市场监管总局发布《防范外卖餐饮浪费规范营销行为指引》（以下简称《指引》），进一步规范外卖商家营销行为，落实网络餐饮平台主体责任，防范外卖餐饮浪费，营造厉行节约、反对浪费的社会风尚。

《指引》体现以下特点：一是规范外卖商家营销行为。《指引》对外卖可能引发餐饮浪费的营销行为予以引导，明确各环节防范餐饮浪费的具体要求。鼓励外卖商家建立健全内部管理制度，减少原料、成品浪费，提升餐饮供给质量，合理设置起送价格，优化满减优惠机制。二是发挥网络餐饮平台引领作用。《指引》引导网络餐饮平台认真落实反食品浪费法等法律法规规定，加强对平台内经营者发布的广告内容的监测、排查，推动反食品浪费源头治理。三是凝聚多方力量推动社会共治。《指引》鼓励餐饮行业协会等社会组织发挥自律作用，支持消费者协会等社会组织，推动构建多方参与的防范外卖餐饮浪费共治格局。四是加大反食品浪费宣传倡导。《指引》鼓励网络餐饮平台、行业协会、餐饮品牌加强合作，宣传、普及防止食品浪费知识。

# 适用赔偿保证金“破局”，实现案结事了人和

郭照鹏 张晓艳

“非常感谢检察机关的帮助，我在案件中没受大的影响，可以全心全力照顾患病的老公，闺女的学习也没耽误。”近日，一起危险驾驶案的犯罪嫌疑人闫某霞来到河南省焦作市马村区人民检察院，当面向检察官表示感谢。事情还得从2023年9月说起……

2023年9月的一天傍晚，闫某霞驾驶小型轿车经焦作市马村区中铝二号路由北向南行驶至中铝厂西门口北侧时，将在机动车道内行走的朱某贵撞倒，两天后，朱某贵经抢救无效死亡。经交警部门认定，闫某霞承担该起道路交通事故的主要责任，朱某贵承担次要责任。闫某霞到案后因涉嫌交通肇事罪被刑事拘留。

案件移送至焦作市马村区检察院审查起诉。其间，承办检察官了解到，闫某霞丈夫患病正在医院住院治疗，闫某霞就是在去医院途中发生了交通事故，而女儿正在读高二，她被羁押严重影响家庭生活。闫某霞向检察官表示认罪悔罪并愿意赔偿被害人的损失，希望能够变更强制措施。经多方组织调解，双方对

法定赔偿金额均无异议，但对和解金额无法达成一致意见，案件办理一度陷入僵局。

犯罪嫌疑人愿意赔偿，被害人却不愿意接受，怎么办？检察机关决定适用赔偿保证金制度实现“破局”。轻微刑事案件赔偿保证金制度是指对于犯罪嫌疑人认罪认罚且有赔偿意愿和赔偿能力，但被害人拒绝接受赔偿或者赔偿请求明显不合理、未能达成和解协议的轻微刑事案件，犯罪嫌疑人及其近亲属在公证机构足额缴纳赔偿保证金后，检察机关可以根据案件具体情况，依法对犯罪嫌疑人从宽处理的制度。本案中，闫某霞交通肇事致一人死亡，但交通肇事是过失犯罪，主观恶性小，其法定刑为三年以下有期徒刑或者拘役，故可以适用赔偿保证金制度。赔偿保证金制度能够有效促进检察机关正确适用刑罚，修复受损社会关系，在被害人拒绝接受赔偿或者赔偿请求明显不合理时，既能依法保障被害方的救济权利，同时也能给予犯罪嫌疑人赔偿悔过机会，以便最大限度地节约司法资源、

彰显司法温度。于是，在办案检察官的指导下，闫某霞家属除赔偿保证金外，额外向公证处缴存赔偿保证金16万元。之后，焦作市马村区检察院采取变更强制措施，对闫某霞作出批捕决定。

案件起诉后，检察机关再次组织双方就赔偿问题进行协商。拿着缴纳保证金的凭证，承办检察官向朱某家属进行释法说理。检察官首先向朱某家属阐明了闫某霞家属的特殊情况：闫某霞女儿正是学业关键期，闫某霞深陷案中不仅严重影响了家庭的正常生活，更使孩子的学习和成长面临巨大的挑战。再者，闫某霞经济状况不佳，16万元已是最大能力所能支付的费用。而且她已真诚悔过，表示愿意在经济情况稍好后，向被害人提供最大帮助。经过多次耐心的疏导和最终，双方就赔偿达成协议。朱某家属出具了谅解书。焦作市马村区检察院于2024年4月30日依法对闫某霞作出不起诉处理。

在检察机关对闫某霞作出不批捕和不起诉后，闫某霞患病的丈夫得到了悉心的照料，孩子的学业也得以正常进行。



## 宪法宣讲进乡村

日前，安徽省宿州市埇桥区符离镇乡村大集上，符离法庭法官向赶集群众讲解宪法常识。当日，以“大力弘扬宪法精神，推动进一步全面深化改革”为主题的2024年“宪法宣传周”正式启动。埇桥法院组织干警携带普法材料、制作展板，走进街道社区、乡镇村居进行普法宣传，通过现场咨询、发放宪法读本、以案释法等群众喜闻乐见的形式进行宪法常识宣讲，提升广大群众法治意识和遵法、学法、守法、用法的能力。

阮传宝 摄