

带货视频推广效果差,商家要求退费获支持



近年来,电商行业蓬勃发展,“直播带货”成为商家吸引消费者的首选。同时,因直播带货引起的各类纠纷也不断出现,比如签约推广销售额达不到预期、交易保证金索要困难、带货商品质量货不对板等,如何处理?能否要求推广方退费?有没有法律依据?

近日,湖南省双峰县人民法院诉前调解了一起合同纠纷案,要求某传媒公司退还吴某经营店铺在抖音平台的运营推广费用1.8万元。

吴某经营一家店铺,刷抖音时发现,一些同类型店铺通过抖音平台推广后销售量增长较快,于是找到长沙某文化传媒公司签订协议,约定由该公司负责吴某所经营店铺在抖音平台上的运营与推广。在签订协议时,某传媒公司承诺在其运营推广下,平均每日可增加销售额数百元,吴某支付推广费用2万余元。

运营数月后,吴某发现,某传媒公司制作的带货视频质量不高,大部分视频需要优化后才能通过平台审核,在推广引流方

面,该公司也乏善可陈,带货视频的浏览、点赞、转发、评论等数据都不尽人意。与某传媒公司合作期间,吴某总共只赚了200元左右。而且,吴某还发现,某传媒公司在2023年6月办理了简易注销手续,吴某与某传媒公司负责人只有微信联系方式,在通过微信协商退款事项未果后,遂向双峰法院提起诉讼。

双峰法院诉前调解中心接到案件后,由调解员先行与当事人沟通。吴某提交与某文化公司负责人的微信聊天记录,公司负责人刘某称:“已按约定为吴某制作了带货推广视频,经优化后的视频能在平台播放,且积极为相关的视频做了推广引流相关工作,应视为依法履行了协议,不应当承担违约责任。”吴某则认为,相关视频的作用微乎其微,其引流带货效果与在签订协议时对方承诺的相差甚远,应视为对方未完全履行合同义务。

双峰法院审理后认为,《中华人民共和国民法典》第五百七十七条:当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。本案中,原告吴某与被告某传媒公司签订协议并支付报酬的核心目的是为自己所经营的店铺增加营业额,从原告吴某提供的证据来看,被告某传媒公司制作的带货视频所带来的实际收益确实不明显,与双方在签订协议时所作出的承诺有着很大差距,这种情况应属于法律规定的“履行合同义务不符合约定”的情形。

法官认为,民法典相关法条规定,对合同履行不符合约定的,受损方根据标的

的性质以及损失的大小,可以合理选择请求对方承担修理、重作、更换、退货、减少价款或者报酬等违约责任。本案中,被告某传媒公司所制作的视频质量优劣难以量化,经修改优化后虽然能在相关平台播放,但是其为原告所带来的经济收益确实不明显,故而被告应当承担“减少价款或者报酬”的违约责任。

最终,在法官和调解员的释法明理下,双方达成诉前和解,某传媒公司退还吴某1.8万元,吴某就本案申请撤诉。

直播带货是近年来电商经济的“风口”,给消费者带来更生动、高效的消费体验,越来越多的商家把网络直播作为吸引消费者的手段之一。网络空间是虚拟的,但运用网络空间的主体是现实的,大家都应该遵守法律,明确各方权利义务,商家应诚信经营,为自身在直播过程中做出的承诺以及与用户达成的约定负责,不得发布虚假或者引人误解的信息欺骗、误导消费者,消费者和平台也要共同营造积极向上、健康有序、和谐清朗的网络空间。

此外,市面上随之也衍生出一些网络直播平台代运营推广的服务企业,商家在委托服务企业代推广宣传产品也日益增多,商家要充分认识到,带货视频等电子产品与实物产品的不同之处,在签订网络服务合同时,应就质量、价款或者报酬、履行方式等内容进行明确约定,除此之外,还应就履约成效进行详细约定,并且对违约责任等方面进行详细划分,避免将来可能产生的纠纷。

据《人民法院报》报道

提供非法医疗美容服务,能以免费主张免责吗?

法院:诱导消费者充值构成欺诈,应承担退赔责任

近年来,一些美容机构“挂羊头卖狗肉”,隐瞒真实信息提供非法医疗美容服务的情况时有发生。近日,浙江省舟山市中级人民法院二审审结了一起类似的案件,判决美容机构退还服务费用,并对其处以三倍惩罚性赔偿。

2023年,深受脸上痘印和痘坑之扰的张女士,在电视和微信朋友圈看到不少推广某美容机构专治痘疤的广告,于是抱着试一试的心态,在某美容会所体验了相关美容项目。起初,张女士感觉某美容会所的项目效果还算不错,于是先后充值3次累计6万元。在享受了3次商家赠送的“深修复”项目后,张女士的面部皮肤不仅没有改善,反而出现受损的情况。张女士要求某美容会所进行赔偿,会所称“深修复”属于赠送项目为由拒绝。张女士只得向当地卫生健康局投诉。

经当地卫生健康局查明,张女士投诉的“深修复”项目是微创治疗项目,属于医疗美容服务,而该会所未取得《医疗机构执业许可证》,其员工“秦老师”也未取得医师资格,属于非法从事医疗美容服务。于是,张女士将该会所告上法庭。张女士诉称,会所发布虚假宣传广告诱导消费者,用欺诈手段诱导自己进行消费,非法开展医疗美容服务使自己面部皮肤受损,要求解除美容服务合同,退还充值6万元,并按照充值金额三倍赔偿18万元。

某美容会所辩称,他们是家用仪器为张女士提供的“深修复”项目,而且这项服务是张女士购买其他套餐所赠送的项目,不应该以张女士充值的6万元为基数计算赔偿。会所还否认自己有诱导消费、虚假宣传等欺诈行为。

一审法院审理认为,涉案美容会所所经营的“深修复”项目属于微创治疗项目,而该会所作为经营性美容服务机构,违规提供医疗美容服务,造成张女士面部皮肤受损,需承担相应法律责任。且该会所隐瞒自身不具备相应医疗美容资质的事实,并在微信朋友圈对“深修复”项目夸大宣传,诱导了消费者,已构成欺诈行为,除退还服务费用外,还应以费用的三倍进行惩罚性赔偿。因此,法院判令该会所退还张女士美容服务费3.5万元,并支付赔偿款10.5万元。

在本案中,鉴于该会所具备提供生活美容服务资质,且张女士无法举证证明该所存在提供生活美容服务时存在欺诈行为,故扣除了其用于合法美容消费的2.5万元,最终按照张女士实际支付的金额3.5万元计算惩罚性赔偿。

某美容会所不服,提出上诉。舟山中院二审维持原判。目前,该案判决已经生效。

●法官说法

本案中,某美容会所提供的“深修复”项目名义上为赠送,但实际上并非无偿赠送,其赠送前提是张女士进行充值消费或购买产品。基于虚假宣传和诱导,消费者对非法医疗美容服务的性质和价值产生错误认识,为获得赠送的医疗美容项目进行充值消费或购买产品,故消费者的消费行为与赠送项目之间存在密切关联。此外,从行业治理角度讲,如果认为非法医疗美容项目属于赠送项目而免除或减轻美容机构的法律责任,也不利于美容行业的规范化和消费者合法权益的保护。

据《人民法院报》报道

“衣服钱”和“日子钱”是彩礼吗?

法院:依当地习俗举办了婚礼,不属于彩礼范围

订立婚约后,由于各种原因没有进行婚姻登记,男方方向女方支付的诸如“日子钱”“衣服钱”等费用,能否算在彩礼的范畴之内呢?近日,江苏省南通市中级人民法院对一起婚约财产纠纷案作出维持一审的终审判决,认为原告小黄主张的“日子钱”“衣服钱”两项不属于彩礼返还的范围,判决小张酌情退还小黄彩礼4万元及铂金钻戒一枚。

小黄与小张经媒人介绍认识并订婚,小黄送给女方小张彩礼38.8万元、“日子

钱”8800元、“衣服钱”2800元、铂金钻戒一枚、黄金手镯一只、黄金项链一条、黄金吊坠一个、黄金耳饰一副及彩金饰品一套。后双方发生争议导致感情不和并解除婚约,小张退还彩礼30万元。小黄向小张提出返还彩礼,以及“日子钱”8800元、“衣服钱”2800元、首饰等。双方多次协商未果,小黄诉至启东市人民法院。

法庭上,小张对上述款项及首饰数量认可,但对首饰的价值不清楚,现仅有铂金

钻戒一枚。另查明,案件审理中,小张以退还彩礼为名向小黄一次性转账2万元。

启东法院经审理认为,小黄与小张订立婚约后,虽共同生活半年,但未办理结婚登记手续,也未生育子女,现双方已解除婚约,小张应当依法返还部分彩礼。关于彩礼返还的范围,对彩礼返还,小张表示认可,予以认定;对金器首饰,根据当地风俗,应作为彩礼返还。现小张仅认可铂金钻戒在其处,故应将部分金器首饰折抵部分现金价值,同时

小张亦已退还2万元,应在判决小张返还时予以考量。因双方已按当地风俗举办婚礼,“日子钱”“衣服钱”两项不应属于彩礼返还的范围,小黄主张还没有依据。

综上,启东法院判决小张酌情退还小黄彩礼4万元及铂金钻戒一枚。

一审判决后,原告小黄以“日子钱”和“衣服钱”也是彩礼为由向二审法院提起上诉。南通中院经审理维持了原判。

据《人民法院报》报道

山羊啃食邻居树木,羊主为何却先起诉了?

近日,新疆维吾尔自治区伊犁哈萨克自治州昭苏县人民法院审理了一起财产损害赔偿责任纠纷案件。

2023年6月27日,贝某的5只山羊进入游某院内,啃食了3棵树木和8盆花。次日,贝某寻找山羊时发现游某将5只山羊扣留,并要求贝某赔偿被啃食的树木和花的经济损失。贝某拒绝赔偿,游某也拒绝退还山羊。游某扣留山羊期间,其中的3只羊陆续因病死亡。

2023年12月底,贝某诉至昭苏县人民法院,请求依法判令游某赔偿3只山羊的损失1000元以及经济损失费5000元。游某则反诉贝某赔偿3棵树木8盆花的损失3000元,因含饲养山羊所产生的饲养费、圈舍租赁费、兽医诊疗费3045元,以及维权合理开支、误工费500元。

最终,昭苏县人民法院判决游某赔偿贝某3只山羊的经济损失1000元;贝某赔偿游某3棵树木和8盆花经济损失2400元;驳

回贝某的其他诉讼请求;驳回游某的其他反诉请求。双方当事人未提出上诉,判决已生效。

昭苏县法学会首席法律专家阿依努尔·阿拜对该案进行了分析。他表示,公民合法的财产受法律保护,禁止任何组织或个人非法扣押。侵占国家的、集体的财产或他人财产的,应当返还财产,不能返还财产的,应当折价赔偿。

本案中,双方发生纠纷,应通过合法的途径处理,游某非法扣留贝某的5只山羊显属不当,侵犯了贝某的合法财产权利,贝某的经济损失与游某的扣留行为有必然的因果关系。故游某应当赔偿贝某3只山羊的损失。而贝某主张的经济损失费5000元,因其未能向法院提供证据证明,对此法院不予支持。

关于游某主张贝某赔偿3棵树木8盆花损失3000元的诉求,《中华人民共和国民法典》第一千二百四十五条规定,饲养

的动物造成他人损害的,动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任。第一千二百五十一条规定,饲养动物应当遵守法律法规,尊重社会公德,不得妨碍他人生活。

本案中,贝某作为5只山羊的主人,未尽到管理义务,导致5只山羊进入游某院子啃食,贝某有一定过错,故法院酌定贝某承担80%的责任。而游某明知自家院中树木和花卉较为昂贵,在山羊前几次进入院内时未察觉,因此产生损失,游某自身也有一定的责任,故法院酌定游某承担20%的责任。

关于游某主张贝某赔偿因管理山羊事务而产生的饲养费、圈舍租赁费、兽医诊疗费以及因维权发生合理开支及误工费500元的诉求,《中华人民共和国民法典》第九百七十九条规定,管理人没有法定或者约定的义务,为避免他人利益受损失而管理他人事务的,可以请求受益人偿还因管理

事务而支出的必要费用;管理人因管理事务受到损失的,可以请求受益人给予适当补偿。管理事务不符合受益人真实意思的,管理人不得请求补偿;但是,受益人同意管理人管理的除外。

阿依努尔·阿拜表示,该条款涉及无因管理。无因管理是指没有法定的或约定的义务,为避免他人利益受损失,自愿管理他人事务或为他人提供服务的行为。涉案5只山羊进入游某院子后,游某在贝某拒赔损失的情况下,为了避免贝某利益损失,也不符合贝某的真实意思。因此,游某的行为不属于无因管理行为,游某没有通过合法途径解决矛盾,而是强行扣留5只山羊,扣留期间的饲养费、圈舍租赁费、兽医诊疗费、误工费损失是由其自身造成的,应当自行承担。

据《民主与法制时报》报道



普法小课堂

中华人民共和国民事诉讼法(连载)

(接上期)

第三十二条 因海难救助费用提起的诉讼,由救助地或者被救助船舶最先到达地人民法院管辖。

第三十三条 因共同海损提起的诉讼,由船舶最先到达地、共同海损理算地或者航程终止地的人民法院管辖。

第三十四条 下列案件,由本条规定的人民法院专属管辖:

(一)因不动产纠纷提起的诉讼,由不动产所在地人民法院管辖;

(二)因港口作业中发生纠纷提起的诉讼,由港口所在地人民法院管辖;

(三)因继承遗产纠纷提起的诉讼,由被继承人死亡时住所地或者主要遗产所在地人民法院管辖。

第三十五条 合同或者其他财产权益纠纷的当事人可以书面协议选择被告住所地、合同履行地、合同签订地、原告住所地、标的物所在地等与争议有实际联系的地点的人民法院管辖,但不得违反本法对级别管辖和专属管辖的规定。

第三十六条 两个以上人民法院都有管辖权的诉讼,原告可以向其中一个人民法院起诉;原告向两个以上有管辖权的人民法院起诉的,由最先立案的人民法院管辖。

第三节 移送管辖和指定管辖

第三十七条 人民法院发现受理的案件不属于本院管辖的,应当移送有管辖权的人民法院,受移送的人民法院应当受理。受移送的人民法院认为受移送的案件依照规定不属于本院管辖的,应当报请上级人民法院指定管辖,不得再自行移送。

第三十八条 有管辖权的人民法院由于特殊原因,不能行使管辖权的,由上级人民法院指定管辖。人民法院之间因管辖权发生争议,由争议双方协商解决;协商不了的,报请它们的共同上级人民法院指定管辖。

第三十九条 上级人民法院有权审理下级人民法院管辖的第一审民事案件;确有必要将本院管辖的第一审民事案件交下级人民法院审理的,应当报请其上级人民法院批准。下级人民法院对它所管辖的第一审民事案件,认为需要由上级人民法院审理的,可以报请上级人民法院审理。

(未完待续)

为研学旅行撑起“规范伞”

近日,北京市教委下发通知,要求各区要严格审核把关,准确区分研学旅行、友好访问或参与相关竞赛比赛等不同活动,做好分类管理,确保师生安全。其中,学校组织研学旅行活动应坚持公益性、自愿参加原则。(3月10日光明网)

研学旅行是指以中小学生为主体对象,以集体旅行生活为载体,以提升学生素质为教学目的,依托旅游吸引物等社会资源,进行体验式教育和研究性学习的一种教育旅游活动。可以说,通过研学旅行活动,不仅让学生陶冶情操、开阔视野,而且也能让学生学到课本外的更多实用知识。

众所周知,研学旅行必须与中小学生的课程紧密结合,必须与中小学生的接受能力紧密结合,必须与中小学生的兴趣爱好紧密结合。而且,研学旅行一定要体现实践性。研学旅行的本质在于让中小学生在亲身体验,不仅是看一看、转一转,更要有动手、动脑、动口的机会,这是研学旅行与其他旅游相比的独特之处,也是研学旅行与课堂教学相比的独到优势。正是因为研学旅行对孩子有如此之多的好处,才吸引更多家长让孩子参与到研学旅行活动之中。

但随着研学旅行热潮的出现,不少乱象也备受家长的诟病。有的研学旅行项目收费高、体验差;有的随意更改行程,甚至提前结束;有的只在景点门口拍个照就走人;更有甚者,研学旅行的带队老师“不专业”,采取“放羊”式管理。研学旅行乱象丛生,致使研学和旅行都“名不副实”。

让研学旅行名副其实,亟须一把“规范伞”。一方面,完善研学旅行相关标准。标准决定质量,只有高标准才有高质量。眼下研学旅行市场监管不到位,从根本上说是缺少标准。因此,有必要制定研学旅行准入标准、资质标准、产品标准、运行标准、内容标准等,让研学旅行有“标”可依,对“标”执行,切忌各家各“标”,无序组织。另一方面,探索研学旅行全要素体系建设。研学旅行既是一个完整的体系,又是一个完整的产业链条,包括研学基地、研学线路、研学教师、研学课程、研学安全等。只有构成研学旅行的完整链条,才能规范研学旅行活动。

同时,相关监管部门要对研学旅行组织机构进行严格把关,严防一些无资质的研学旅行组织机构混入其中,坑骗家长和学生。



加强对非法研学旅行组织机构的处罚力度,通过列入“黑名单”、从业禁止等处罚手段,让其付出“诚信代价”,倒逼组织规范运行。

此外,学生家长一旦遭遇研学旅行“名不副实”,既要向组织机构理直气壮说“不”,又要积极向有关部门投诉举报,以维护自身权益不受侵害。切忌自认倒霉,而

任凭研学旅行“名不副实”,坑骗更多家长和学生。

为研学旅行撑起一把“规范伞”,通过完善标准、跟进监管,再辅以家长维权,就一定能够有效遏制研学旅行乱象,从而给孩子们营造一个名副其实的研学旅行环境。

据《民主与法制时报》报道