

上海市第一中级人民法院

民事判决书

(2023)沪01民终8796号

上诉人(原审原告):陈启连,女,1986年6月29日出生,汉族,住贵州省正安县。

被上诉人(原审被告):上海寻梦信息技术有限公司,住所地上海市长宁区娄山关路533号2902-2913室。

法定代表人:朱健翀,执行董事。

委托诉讼代理人:宣潇然,男,该公司员工。

上诉人陈启连因与被上诉人上海寻梦信息技术有限公司(以下简称寻梦公司)网络服务合同纠纷一案,不服上海市长宁区人民法院(2022)沪0105民初20521号民事判决,向本院提起上诉。本院于2023年6月27日立案后,依法组成合议庭对本案进行了审理。本案现已审理终结。

陈启连上诉请求:撤销一审判决,依法改判支持其原审全部诉讼请求。事实和理由:第一,根据一审中寻梦公司提供的《主播直播免费抽奖活动条款》可以得知,直播抽奖活动应当由商某发起,抽奖活动信息也应当由商某配置。然而本案直播过程中出现的抽奖活动,并非是由陈启连自行发起,而是平台在未征求其同意的情况下单方发起,且陈启连在直播中无法对抽奖弹窗进行后台设置,违反了上述条款的有关规定。陈启连不发货以及召回快递的行为完全是为了及时止损,对此给消费者造成的损失理应由寻梦公司赔偿,而不对陈启连的账户进行扣款。此外,寻梦公司还单方将陈启连直播间抽奖活动归类于平台自身的“零元免单”活动,致使陈启连被迫多次发货,且未收到任何款项,该行为严重损坏了陈启连的合法权益。第二,寻梦公司作为平台的运营者,完全具备权限设置以及调取直播时抽奖活动发起的后台数据,也应当由寻梦公司提供相关后台数据信息以此查明直播抽奖由谁发起。显然,原审法院对于举证责任的分配有失偏颇,过分加重了陈启连的举证责任。第三,由于寻梦公司急于解决争议,导致陈启连的网店后续无法继续经营,对此造成的损失应当予以赔偿。

寻梦公司辩称,不同意陈启连的上诉请求。一审法院认定事实清楚,适用法律正确,请求二审法院驳回上诉,维持原判。理由:第一,一审庭审中,陈启连明确表示系由其本人开启直播活动,根据寻梦公司平台直播抽奖活动设置流程,商家开启直播抽奖,需要经过一系列复杂、精细的自主操作,具体流程为:开启直播——点击营销工具——选择直播抽奖——配置抽奖活动——添加本店奖品——设置奖品名称——手动输入产品个数——输入开奖时间——设置抽奖方式——输入用户参与抽奖活动需输入评论内容——输入商品总价。从上述流程不难看出,开启直播抽奖需要商家手动完成一系列抽奖活动抽奖规则、奖品设置等内容,结合陈启连曾于2022年4月24日开启过直播抽奖活动,且相关奖品均已经正常发货。陈启连诉称并非由本人开启直播抽奖显然与客观事实相悖。第二,陈启连经营涉案店铺,通过开启直播并在直播中开启直播抽奖的营销方式增加店铺浏览量、销量等,作为完全民事行为能力人,并且具有多次直播、直播抽奖经历的店铺运营者,应当对其行为承担相应法律后果。陈启连声称抽奖活动并非其本人开启,因

此不应承担相应法律后果的逻辑明显与行业交易习惯相悖。第三，通过寻梦公司提供的直播抽奖活动开启流程可以看出，开启直播抽奖活动需要设置一系列复杂且精准的手动输入参数、内容，就完成该行为的复杂程度上而言，远超在消费者平台购买商品行为，若陈启连的诉请得到支持，举重以明轻，消费者也可效仿声称其购物行为并非由自己作出，那么这将引发大量的恶意诉讼，并不利于电商行业的健康有序发展。

陈启连向一审法院起诉请求：1.解除其与寻梦公司之间的网络服务合同；2.寻梦公司返还其店铺扣款3,713元、赔偿其半年未卖货的工资损失23,750元并支付相应利息损失（以23,750元为基数，自本案起诉之日起按同期全国银行业同业拆借中心公布的市场贷款报价利率LPR计算至实际履行完毕之日止）；3.寻梦公司赔偿其自2022年5月3日起至实际履行上述义务之日止的工资（以每月5,000元为计算基数）。

一审法院经审理查明：寻梦公司系拼多多电子商务平台经营者，为第三人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。

2021年6月3日，陈启连在线签订《拼多多平台合作协议V4.1》，入驻拼多多平台开设店铺“韩美儿容店”（店铺编号：968442069），并在店铺中开启直播功能，直播间“营销工具”中可配置抽奖活动、设置奖品。后《拼多多平台合作协议V4.1.3》（以下简称《平台协议》）于2022年3月21日经公示生效。

《平台协议》首部“签约须知”采用粗体下划线方式载明：甲方（寻梦公司）在此特别提醒乙方（商家）认真阅读本协议各条款（对于本协议中以加粗字体显示的内容，应重点阅读），并请乙方审慎考虑并选择接受或不接受本协议。如果乙方点击“我已经阅读并同意”按钮（前述按钮的具体表述可能会做适当调整，下同），即表示乙方已充分阅读、理解并自愿接受本协议，同意受本协议各项条款的约束。本“签约须知”为本协议正文的组成部分。第1.1条“协议内容”载明：本协议包括协议正文、附件及所有甲方已经发布的或将来可能发布的各类规则、规范、规则解读、实施细则、通知、公告等（以下合称“平台规则”）。所有附件及平台规则均为本协议不可分割的一部分，与协议正文具有同等法律效力。协议正文、附件与平台规则冲突的，以发布在后的文件为准执行。第2.6条“技术服务费”载明：商家无条件并不可撤销地授权甲方通知相关合作方（包括但不限于第三方支付机构、合作银行等）自店铺资金中直接扣除相应的技术服务费，结算数据以拼多多平台系统记录为准。订单发生退款的，退款时不另行收取技术服务费，但已收取的技术服务费不做退还。甲方有权单方面调整技术服务费费率及/或结算方式并在平台上公布。第4.1条“合同与发货”载明：买家支付价款，则商家与买家之间的买卖合同成立；订单确认（即买家拼单购买成功或者免拼购买成功）时，商家与买家之间的买卖合同生效。商家应按对消费者的承诺及平台规则（包括但不限于《拼多多发货规则》《拼多多特殊商品发货规则》等）及时将商品交付消费者。第4.3条“违规行为的判定和处理”载明：甲方有权对商家延迟发货、虚假发货、缺货、欺诈发货等违规行为进行处理，相关定义及违规判定、处理方式以平台规则的规定为准。第13.1条“纠纷处理”载明：商家了解并同意，甲方及/或其关联公司并非司法机构，仅能以普通或非专业人员的知识水平标准，甲方及/或其关联公司对交易纠纷的调处、对知识产权维权投诉等事项的处理完全是基于商家的委托，平台规定，甲方及/或其关联公

司无法保证交易纠纷或知识产权维权投诉等事项的处理结果符合商家的期望，也不对上述事项的处理结果及保证其提交的材料及信息的真实性、合法性，并承担其或买家、权利人或其他第三方提供的信息、数据不实的风险和责任。如商家因此遭受损失，商家同意自行向受益人或致损方索赔。

《拼多多商家履约保障服务协议》于2017年8月17日公示生效。该协议第3.2.2条“诚信发货承诺”载明：商家承诺遵守《拼多多发货规则》，严格遵循诚实信用原则，确保在拼多多上传的发货时间、快递单号等物流信息真实、有效，确保根据商品订单信息真实发货，杜绝虚假发货、欺诈发货等行为。若商家违背诚信发货承诺的，商家同意甲方有权根据《拼多多发货规则》，采取包括但不限于限制商家店铺资金提现、以商家店铺账户保证金及/或货款余额代为向买家进行赔付等处理措施。

店铺直播间的《主播直播免费抽奖活动条款》载明：1.为满足商家提高直播间活跃的需求，达到活动门槛的商家可通过直播营销工具发起免费抽奖活动，活动门槛包括但不限于店铺领航员分数应达到一定标准等，具体以活动页面的提示为准。2.商家应自行配置抽奖活动信息，包括但不限于抽奖商品信息、奖品个数、开奖时间、商品总价，上述信息应符合活动要求，具体以活动页面的提示为准。3.商家保证抽奖商品不存在假冒伪劣等违法违规行，并保证所填写的抽奖商品信息真实、准确、合法、有效、完整，否则应自行承担全部责任。4.商家理解并同意，为确保用户权益，抽奖活动发起后不得撤销，且不得在活动期间下架抽奖商品。5.商家承诺将于开奖后48小时内向中奖用户发货，否则平台有权依照平台协议及规则对商家的违约行为采取相应处理措施，包括但不限于限制商家店铺资金账户（包括推广账户，下同）提现、自商家店铺资金账户划扣消费者赔付金赔付给中奖用户。

经核实，涉案店铺货款账户扣款及消费者投诉情况如下：

- 一、2022年5月9日扣款98元，对应订单编号为220501-XXXXXXXXXXXX1041，明细载明“售后补偿现金券扣款”。该笔订单总价98元，订单总折扣98元，消费者实际支付0元。陈启连确认未交付该笔订单商品。消费者曾于2022年5月5日就该订单发起投诉，问题描述“商家无故不发货”。
- 二、2022年5月10日扣款98元，对应订单编号为220501-XXXXXXXXXXXX3078，明细载明“售后补偿现金券扣款”。该笔订单下单渠道为“直播间抽奖”，订单总价98元，订单总折扣98元，消费者实际支付0元。物流信息仅显示商家已发货，但无快递流转、签收等后续物流信息。消费者曾于2022年5月7日就该订单在线联系拼多多平台客服人员：“这个订单，虚假发货怎么办？找商家，商家不理，服务态度极其差，带侮辱辱骂。商家自己抽奖，抽到福利，不给发货，还不承认。”客服：“您的订单已经由专员跟进中，辛苦耐心等待处理结果。”消费者：“还等待呢，说等待三天这都四天了，还没给处理。一直往后拖，平台就是这么处理的吗？”客服：“亲亲，将会在1-7个工作日退还到您的账户中。”
- 三、2022年6月2日扣款280元，对应订单编号为220501-XXXXXXXXXXXX3040，明细载明“2022年6月2日售后补偿现金券扣款”。该笔订单下单渠道为“直播间抽奖”，订单总价280元，店铺优惠折扣“0元免单活动280元”，消费者实际支付0元。物流信息仅显示

商家已发货，但无快递流转、签收等后续物流信息。消费者曾于2022年5月4日在线联系商家客服人员：“快递怎么显示退回？”客服：“你是花钱买的吗？你去找拼多多小二好不好？因为我这边真的没有设置什么免单活动，还有就是没有报什么那个活动了，是他们平台自己放出来了。跟我们商家没有关系。”消费者：“你自己设置的抽奖活动啊。”消费者随后在线联系拼多多客服人员：“商家把快递召回去了，也不给发货了。”

四、2022年6月2日退款118元，对应订单编号为220602-XXXXXXXXXXXX2157。该订单系消费者申请退款，原因“下单下错了”，该笔订单退款成功。该笔订单产生技术服务费1.18元，由平台从涉案店铺货款账户中扣取，明细载明为“先用后付技术服务费”。另查明，涉案店铺于2022年5月8日至2022年6月2日期间从保证金账户转入货款账户数笔款项，该部分款项并非由平台扣除，系转账至涉案店铺货款账户中。

一审法院认为，陈启连作为从事经营活动的商事主体，自愿选择并入驻寻梦公司提供的“拼多多”电商平台，接受并签订平台合作协议，该协议系双方真实意思表示，双方之间的网络服务合同关系依法成立并生效。现本案争议焦点为：陈启连主张寻梦公司退还扣款、承担已交付商品的对应价款及物流费是否于法有据。

关于该项争议焦点，法院认为，首先，陈启连主张其并未在直播间中设置抽奖功能。根据寻梦公司提供的证据，涉案商品系通过“直播间抽奖”渠道获得，陈启连主张其未设置抽奖，但未提供反驳证据，法院对其主张不予采纳。其次，根据《平台协议》及《主播直播免费抽奖活动条款》等相关规定，在消费者抽奖成功后，商家应于开奖后48小时内向中奖用户发货，否则平台有权自商家店铺资金账户划扣消费者赔付金赔付给中奖用户。本案中，在消费者抽奖成功、商家未完成交付、消费者发起投诉的情形下，平台依据协议约定从店铺货款账户中扣收相应款项对消费者予以赔付，并无不当，陈启连主张平台负责退还货款账户扣款、承担已交付商品的对应价款及物流费，于法无据，不予支持。再次，陈启连主张保证金、提成、售后补偿金存在扣款应予返还，经核查，保证金账户并不存在扣款事实，系从保证金账户转入货款账户而非扣款，陈启连亦未举证证明存在提成、售后补偿的资金扣款，故其该部分诉请缺乏事实依据，不予采纳。最后，关于陈启连主张返还技术服务费的诉请，根据在案事实，涉案双方已在《平台协议》中就技术服务费进行约定，并确认“订单发生退款的，已收取的技术服务费不做退还”，寻梦公司主张技术服务费不予退还，法院予以采纳。综上，陈启连主张寻梦公司扣款、承担已交付商品的对应价款及物流费的诉请，于法无据，不予支持。

关于陈启连主张的工资损失及利息损失的诉请，因缺乏事实及法律依据，亦不予支持。陈启连主张解除与寻梦公司间《平台协议》，寻梦公司对此并无异议，依法予以确认。因双方于2022年12月9日调查中确认该事项，故确认协议解除时间为2022年12月9日。据此，一审法院依照《中华人民共和国民法典》第一百一十九条、第五百零九条、第五百六十二条第一款，《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第九十条之规定，于2023年4月26日判决：一、陈启连与寻梦公司之间的《拼多多平台合作协议》于2022年12月9日解除；二、驳回陈启连的其余诉讼请求。一审案件受理费50元，由陈启连负担。

二审中，陈启连向本院提交：证据1.拼多多发给陈启连的“退店”短信截图一张；证据

2.陈启连在涉案店铺保证金账户的充值截图一张；证据3.涉案店铺在拼多多后台的退店审核截图两张；证据4.寻梦公司工作人员打给陈启连的电话录音及文字整理稿一份，以上证据以证明寻梦公司承诺赔偿给陈启连货款损失。经质证，寻梦公司对上述证据的真实性、合法性、关联性均不予认可。本院经审核后认为，上述证据与本案争议事实均无实质性关联，且无法达到其证明目的，本院均不予采信。

寻梦公司向本院提交：在寻梦公司后台系统中，陈启连经营的店铺（店铺编号：968442069）开启直播抽奖的后台操作记录，对应的订单编号分别为“220501-XXXXXXXXXXXX1041”“220501-XXXXXXXXXXXX3078”“220501-XXXXXXXXXXXX1001”“220502-XXXXXXXXXXXX1907”，以证明涉案直播抽奖活动系由陈启连自行开启。经质证，陈启连对该证据的三性均不认可。

一审查明的事实，有相关证据予以佐证，本院对一审查明的事实予以确认。

本院另查明，2022年4月24日，涉案店铺曾进行直播抽奖，对应订单编号为“220424-XXXXXXXXXXXX1095”，相应货品已完成发货。

本院认为，系争合作协议系双方真实意思表示，一审认定合同关系依法成立并生效，并无不当。一审中陈启连主张解除双方之间的合同，寻梦公司对此并无异议，因双方于2022年12月9日确认该事项，故一审法院确认协议解除时间为2022年12月9日，亦无不当。合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以请求恢复原状或者采取其他补救措施，并有权请求赔偿损失。故二审中本案争议焦点为寻梦公司应否退还扣款、承担已交付商品的对应价款及物流费。

根据法律规定，当事人对自己提出的诉讼请求所依据的事实或者反驳对方诉讼请求所依据的事实，应当提供证据加以证明。当事人未能提供证据或者证据不足以证明其事实主张的，由负有举证证明责任的当事人承担不利的后果。消费者在陈启连经营的涉案店铺的直播间抽奖成功，陈启连虽称其从未在涉案店铺直播间内设置抽奖功能，涉案抽奖活动均由寻梦公司单方发起，但是对此寻梦公司不予认可。二审中寻梦公司提供了涉案店铺开启直播抽奖的后台操作记录，上述记录显示的订单信息与一审已查明的事实可以相互印证，陈启连虽对此持有异议，但其未提供充分有效证据加以反驳，亦未提供证据证明涉案抽奖活动发生时，涉案店铺不符合平台设置的开启直播抽奖的条件。结合在卷证据，根据一般常理，本院亦认为，涉案抽奖活动系由陈启连自行开启之事实，具有高度盖然性，故本院对陈启连的相应上诉理由不予采信。因消费者在涉案店铺的直播间抽奖成功，而陈启连未完成商品交付、消费者向拼多多平台发起投诉的情况下，寻梦公司根据《平台协议》以及《主播直播免费抽奖活动条款》等规定，从涉案店铺的货款账户中直接扣收相应款项赔付消费者，难谓不当。至于涉案店铺保证金账户是否存在扣款的问题，一审法院已作详尽论述，本院予以认同并不再赘述。陈启连要求寻梦公司返还其店铺扣款3,713元并赔偿其半年未卖货的工资损失23,750元及利息损失的主张，因缺乏事实与法律依据，本院均不予支持。

综上所述，陈启连的上诉理由不能成立，一审判决认定事实清楚，适用法律正确，可予维持。本院依照《中华人民共和国民事诉讼法》第一百七十七条第一款第一项、第一百八十二条规定，判决如下：

驳回上诉，维持原判。

二审案件受理费50元，由上诉人陈启连负担。

本判决为终审判决。

审 判 长

顾慧萍

审 判 员

许军

人民陪审员

顾恩廉

书 记 员

书记员

二〇二三年八月三十日