近9成被访者遭遇过不公平格式条款

中消协建议构建全链条消费者权益保护体系

法眼财经

□ 本报记者 万静

为提升消费体验，发现消费领域不公平格式条款，推动不公平格式条款问题的治理，维护消费公平，中国消费者协会于今年6月开展了消费领域不公平格式条款消费者认知调查及线索征集活动。

中消协调查显示：不公平格式条款现象在消费生活中仍然屡见不鲜，涉及领域广、侵权手段隐蔽、对消费者影响大。87.88%的消费者遇到过不公平格式条款，遇到不公平格式条款后，超7成消费者仍会选择继续交易，主要原因在于经营者过于强势，消费者被迫同意格式条款内容，否则无法继续交易。多数消费者在遇到消费不公时，能够正确选择消费维权渠道。但近五分之一的参与调查者选择“默默忍受”，说明维权成本高、维权效果不理想等原因使得消费者维权信心不足。

不公平格式条款较普遍

今年6月中消协开展的认知调查及线索征集活动中，共收到消费者提供的“不公平格式条款”线索367例，主要集中于网络购物、网络游戏、教育培训、通信服务、房屋装修、医疗美容等行业。中消协的调查显示，遇到过不公平格式条款的被调查者占比接近9成（87.88%），说明不公平格式条款在消费生活中较为普遍。

网络购物是消费者遭遇不公平格式条款问题的一个“重灾区”，主要发生在涉及网购促销、优惠券使用、退货退款、发货期限等环节，比如含优惠或折扣商品不能退货、卖家不发货或强制取消订单、退款不退优惠券等格式条款。问题表现为消费者与经营者沟通中产生的纠纷，经营者推卸或减轻自身责任，规避消费者权益保护法规定经营者应履行的义务等。

核心阅读

中消协调查显示，不公平格式条款现象在消费生活中仍然屡见不鲜，涉及领域广、侵权手段隐蔽、对消费者影响大。中消协建议，保障消费者在格式合同交易中的合法权益，应当构建事前事中事后全链条消费者权益保护体系。

中消协指出，网络购物个案的表现形式较为纷杂，显示出该领域损害消费者权益现象复杂多样，经营者合规意识有待加强。

教育培训是近期消费者投诉维权比较多的一个行业。随着“双减”政策实施，学科类教培行业中的“鸡娃”“内卷”等种种问题被有效遏制，市场逐渐向“素质教育”“职业教育”等转型。但是，教培经营过程中的经营行为不规范、商家随意变更合同、为退费设置各种障碍等问题，严重影响了消费者的消费体验。

在教培行业中，消费者遭遇的不公平格式条款问题主要表现为：口头协议代替正式合同或付款后才能看到格式合同内容等现象；教培经营者随意改变上课形式，“课程直播变录播”或“线下改线上”；“不能全额退款”等等诸多加重消费者责任、限制消费者权利、免除经营者责任的格式条款。

医美服务行业是近年来发展势头颇为迅猛的行业之一，爱美之心人皆有之，但多了“医”字，对消费者来说，医美服务经营者的资质、技术手段、所使用的医美产品及器械安全水平高低的重要性毋庸置疑。此次中消协调查征集到的案例中，就有个别商家在销售中不能充分明确地向消费者说明医美产品功效和操作流程，而忽视消费者知情权和自主选择权的现象。某些医美商家在合同条款中常常利用医学术语或有益身体健康为由“套路”消费者。还有商家规定如果退费只有签订新的协议才能取消原有协议等“霸王条款”。

维权成本高效果不理想

在市场交易中，由于信息不对称、专业水平有限等因素的制约，与商家相比，消费者常常处于弱势地位，自身权利容易受到侵犯。

据中消协调查结果显示，遇到不公平格式条款后，超7成消费者仍会选择继续交易，主要原因在于经营者过于强势，消费者被迫同意格式条款内容，否则无法继续交易。这样的被调查人数最多，占比41.78%。其次为选择“发生纠纷后才发现存在不公平格式条款”的人数，占比25.34%。以上两项原因占比超过三分之二。

中消协还对消费者对“格式条款”的了解程度进行了调查。结果显示，参与调查者对格式条款“非常了解”和“比较了解”的占52.6%，“不太了解”和“非常不了解”的占18.84%，说明消费者对格式条款的了解程度处于比较高的水平。

对于“格式条款”的合理性方面，有近50%参与调查者选择了“不太合理”或“非常不合理”，说明消费者认为格式条款中不合理现象依然比较严重。

即便是上述调查结果显示消费者对于“格式条款”的认知比较清楚和理性，但是近五分之一的参与调查者在遭受了不公正待遇后，仍然选择“默默忍受”，说明实际当中消费维权成本高、维权效果不理想等现实，使得消费者维权信心不足，同时也说明由于法律法规不够健全、监管执法不到位，使得消费者怠于维权。

对此，中国消费者协会副会长、中国法学会消费者权益保护法研究会副会长兼秘书长刘俊海教授认为，消费者维权难，难在维权手续繁琐，维权过程漫长。消费者维权的对象通常可能是价值不到百元的商品，却需要提供各种证据甚至包括费用高昂的鉴定费，来支持完成整个维权过程。同时，消费者作为个体在消费时权益受到侵害时，只是孤零零的一个人对峙整个商家或企业。相对于个体的消费者，商家和企业往往是财力雄厚，信息资源丰富。虽然有购买消费的目的清单，但是消费者对所要消费的项目了解的信息相对较少，而商家和企业在这方面的专业度，是消费者不能比拟的。以上种种原因客观上造成了消费维权难问题。

大力推行格式合同范本

规范格式条款是促进消费公平的重要手段，也是让消费者愿消费、敢消费的重要举措。

为此，中消协建议，保障消费者在格式合同交易中的合法权益，应当构建事前事中事后全链条消费者权益保护体系。

首先，经营者要增强公平意识和责任意识，遵守公平诚信原则。经营者作为格式合同提供者，要遵守民法典规定的公平、诚信原则，合理确定合同的权利和义务，恪守承诺，拟定语义明确、合理公平的合同条款。同时经营者应尽到提示说明义务。按照消费者权益保护法要求，经营者使用合同格式条款时，对与消费者有重大利害关系的内容，负有以显著方式提请消费者注意并按照其要求予以说明的义务；经营者不得利用格式条款等方式作出对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

其次，要大力推行格式合同范本。消费者组织、行业组织以及有关监管部门，可以依据相关法律法规规定，针对特定行业或领域，及时发布、更新格式合同范本。近期国家市场监管总局开发建设的“全国合同示范文本库”上线，汇集了市场监管部门制定的四百余种合同示范文本，并针对不同交易场景中可能遇到的法律问题作出了专门的风险提示。因此应继续积极推广格式合同范本，指导经营者强化合同法律意识，进一步规范格式条款内容，确保合同双方的权利义务公平合理。同时还要完善落实格式合同备案制度。实行格式合同的备案制度，可以敦促格式合同制定者尽到公平义务。有关行业组织或者其他商业团体自行制定格式合同文本的，应当向有关部门备案，同时公开查阅制度，方便社会公众监督。

此外，消费者要提高合同意识和维权意识。调查显示，大量消费者在消费时合同意识不强，遇到不公平格式条款时又会选择被迫接受。为此，中消协建议消费者要提高合同意识，在签订格式条款时加强自我保护，全面了解所签订的格式合同。消费者在消费前要仔细阅读合同条款，就免除或者减轻经营者责任或者与消费者自身有重大利害关系的条款，可以依据民法典和消费者权益保护法的相关规定，要求经营者对该条款予以说明。由于经营者未履行提示或者说明义务，消费者没有理解与自身有重大利害关系的条款内容的，消费者可以向经营者主张该条款无效。当双方就格式条款产生争议时，消费者要积极主张权利，可与经营者先行沟通，沟通不成的，消费者可以保留相关证据，向经营者所在地的市场监管部门或者消费者协会投诉，或者向人民法院起诉。

川渝消委会联合发布盲盒App消费建议

盲盒经济不能“盲”规则

□ 本报记者 战海峰

近年来，盲盒经济迅猛发展，“万物皆可盲”的背后隐藏着涉嫌赌博、消费欺诈、显失公平等诸多问题。其中，盲盒App自2019年起开始风行，相较传统潮玩手办线下盲盒，盲盒App则涵盖了数码、美妆、家居、服饰、日用百货、食品等产品品类，设定规则由消费者以线上抽奖形式获得不同的产品，通过“100%必中”“超值保底”等极具蛊惑性的广告宣传语，吸引消费者不断下单。

为揭开盲盒市场背后的消费真相，今年上半年，四川省保护消费者权益委员会（以下简称四川消委会）、重庆市消费者权益保护委员会（以下简称重庆消委会）联合开展了盲盒App消费专项调查，通过网络问卷调查和体验式调查相结合方式，重点调查信息公开、商品质量、盲盒价格、物流配送、售后服务、消费行为等内容。

近日，川渝两地消委会联合召开盲盒App调查情况发布暨格式合同条款点评会，会上介绍调查情况并通报此次调查发现的7大问题，点评了盲盒App存在的不公平合同格式条款。

10款App均存在问题

大家为什么热衷下载盲盒App？在盲盒App购物遭遇过哪些问题？此次网络问卷调查中，超过四分之三的被调查者反映在盲盒App购买商品存在质量问题。体验式调查共选取10款盲盒App作为调查对象。

会上，四川消委会秘书长莫莉通报了此次调查发现的7大问题。

信息公示不完整，侵犯消费者知情权。调查发现，10款盲盒App中仅元气部落App公示了经营证照信息，其余均未履行经营证照公示义务。同时，8款App存在盲盒内商品条码、质检标识、厂家来源等信息缺失问题，商品信息公示不完全。

玩法“套路”，侵犯消费者公平交易权。有7款App规定退盒扣除实际支付盲盒价格10%-40%作为违约金或手续费。大部分盲盒App退款不支持退回到原支付账户，均以平台虚拟货币方式替代退款，且平台虚拟货币不支持提现。

商品质价不符，“稳赚”实为假象。10款盲盒App公示的价格基本为开盒价低于盒内商品价，但通过比价分析发现，各盲盒App商品标价普遍高于其他电商平台同类商品。

售后服务障碍多，商家怠于履行质量担保义务。10款盲盒App均表示不支持7天无理由退换货。消费者因质量问题申请退货举步维艰。

经营者法律意识淡薄，格式合同屡现“霸王条款”。10款盲盒App用户协议和隐私条款内容约定不清楚，条理不清晰，存在限制消费者权利或者免除经营者责任的条款。

发送不安全网页链接，存在泄露个人信息隐患。10款盲盒App在登录平台时需使用手机号或获取微信、QQ第三方账号的授权进行平台注册使用，暂未发现有强制性收集非必要个人信息情况，但存在链接第三方不安全网页的情况，存在个人信息泄露隐患。

盲盒App未成年人保护机制流于形式。10款盲盒App在用户协议中说明未成年人应在监护人的监督下使用，但缺少需征得家长同意的功能设置，缺乏有效的未成年人识别机制。

不公平条款涉侵权

购买失败金额不能退回原支付账户？虚拟货币不可提现？会上，重庆消委会秘书长谷丹点评了存在的不公平合同格式条款并发表消委观点。

排除消费者退换货的合法权利。有App用户协议规定：原厂瑕疵、暴力快递等均不属于售后范围。

对此，川渝两地消委会认为：盲盒商品不符合质量要求时，消费者有权要求盲盒App经营者退换货，经营者不得以格式条款将风险转移给消费者承担。

侵犯消费者选择权和公平交易权。多款盲盒App用户协议规定：消费者使用微信或支付宝支付，购买失败时，返还金额不支持退回原支付账户，且不接受任何疑义。

对此，川渝两地消委会认为：此类规定实际是变相强迫消费者购买其商品，强制消费者与盲盒App经营者交易，涉嫌违反消费者权益保护法相关规定，侵犯了消费者选择权与公平交易权。

经营者单方随时修改服务条款。多款盲盒App用户协议规定：用户协议可由平台经营者随时更新，更新后的协议条款自动对继续使用平台或已注册的用户产生法律约束力，平台经营者不再另行通知。

对此，川渝两地消委会认为：盲盒App经营者修改用户协议、交易规则应在平台首页显著位置公开征求意见，并在实施前7日提前公示修改内容。未履行上述义务之前，擅自更改的用户协议对消费者无约束力。

经营者享有最终解释权。多款盲盒App用户协议规定：用户使用的平台虚拟货币能够购买的平台商品及服务的种类与购买价格由平台全权决定和解释。

对此，川渝两地消委会认为：根据《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定（一）》第一条第三项规定，盲盒App用户协议内关于“经营者享有全权决定和解释”的条款无效。

免除经营者网络数据安全责任。多款盲盒App用户协议规定：对提供的其他互联网站点或资源链接不予负责，风险由用户自行承担。对此，川渝两地消委会认为：该条款减轻了经营者责任，加重了消费者责任，应当认定为无效条款。

严厉打击借“盲”乱象

针对此次调查发现的问题，川渝两地消委会发布了相关建议。

制定盲盒平台公示清单，规范信息公示。公示合法经营证照信息，详细说明抽盒机制、中奖概率及更新概率等，保证中奖概率的真实性，提供正品验证渠道。

发布盲盒格式合同范本，拒绝“霸王条款”。强化企业主体责任，在合同中公平合理设定消费者与经营者的权利义务。行政执法部门不定期开展针对“霸王条款”“合同陷阱”等专项整治，要加大查处力度，曝光一批典型案件。

立“公约”树“警示”，建立“防沉迷”机制。盲盒App实质上为用户提供的是一种游戏化购物活动，应制定相应的防沉迷机制，尤其是应加强未成年人保护，同步内设防沉迷设置和家长监护系统。

盲盒不“盲”规则，严厉打击借“盲”乱象。应加强对盲盒产品质量监管，加大对假冒伪劣产品的打击力度，严禁盲盒企业打着“盲”的旗号，出售假冒伪劣产品，侵犯消费者权益。

盲盒不“盲目”，指引盲盒商品合理定价。各盲盒App平台商品标价均有一定虚高，应进一步规范盲盒价格体系，明码标价、合理定价，相关部门应加大不法行为的打击力度。

“免退金牌”不免责，提高售后服务质量。不少盲盒App其实是套着盲盒“外衣”的电商平台，以此规避电商义务。应加强对这种乱象的整治，盲盒企业应积极履行售后服务责任。

积极引导盲盒消费者，树立健康消费观。过度沉迷不仅会带来较大的经济负担，还会带来心理压力和生活压力。要积极倡导消费者树立健康向上的消费观念，理性消费，量力而行。

加强盲盒行业自律，促进公平消费。盲盒App平台应当强化经营者主体责任，采取有效措施保护消费者的相关合法权益等，为消费者提供优质商品及服务。

针对此次调查发现的问题，四款盲盒App企业参会人员发表初步整改意见。根据会议要求，8月底前，被调查企业须提交详细的整改报告，川渝两地消委会将持续关注盲盒经济发展。

大连海关创新监管模式降低企业成本

本报讯 记者**蔡岩红** 近日，在大连海关所属金普海关的监管下，1000余台电冰箱免于抽样检测，直接从大连湾里综合保税区运往国内各大商超和电商仓库。这是大连海关全国首创的“委内加工产品出区检验监管新模式”。

据介绍，优化委内加工检验监管模式是大连海关推出的促进外贸保稳提质二十条措施之一。按照原有检验模式，企业委内加工产品出区需要抽样检测，检测合格后产品才能出区销售，通常要耗时10天左右。新模式实施后，海关以CCC认证为基础，对符合条件的委内加工进口商品实行“合格保证+验证+质量追溯”检验，将管理重点从海关抽检转移到企业承诺上，有效降低企业成本，提升通关时效。

同时，新模式还建立了完善的质量追溯机制，对每一台产品适配单一生产序列号，跟踪监管产品上线、测试、出厂全流程。出区产品一旦出现质量安全问题，立即启动召回程序。海关同时将对出现质量安全问题的企业暂停便利化措施，并责令企业实施整改。

大连海尔电冰箱有限公司是新模式先行先试的首家企业。该公司有关负责人介绍说，新模式可为企业每年节约样品成本超100万元。“随到随验、随验随走”的新模式为企业交货、抢占市场提供有力保障。新模式运行以来，企业日产能由2500台提升至4200台。委内加工订单量同比增长55%，带动出口订单同比上升30%。

据了解，在大连海关前期试点运行的基础上，该模式已正式通过海关总署自贸创新举措备案，并向全国自贸区复制推广。

汇聚世界领先企业对未来事务进行合作与投资

『可持续市场倡议』中国理事会成立

□ 本报记者 张维

旨在凝聚各方力量共同应对气候变化和保护生物多样性、推动全球可持续发展的“可持续市场倡议”，近日在中国走出关键一步——“可持续市场倡议”中国理事会正式宣告成立。

“‘可持续市场倡议’将汇聚世界领先企业，对未来事务进行合作与投资。在应对气候变化和保护生物多样性等方面，中国的作用不可或缺。”在近日于江西省九江市举办的“可持续市场倡议”中国理事会成立大会上，“可持续市场倡议”发起人、英国王储查尔斯表示，中方各界通过“可持续市场倡议”中国理事会采取的集体行动，将对全球经济绿色转型发挥重要作用。

据了解，中国贸促会负责牵头组织中国企业参与筹建“可持续市场倡议”中国理事会。目前，中国理事会包括中国银行等15家创始成员单位。

中国贸促会会长任鸿斌指出，中国贸促会筹建“可持续市场倡议”中国理事会，是落实习近平主席重要指示精神的具体行动。工商界是促进绿色合作的生力军，是全球可持续发展的建设者和受益者，应携手并进，在清洁能源、低碳技术、绿色金融等领域广泛开展务实合作，推动各方加快低碳转型，把全球绿色合作的蛋糕越做越大；应协同发力，把“可持续市场倡议”打造成政商沟通对话的重要平台，推动各国政府加强政策协调沟通，营造更加有利于绿色合作的发展环境；应多方联动，吸引越来越多的中外各界加入，使“可持续市场倡议”的力量不断壮大，绿色合作的版图不断拓展，凝聚起推动全球可持续发展的更大合力。

江西省人民政府副省长殷美根认为，成立“可持续市场倡议”中国理事会，为中国企业参与全球可持续发展领域协调合作搭建了一个标志性国际高端平台，将推动中国工商界在全球经济与环境治理变革中发出更多“中国声音”、提出更好“中国方案”。就江西而言，“江西拥有一流的生态优势、区位优势和发展态势，可持续的生态魅力日益彰显，可持续的开放活力竞相迸发，可持续的发展动力不断增强，走出了一条具有江西特色的可持续发展之路。”殷美根希望通过“可持续市场倡议”中国理事会的平台，在低碳经济、绿色金融、绿色能源等领域深化交流合作，进一步推动江西可持续、高质量发展。

中国驻英国大使郑泽光说，“可持续市场倡议”中国理事会是中英两国同有关国家加强可持续发展合作的新平台。它的成立顺应了全球绿色发展的潮流，将为推动中英两国和全球绿色发展、共建人类美好家园注入新的动力。它的发展契合了两国人民加强合作的期待，将为两国企业扩大互利合作创造新机遇，为两国人民加深相互了解提供新契机。它的成功需要两国企业家的积极参与，把握全球绿色转型机遇，发挥各自优势，拓展在环境保护、低碳发展、绿色金融、智能城市建设等领域互利合作，为推动中英两国和世界其他国家的可持续发展作出积极贡献。

英国驻华大使吴若兰说，中英企业在电动汽车、清洁能源、绿色金融等领域开展了一系列卓有成效的合作。对于在全球范围内整合资本、理念、人才和技术来驱动创新和发展的企业，“可持续市场倡议”中国理事会是一个强大的机制，可以凝聚各方智慧和力量，推动实现共同目标。中国理事会许多成员企业与领先的英国公司保持良好合作关系，这对于中英双方实现净零排放和碳中和转型至关重要。“相信‘可持续市场倡议’中国理事会将促进中国、英国和国际产业之间的更多合作。”

中国银行副行长陈怀宇说，可持续金融是推动可持续发展的重要力量，发展可持续金融已逐渐成为新时代金融机构的一项核心竞争力，应重视可持续金融的顶层设计，丰富可持续金融产品和服务，深化可持续金融国际合作，促进实现可持续目标。中国工商界要充分利用“可持续市场倡议”这一平台，积极融入全球绿色治理，助力我国成为全球可持续发展的参与者、贡献者和引领者。

在“可持续市场倡议”全球联合主席、美国银行董事长布莱恩看来，“可持续市场倡议”的目标是整合工商界力量，更好创造可持续未来，这需要政府、企业、投资者等有关各方共同努力，才能确保所有人都能从清洁能源转型中受益。“可持续市场倡议”已成立相关工作组或联盟加快推动全球经济向可持续发展转型。“可持续市场倡议”中国理事会等国家理事会正是一个国家政府和工商界对话交流的平台，为推进可持续发展创造机遇。

本次会议前，中国理事会召开首次工作会议，选举中国贸促会秘书长于健龙为中国理事会主席，中国银行为中国理事会副主席单位，中国国际商会秘书长孙晓为中国理事会秘书长。中国理事会秘书处设在中国国际商会。

今年以来，中国国家铁路集团有限公司积极推动中欧班列高质量发展，构建全天候、大运量、绿色低碳、畅通安全的国际物流通道，为维护国际产业链供应链稳定畅通、高质量共建“一带一路”提供了有力支撑。8月21日，随着中欧班列（西安—汉堡）从西安国际港站驶出，今年以来中欧班列累计开行达1万列，较去年提前10天破万列；今年累计发送货物97.2万标箱，同比增长5%，综合重箱率达98.4%。图为X8151次中欧班列（西安—汉堡）从西安国际港站驶出。 马泽旭 刘家畅 摄