

大陸消保法 強化網購監管

倪炯、劉瑞霖

案例

2013 年初，大陸台資企業愛心公司在大陸某知名網路購物平台開設網路店鋪售賣台灣茶。2014 年 3 月 15 日，李某通過該購物平台向愛心公司購買禮盒裝台灣高山茶葉，指定要當年新茶，且要根據其提供的圖樣專門製作外包裝禮盒。

愛心公司在李某向該購物平台支付了貨款後，於 3 月 18 日將 50 盒，總計 6 萬多元的茶葉禮盒，通過物流發送給了李某。據物流記錄顯示，茶葉禮盒於 3 月 20 日被簽收，然李某卻一直未授權該購物平台將貨款支付給愛心公司。

3 月 31 日，李某以茶葉有異味且喝完有腹瀉為由，向該購物平台申請退貨，愛心公司認為茶葉確為當年新茶沒有品質問題不同意退貨，李某認為根據 2014 年 3 月 15 日剛生效的《消費者權益保護法》(以下簡稱新消保法)，7 天內無理由退貨是消費者的權利，雙方爭執不下。

解析

網購已成為現代消費者越來越普遍的購物方式，並走進了千家萬戶，不少台資個人或企業通過各種途徑也紛紛涉足其中。但網上購物的諸多不規範行為產生了大量糾紛，而新消保法的實施，對網路、電話、電視、郵購等非實物現場購物形式進行了規範。

無理由退貨的條件和限制

新消保法規定，商家採用網路、電視、電話、郵購等方式銷售商品，消費者有權自收到商品之日起 7 日內退貨，且無需說明理由。但同時為了保證正常交易秩序，新消保法對無理由退貨亦作了條件限制，包括：

(一) 時間限制：

自收到貨物時起 7 個自然日內。

(二) 商品性質限制，以下商品不適用：

- 1、 消費者訂做；
- 2、 鮮活易腐；
- 3、 線上下載或者消費者拆封的音像製品、電腦軟體等數位化商品；
- 4、 交付的報紙、期刊；
- 5、 其他根據商品性質並經消費者在購買時確認不宜退貨的商品；
- 6、 雙方特別約定的。但約定亦要遵從規則，比如需商家在消費者購買前明示，商家不得以格式條款、通知、聲明、店堂告示等方式來約定。

(三) 商品保護限制：

所退商品必須完好。

(四) 承擔運費要求：

退貨商品的運費由消費者承擔(雙方另有約除外)。

首先，本案中雙方關於退貨沒有特別約定，而物流記錄顯示李某已於 3 月 20 日收到了茶葉禮盒，李某應在 3 月 27 日前退貨。但李某卻在 3 月 31 日才申請退貨，故其不符合新消保法無理由七個自然日內退貨要求。

其次，該茶葉禮盒外包裝是根據李某提供的圖樣專門訂製，而禮盒外包裝有其專門價值，包含在貨物總價中，所以該茶葉禮盒作為整體來看，屬於李某訂製的貨物，根據新消保法規定，消費者訂做的商品不適用收到商品 7 天內無理由退貨的情形。

舉證責任倒置

誰主張？誰舉證？是大陸法律的一般舉證原則，而新消保法則對此有了突破。新消保法明確規定商家提供的機動車、電腦、電視機、電冰箱等耐用商品或者裝飾裝修等服務，消費者自接受商品或者服務之日起 6 個月內發現瑕疵，發生爭議的，由商家承擔有關瑕疵的舉證責任，否則應當承擔不利的後果。

本案中，首先爭議的貨物不屬於「耐用商品或者裝飾裝修等服務」，故不適用新消保法關於舉證責任倒置的規定，仍應按照誰主張誰舉證的原則。且事實上李某雖稱「茶葉有異味且喝完有腹瀉」，但其沒有提供茶葉導致腹瀉的證明，也未提供茶葉有異味變質及訂製外包裝不符合要求的相關依據，故李某應承擔上述證據的舉證責任。

平台提供者的法律責任

(一) 實名制

新消保法明確規定：如果網路交易平台提供者不能提供銷售者或者服務者的真實名稱、位址和有效聯繫方式的，消費者也可以向網路交易平台提供者要求賠償。此規定明確了網路平台提供者必須履行銷售者或服務者實名制的義務。

(二) 先行賠付後可追償

網路交易平台提供者做出更有利於消費者的承諾，應當履行承諾，網路交易平台提供者賠償後，有權向銷售者或者服務者追償。因本案中李某主張退貨的一個理由是該網購平台承諾可向購物的消費者先行賠付和 30 日無理由退換貨。根據新消保法的規定，如果李某有證據證明該網購平台確有該承諾，則該網購平台提供者應履行其承諾，先行賠付或者退貨後再向商家追償。

鑒於愛心公司與該網購平台的服務協定中並沒有授權或承接該網購平台對消費者承諾的類似約定，且李某主張的退貨要求也不符合新消保法的相關規定，故該網購平台如在向消費者兌現其承諾後追償愛心公司顯然存在沒有合同或者法律依據的風險。

(三) 連帶責任

此外，新消保法還規定網路交易平台提供者明知，或者應知銷售者或者服務者利用其平台侵害消費者合法權益，未採取必要措施的，依法與該銷售者或者服務者承擔連帶責任。

(四) 其他責任

新消保法涉及網購的條款還有關於資訊披露義務、真實身份標記、出具發票和購物憑證義務、格式合同、特殊資訊披露義務、消費者個人資訊保護、廣告商家和發布者責任等。

綜上，此次消保法的修訂對消費者保護的力度加大了，細化了商家和網購平台提供者的義務與責任。建議涉及網購台商對此應予以重視，必要時應諮詢委託專業法律人士幫助，並採取相應措施以防範風險。

(倪炯是上海律同衡律師事務所合夥人；劉瑞霖是理律法律事務所資深顧問。本文不代表理律法律事務所及律同衡律師事務所意見)