

东莞市某新能源有限公司诉上海某信息技术有限公司网络服务合同纠纷案

——电子商务平台争议在线解决机制的法律属性及司法审查标准

关键词：民事 网络服务合同 电子商务平台 争议在线解决机制 法律属性 司法审查

基本案情

原告东莞市某新能源有限公司（以下简称某新能源公司）诉称：消费者在网上店铺购买电瓶车锂电池，申请退货后选择不具备运送锂电池资质的物流公司运输，且退货产生的运费明显超出合理范围，存在恶意欺诈商家运费之嫌。但被告上海某信息技术有限公司（以下简称某技术公司）无视上述事实，未经某新能源公司同意，直接划扣商家货款返还消费者，该处理方式缺乏依据。遂提起诉讼，请求判令：某技术公司返还已扣划的货款及运费。

被告某技术公司辩称：不同意某新能源公司的全部诉讼请求，某技术公司系根据平台规则处理某新能源公司与消费者之间的争议，且处理程序及结果符合各方约定，公平合理。

法院经审理查明：某技术公司系某电子商务平台经营者（以下简称某平台），为第三方入驻商家与消费者达成交易提供网页空间、虚拟经营场所、交易规则等平台服务。某新能源公司系某平台内经营者，在某平台开设网店。

2020年4月6日，案外人消费者朱某在某新能源公司开设在某平台的店铺购买电瓶车锂电池，支付货款1898元（免运费），收货地为北京。该商品详情页面描述有“品质保证售后无忧”“退货包运费”“15天免费试用”“30天免费换新”“3年免费质保”等内容。

消费者收货后，向某新能源公司反馈电池质量存在问题，某新能源公司未持异议，向消费者表示可选择补贴消费者200元或退货。消费者选择退货，并通

过某平台以“商品质量问题”为由提交退货申请，但同日某新能源公司以“商品不存在质量问题”为由驳回消费者的退货申请。后某技术公司介入双方退货纠纷，通过某平台操作批准消费者退货申请，并通知消费者先行垫付退货运费，如届时某新能源公司未能处理该笔运费，可联系某技术公司客服处理。

因锂电池属特殊物品，消费者就退货事宜先后联系当地多家快递公司及物流公司咨询，得到的答复为快递公司拒绝收寄，物流公司同意承运但运费高昂。2020年4月16日至20日期间，消费者将此情况向某新能源公司反馈，某新能源公司要求消费者联系某技术公司客服协助处理。后在消费者再次就物流运费350元征求其意见时，某新能源公司要求消费者隐瞒交寄商品为电池并设法逃避拆箱检查，在消费者解释客观上无法照此操作后，某新能源公司表示“如果不听我的，你就自己处理吧！……提前给你讲清楚，寄回来运费自己承担。”后消费者委托该物流企业承运退回商品，实际支付运费300元，并将运费凭证上传某平台，备注说明运费情况。某新能源公司则通过某平台留言“严重超过正常物流费用”“消费者通过某某退货诈骗快递费”，并表示“我公司会直接拒收商品，不会签收此商品”。

同年4月27日，消费者退回商品运达某新能源公司所在地，但某新能源公司拒绝提货，要求消费者自行承担300元运费并安排车辆将货物送至其公司地址。后因某新能源公司向物流公司表示拒收，消费者只得联系车辆将商品运送至某新能源公司指定的退货地址，为此支付运费357元。但商品送至该地址后，某新能源公司仍然拒收，后商品被退回物流公司北京仓库。

同年5月至6月期间，某技术公司经消费者申请，从某新能源公司货款账户划扣357元和300元，划扣理由为退运费，同时将货款1898元操作返还至消费者账户。

某新能源公司因不满某技术公司对本次纠纷的处理，遂提起本案诉讼。

上海市长宁区人民法院于2021年2月5日作出（2020）沪0105民初15710号民事判决：驳回某新能源公司的全部诉讼请求。宣判后，某新能源公司提起上诉。上海市第一中级人民法院于2021年6月28日作出（2021）沪01民终4422号民事

判决：驳回上诉，维持原判。

裁判理由

本案争议焦点问题是：某新能源公司与消费者之间发生交易纠纷后，某技术公司介入处理并从某新能源公司店铺待结算资金中直接划扣款项赔付消费者是否合法有据。

第一，根据《中华人民共和国电子商务法》的相关规定，消费者在电子商务平台购买商品或者接受服务，与平台内经营者发生争议时，电子商务平台经营者应当积极协助消费者维护合法权益。电子商务平台经营者可以建立争议在线解决机制，制定并公示争议解决规则，根据自愿原则，公平、公正地解决当事人的争议。据此，某技术公司作为电商平台，有义务积极协助消费者维权，同时有权在法律规定框架内建立争议在线解决机制。

第二，电子商务平台争议在线解决程序本质上是某技术公司基于其作为电商平台的法定义务以及具体纠纷中双方的预先授权，按照预先制定的规则对平台内经营者与消费者之间纠纷进行居中处理，并根据其自身的处理意见在纠纷双方授权范围内采取相应措施。

具体而言，某新能源公司、某技术公司签署的《争议处理规则》以及某技术公司对消费者与入驻商家之间纠纷的处理程序，性质上属于争议在线解决机制。其中，《争议处理规则》作为某新能源公司、某技术公司之间协议的组成部分，且经某技术公司平台公示，属于双方之间真实的一致意思表示，可以作为确定某新能源公司与某技术公司平台之间权利义务的依据。根据该规则内容，买家发起维权或任一方向某某投诉处理的，适用该规则。消费者依据该规则发起维权，根据现有证据其未对该规则内容提出异议，由此该规则的适用亦未超出消费者意思表示的范围。

在此前提下，本案消费者在线发起维权申请后，由某技术公司平台官方客服介入并居中调处消费者及某新能源公司之间的信息网络买卖合同纠纷，根据消费者及商家在线向平台官方客服进行的陈述、举证、申诉以及与之相关的信息及证明材料，作出相应处理意见或判定争议结果，该程序符合法律规定及双

方约定，即某技术公司平台有权介入本案某新能源公司与消费者之间的纠纷，且在介入后有权适用各方一致接受的规则。

第三，一方面，某技术公司平台对相应纠纷的介入及判定权限受限于特定的场景及权利边界，而非对平台内争议的终局解决方案，故不得影响当事方依法寻求其他救济途径的权利；另一方面，即使某技术公司的争议在线解决机制符合自愿原则，仍需符合法律规定的“公平、公正地解决当事人的争议”之要求。在双方因此涉诉后，应依据该标准并结合相应事实进行审查及判断。

首先，某新能源公司在涉案商品详情页面承诺“退货包运费、15天内免费试用”等，该承诺属于消费者与某新能源公司之间信息网络买卖合同的内容。抛开涉案商品是否存在质量问题，在消费者收货后及时向某新能源公司提出退货要求时，某新能源公司对此并无异议。因此，无论是依据某新能源公司的事先承诺，还是事后与消费者达成的协议，均应履行接受消费者退货、退还货款并承担运费的义务。但某新能源公司在消费者据此提出退货退款申请时，又借故拒绝消费者的该项申请，明显违反了自身义务，并构成对消费者权益的侵害。

其次，某技术公司在消费者与商家就退货及运费问题发生争议时，根据消费者申请，有权介入纠纷处理并适用平台规则做出处理。根据查明事实，某新能源公司显然应当承担消费者的退货运费。某技术公司在充分听取消费者与某新能源公司双方的意见后，依据平台规则、信息网络买卖合同具体履行情况及争议内容，以某新能源公司未主动服务为由判定由其承担退货运费并返还货款，符合法律规定的公平、公正要求。同时，某技术公司根据其与某新能源公司之间《平台合作协议》中的相应约定，划扣某新能源公司店铺资金用于赔付消费者，亦无不当。

再次，某新能源公司主张退货运费金额过高，超过合理费用范围。但根据本案已查明的事实，锂电池系特殊物品，而消费者相较于作为专业卖家的某新能源公司对于如何邮寄及选择何种快递公司显然处于信息劣势。消费者为妥善退回涉案商品，已多次联系不同运输企业并多次向某新能源公司反馈情况。某新能源公司要求消费者设法隐瞒交寄物品的真实情况，并不符合法律规定，消

消费者亦无义务遵循。某新能源公司在庭审中确认其公司合作的某快递具备运送锂电池的资质，其完全可以协助或提醒消费者选择该物流公司进行退货，以保证退货质量及降低退货成本，但却在消费者的多次主动反馈中均消极应对，从未提及。此种情况下，消费者在多次询问并向某技术公司平台求助无果的情况下，依据所掌握信息选择愿意承运的物流公司发货，同时为促成某技术公司提货另行垫资将涉案商品运送至某新能源公司指定地点，在此过程中消费者花费大量时间及精力，且尽到合理注意义务，并无不妥。某新能源公司也未提供任何有效证据证明消费者与物流企业串通欺诈运费。至于某新能源公司主张的商品至今未收到，系因某新能源公司自身拒收所致，且某新能源公司陈述的拒收原因前后不一，均无法成立，某新能源公司亦应预见到拒收可能产生的更高成本及后果。此外，某新能源公司主张消费者选择的承运人不具备运送锂电池资质，该节事实即便属实，但在退货已实际发生情况下，不应成为某新能源公司拒收货物的正当理由。

综上，对某新能源公司与消费者之间的交易争议，某技术公司有权介入处理，且处理的程序符合各方约定规则，处理结果无悖于法律规定，某新能源公司要求某技术公司赔偿的请求无法成立。

裁判要旨

1. 电子商务平台争议在线争议解决机制是平台基于其法定义务、立法授权以及平台交易参与方的事先约定，按照预先制定并公示的争议解决规则。电子商务平台对平台内经营者与消费者之间纠纷进行居中处理，并根据其自身的处理意见在纠纷双方授权范围内采取相应措施，具有合法性依据。

2. 电子商务平台争议在线解决机制在程序上应当符合自愿、公开原则，在实体上对纠纷的判定需符合“公平、公正地解决当事人的争议”的法定要求，在效力上处理结果应当限定在特定场景之下采取的临时性措施，不得影响当事方依法寻求其他救济途径的权利。

关联索引

《中华人民共和国民法典》第509条（本案适用的是1999年10月1日施行的

《中华人民共和国合同法》第60条)

《中华人民共和国电子商务法》第61条、第63条

一审：上海市长宁区人民法院（2020）沪0105民初15710号民事判决
（2021年2月5日）

二审：上海市第一中级人民法院（2021）沪01民终4422号民事判决
（2021年6月28日）

人民法院案例库

人民法院案例库

人民法院案例库

人民法院案例库