浅谈网购中的企业法律风险管理

**谢双骏**

**摘要：**自从疫情爆发以来，实体经济遭受了巨大的冲击，而在疫情前本就繁荣的网络购物在疫情末期更是迎来了自己的又一高潮，各种各样的纠纷也不断产生。在这样的趋势下，各类卖家企业应该随时准备来自竞争者、消费者、渠道商、供应商、企业内部管理的风险的应对，同时也要做好上述方面的风险的防范。

**关键词：**网购卖家企业、法律风险、风险应对

2020年5月至六月份开始，疫情进入末期，各行各业开始进入复工复产阶段，实体经济收到的冲击过于巨大，由于资金限制，合同纠纷，购买人群下降，防控隔离政策的限制，恢复缓慢。但同时，网络经济得益于其安全性，便捷性和高效性更加收到群众的欢迎，产业的恢复速度非常快速，并且还有大幅增长的趋势，这使得中国诞生了很大一批新生的依靠网络购物盈利的企业，同时不少传统行业例如汽车，房地产等也开始将重心放在了网络营销上。随着虚拟经济的再繁 荣，鱼龙混杂的商家加入行业，这使得商家和渠道商、供应商、买家、竞争者之间的纠纷和摩擦层出不穷，例如供应商超时供货，产品滞销，不能履约，买家维权等等，进一步诞生了各类的企业法律风险，网络经济较之于实体经济来看，规模小，门槛低，对于各式风险产生的后果的承受能力都不高，所以一定要进行法律风险的合理应对，以便完成责任分担，降低损失，保证企业的稳固发展。

1. 企业风险应对的相关理论

法律风险应对是指企业针对法律风险或法律风险事件采取相应措施，将法律风险控制在企业可承受的范围，法律风险应对策略包括规避风险、降低风险、转移风险、接受风险和其他策略等，可将其单独或组合使用。规避风险是指企业回避、停止或退出蕴含某风险的商业活动或环境，避免成为风险所有人的策略。降低风险是指控制风险事件发生的条件等，达到降低损失或减少风险发生的目的。转移风险，是指企业通过合同将风险转移到第三方，致使企业对转移后的风险不再拥有所有权的策略。接受风险，顾名思义，是指企业对所面临的风险采取被动接受，承担后果的策略。

在选择法律风险应对策略时至少应该考虑以下几方面的因素：首先，企业的战略目标、核心价值观和社会责任等；其次，企业对法律风险管理的目标、价值观、资源、偏好和承受度等；再者，风险应对策略的实施成本与预期收益；最后，利益相关者的诉求和价值观、对法律风险的认知和承受度以及对某些法律风险应对策略的偏好。我们在进行法律风险应对的时候，应该基于上述因素和自身企业的风险承受度形成管理法律风险的策略性方案，为制定具体的法律风险应对措施提供方向和指导。卖家企业在各种风险问题产生时的应对措施对于企业的形势和发展起到的作用是巨大的，本文就竞争者、消费者、渠道商、供应商、企业内部管理五个方面提出一些相应的应对策略。

二、网购中企业进行法律风险应对的措施

1. 来自竞争者的风险

对于网络商家企业来讲，来自竞争者的风险往往是最致命的。竞争者带来的风险有恶性竞争，和良性竞争这两类。首先，对于恶性竞争，存在两种情况，一种是其他企业进行了恶行竞争，应对这种情况，企业应该利用互联网媒体发声维权，并正确引导公众舆论，同时向自身企业所在平台要求对涉事企业进行处罚和商品下架，并取证后做好法律诉讼的准备；另一种是自身企业商品存在恶性竞争的情况，其他企业使用了维权手段，如果属实，应该立刻下架涉嫌产品，如有消费者退货应尽力满足消费者的意愿，并在保证无问题的情况下尽快发声道歉，防止事情和舆论进一步扩大，同时树立企业保护消费者权益和抵制恶性竞争的良好形象。其次，对于良性竞争，也就是竞争者通过营销手段，或者产品创新或者产品自身优势赢得市场和用户，主要有两种应对方法，一种是同样通过产品迭代和营销手段挽回消费者和市场份额；另一种就是退出当前商品的竞争，防止损失进一步扩大。对于来自竞争者的风险，是无法通过转移风险和接受风险的手段去应对的，因此应该主要采用降低风险和接受风险的策略去应对。

1. 来自消费者的风险

消费者是网络企业的主要营业和经济收入来源，因此消费者产生的法律风险对于企业的优先级应该是很高的。来源于消费者的风险主要分为分期付款，商品滞销，交易纠纷三个方面。首先，消费者分期付款的风险，分期付款会导致企业的资金回笼缓慢，如果对于资金流本就吃紧的企业来讲，极容易引发资金链断裂。处理这样的风险，可以选择“转移风险”的策略，也就是向第三方诸如保险公司等，购买此类分期收款的保险服务，确保可以定时收到固定款项。或者选择向平台开放分期服务，缴纳一定比例的服务费，一次性收款，让平台承担分期服务的风险。其次，对于商品滞销问题，同样可以采用“转移风险”的策略，例如，可以联系银行或者证券商开发期货类产品，保证即使在商品滞销的条件下也能避免亏损。最后，对于交易纠纷，作为网络购物的商家企业，其战略目标和核心价值应该是不断提升产品竞争力，建立良好的信誉和口碑。而消费者的体验是营造信誉和口碑的关键，如果证实并非买家故意搬弄是非，无理取闹，应该采用“降低风险”和“接受风险”的策略，尽量满足消费者提出的合理需求，树立起好的口碑和商家形象。例如，消费者张某在某网站花费780元购买了一件标注「绵羊皮」的衣服，后发现皮质是人造革。卖家先以超过7天期限为由不予退货，后来又答应退货而不愿承担运费。张某投诉至工商部门后，工商执法人员帮助消费者获取商家真实信息、送检皮衣，同时继续联系网站维权部和卖家处理该投诉。最终网络交易经营者退还消费者服装款780元，加倍赔偿2340元，并支付服装检验费及交通费500元。这是一个很经典的反面案例，商家在第一时间并未采取合理的应对策略和措施，满足消费者提出的合理需求，最后得不偿失，不仅损失由退货变成了加倍赔偿，还让企业的口碑和形象收到了极大的损害。

1. 来自渠道商的风险

渠道商，对于网购商家而言，也就是各大网购平台。渠道商对于网络商家造成的风险主要体现在违约风险。企业与购物平台签订合约之后，由于一些原因不能在规定时间或者阶段继续履行合约，就会出现违约风险。违约风险大体可以分为两类，一类是正常情况下，因为主观经营或者客观市场影响不能履约，合同是地位平等的当事人之间设立、变更、终止民事法律关系的协议，一旦签订，就具有法律效力。这种情况下，此类的风险是无法预测的，企业没有办法转移或者规避，只能选择“降低风险”的策略，例如在合同签订时网购平台磋商降低违约金额到可承受范围，减少损失。例如，某宝上一商家和平台于三月份签订了合约，保证在618年中促销时，商品达到百分之三十的折扣，但是由于消费者热度降低，其产品市场价格大幅下跌，商家在六月初提出无法履行百分之三十折扣的合约，平台因此要求商家赔偿违约金100000人民币，这样的情况下，商家只能和平台磋商降低违约金额，或是以其他的方式履行合约来降低损失，如果沟通无果，则只能选择完全承担违约风险后果。最后，在协商下，商家赔偿平台40000元人民币，同时保证在接下来半年里有三个月整保持8.5折促销。在另一类是因为出现了不可抗力，阻碍了合同继续执行。根据《中华人民共和国合同法》第117条规定，“因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。本法所称不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。”例如本次出现的疫情，让很多商家企业不能按时履行和平台的合约。相关企业要合理参照《合同法》，及时将情况通知相对方，与相对方沟通协商，主张不可抗力减轻或者免除责任。然而不是所有的合同都可以构成不可抗力而免责，只有合同中包含有不可抗力的约定或者不可抗力情况的发生影响到责任履行才可以免责。其次，建议保留相关证据，若存在政府防控措施或者交通管制等，注意保留相关的通知、文件、邮件、照片、微信、视听资料等。第三点，及时采取减损措施，如变更合同履行方式、调整经营战略等，同时企业应及时梳理自身的合同履行情况，区分到期与否、紧迫与否、履行标的情况等分类采取措施，尽量使损失最小化。但是对于很多中小型企业来讲，其法律风险管理意识相对薄弱，企业领导缺乏风险管理意识，企业未形成完善的合同管理机制，造成违约风险众多，应该注意提高风险的意识，在合约签订时就协商好相应风险出现时的应对条例。

1. 来自供应商的风险

网络商家大多数都是中间商，也就是与供应商签订合同，其为自己代工，自身主要是做宣传和营销部分，建立品牌声誉。因此网络商家并不能控制自身产品的供给量和质量，因此这样的代工合约就会产生法律风险——不能按时供货，产品质量未达标。首先，对于不能按时供货的情况，商家能够采取的策略主要是的“规避风险”和“降低风险”，第一，在选择合作方时，应该拒绝与信誉不好的工厂合作，规避风险的发生。第二，在签订合同时，应该商谈出一个自身满意的违约金额，达到降低损失的目的。其次，对于所供产品质量未达标的问题，应该采用“降低风险”和“转移风险”的策略。例如，可以设立质量检查防止次品出厂，降低风险发生的概率。或者可以签订如服务保证书等合约，达到将风险转移给第三方，自身不再具有风险所有权的目的。

1. 来自企业内部管理的风险

网购商家企业内部管理存在的风险基本上和其他企业大同小异，主要分为两类：人力资源纠纷，经营管理人员违法犯罪风险。首先，人力资源纠纷，在企业人力资源管理过程中，从招聘开始，面试、录用、使用、签订劳动合同、员工的待遇直至员工离职，都有相关的劳动法律法规的约束，企业的任何不遵守法律的行为都有可能给企业带来劳动纠纷，都有可能给企业造成不良影响。比较常见的有变更、终止劳动合同，开除、辞退职工，单方解除劳动合同，工伤、职业病等劳动争议。应对此类风险，企业应该采取“降低风险”和“转移风险”的策略，可以用购买保险的方式解决诸如工伤、保险、职业病等劳动争议。同时，应该建立完善的人力资源管理制度和方案，尽量减小出现诸如变更、终止劳动合同，开除、辞退职工，单方解除劳动合同的情况的概率，同时，对于已经出现的情况，人力资源部应该有相应的人员和规章去协商，调节，达到降低损失的目的。最后，经营管理人员违法犯罪的风险，近年来企业经营管理人员，尤其是高级管理人员违法犯罪成为企业健康发展中的一颗毒瘤，此类犯罪又容易形成窝案、串案，使企业肌体腐烂，严重的会使企业一蹶不振，危害极大，企业应该直接采用“规避风险”和“降低风险”的策略。对于有过违纪或者违法记录的人员，应该保持坚决的拒绝态度，直接规避风险；或是设立完备的监督和检查机构，定期审查员工的违纪违法情况，制定严格的惩罚制度，如一经发现有违法犯罪情况，直接无条件开除，并自行承担全部后果，公司概不负责，以降低风险发生的概率。

三、总结

网络经济繁荣发展，在给企业带来巨大经济效益的同时，也带来了很多法律风险问题。对于规模小，门槛低，法律风险意识薄弱的网络购物商家来讲，法律风险带来的后果往往是很难承担的，因此企业面临着巨大的挑战，能否做好完备的法律风险应对措施是摆在各企业面前的一大难题。本文介绍了企业法律风险应对的策略和策略抉择方法，从竞争者，消费者，渠道商，供应商，企业内部管理五个方面进行了法律风险的列举和并提出了相应的应对策略、措施，并在一些部分给出了案例分析。网购商家企业应该意识到企业法律风险的严重性，并提升自己的企业风险管理意识，根据企业和消费者的法律风险偏好和自身的风险承受度选择法律风险应对策略、制定和实施法律风险应对计划，进而妥善地解决实际运营中出现的法律风险问题。毫无疑问，只有具有高企业法律风险意识，建立了完备法律风险应对措施方案的网购商家企业，才能在网购经济发展的浪潮中抵抗风险，步步为营，逐渐成长。