

民事起诉状

原告：河南省消费者协会，统一社会信用代码 12410000514559290L，住所地：郑州市花园路 21 号（河南省市场监管局南区）综合楼 503，联系电话：0371—66779955。

法定代表人：王伟，职务：秘书长。

被告：北京快手科技有限公司，统一社会信用代码 91110108335469089C，地址：北京市海淀区上地西路 6 号 1 幢 1 层 101D1-10，联系电话：010—53952609。

法定代表人：银鑫，职务：总经理。

被告：辛有志（快手 ID:188888880），男，1990 年出生，身份证号：230128199001011015，住址：广州市白云区黄石街黄园路 25 号 201。

被告：广州和翊电子商务有限公司，统一社会信用代码：91440101MA5AKYJU3M，地址：广州市白云区黄石街黄园路 33 号马务联和工业区自编 A7 栋 401

法定代表人：计梦瑶，职务：执行董事。

被告：广州融昱贸易有限公司，统一社会信用代码：91440101MA5CLEXY80，地址：广州市南沙区丰泽东路 106 号（自编 1 号楼）X1301-E7358（集群注册）（JM）。

法定代表人：谢东升，职务：执行董事兼总经理。

被告：浙江天猫网络有限公司，统一社会信用代码 91330110571460916M，地址：浙江省杭州市余杭区五常街道文一西路 969 号 3 幢 5 层 506 室。

法定代表人：蒋凡，职务：董事长。

被告：大洲新燕（厦门）生物科技有限公司，统一社会信用代码91350206MA31KC7C8C，地址：厦门市湖里区悦华路42-44号第二层之一、第三至五层。

法定代表人：丁秀贞，职务：总经理。

诉讼请求：

一、判令被告北京快手科技有限公司、广州和翊电子商务有限公司、广州融昱贸易有限公司、大洲新燕（厦门）生物科技有限公司四被告共同承担退一赔三责任，退赔金额总计人民币79714156元；被告辛有志对广州和翊电子商务有限公司承担的退赔金额承担连带责任；被告浙江天猫网络有限公司对广州融昱贸易有限公司承担的退赔金额承担连带责任；判令被告浙江天猫网络有限公司将上述退赔款按原购物支付路径退赔给消费者。

二、判令被告北京快手科技有限公司永久封停辛有志（辛巴）、广州和翊电子商务有限公司开设的直播间账号。

三、依法判令被告大洲新燕（厦门）生物科技有限公司停止生产、销售茗挚“碗装风味即时燕窝”产品；

四、判令六被告通过新闻媒体公开赔礼道歉。

五、判令六被告承担诉讼费、调查费、鉴定费等费用。

事实与理由：

2020年12月底，河南省消费者协会陆续接到消费者反映和投诉，在辛有志（辛巴）的快手直播间购买的茗挚“碗装风味即时燕窝”系风味饮料，不是即食燕窝，涉嫌欺诈消费者。经过调查核实，发现此次直播带货事件的负面影响极其恶劣，且仅在天猫旗舰店交易总金额

已达到 19928539 元之巨(仅 2020 年 9 月 17 日直播带货当天起至“茗挚”旗舰店被关闭之日期间总销售额),侵害了不特定的众多消费者(其中河南省交易 2124 笔、交易总金额 601410 元)。我会认为,此事件侵害了众多不特定消费者的合法权益,对社会公共利益造成了严重损害,符合提起消费民事公益诉讼的法定条件,现将基本事实陈述如下:

2020 年 9 月 17 日及 2020 年 10 月 25 日,广州和翊电子商务有限公司(辛有志持股比例 94.05%)为广州融昱贸易有限公司安排主播时诗(辛有志创建的辛巴团队成员“时大漂亮”)通过其在快手直播平台上开设的直播间(ID: SS19908888),以直播的方式向粉丝推销一款燕窝产品,即茗挚“碗装风味即时燕窝”,该涉案产品实际生产厂家是大洲新燕(厦门)生物科技有限公司,产品类别为风味饮料。但在直播带货过程中,该主播对此产品进行推广时,强调燕窝含量足、功效好、来自马来西亚红树林进口燕窝、低价卖,直播间投放的有购买链接,消费者点击购买链接可直接跳转进入天猫平台(运营公司为浙江天猫网络有限公司)上的“茗挚”旗舰店(所属公司为广州融昱贸易有限公司)购买涉案商品。

无论是辛巴团队在直播带货过程中产品介绍、还是天猫平台销售页面,均称其为“马来西亚红树林进口燕窝”,未提及商品的真实属性为风味饮料。直播期间,粉丝基于对网红辛有志(辛巴)及其辛巴团队的追随和高度信任,纷纷下单购买,直播期间和之后该款产品销量飙升。

2020 年 11 月 4 日,网络上有消费者质疑时诗(时大漂亮)在直播间售卖的涉案产品是“糖水”而非燕窝,并要求辛有志(辛巴)对

此做出合理解释。随后，辛有志（辛巴）在毛月年（辛有志创建的辛巴团队成员“猫妹妹”）直播间（ID：74405960）进行回应称：这就是冰糖即食燕窝，并展示和试吃，让消费者来其直播间购买。2020年11月19日，消费者王海在网络上发布了鉴定机构中国广州分析测试中心（以下简称：中广测）出具的检测报告，直指该产品的真实属性为风味饮料。

2020年11月27日，辛有志通过个人微博以广东辛选控股投资有限公司的名义发布了《辛有志写给广大网友的一封信》。信中承认：涉案商品在直播间推广销售时存在夸大宣传的事实，承认该产品在直播间共售出57820单，销售金额15495760元，承诺承担退一赔三责任，对受害消费者退赔61983040元。

2020年12月23日，广州市市场监管局公布调查情况和处理结果，认定在“辛巴直播带货即食燕窝”过程中，存在引人误解的商业宣传行为。经抽检广州融昱贸易有限公司销售的茗挚“碗装风味即时燕窝”的13个项目，符合相关质量标准（GB 2760-2014、Q/DZXY 0010S-2020、GB 14880-2012）要求，但该商品标签存在瑕疵。遂依据《中华人民共和国反不正当竞争法》对广州和翊电子商务有限公司和广州融昱贸易有限公司分别做出了责令停止违法行为，罚款90万元及200万元的行政处罚决定。

根据以上事实及中广测出具的检测报告中涉案产品成份表及商品标签，可证实涉案产品的真实属性为风味饮料。我会认为，涉案产品通过直播带货形式销售，经营的主体为多元，北京快手科技有限公司、广州和翊电子商务有限公司、广州融昱贸易有限公司、大洲新燕（厦门）生物科技有限公司四被告共同构成了本案直播带货与消费者

相对应的经营者复合体。其中北京快手科技有限公司作为网络交易平台、广州和翊电子商务有限公司作为直播营销平台与广州融昱贸易有限公司共同实施了本案直播带货销售，且均获取了与销售额直接挂钩的经济利益，均是本案事实上的销售者。辛有志作为快手平台的头部主播和网红，拥有大量粉丝和巨大影响力，也是广州和翊电子商务有限公司的实际控制人，事实上也参与了本案直播带货销售，应当承担相应的连带退赔责任。被告浙江天猫网络有限公司对广州融昱贸易有限公司作为网络交易平台，没有尽到平台管理责任，应当承担相应的连带退赔责任。

本案被告有的为谋取利益在生产、销售过程中，掩盖商品的真实属性，以假充真，实施引人误解的商业宣传、销售行为；有的不自律言行或者没有尽到应当尽到的管理责任，造成了此次侵害人数众多，侵权金额巨大的事件，社会影响很恶劣，应当依法予以惩处。

综上，随着我国互联网经济的迅猛发展，“网红直播带货”销售等新兴业态快速增长，并以即时性、互动性和参与性给消费者带来全新消费体验，对消费者有很大的吸引力。明星、网红等公众人物本身是一种垄断性极高的稀缺资源，占用了极有价值的资源即公众的注意力，直播带货社会影响力大，足以成为社会环境的一部分，足以影响到市场秩序和社会公共利益，从民事权利与义务相适应原则来讲，应该承担必要的法律责任和道德责任，成为社会正能量的传递者；同时，为明星、网红等公众人物提供直播带货的平台服务者，均应当对直播带货的宣传和产品质量负有高度注意义务，带头恪守民事交易的诚信原则，弘扬社会主义核心价值观，坚守食品安全“四个最严”的底线、红线，而不能只顾营利，不顾法律责任和社会责任，任性开播营销，

任性欺骗消费者,造成对众多消费者的侵权,进而损害社会公共利益。

为了维护广大受侵害消费者的合法权益和社会公共利益,河南省消费者协会依据《消费者权益保护法》、《食品安全法》、《电子商务法》、《民事诉讼法》以及《最高人民法院关于审理消费民事公益诉讼案件适用法律若干问题的解释》等相关法律规定,提起本次公益诉讼,请求人民法院判如所请!

此致

郑州市中级人民法院

具状人:河南省消费者协会

2021年8月3日



(以下无正文)