

主播直播间“临场发挥”，赔了30万元

最高法发布5起依法规范平台经营、保护消费者合法权益典型案例

昨天，最高人民法院发布5起依法规范平台经营、保护消费者合法权益典型案例。平台经济是数字经济的重要组成部分，是发展新质生产力的重要载体。近年来，直播电商、短视频运营、平台代运营等新业态快速发展，在关键领域“大显身手”，但也出现了主体权责边界模糊、竞争规则适配不足、依法经营指引不够清晰、虚拟财产保护缺位等突出问题，既损害消费者合法权益，也影响市场经济秩序。

本次发布的5起案例，覆盖直播电商、平台依法经营，市场竞争秩序维护，虚拟财产交易等多个场景，集中体现了人民法院依法规范平台经营、保护消费者合法权益的鲜明态度，为各类市场主体明确行为规则、稳定经营预期提供清晰指引。

案例1

正确界定主播的正当商业评论与商业诋毁边界

某优选(北京)公司在直播带货过程中，其主播对重庆某酒业公司旗下某白酒产品发表片面对比、不当关联的评论。重庆某酒业公司认为上述言论误导消费者，损害其商业信誉，遂提起诉讼。人民法院认定直播带货行为属经营行为，主播虽然可以进行正当的商业评论，但应对同类产品的评论负有审慎注意义务，损害竞争对手的商业信誉和商品声誉的言论构成商业诋毁。本案厘清了直播带货中正当商业评价与商业诋毁的边界，明确了误导性信息的认定标准，有助于规范直播带货行为。

重庆某酒业公司系某白酒注册商标专用权人。某优选(北京)公司运营的“某选”直播间有近3000万粉丝，是知名直播带货品牌。2024年7月，“某选”直播推销其他品牌白酒时，其主播发表了涉及某白酒产品的言论，包括“现在国家的白酒标准要求必须是酿造的……加入食用酒精的在咱们国家已经不能被叫做白酒了，他们被称为调味酒，你现在去看某白酒的包装，上面没有‘白酒’这两个字，因为不允许……配料表里只要出现食用酒精，是不允许叫白酒的……小金标代表的是纯粮固态，买某小曲就没有这个标(小金标)，因为它不是固态蒸馏的，所以不能算固态酒……”等内容。重庆某酒业公司认为，上述言论误导消费者认为某白酒产品非纯粮酿造，损害其商业信誉和商品声誉，构成商业诋毁，遂提起诉讼，请求判令赔偿损失。某优选(北京)公司辩称，某白酒品牌主营产品不是白酒而是果味酒，相关言论系基于果味酒不是国家标准确定的白酒这一客观事实作出，且属于主播临场发挥，不构成侵权。最终法院认定某优选(北京)公司构成商业诋毁，并判令其赔偿重庆某酒业公司经济损失及合理开支共计30万元。

案例2

明确电商平台对入驻商户的保证金充实监管义务

万某某、房某某在电商平台入驻某



新华社发

商贸公司店铺购置洗衣柜，退货后商家签收退货却长期不予退款。经查入驻商户经营收入规模巨大，但平台仅设置最低基础保证金，未根据商户成交规模、投诉记录动态调增保证金，放任商户全额提现掏空店铺资金，保证金账户无资金可供赔付，导致消费者债权无法实现。一、二审法院均认定电商平台未履行必要的监管义务，判决商户退还货款并支付逾期利息，电商平台对全部债务承担连带清偿责任。

万某某、房某某二人系夫妻关系。2025年1月12日，房某某在北京某电子公司运营的某商城平台，入驻的商户某商贸公司经营的店铺下单购买洗衣柜一件，商品价款1566元。2025年2月13日，房某某向商家提交退货申请，商家当日同意退货，商品退回，但商家始终拖延退款。二人多次催付无果后，诉至法院，请求判令某商贸公司退还货款并支付逾期利息，北京某电子公司承担连带退款责任。

另查明，某商贸公司自2024年12月28日起，平台累计营业收入超34万元，但北京某电子公司仅为其设置1000元基础保证金，未按照平台阶梯保证金规则根据成交规模相应调增保证金；该商户已多次产生消费者投诉、赔付记录，平台亦未向其收取风险保证金、临时保证金。商户资金流水显示，每次经平台扣划赔付消费者后，商户均将店铺钱包余额全额提现转出，店铺长期无可用资金；平台后续核查确认该商贸公司存在售假行为。因商户保证金不足、店铺账户无余额，两名消费者的退款诉求无法通过平台保证金渠道实现。

案例3

构成严重违约，保证金可依约扣除

某代运营商与某平台签订合作协议，为入驻商户提供店铺托管、营销策划等服务，并缴纳保证金5万元。合作期间，某代运营商通过组织虚假团购等方式帮助商户虚构交易、提升排名，被市场监管部门认定虚假商业宣传，责令其停

止并改正违法行为，并处罚款10万元。某平台依据协议及服务商行为规范扣除全部保证金。某代运营商提起诉讼要求某平台返还保证金及支付利息、律师费。上海市杨浦区人民法院经审理认定，相关诚信规则和保证金扣除条款虽属格式条款，但某平台已作显著提示，且条款内容公平合理；某代运营商实施刷单炒信构成违约，扣除保证金符合约定，且金额并未明显高于平台实际损失，遂驳回其全部诉讼请求。

2021年2月9日，某代运营商与某平台签订《服务商合作协议》，约定由某代运营商在指定区域为入驻商户提供门店托管运营、营销策划、数据分析等服务，并遵守协议附件及平台规则。同月16日，某代运营商缴纳保证金5万元。某平台《服务商行为规范》明确禁止协助商户炒作评价、炒作流量、刷单等违规提升星级排名的行为，并约定平台可视违规情形扣除保证金、收回后台权限及清退服务商；有关诚信经营和违约责任条款均以加粗方式列示。合作期间，某代运营商为帮助商户提升榜单排名，安排账号购买并核销并无真实销售内容的低价团购项目。市场监管部门认定其通过组织虚假交易帮助其他经营者进行虚假商业宣传，责令停止违法行为并处罚款10万元。某平台据此扣除诚信分、取消相关权益、扣除保证金并收回后台权限。某代运营商认为有关条款未经充分提示说明，遂诉请某平台返还保证金5万元并支付利息、律师费。人民法院于2025年9月5日判决驳回某代运营商的全部诉讼请求。

案例4

依法认定平台账号转让合同的违约责任

汪某与武汉某公司签订合同，以11万元受让某视频账号使用权。账号交付后，汪某通过咨询平台客服得知该账号因被平台处罚而存在不能被搜索、不能使用DOU+推广功能(某视频平台的视频推广工具，用于提升曝光率和互动量)等限制，武汉某公司并未提前告知，汪某

据此诉请解除合同。人民法院认定出卖人负有告知买受人标的物状况的义务，其未披露某视频账号核心功能受限，构成根本违约，判令解除合同并由武汉某公司返还全部转让款。

2023年9月，汪某与武汉某公司通过某电子合同平台，以电子签名方式签订《新媒体合作运营协议》，约定：武汉某公司将某视频账号使用权以11万元转让给汪某；账号已关注用户数284万，总获赞数4100万，有无违规情况为“评级恢复”；武汉某公司保证已完全披露账号的全部实际情况。合同签订后，双方按照某视频平台规则，在微信群内完成账号换绑交接，汪某向武汉某公司支付转让款11万元。后汪某咨询平台客服得知该账号曾因发布内容违规被平台处罚，导致无法被搜索及无法使用DOU+功能。汪某遂诉至法院请求判令解除合同并返还转让款。

随着流量经济和平台经济的蓬勃发展，网络平台账号的经济价值愈加凸显，属于法律保护的虚拟财产，但同时高收益低成本的运营模式也催生了以买卖平台账号营利的产业链，相关纠纷层出不穷。本案认定，出卖人对合同标的物负有质量瑕疵担保义务，应当主动告知买受人影响平台账号使用效能和商业价值的重要信息；若账号无法被搜索或无法使用推广功能，将直接削弱其流量获取与商业变现能力，致使买受人商业运营的合同目的落空，出卖人的隐瞒行为构成根本违约。本案为虚拟财产交易纠纷中根本违约的认定提供了可操作的分析框架，有助于形成同数字经济相适应的法治化交易秩序。

案例5

判定主播承诺的赔偿责任

周某经某购物公司直播间推荐，在某商贸公司店铺购买面霜，某购物公司主播在直播间作出售后兜底、假一罚四承诺。周某收货后发现商品存在差异，委托机构鉴定为非正品。某商贸公司虽协商确认赔偿，但事后并未履行，周某据此提起诉讼。人民法院明确相关方责任：销售方是商品质量与违约赔偿的第一责任人，入驻平台的直播带货方作出的售后兜底、假一罚四承诺有效，应当依约承担连带责任，依法保障消费者合法权益。

某商贸公司在某平台开设“某美妆专营店”，系案涉商品销售主体；某购物公司在某视频平台运营“某购物官方魅力号”，系直播推广方。2025年4月，周某经某购物公司直播间推荐，在某商贸公司店铺购买面霜一瓶，支付货款1859元。直播过程中，某购物公司主播公开承诺：“有任何问题我们赔付到底，假一罚四倍现金，给大家做售后的兜底”，并宣称商品为专柜正品、资质齐全、可溯源。

周某收货后经比对发现商品存在差异，委托专业机构鉴定为非正品，支出鉴定费500元。经市场监管部门协调未果，某商贸公司虽同意按四倍货款及鉴定费赔付周某，但未实际履行。周某遂诉至法院，要求某商贸公司、某购物公司承担赔偿责任，要求运营某平台的某网络科技有限公司对上述款项承担连带责任。

据央视新闻