

直播未达预期效果 商家要求退费赔偿

# 法官调解网店代运营纠纷

“合同明确约定做10场直播，只做了两场就借口年底员工放假，这个月店面营业额从上月的3.7万元跌到1.1万元，这不是违约是什么？你们必须赔！”

“直播设备、脚本都是我们准备的，主播也派了，就算没完成场次，也付出了成本。凭什么不仅要全额退，还要赔偿营业损失？你愿去哪告去哪告！”

……

近年来，随着短视频平台等传播方式的蓬勃发展，一些商家在这些平台上开设网络店铺，以期吸引更多客流量，获得更多收益。然而直播代运营未达到预期效果，商家能要求退费并赔偿营业损失吗？近日，杏花岭法院冯建军工作室调解了这样一起因抖音店铺代运营引发的技术服务合同纠纷案件。

## 案情回顾

任某在太原经营一家美食店，为提高店铺在消费者中的知名度和影响力，其在抖音平台开设了一间抖音小店。2025年1月6日，任某与太原某文化传媒公司签订了为期一个月的直播代运营合同，约定包含权限开通、活动

策划、直播脚本等多项服务，直播10场，主播和投流费用由任某承担，代运营费用为6800元，若销售额未达4万元，则太原某文化传媒公司需退还任某代运营费用3400元。代运营费用为营业额的10%。若太原某文化传媒公司未开展工作造成违约，退还全部费用。

合同签订后，任某交纳了6800元的代运营费用。

一个月过去了，太原某文化传媒公司仅安排了两场直播。任某店面营业额为11273.26元，而上个月为37642.73元，差额为26369.47元，店面营业额与合同约定的4万元相差甚远。不仅直播未达预期效果，任某还支付了直播费用1160元。为此，任某就退还代运营费用及赔偿营业损失一事，多次找太原某文化传媒公司协商无果，于是诉至杏花岭法院，请求判决太原某文化传媒公司返还合同款6800元、赔偿直播费用1160元、赔偿店铺营业损失26369.47元，费用合计34329.47元。

## 调解过程

3月20日，冯建军工作室，任某

与太原某文化传媒公司法定代表人刘某相对而坐，双方就退还代运营费用及赔偿责任争论不休。

冯建军法官待两人的争论稍有停歇，开始释法明理：“诚信是市场主体的立身之本，在商业活动中更应注意诚信原则。民法典第五百零九条规定，当事人应当按照约定全面履行自己的义务。太原某文化传媒公司未按约定完成直播场次，已构成违约，但需考虑其已投入的成本。”

任某表示：“合同约定做10场直播，只做了两场，店面抖音流量下滑直接导致我实体店客源减少，营业额未达到双方的合同约定的数额，已经造成了我店面营业损失，对方必需赔！”

刘某反驳：“我公司努力为客户提供直播服务，店面营业损失不属于直接损失，与直播服务无必然因果关系。”

## 达成和解

冯法官示意双方保持镇静：“直播行业具有高风险、高投入特性，双方均需理性预判。刘某应如实披露行业特性及市场风险，任某也应合理评估预期收益。任某主张的营业损失

26369.47元，需证明与对方违约行为有直接因果关系，目前证据不足以支持全额赔偿。”

接着，冯法官在笔记本上计算着：“合同总费用6800元，已完成两场直播，成本占比20%；约定退款3400元，但服务缩水80%。若按实际履行比例计算，应退5440元。考虑到双方长期合作的可能，折中为5000元。这样既肯定你们的合同部分履约，也惩戒违约行为，如何？”

经过一番深思熟虑，任某说道：“冯法官，您分析得有道理，我同意这个调解方案。”刘某也点点头：“行，那就这么办。”

最终，在冯法官的耐心调解下，双方达成协议：太原某文化传媒公司返还任某5000元服务费用，并当场转账；任某放弃其他诉讼请求。

调解结束后，冯建军法官表示，网店“代运营”模式有风险、需谨慎。为此，他提醒广大商家：一要谨慎选择合作对象；二要注意签订书面合同，特别是对代运营服务范围、费用支付、期限、销售业绩、违约责任等容易引发纠纷的事项进行明确和可量化的约定，便于日后评估和履行。记者 任蕾



4月8日，晋源区检察院联合区司法局，在五府营社区集市开展反有组织犯罪法宣传活动。

刘友旺 摄

## 遭遇恶意投诉 民警帮助维权

本报讯（记者 刘友旺）骑手明明已将外卖送到顾客手中，可对方却向平台投诉，说是没有收到。4月13日，公安杏花岭分局通报，民警查明事实真相后，帮助外卖骑手取消了投诉。

事情要从3月30日的一起求助警情说起。当天，一名外卖骑手向公安杏花岭分局鼓楼派出所报警求助，称自己刚把外卖送到顾客家中，可顾客却告诉客服说没有收到，还在平台投诉了自

己。“因为这个投诉，我会受到几百元罚款……”骑手委屈不已。

民警接待并详细了解情况后，马上展开调查，发现骑手确实把外卖送到了顾客手中。就在民警准备进一步调查时，又有一名外卖骑手来到派出所报警，所说的情况与第一位骑手如出一辙。细心的民警查看发现，这两单外卖竟是同一名顾客所点，顿时意识到事情“不简单”，于是立即联系那名顾客。经过仔细询问，

民警得知顾客为了帮助其朋友冲业绩，便采取恶意下单、恶意投诉的方式，打压其他外卖骑手所属的站点。

民警批评教育那名顾客后，联系外卖平台负责人，告知了具体情况。同时，民警提醒外卖骑手，如果遇到恶意投诉，要依法维护自己的合法权益。最终，经过协商，顾客取消了对两名骑手的投诉。事情妥善处理后，两名骑手来到鼓楼派出所，为民警、辅警送上锦旗以示感谢。

## 实线变道+违法停车 引发事故承担全责

本报讯（记者 张晋峰）驾驶人赵某，先是实线变更车道，之后又将车停在行车道查看导航，结果被后方正常行驶的大货车碰撞。所幸，事故未造成人员伤亡。最终，交警认定，赵某实线变道、违法停车，负事故全部责任，并对其作出合计罚款400元、记10分的处罚。

近日，高速五支队七大队辖区沧榆高速发生一起货车碰撞轿车的事故。接到报警，交警很快赶到现场查明事故原因。原来，驾驶人赵某因行驶时未留意标牌，错过目的地出口后，先是压着实线从第一车

道变更到第二车道，又将车停在第二车道查看导航，结果被后方正常行驶的大货车碰撞。所幸，事故未造成人员伤亡。最终，交警认定，赵某实线变道、违法停车，负事故全部责任，并对其作出合计罚款400元、记10分的处罚。

高速交警提醒大家，在高速公路行驶错过或即将错过路口时，切不可急停猛拐、停车倒车，而应继续直行，到下一出口调整行驶方向。

## 潜逃一年多 盗车贼落网

本报讯（记者 张晋峰）男子段某，在我省芮城县盗窃一辆轿车潜逃了一年多，最终被万柏林警方发现踪迹。4月12日，万柏林警方通报，段某已被建矿派出所民警抓获。

清明假期期间，建矿派出所民警得到一条线索，被芮城警方上网追逃的屡犯男子段

某，有可能躲藏在建矿派出所辖区。追逃资料显示，2023年11月7日，段某在芮城县盗窃了一辆凯美瑞轿车后一直在逃。民警加大排查力度，很快锁定段某躲藏的小区，并一举将其擒获。

目前，段某已被移交芮城警方作进一步处理。