



## 编者按

《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》提出，加快构建促进数字经济发展的体制机制，完善促进数字产业化和产业数字化政策体系。作为数字经济中发展规模最大、覆盖范围最广、创业创新最为活跃的重要组成部分，电子商务已成为引领产业创新、促进消费升级的重要支柱。

近年来，各级政法机关紧跟新技术发展、新模式创新，及时解决电商行业发展的新问题，积极回应各方法律需求，为我国电子商务发展提供有力法治保障。“双11”临近，本版今天推出一组稿件，敬请关注。

# 厚植电子商务营商环境法治土壤

## 司法行政机关发挥职能作用助力数字经济高质量发展

□ 本报记者 杜洋

10月15日，内蒙古自治区包头市东河区司法局“法墩墩”说法普法品牌联合回民街道三官庙社区小贾普法微课堂，围绕“直播带货”“自媒体炒作”等热点问题开展直播，倡导诚信经营、诚信上网理念。

随着“双11”临近，商家的各种网络营销活动纷至沓来，“剁手党”也都充满了“购物车”。为提升网络用户消费体验，规范促进电商行业健康发展，维护公平透明的网络市场环境，各地司法行政机关积极履职尽责，强化责任担当，完善消费者权益保护体系，加强电商法治建设，为数字经济健康有序发展提供有力法治保障。

### 立法先行

10月8日，江苏省宿迁市人民代表大会常务委员会发布《宿迁市电子商务产业发展条例》，将于2025年1月1日起施行，标志着宿迁市电子商务产业发展进入依法治理新阶段。

《宿迁市电子商务产业发展条例》从促进与保障、集聚与融合、规范与管理等方面对全市电子商务产业发展依法进行了规范，制定了促进措施，对优化全市电商产业发展环境，推动电商产业高质量发展，高水平建设“电商名城”起到了重要作用。“宿迁市司法局局长邱耀久告诉《法治日报》记者。

近年来，为了不断优化电子商务营商环境，司法行政机关切实增强地方立法的针对性、适用性、可操作性，促进电子商务持续健康发展。

“自2017年施行的《杭州市跨境电子商务促进条例》促进了全市电商经济的快速发展。为更好保护市场主体合法权益、禁止垄断和不正当竞争，保护消费者权益和个人信息安全，今年6月1日起，《杭州市数字贸易促进条例》施行，进一步明确了数字贸易的发展方向，为杭州的数字贸易发展提供了强有力的法治保障。”浙江省杭州市司法局

副局长李军表示，为适应电商发展新形势，杭州通过推进网络餐饮外卖配送、数字贸易、知识产权保护等方面的创新性立法，助力杭州继续引领电商经济发展潮流。

司法行政机关通过完善相关立法，细化电商行业的法规条文，为电商行业提供了明确的指导原则和监管框架，使相关企业在经营活动中能够有法可依、有章可循，在良好的法治环境下健康发展，也为消费者权益保护提供了坚实保障。

### 搭建平台

为进一步优化电子商务环境，各地司法行政机关充分发挥自身职能为网购消费者和电商企业纾困解难，通过优化网购纠纷快速处理机制，完善消费维权法律服务体系，提升法律服务质效，有力维护了各方合法权益。

贵州省毕节市七星关区司法局指派擅长电子商务法、消费者权益保护法的律师到公共法律服务中心值班，并设立“双11绿色通道”，确保有足够的律师、调解员等对涉及电商矛盾纠纷的咨询和调解申请优先处理，缩短处理时间，确保矛盾纠纷及时得到解决。

浙江省舟山市司法局充分调动各级人民调解组织发挥职能，借力“东海渔嫂”调解员志愿者、基层网格员，积极参与基层消费争议处理，以季度通报督查调处情况的方式，压实摸排责任，释放主动治理效能，确保消费纠纷得以妥善化解。

各地为提升网购纠纷化解质效，除积极开展线下工作外，还在线上平台的建设方面投入了大量精力，积极回应群众对便捷、高效法律服务的需求。

10月29日，由贵州省司法厅打造的“12348贵州法网小程序”正式上线运行。“12348贵州法网小程序”将原电脑端的优质服务无缝迁移至移动端，业务办理涵盖律师委托、法律援助、调解预约、在线公证、律师远程会见等5大模块，及时满足了消费者的法

律服务需求。“‘12348贵州法网小程序’还引入了‘公共法律AI智能体’大模型，为群众提供24小时不间断的及时响应服务，为消费者和电商企业搭建了更加坚实的法律桥梁，进一步推动了当地电商行业的健康发展。”贵州省司法厅公共法律服务管理处处长张荣荣向记者介绍道。

杭州市余杭区打造网络消费纠纷在线调解平台，基于海量网络消费纠纷案例构建出的模型，实现类案智能办理，并自动记录调解过程，智能转化协议文本。该平台还做到了风险控制，通过筛选、归集网络消费投诉举报数据，建立电商企业风险智能监测模型，生成风险指数，形成五色预警反馈机制，从源头降低了相关纠纷发生的可能性，进而提升电商市场的整体信用水平。目前，该平台日均处理纠纷量达2000余件，投诉初审反馈率和投诉按时办结率均为100%。

各地通过不断探索优化网络消费争议的解决机制，明显提升了消费维权质效，为消费者提供的解决方案更加精细化、智能化，增强了群众在网络空间的法治获得感，助力电商市场向着更加规范、成熟的方向稳步迈进。

### 精准普法

向网购消费者发送虚假购物二维码，一旦消费者扫码并支付，钱款就会直接进入不法分子的账户；冒充客服人员，声称消费者账户存在异常需要扫二维码进行验证或解冻，消费者一旦扫码就会导致账户资金被盗……网络消费规模扩大的同时，相关诈骗犯罪手段层出不穷，严重威胁着消费者的财产安全。

对此，司法行政机关积极开展法治宣传教育，通过各种渠道及时向公众普及防范知识，增强消费者的风险意识和自我保护能力。

针对“双11”期间消费量猛增的情况，江苏省沭阳县司法局采取线上精准普法方式，利用青年创客“直播间”等线

上直播普法渠道积极开展依法维权普法活动，解答消费者问题，帮助消费者正确识别网络消费陷阱，增强法律意识。

“贵州法律服务网”开设专栏，有针对性地开展与网购相关的法律宣传，并组织了20余名律师在后台为群众常态化提供法律咨询和帮助。

七星关区司法局副局长陈雷说：“我们每年都会在‘双11’之前开展法治宣传活动。今年还利用官方网站、社交媒体、短视频平台等网络渠道，向群众解读相关法律法规，以案释法，普及网购安全知识，帮助消费者识别潜在风险，提高警惕。”

保护网购环境安全，既要提升消费者的法治素养，也要强化电商企业从业人员的法治观念。

记者了解到，杭州市司法局全面实施公民法治素养提升工程，发布网络直播行业从业人员法治素养基准行业版，并制定了专门学法读本。其中，余杭区为提升网络直播行业人员法治素养，针对主播职业生涯不同阶段、不同岗位分层分类进行培训，今年以来，已开展培训16次，切实引领主播规范从业行为；探索“主播第一课”课程体系，目前已制作11节特色普法课程，受益主播超1万人次；与在杭高校、头部企业合作，打造主播素养提升课堂，研发《主播“五观”口袋书》，辐射118家重点互联网企业和42家重点直播电商企业，助力提升从业人员素养。

“我们依托宿迁市运河品牌电商法治保障中心等平台，开展法律宣讲、培训、讲座等多场活动，为电商企业提供法律法规知识，旨在营造一个公平、透明、安全的网络购物环境。”邱耀久说。民之所忧，我必念之；民之所盼，我必行之。

司法行政机关以群众需求为导向，厚植电子商务营商环境法治土壤，营造公平、公正、安全、放心的消费环境，让群众安心消费、畅购无忧。

漫画/高岳

□ 本报记者 董凡超

“您有价值9800元的理赔申请，请及时处理！”“您有价值12900元的理赔申请，请及时处理！”……自2023年12月起，重庆市江北区的某快递公司时常会收到一笔理赔申请，相同的货品，高度相似的退货理由，某快递公司察觉到异常后立即报案。

随着调查深入，侦查机关发现犯罪嫌疑人杨某先后在网购平台上购买了9支台球杆，调包货物后，以“货不对板”为理由退货。“经过审查，我们以杨某构成多次盗窃罪定罪，货品约定成交价作为退赔标准来考量。”江北区人民检察院检察官朱仙珍介绍道。今年7月23日，经江北区检察院提起公诉，杨某被判处有期徒刑。

案件办结后，为进一步净化网络消费环境，保护企业健康发展，江北区检察院向涉案公司发出了检察建议书，从人员管理、快递包裹管理等方面提出了整改建议。

当前，随着数字经济高速发展，网络消费规模不断扩大，涉及消费者权益保护、寄递渠道安全、网络营销规范等问题也愈发突出。各地司法机关聚焦办案主责主业，依法严厉打击生产销售假冒伪劣商品犯罪，以法治力量引导平台和商家合法经营，营造清朗有序的网络购物环境。

### 打击制假售假

“检察官，我承认我卖了假货，但是我可没制造过啊！”2023年7月，北京市昌平区人民检察院在办理易某等人销售假冒注册商标的白酒案时，由于现场没有查获灌装工具，相关聊天记录已被销毁，无法认定其制假行为，案件办理陷入僵局。

“在梳理电子数据时，我们突然意识到假冒伪劣案件中上下游犯罪人员之间线下不见面、通过线上单线、隐名联络，就可以在全国各地共同实施某一犯罪行为。”昌平区检察院第二检察部副主任王志明介绍说，该院运用“上下游”犯罪漏洞犯罪法律监督大模型，将涉案身份信息数据进行碰撞，果然发现易某的身份信息与该院受理的另一起涉嫌销售伪劣产品的注册商标注册犯罪嫌疑人靳某的下游人员相关信息是同一个，由此发现了易某向靳某购买假酒包装的事实，抓住了破解僵局的关键点。以此为切入点，办案组开展组织辨认、部分证据开示和释法说理等工作，易某最终承认了自己制假售假的犯罪事实。

目前，“上下游”犯罪漏洞犯罪法律监督大模型采用类型化手段一次性解决上下游犯罪中漏犯漏罪的问题，实现主动式、穿透式、类案式法律监督，将数字检察之力持续扩大释放至假冒伪劣案件等六大类亟待破解漏犯漏罪难题的案件领域。各地司法机关深挖网络制假售假案件背后的产业链条，对上游犯罪进行全链条打击，以综合履职强化知识产权综合保护，严守消费者权益保护底线。

浙江、山东等地检察机关以最高人民检察院开展的“保护民生”专项行动为契机，依法惩治制假售假伪劣商品犯罪，从严打击社区团购、网络营销、直播带货等新业态下与人民群众生活密切相关犯罪行为，深挖制假源头，打击预防常见多发假冒伪劣商品犯罪。湖北省荆门市中级人民法院通过组建专业的审判团队，开展知识产权民事、行政、刑事案件“三合一”审判，开辟涉网络购物涉及侵犯知识产权诉讼“绿色通道”，实行案件繁简分流，简案快审，繁案精审，有效缩短诉讼周期。

为推进行政执法的关键点，侵权判定、责任承担等处理标准与司法裁判标准相统一，荆门中院构建“工作协调+信息共享+执法互助”的常态化工作机制，形成知识产权快速、协同、全方位保护体系。

### 严守寄递安全

“近两万元的翡翠项链丢了，快递公司说最多只能赔600元！这不公平吧？”原告丁女士激动地说。

“原告下单时没有保价，按照限额赔偿条款，最高赔偿金额就是不超过600元！”被告公司代理人指着手中的合同说道。

这一幕发生在上海市松江区人民法院前不久审理的一起因快递寄送翡翠项链丢件引发的运输合同纠纷案件庭审现场，双方各执一词，互不相让。

松江区法院综合考虑承运人预见能力、双方过错程度、货物实际损失等因素，最终判决由双方各承担一半损失。这一快递业常见纠纷的背后，除了快递公司承运的不规范操作，网络平台公司寄件页面也设置得不合理。一份判决书如何延伸开去，为纠纷背后的社会“病社”开出“对症药方”，达到“审理一案，治理一片”的效果？

在进行深入调查研究后，松江区法院分别向网络平台公司及承运快递公司发出了司法建议：建议下单平台公司优化页面细节设置，确保寄件人明明白白知晓条款；建议承运快递公司加大监管力度，规范流程降低风险。

收到司法建议后，网络平台公司完成优化保价入口设置，在下单页面进一步着重提示用户保价。快递公司也迅速复函，称其将在后续经营中积极落实监管责任，并发表了相关整改举措的视频。

随着邮政业的迅猛发展，寄递安全防范难度加大，利用寄递渠道实施违法犯罪频发。为进一步落实“七号检察建议”，加强寄递安全监管，广东省江门市江海区人民检察院充分利用信息共享机制，依托相关职能部门调取辖区1000余家具有快递物流资质企业及网点的相关信息，集合从业者社会保障信息、大数据资源进行比对碰撞、分析研判，对存在违法行为、管理漏洞的快递企业及网点立案予以监督。

海南省乐东县人民法院联合公安局、综合行政执法等部门对当地寄递企业及营业网点开展安全走访和法治宣传，将相关单元开展安全管理现场检查进行全程监督，同时向企业负责人了解寄递行业预防非法寄递培训、公民个人信息保护、从业人员岗前培训等情况，对发现的问题现场进行指出并要求整改。

### 规范产业发展

“网络并非法外之地，直播间运营者、直播营销人员在推荐商品时，应当真实准确披露商品信息，不能进行虚假宣传或者诱导消费者，直播用语一定要核查属实……”“双11”电商节前夕，北京市房山区人民法院干警走进电商园区，精心准备了知识产权、买卖合同法律法规手册，结合审判实践和民法典相关规定，对虚假宣传等电商行业主要风险进行深入浅出讲解。同时，针对网络直播带货可能产生的法律问题，逐一提出防范措施，用通俗易懂的语言向从业者阐释了如何规避相关风险，以及遇到网络侵权该如何维护自身合法权益。

“电商生意中确实稍不留神就会产生纠纷，今天法官上门来讲法律知识，把平时的好多困惑都给解答清楚了，风险提醒也很到位！”一位电商经营者如是说。

近年来，杭州互联网法院坚持以裁判树规则，以规则促治理，共审结直播领域纠纷700余件，为促进网络直播营销平台服务监管水平提升，维护直播行业从业人员、消费者等的合法权益，该院发布《网络直播行业知识产权保护法律风险防范指引》，重点针对直播业态发展过程中无形财产保护、数据技术安全、知识产权纠纷化解等突出问题进行风险提示。杭州互联网法院副院长官家辉表示，该院将积极探索与行政监管部门、高校、平台等多主体的协同治理新模式，强化横向联合，着力纵深发展，推动更高层次、更宽领域的司法融合，更好促进网络社会法治化治理。

# 购买上万元球杆为何“货不对板”

## 司法机关提升办案质效净化消费环境

# 法治助电商跳出恶性竞争“怪圈”

□ 刘洁

商务部近日发布相关数据显示，前三季度全国网上零售额10.9万亿元，增长8.6%。其中实物商品网上零售额9.1万亿元，增长7.9%。电子商务的持续健康发展与积极促进消费平稳增长、推动产业数字化转型、加快新技术研发应用、深化国际经贸合作等越来越紧密地联系在一起。

移动支付、营销推广、仓储物流……随着各环节技术的不断迭代更新和线上消费场景的日趋丰富，蓬勃发展的电商为大众消费生活带来了更多可能性与便利，为大众创业、万众创新提供了新空间，衍生出的“618”“双11”等购物节也成为“现象级”消费热潮出现的重要节点。

竞争是市场经济运行的一条重要机制。“价格战”曾是各电商平台在购物

节竞争采取的重要策略，但一味疯狂追求“全网最低价”也给电商行业带来了无效“内卷”——出现产品质量下降、商家权益受到侵害、市场创新活力降低等现象。

7月30日，中共中央政治局召开会议指出，要强化行业自律，防止“内卷式”恶性竞争。在此背景下，如何跳出恶性低价竞争“怪圈”，规范市场正常经营秩序，激发企业创造力和竞争力，成为电商行业发展新的“解题思路”。

以“仅退款”规则需要进一步细化完善为例。本是电商平台出于对消费者权益保护考虑设置的“仅退款”选项，却在便利性的同时，被部分人利用成为“薅羊毛”的途径，影响了商家的正常经营活动和积极性。今年以来，广东、天津、河南等地法院在审理此类案件时，对具体情节进行考量，对频繁甚至恶意“仅退款”行为人要

求承担相应赔偿责任；今年3月，北京互联网法院与中国消费者协会联合组织，多家电商平台共同参与，规范适用“七日无理由退货”规则发出倡议，倡导不断优化并完善“仅退款”规则。各地法院通过一线司法实践，平衡消费端与销售端权益保护天平，推动诚实守信的市场交易原则深入人心。

除了在消费者和经营者之间产生权益保护不平衡问题外，“低价策略”也破坏了公平有序竞争的市场生态。随之而来的是无底线营销手段和不断降低的产品质量，为对电商行业中的竞争行为进行正向引导，2023年底，浙江省杭州市司法局、杭州市上城区司法局和杭州市钱塘区司法局发布关于公开征集《直播电商行业合规指引》意见建议的公告，该指引中明确要求直播电商从业者不得要求商家签订“最低价协议”，或采取其他排

除、限制竞争的协议、决定或者协同行为，但依法不构成垄断协议的除外。

公平竞争是市场经济的基本原则。近日，司法部、国家发展改革委在门户网站公布《中华人民共和国民营经济促进法（草案征求意见稿）》，向社会公开征求意见，“公平竞争”被列为专章。应该认识到，无效“内卷”带来的短视流量和销量终究会反噬商家自身，合力共同营造公平竞争的市场环境才是电商行业行稳致远的关键。

在消费场景不断“上新”的今天，电商在引导消费需求、挖掘消费热点、推动消费升级等方面发挥着显著作用。电商发展如何实现不再一味“卷低价”，而是将精力投入创新和服务，这不仅需要政法机关善用法治手段规范引导，更需全民统一共识，让公平诚信的市场原则落到实处。