

08-01-02 案例-2014 年度十大电商行业热点侵权案例

案例一：CCTV 曝光当当网化妆品售假，货源来自“天照天”

案例概述：3月19日晚间，CCTV2-《经济半小时》栏目曝光当当网售卖的化妆品来自“天照天”批发市场，而当当网方面提供不出任何能证明“正品”的进货凭证。而据雅诗兰黛公司确认，当当网以355元售卖的雅诗兰黛精华红石榴水与其官方渠道产品不符。

案例点评：由于化妆品造假成本低，让一些不法商家蠢蠢欲动，近年来电商频频价格战，为了能够承担价格战带来的成本压力，电商不择手段，使用隐蔽的掺假手段摊低成本。

案例二：携程“泄密门”，银行卡信息泄露，信用卡支付存风险

案例概述：3月22日，国内网络安全问题反馈平台—乌云漏洞平台发布消息称，携程系统存技术漏洞，可导致用户个人信息、银行卡信息等泄露；漏洞泄露信息包括用户姓名、身份证号、银行卡类别、银行卡卡号、银行卡CVV码(卡号、有效期和服务约束代码生成的3位或4位数字)等，上述信息可能被黑客读取。该漏洞发生在21日和22日，只是在22日晚间才被发现，因此这两天在携程网交易并使用信用卡支付的消费者可能会存在风险。

案例点评：非法收集用户信息并导致泄密的或将面临行政处罚。法律要求网站收集和使用用户信息应当遵循“合法、正当、必要”三原则，对收集到的用户信息应当采取安全保护措施，一旦发生泄密，必须及时采取补救措施，否则都可能面临行政处罚或者用户的诉讼。

案例三：俏物悄语总裁失踪，员工被欠数月工资，消费者下单后收不到货

案例概述：3月25日，中国电子商务研究中心收到上海知名电商“限时特卖”俏物悄语的员工求助信，该信称公司全体员工于3月24日晚下班后收到公司邮件，告知员工公司正式宣布进入破产清算程序，该员工称总裁蓝石已经失踪数月，同时拖欠上百名员工数月工资。而另一方面，高达数百位的“俏物悄语”的我国消费用户向中国电子商务投诉与维权公共服务平台发来求助，称“付款了未收到货”。

案例点评：要求员工自愿终止劳动关系涉嫌侵害员工权益。俏物悄语应根据法律的相关规定首先进行清算，清算后如发现公司资不抵债的，应该向法院申请破产，并将全部的清算事务移交给法院；或者相关债权债务人发现该公司资不抵债的，可主动向法院申请破产，最终由法院依法对公司进行破产清算。

案例四：小米800万用户信息泄露，互联网信息安全频爆警钟

案例概述：5月13日晚间，安全平台乌云发布了一个重大的安全漏洞信息，小米论坛被“脱裤”，约有800万小米社区用户数据泄漏，或将影响小米移动云等敏感信息。随后有用户收到了诈骗电话，电话源头能提供用户的准确信息，姓名、地址、电话、商品购买记录、密码、邮箱、注册IP等信息等等，以货到付款的方式进行产品推销及其他诈骗行为。

案例点评：保护用户信息安全，小米有不可推卸的义务和责任，应详细公布漏洞产生的原因、时间，并提示用户可能的风险，同时详细说明为什么会出现这样的问题。经过这些分析后，确定了用户可能有的风险后，还应建议用户如何规避或者降低风险以及风险发生后能够为这些用户做些什么，对已经有损失的用户承担赔偿责任。

案例五：电商平台卖家奢侈品售假，供货商“祥鹏恒业”实为小型贸易公司

案例概述：7月28日，国内电商平台第三方卖家奢侈品售假事件被曝光，把聚美优品、京东、亚马逊中国、1号店、国美在线、走秀网等一大批知名电商平台推向了舆论谴责的风口。此次风波的主角“祥鹏恒业”，其实是一家小型贸易公司。祥鹏恒业几乎向所有的知名电商平台供应的奢侈品均为假货。

案例点评：按照新消法，网络交易平台提供者需要承担法律责任：第一，不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的；第二，作出更有利于消费者的承诺的；

第三，明知或者 应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与该销售者或者服务者承担 连带责任。

案例六：13 万 12306 用户信息外泄，账号、身份证等均泄露

案例概述：12 月 25 日上午，漏洞报告平台乌云网 出现了一则关于中国铁路购票网站 12306 的漏洞报告，危害等级显示为“高”，漏洞类型则是“用户资料大量泄漏”。这个漏洞将有可能导致所有注册了 12306 用户的 账号、明文密码、身份证、邮箱等敏感信息泄露。

案例点评：根据《消费者权益保护法》的规定，经营者及其工作人员对收集的 消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者 非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必 要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应 当立即采取补救措施。另外，《网络交易管理办法》也有相同的规定。如果由于经营者的过失，导致消费 者经济损失的，理应承担相应的赔偿责任。

案例七：网赢天下非法吸存，“网贷第一案”开庭

案例概述：10 月 11 日，深圳 P2P 平台“网赢天下”涉 嫌集资诈骗案在深圳市中级人民法院开庭。案件被害人 多达 1009 名，被骗金额 166518043.11 元。该案涉案人数 众多、而且是 目前为止骗取金额最大的一起网贷诈骗案。 据中国电子商务研究中心(100EC.CN)监测数据显示， 2014 年我国出现提现困难、倒闭、跑路等问题的 P2P 平 台已达 338 家。

案例点评：在投资 P2P 网贷时，一定不要被表面的高 收益所诱惑，高收益必然伴随着 高风险，甚至血本无归 。不成熟的投资者会产生不成熟的市场，监管层主要需 做好投资者教育，培养好投资者环境。

案例八：淘宝/天猫信息泄露，致用户被骗近千元

案例概述：王小姐称 4 月 10 日在天猫某旗舰店购 买一个导航，第二天中午有人冒充本店的客服人员， 利用很多该订单的详细资料骗取了 997.50 元。随后 咨询该店的客服人员，将泄漏客户资料的责任推卸 给了天猫平台，而天猫又拒不承认，对我的投诉也 不做任何的 后续处理，只是让我无限期等警方的追 查结果。

案例点评：中国电子商务研究中心法律权益部 分析师姚建芳认为：网络卖家和第三方平台有义务 保证消费者的信息安全，因卖家原因造成的消费者 信息泄露导致其经济损失的，卖家应积极解决。

案例九：微信购物买到问题产品，买家被拉入“黑名单”

案例概述：陈女士称在通过微信购买蜀钱加人机 器，支付宝付款 2999 元。收到货后发现是一个旧的 用过的机器，并且明显被使用过，里面开了好多窗口， 她宣传的软件也没有。跟对方联系，说这个是升级版 的我买的主要是软件，只要功能是一样的就行，那我 就找他 装软件，没想到这个过程那么漫长，已经一个 多月了还是没有给我装，每天都推明天，到后来干脆 不接了，还把我拉入黑名单，后来看我要退货微信也 屏蔽我了。

案例点评：由于利用微信朋友圈等熟人网络推 广传播难以被发现查处，熟人间的信任 更容易让消费者上当，商家造假更容易，因此在微信端购物要提高 警惕心，不要贪图便宜，一定要核对好商品信息和质 检信息，避免带来不必要的伤害。

案例十：携程、去哪儿等在线旅游网站被曝收取高额机票改签费

案例概述： 2014 年 7 月中旬，央视曝光， 某旅客在 6 月 27 日购买北京飞往青岛的旅行套餐全价票，在稍后申请退款时发现总票款为 1057 元，被收取退票费用高达 473 元，仅退还 584 元，退票费用达总票款的 40%还要多。一 些在线旅游网站的机票产品变身“旅行套餐”， 有的改签费高达 70%，退票费高达 80%，有的 “旅行套餐”甚至不支持“套餐退订”“套餐修改”， 一旦购买，立刻“套牢”。

案例点评：暂且不论这样高额的退票费是否合理，作为机票预订平台，携程、 去哪儿等在线旅游网站，应在消费者购买时进行提醒，同时在商品介绍页面醒目处标注退换货说明。

（资料来源：中国电子商务研究中心《2014 年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》http://www.100ec.cn/zt/upload_data/bgk/20150313.pdf，2015-3-13）