上海市长宁区人民法院

第二批《互联网空间行为规范指引》

* 规则一

预先定量包装的食用农产品不宜适用预包装食品标签规则

**规则解读**

厘清预包装食品和食用农产品的区别，不能简单以产品是否经过预先称重并包装作为判断标准，而应从两方面入手：一是要分析产品的内容物属性，从食用农产品的定性出发，判断是否同时符合在农业活动中直接获得的及加工未改变其基本自然性状和化学性质两个条件；二是要看产品包装是否符合食用农产品销售的需要，根据《农产品质量安全法》、《农产品包装和标识管理办法》、《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》的相关规定，食用农产品在销售中也存在包装工序，对其进行称重销售及包装符合便捷网络销售的需要。

**基本案情**

原告通过网络购物平台从被告处购买“澳洲野生刺参海参辽参纯淡干货”10件，收到货后原告发现商品采用盒装，外包装上正面印刷名称为“精品 海参”，并用贴标形式载明“净重：500g”和被告公司名称，但无产品标准代号及生产许可证编号，认为不符合《预包装食品标签通则》的规定，属于不符合食品安全标准的食品，故主张被告退货退款并承担十倍赔偿责任。被告则认为，所售产品无质量问题，涉案商品属于初级农产品，应当适用食用农产品相关规定。法院经审理后认为，不能简单以产品是否经过预先称重并包装作为判断商品属性的标准，而应从商品内容物客观属性、产品包装是否符合销售需要等方面综合判断。本案中，从商品属性的角度出发，以是否源于农业和加工程序是否改变其基本自然性状和化学性质两方面作为衡量标准，认定涉案产品属于有包装的食用农产品，而非预包装食品，因此不应适用预包装食品的标签标识规则，且符合法律对于食用农产品的包装要求，在综合考量是否存在质量问题及是否造成人身损害等因素的基础上，最终驳回原告全部诉讼请求。

* 规则二

因疫情原因解除合同的，应给予合理的履行期限

**规则解读**

新冠肺炎疫情期间，航空公司因疫情因素取消航班，属于不可抗力，并非当事人主观恶意违约所致，因此对于不可抗力导致的合同解除，应当结合疫情情况、具体政策给予双方合理的退款期限，以平等保护各方权益。

**基本案情**

2020年3月30日，原告通过被告预订某国外航司航班，向被告支付价款10,262元（含保险费120元）。当日，原告收到航班取消的短信，按通知的退改路径操作申请退票成功，并收到退票成功的短信，显示款项预计2020年4月19日到账。后被告联系原告因航空公司原因，无法在预计时间内退款。被告在2020年9月18日收到航空公司退款后，于2020年9月23日将款项退还原告，但原告认为被告未按承诺期限退款，故诉请要求被告承担延迟退款产生的利息损失。法院经审理认为，根据法律规定，合同解除后，已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以要求恢复原状、采取其他补救措施，并有权要求赔偿损失。本案中，航空公司因疫情因素取消航班，属于不可抗力，并非当事人主观恶意违约所致，因此对于不可抗力导致的合同解除，应当结合疫情情况、具体政策给予双方合理的退款期限，以平等保护各方权益。本案被告在退还系争款项过程中已经就无法按期退款的事项提前告知原告，并无过错，且款项的退还时间尚属合理，因此，驳回原告要求被告承担利息损失的主张。

* 规则三

营利性专业自媒体应对其报道内容尽到合理核实及注意义务

**规则解读**

自媒体为公共利益实施舆论监督行为，在所发表文章或评论中，对转引他人提供的内容时应尽到合理审核义务以及与其自身定位、规模、影响力范围、文章所涉事项对相关方权益的重要性等相适应的注意义务，核实范围应包括内容来源真实性、客观性，自媒体性质、核实内容来源的能力及成本、受害人名誉受损的可能性等等。

**基本案情**

原告系某知名电子商务平台经营者。被告系某自媒体运营主体。2019年5月26日，被告分别在微信公众号、天天快报、今日头条及新浪微博等平台发布文章《XX平台店铺沦为博彩网站洗钱平台，单店日洗钱50万！》，其中引言部分转引案外人陈述“预估洗钱业务在XX平台的日成交额达5亿元”。原告认为该文章侵害其名誉权，遂诉至法院。

法院经审理认为，法人享有名誉权，禁止用侮辱、诽谤等方式损害法人的名誉。被告作为专业自媒体，应对其利用互联网平台所发布的文章的受众范围、社会关注度及影响力具有清楚的认知，亦应对其文章中涉及的内容的表述、评价尽到合理的注意义务。被告在未尽审慎核实义务、未能举证系争表述的客观性和公正性,且在未对留言人的身份、信息来源等加以核实、亦未对该转引内容真实性存疑予以明确提示的情况下直接援引该表述，并将其作为文章主要结论加以论述，足以引起社会公众对原告的负面评价，造成原告社会评价明显降低，故被告的行为构成对原告名誉权的侵害。

* 规则四

互联网终端软件经营者强制捆绑安装软件造成损害构成对消费者

知情权和自主选择权的侵害

**规则解读**

判断互联网终端软件是否构成捆绑安装，应当从客观形式和实质功能两个方面进行考量。具体而言，在客观形式方面，主要审查捆绑软件对应功能是否存在独立软件产品、是否可以独立下载安装及卸载等。实质功能方面，主要审查“内置功能”的核心功能是否与主软件功能紧密相关，是否系实现主软件功能所必需。经营者提供软件捆绑下载服务时，如未尽到显著的提示和告知义务，未赋予消费者选择下载的权利和独立卸载的功能，则构成对消费者知情权及自主选择权的侵害。

**基本案情**

被告系某反病毒软件产品的开发及运营主体，通过其官方网站向消费者提供相关软件产品的下载服务。2018年底左右，原告登录其官网下载涉案杀毒软件产品。下载成功后，原告在其电脑桌面发现“软件管家”快捷方式，在“软件管家”中发现“护眼大师”软件，原告据此认为被告存在捆绑安装软件行为，遂诉至法院。

法院经审理认为，消费者在选择下载该杀毒软件时，必须同步下载及安装“护眼模式”及“软件管家”，但无论是从外观表现，还是产品实质功能来看，“护眼模式”及“软件管家”均具备作为终端软件的独立性，而非该杀毒软件必要组成部分，构成捆绑安装软件行为。被告并未向消费者提供“仅使用反病毒软件”的选项，亦未事先以合理方式告知及提示，这种情况下，消费者知情权未得到合理保障，也未在此基础上形成其真实意志并作出自主选择。依此逻辑，强制捆绑软件行为亦构成对消费者知情权及自主选择权之侵犯。

* 规则五

电商平台就售后投诉记录等信息负有保存注意义务

**规则解读**

判断电商平台应当记录、保存的信息，应结合电子商务交易特征并根据特定电子商务平台交易模式予以综合考量。对于主要依赖即时在线咨询、客服电话等方式对合同内容或履行中的重大问题进行协商并确认的电子商务模式，应认定在线咨询、投诉、售后反馈等信息属于电子商务平台应当记录、保存的“商品和服务信息、交易信息”范围。

**基本案情**

原告通过被告运营的某旅行网手机app应用软件预订泰国旅游产品。同日原告收到被告发送的短信通知，载明涉案行程中文客服热线。2017年2月12日，原告乘坐被告安排的快艇出海，后因天气原因返航，涉案行程取消。当日原告多次拨打该中文客服热线号码，于10点51分拨通，呼出时间持续1分2秒。同日，该号码于10点55分致电原告，呼入时间持续19秒。后原告自行前往泰国当地医院就诊。回国后原告再次至医院就诊被诊断为腰椎骨折。同日，原告拨打被告平台国内客服电话，投诉反馈受伤事宜。经与被告多次协商未果，遂诉至法院。

法院经审理认为，相较商品服务信息、交易信息而言，平台在线或售后投诉反馈记录虽属于交易完成之后产生的服务信息，但其内容往往与合同履行情况紧密相关，在双方发生争议的情况下，投诉内容在还原最初事实和情况方面具有较高的证明效力。如允许电子商务平台利用《电子商务法》第三十一条有关信息保护范围的规定作为免责理由，则显然将导致当事人从不诚信的行为中获利，并最终导致不公平的结果。故在双方发生争议后，电子商务平台就售后投诉记录等相关信息保存负有更高的注意义务。如电子商务平台未能提供应当由其保管的于其不利的信息，可推定对方消费者主张内容属实，由平台经营者依法承担不利后果。