

# 强化数字时代消费者权益保护

无论市场形态如何变化,诚信经营是根本。经营者必须恪守诚信经营的底线,高度重视消费者权益,才能行稳致远、获得商业成功

薛军

当前,网络消费为人们日常生活提供较便利,已成为群众消费的重要方式。为充分发挥司法裁判的示范和引领作用,最高人民法院近日发布5起网络消费民事典型案例,涉及“假一赔十”履约、七日无理由退货、促销误导等热点问题,彰显了司法机关对于数字时代消费者权益保护的高度重视与关切。

消费者是市场经济的主体,是社会经济发展的重要力量。消费者权益保护是市场经济健康发展的重要保障。我国高度重视消费者权益保护,通过加强立法、执法、司法、宣传和教育等多方面工作,有效营造了安全放心的消费环境。随着网络信息技术的发展,市场形态经历深刻的数字化转型。伴随这一变化,数字时代消费者权益保护也面临着一系列全新问题。

数字时代的消费场景,因电商模式的快速迭代发展而日新月异。最近几年直播电商异军突起,成为网络消费的重要形态。其由于多方主体参与,营销链条复杂,导致在发生消费纠纷时,容易发生推诿卸责。在最高法发布的典型案例中,就涉及经营者在直播营销中承诺商品“保真”“假一赔十”,但是向消费者交付的商品不符合承诺的情况。在这种情况下,法院判令经营者承担其承诺的高于法定标准的“假一赔十”的法律责任。这一案例强调了商家在直播营销阶段作出的承诺具有严格的法律约束力,经营者如果不履约落实,就需要承担其主动承诺的法律责任。这一裁判思

路意在杜绝经营者在营销阶段通过“画大饼”的方式来吸引消费者关注,但在实际商品买卖中却不予以兑现的“套路式”营销行为。应该说,这一案例对于明确直播营销经营者的法律责任,避免各种形式的夸大宣传,具有重要意义。

网络消费的另一个重要特征,是远程性,由此产生的结果之一就是消费者完全依据经营者的描述来获得对商品的认知。这可能会导致潜在的信息不对称问题——消费者对商品的认知可能是被经营者刻意“剪辑”过的。另外,由于经营者在发货时掌握主动权,这也会导致其将不能达到正常质量标准的货物发给消费者。为了平衡这种不对等的地位,法律赋予了消费者“七日无理由退货”的权利,不容被随意排除或变相剥夺。在现实中,的确有些商家通过在页面上告知相关商品不支持七日无理由退货,或强调“一旦拆除了外包装就不能退货”,来变相剥夺消费者的七日无理由退货权。对于这种做法,究竟是以宽泛的意思自治的原则认可商家的行为,还是进行严格限制,是一个很重要的问题。这次最高法通过典型案例,明确表明了态度:如果要排除消费者七日无理由退货的权利,必须存在正当充分的理由,不能仅以一个约定就进行排除。应该说这一案例揭示了司法机关在保护消费者的七日无理由退货权问题上的鲜明立场,对于维护消费者这一权益,避免其被无形侵蚀,具有积极意义。

网络时代,消费活动大多受制于各类平台规则的影响。相关规则如何制定、理解与适用,对于消费者权益具有重要影响。在现实中,促销规则作为交易规则的重要类型,也是消费纠纷多发的领域。究其原因,主要在于一些商家以优惠酬宾之类的促销规则吸引用户,但在落实时却以各种理由拒绝兑现承诺。为此,在最高法发布的典型案例中,专门收入了一个由于经营者的误导行为导致消费者未享受促销优惠,应当承担责任的案例。通过这一案例,表明了诚信经营、信守承诺的重要性。

综观这些典型案例,应该说从各个方面体现了司法机关对于网络时代消费者权益保护的重视,也给了我们一些思考和启示。首先,无论市场形态如何变化,诚信经营是根本。经营者必须恪守诚信经营的底线,高度重视消费者权益,才能行稳致远、获得商业成功。其次,法律问题随着社会经济的发展而不断发展。在直播电商出现之后,消费者保护的场景就会发生相应变化,因此立法、执法和司法要积极回应时代发展提出的新问题,及时明确新问题上的处理思路,引领规则的发展。最后,消费者权益保护与经营者正当权益之间也需要维持平衡。只有在这种平衡之中,数字经济的发展才能够获得长远的动力。

(作者系北京大学法学院教授,北京大学电子商务法研究中心主任)

(来源:法治日报)

## 潮玩消费摆脱“炒完”才能走得更远

特约评论员

依靠过度的饥饿营销和“黄牛”疯狂炒作、哄抬价格催生的繁荣,伤害的是企业乃至行业的健康发展,以及消费者的长远信任。只有摆脱“炒完”尴尬,回归“快乐经济”本质,潮玩消费才能走得更远。唯有进一步与消费者建立起关于生活态度和文化认同的情感纽带,让“耐心打磨”与“创新突围”形成共振,在内容创新和商业长期性上持续发力,潮玩产品才能形成更大的影响力、感召力,打造更具生命活力的经典IP,实现全球流行的范式跃迁。

一度被炒至万元高价的泡泡玛特旗下IP——LABUBU(拉布布),近期迎来价格断崖式下跌。二手交易平台数据显示,普通款LABUBU挂件从峰值1580元跌至300元左右,部分限量款价格缩水超80%。社交媒体上,#LABUBU价格崩盘#话题阅读量突破2亿。与此同时,泡泡玛特日前启动百万量级补货,LABUBU3.0系列在电商平台敞开供应,定价99元不变。泡泡玛特投资人公开回应:“公司定位是大众消费品,非奢侈品。遏制炒作才能保护IP长期价值。”

近年来,潮流玩具成为年轻人的消费新宠。从盲盒收藏到IP联名,潮玩以其独特设计和趣味互动吸引了众多爱好者。年轻人爱买潮玩,一方面是因为潮玩独特的设计满足了他们的审美需求;另一方面,潮玩所蕴含的文化和情感价值,让他们在购买和收藏的过程中找到了归属感和认同感。此外,社交网络的传播也让潮玩文化得以迅速扩散,年轻人通过分享潮玩,融入特定的社交圈层,满足了社交需求。

潮玩不局限于传统的玩具形态,还用不同产品形态承载起了新兴IP和消费主张,从而赋予产品独特的收藏意义和情感链接。潮玩消费的兴起,推动了IP价值的延伸和整个潮玩产业的多元发展。数据显示,国内潮玩市场规模持续增长,现存在业、存续状态的潮玩经济相关企业超5万家;预计到2026年,潮玩产业总价值将攀升至1101亿元,年均增速超过20%。

然而,一段时间以来,潮玩市场出现明显的价格失真现象。以迪士尼限量玩偶、LABUBU联名款、明星小卡为代表的新型潮玩“理财”产品近年来在年轻群体中悄然兴起。媒体调查发现,一款迪士尼发售价139元的玩偶在二手市场被热炒至9589元,涨幅近70倍;LABUBU联名玩偶溢价亦超45倍。在饥饿营销与稀缺性制造推高溢价的同时,“黄牛”产业链进一步加剧了价格扭曲,而国内库存与海外断货形成的价差,更是催生出跨境倒卖链条。如此运作不仅推高了终端价格,还推动潮玩从文化消费品异化为投机标的。潮玩消费如何摆脱“爆红-溢价-退热”的行业共性困境?平衡稀缺性与大众化,已成为决定行业走向的必答题。

依靠过度的饥饿营销和“黄牛”疯狂炒作、哄抬价格催生的繁荣,终究都是脆弱的泡沫,最终伤害的是企业乃至行业的健康发展,以及消费者的长远信任。在消费者的需求和喜好变化迅速,IP生命周期和影响力迭代速度加快,越来越多的跨界企业入局潮玩行业,市场竞争日益激烈的形势下,要让“快乐经济”健康发展,让潮玩消费走得更远,就不能不以IP本身、内容创意和品牌文化留住用户,从而让商业潮玩品牌向更高文化层次、艺术认同与品牌厚度跃升。这一进化,将决定中国潮玩产业在全球潮玩格局中的地位和长期价值。

从市场规模来看,潮玩行业呈现出持续增长的态势,全球潮玩市场也在不断扩大。要想抓住这个面向年轻人大市场的潮流,让中国潮玩在全球文化消费市场占据更重要的地位,一靠提升产品品质、丰富产品内涵,加大对自有IP的培育力度,挖掘文化共情点,讲好品牌故事,更好融合传统文化与时尚元素,让潮玩拥有更具魅力的收藏与观赏价值。二靠将AI技术应用于潮玩的设计、生产、营销等环节,提高生产效率和产品质量,为消费者带来更加沉浸式的体验,增强潮玩的互动性和趣味性。三靠保护知识产权,营造健康、有序的市场环境。四靠加快出海步伐,根据不同地区的文化和消费者偏好进行产品设计和市场推广,加快解锁海外“盲盒地图”,用独特魅力让全世界竞相“开箱”。

只有摆脱“炒完”尴尬,回归“快乐经济”本质,潮玩消费才能走得更远。唯有保持创新的初心和耐心,进一步与消费者建立起关于生活态度和文化认同的情感纽带,让“耐心打磨”与“创新突围”形成共振,在内容创新和商业长期性上持续发力,潮玩产品才能形成更大的影响力、感召力,打造更具生命活力的经典IP,实现全球流行的范式跃迁。

(来源:北京青年报)

## “精细化”推动司法审判工作更加公正高效

谷国文

要讲政治,坚持把政治建设作为首位要求;要促发展,不断优化法治化营商环境;要精主业,坚持把执法办案作为第一要务;要重改革,坚持把责任落实作为主要抓手;要防风险,坚持做实安全稳定;要严管理,坚持把强基固本作为支撑。

习近平总书记在党的二十大报告中指出:“高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务。”在年初举行的最高人民法院2024年度工作总结表彰大会上,最高人民法院院长张军强调,要上下同心干事创业、联动协同抓落实,奋力推进司法审判工作高质量发展。我们要牢牢把握高质量发展这个首要任务,以高度的政治自觉、思想自觉、行动自觉,完整、准确、全面贯彻新发展理念,推动司法审判工作更加公正、更有效率,以高质量司法服务保障高质量发展。

要讲政治,坚持把政治建设作为首位要求。人民法院作为党领导下的国家审判机关,必须始终坚持党的绝对领导,始终把加强政治建设摆在首位,坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”,确保法院工作正确政治方向。要严格执行重大事项请示报告制度,及时主动向党委、党委政法委和上级法院请示报告,切实把党的绝对领导落实到法院工作各方面全过程。要坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂,深学笃行习近平法治思想,既要善于从政治上看,增强政治敏锐性,深刻认识到案件背后有政治,没有脱离政治的大局,把政治要求细化为办案要领,主动融入和服务党的和政府的中心工作;又要善于从法治上办,坚持运用法治思维和法治方式化解矛盾、维护稳定、促进发展,确保审判工作实现政治效果、法律效果和社会效果有机统一。

要促发展,不断优化法治化营商环境。优化法治化营商环境,是当前和今后一段时间人民法院服务中心大局的一项重要工作。要重点围绕工作中的短板和不足,以更加务实创新的举措补短板、强弱项,把工作做实做细。要持续完善涉企司法服务,妥善审理涉企民商事纠纷,强化营商环境法治保障。要全方位提升优化法治化营商环境的力度、深度和速度,最大限度释放司法服务效能。要加大破产案件清结力度,充分发挥破产审判“积极拯救”和“及时出清”功能。要秉承善意文明司法理念,加大产权司法保护力度,持续开展“暖企行

动”,让市场主体放心创业、安心经营。

要精主业,坚持把执法办案作为第一要务。执法办案始终是人民法院的主责主业,大家干得好不好,最终看的还是审判执行质效。要注重社会关系修复,司法审判工作不仅在于惩罚,还在于治理,惩治一体,相互作用,维护社会利益,促进社会和谐。要持续推进调解适用,始终将调解贯穿三大审判、立案信访执行全方面各环节整链条。刑事案件要全面贯彻宽严相济刑事政策,依法适用认罪认罚从宽制度。对醉驾、帮信、掩隐、性侵未成年人等犯罪,要坚持惩防结合、重在预防;对未成年人犯罪,要做实惩教结合,以融合、贯通家庭、学校、社会、网络、政府共同保护,织密预防犯罪防护网。民事案件更要强化调解,辨法析理,胜败皆服,实现案结事了、定分止争。行政审判要维护合法权益,加大协调化解力度,取信于民。要主动延伸司法职能,深入分析多发、高发案件背后的深层次原因,及时向党委政府提出决策参考和向有关单位提出司法建议,助力防范和化解社会重大风险,提升社会治理法治化水平。

要重改革,坚持把责任落实作为主要抓手。紧紧围绕“公正与效率”主题,贯彻落实人民法院“六五改革纲要”,以改革创新助推司法责任落实,以司法责任落实引领审判执行质效提升。要强化院庭长这一“关键少数”的责任落实,院庭长要带头办案,坚决纠正一提到司法责任制就片面强调“谁办案谁负责”的法官个人裁判责任而忽视院庭长的监管职责。要正确处理好监督与信任、管理与培育的关系,更多地从“责任”和“服务”的角度理解和践行监督,让法官欣然接受监督,甚至主动寻求监督。要落实审判组织法定职责,督促独任法官、合议庭成员真正负起责任、依法规范履职。要充分发挥审判委员会、专业法官会议作用,切实增强统一裁判尺度、总结审判经验职能。要落实落细中级法院监督指导责任,发挥“统”的优势,用足用好提级管辖、指定管辖、再审提审和交叉执行等工作机制,强化条线业务讲评,发布类案审理报告,确保入脑入心、常学常新。要树立“大管理观”,深刻领会“管住‘案’是管住人、治好‘院’的关键”,一体推进案件管理、审判监督指导和全员考核等工作,做到“有序放权”与“有效管理”相统一。要认真开展审判数据分析研判会商,通过纵向和横向的

比较,进行由此及彼、由表及里的分析,从“数字中的问题”发现“工作中的不足”,通过健全完善制度机制、抓好“后半篇文章”,推动有关问题源头解决、实质解决。

要防风险,坚持做实安全稳定。人民法院处在化解矛盾最前沿,维护社会稳定第一线,必须把防范化解风险作为重要职责使命扛在肩上。强化案件背后矛盾风险监测与评估,做到对各类风险早发现、早识别、早预警、早应对。从最坏处着眼,做最充分准备,争取最好结果,特别是要避免一案结、多案生。办理群体性、关注性、影响性等敏感案件,乃至常见多发的普通民事行政、执行案件,都要敏感把握安全因素、落实安全要求、防范安全风险。任何案件都不能简单地就案办案,都要坚持从政治上看、从法治上办,严防因自身预案不周、工作不当、管理疏漏,造成风险隐患、引发安全事故。努力让每一个人,不仅包括受害人、权利人,也包括刑事案件被告人,民事案件违约、侵权等过错方,被执行人等的合法权益都得到应有保障、感受到公平正义,进而从内心认同法治、认同司法。要抓实涉诉信访工作,要以“就是头拱地也要把人民群众的事办好”的决心,把这项送上门的群众工作做好,再难也要做到、再难也要做好。严格落实院领导包案化解和院庭长常态化接访处访制度,院领导包案的,一定要化解到位。

要严管理,坚持把强基固本作为支撑。实现审判执行工作提质增效,离不开一支高素质的干部队伍。要突出实战、实用、实效导向,大力开展同堂培训、庭审观摩、业务竞赛、优秀裁判文书评选等活动,教育引导干警坚定道路自信,提升司法能力,恪守司法良知。要树立重实干、重实绩的选人用人导向,坚持德才兼备、以德为先,选好用好各领域、各层级、各年龄段优秀干部特别是优秀年轻干部。要引导干警立志气、有朝气、长才气、接地气、养正气,沉得住气,弯得下腰,抬得起头,扛得住压,积极向上,努力工作,展示干事创业精气神。要抓好从严治院与廉洁司法,切实把从严管警和纪律作风融入日常,贯穿平常。从严没有特殊,守纪没有例外,必须一以贯之,一严到底。

(作者系湖南省湘潭市中级人民法院院长)

(来源:人民法院报)