

调查动机

近日,消费者权益保护专家陈音江向《法治日报》记者反映:一些网络应用平台通过协议的方式,明确用户与平台发生纠纷时,只能去平台所在地法院起诉。

陈音江说,因反复锁车未果被迫支付车辆调度费一事,他将××单车诉至北京某法院,立案后,被告向法院提交《管辖权异议申请书》,请求将此案移送至有管辖权的法院审理。

“网络平台服务对象在全国各地,如果规定发生纠纷只能在平台所在地法院起诉,对消费者而言太不公平了。”陈音江说。

为此,记者进行了调查采访。

□ 本报记者 陈磊

陈音江向《法治日报》记者回忆说,去年的一天,他在北京扫码骑行××单车抵达目的地后,将车停放在共享单车人栏结算区域内,可锁车时系统提示不在停车点,在附近反复挪车寻找停车点依然无法开锁。

无奈之下,他不得不勾选了“接受1元调度费并继续还车”才锁上了车。在此前后,他多次遇到共享单车锁车难问题。

“作为消费者,花钱购买共享单车租赁服务,对方理应提供正常还车服务。将单车停放在划线停车点后,不能正常锁车,对方构成违约;让消费者接受受调度费的方式还车,进一步侵害其合法权益。”陈音江说。

为了维护自己的合法权益,他将××单车诉至北京某法院。立案后,被告向法院提交《管辖权异议申请书》,法院作出裁定:被告对管辖权提出的异议成立,本案移送上海××法院处理。

陈音江随后针对裁定提起上诉。二审法院作出终审裁定,撤销一审法院民事裁定,本案由北京市法院管辖。

在陈音江提供的判决书中,记者看到,二审法院认为:本案中,案涉协议属于一方当事人预先拟定的格式合同,协议中虽约定了管辖条款,但在协议条款中并未对该条款进行特别标识以提醒消费者注意,被告亦未举证证明在签订该协议时针对该管辖条款提请了消费者注意,故依据前述规定,该管辖条款应属无效。

这种现象并非个例。记者近日登录多家共享单车小程序,多个其他应用平台小程序的用户协议看到,除个别平台明确用户与平台产生争议后可以由原告所在地、被告所在地法院管辖之外,多数平台的小程序用户协议明确由平台所在地法院管辖。

天津市李先生最近在某景区内扫码租用了××共享充电宝,为手机充电1小时15分钟,被扣了20元。他查看计费规则发现,其一小时收费10元,不满1小时按1小时计算。

与共享充电宝商家协商未果,他决定起诉维权,可看到该共享充电宝(××用户服务协议)后又打起了退堂鼓。

协议这样写着:如双方就本协议内容或其执行发生任何争议,双方应尽量友好协商解决;协商不成时,任何一方均可向本协议签订地(深圳市南山区)的人民法院提起诉讼。

“要跑那么远去打官司,太费劲了。”李先生说,他认为这样的协议规定对消费者不公平。

记者登录多家共享充电宝小程序看到,在用户服务协议中多有类似约定,如果不勾选“我已阅读并同意”,则不能使用共享充电宝。

记者还登录社交平台小程序、视频平台小程序等多家平台看到,都有类似约定。如某社交平台的《××个人信息保护政策》中约定:本政策以及我们处理你个人信息事宜引起的争议,你可以向××住所地有管辖权的人民法院提起诉讼的方式寻求解决。

据对外经济贸易大学法学院教授苏号朋观察,实践中,平台这样约定很常见。根据相关法律规定,这种约定的性质属于格式条款,因为平台企业是单方拟定用户协议,没有和消费者协商,并且面对所有消费者使用的是相同条款。

北京理工大学法学院教授孟强说,争议的管辖法院涉及纠纷的解决,对消费者具有重大的利益关系,例如法院地理位置不同,消费者为了维权,需要付出的交通成本、时间成本等均有所不同。此类条款如果是平台未与消费者协商而事先单方拟定并重复使用,构成格式条款。这类条款的拟定者,即平台,必须尽到提示义

发生纠纷只能去平台所在地打官司? 专家:相关条款增加消费者维权成本有失公平

务、说明义务。否则,消费者可以主张该类管辖条款无效。

广东广和律师事务所高级合伙人尹玉认为,对于平台企业在用户协议中规定只有平台企业所在地法院有管辖权是否构成格式条款及是否有效的问题,法理和实践中并不存在确定性的答案。司法判例显示,在一些核心问题(例如格式条款的认定、提示义务的程度)上,不同的法院可能存在不同的侧重点。

在尹玉看来,相比其他合同,平台经营者与消费者之间的合同地位不平等性更加突出,且经营者可以更轻易地利用技术手段变相强迫消费者同意相关条款。例如利用“默认勾选”“默示同意”等手段,或事实上设置“拒绝勾选则无法使用服务”的障碍。因此,司法实务中对这类条款的审查可能采取更加严格的尺度。

她认为,平台企业在用户协议中规定只有平台企业所在地法院有管辖权,相关条款有较大可能构成格式条款;平台企业应当在用户协议中对相关条款作出提示,包括但不限于利用弹窗,以明显标识相关条文,系统预留阅读时间,要求消费者自主勾选等方式,否则相应条款可能被判定无效;平台企业制定的管辖权及争议解决条款不应显著地加重当事人的诉讼负担,否则相应条款可能被判定无效。

关于如何解决,尹玉提出,考虑到立法和司法领域缺乏确定的判断标准,难以对此问题作出定论。但就如何更好地处理消费者与平台企业发生争议时的管辖权问题,关键在于经营者和消费者在类似情形下应当清楚界定自身的权利义务,经营者应当遵循“最佳实践”,尽量避免权利侵害和纠纷的产生。

她认为,从经营者角度,既要避免滥用格式条款,又要充分履行提示与告知义务,还要避免增加消费者的诉讼负担。即平台企业在制定用户协议时,应避免单方设定对消费者明显不利的争议解决条款。特别是在管辖权约定中,应综合考虑消费者所在地和服务发生地等因素,提供更公平的选择方案,还要通过技术手段保障消费者对格式条款的充分知情权,例如在协议签署界面设置清晰的提示与解释窗口,避免使用“默认勾选”或“强制同意”等变相胁迫方式。

“在提供多种选择的情况下,还可以清晰标明各争议解决方式的优缺点,鼓励消费者自主选择最便捷的选项。甚至可以在管辖权条款中加入多元替代性争议解决机制(如在线调解、在线仲裁等),降低消费者维权成本与难度。”尹玉说。

在苏号朋看来,如果全国各地的消费者都必须到企业所在地法院提起诉讼,势必会增加消费者的维权成本,也变相排除或限制了消费者的权利,加重了消费者的责任。对此,2024年7月1日起实施的消费者权益保护法实施条例明确规定,经营者不得利用格式条款不合理地选择诉讼或者仲裁解决消费争议,这可以看作一种信号,有关机关可以针对这种管辖争议,探索通过修法或发布有关司法解释等方式,明确规定管辖地选择,共同维护消费者合法权益。

尹玉提出,针对管辖权条款,可以通过修订消费者权益保护法或出台配套司法解释,明确规定管辖地的选择范围,例如优先适用消费者所在地或服务实际发生地,以保障消费者的权益。同时鼓励平台企业为消费者提供灵活选择,明确不得以“默认勾选”等形式规避显著提示义务。司法机关应加强对争议解决条款的公平性审查,尤其是在管辖权条款与消费者诉讼成本之间存在显著不对等时,应审慎认定其效力。

“还要推动行业自律与多元化纠纷解决机制,鼓励行业协会建立争议解决的统一规范或示范文本,并对不符合规范的平台进行督促整改。鼓励立法或司法探索在线争议解决(ODR)制度的推广,通过技术赋能降低消费者维权成本,实现平台企业与消费者之间的权利义务平衡。”尹玉说。

大声喧哗讨论剧情 接听电话频繁走动 偷录片段亮屏晃眼

不文明观影行为影响上百观众

□ 本报记者 赵丽 □ 本报实习生 冯越

蛇年春节的大年初一,影院不文明行为登上热搜榜首——一对母子在电影院观影时因嫌弃座位视线不佳,强行霸占他人座位。据在场观众透露,上百人因此被迫退票,涉事母子最终被警方带走。事后,影院工作人员表示,警方已介入处理,票价全部退还给顾客。工作人员称,涉事母子的座位位于侧面,因嫌弃视线不好,“非要坐人家中间的位置,随后发生口角”“他们根本不听劝阻,甚至还动手打了工作人员”。

《法治日报》记者近日采访发现,随着电影市场的繁荣和观影人群的扩大,影院内的不文明行为时有发生:观影时大声喧哗、讨论剧情,接听电话,频繁走动,踢椅背,抢占座位,乱扔垃圾,进食气味大的食物,偷偷用摄影设备录制影片片段……

受访专家指出,这些不文明行为折射出一些观众个人素养、社会公德教育以及影院管理等多方面的问题,亟须观众增强自律意识,提高对文明观影的认知,互相监督提醒,影院层面要加强宣传引导,提升服务管理,加强现场巡查,提供便民服务,社会层面应通过多种渠道,广泛宣传文明观影的理念和重要性,传播文明观影的正能量,引导公众树立正确的价值观和行为准则,营造文明观影的社会氛围。

不文明观影频出现 吐槽多与手机有关

“花182元买了3张票,全被没素质的一家人破坏了。电影开始后,后排四五岁的小孩一直在说话。过大年的,我想忍忍算了,结果他又开始踢我的椅背,电影都快结束了还在踢。”今年春节在广东过年的刘先生向记者吐槽自己的观影经历。

忍无可忍的刘先生数次转身提醒小孩不要踢椅背,家长却以“小孩子不懂事”为由搪塞,还建议他去私人影院观影,更令他气愤的是,对方还用力推了他的椅子。

在福建观影的钱女士也遭遇了类似情况。“2小时的电影,后排的一对情侣聊了1小时50分钟的天。善意提醒无效后,他们还报复性地一直踹我的椅子。”钱女士说。

在辽宁观影的陈女士则遭遇了影院拍摄现象。“有观影者从头到尾拍了几个小时小视频,手机屏幕亮晃晃地举着拍摄,起码拍了二十分钟,既缺乏法治意识又缺乏道德修养,既不尊重他人的知识产权又影响其他观众观感。”陈女士说。

曾在多地电影院工作过的郭凯向记者介绍其遇到过的“奇葩”现象:有人非要带炸串,臭豆腐等气味浓郁的食物进场;有人偷偷在影厅里抽烟;有人买了A影片的票,看了一半跑到B影片去看,被发现后还理直气壮地说A影片不好看;动画电影放映时,家长看得津津有味或呼呼大睡,完全不管孩子早已跑出影厅,在大厅和前台“爬行”,自己迟到赶不上电影,打电话要求影院晚点放映……

记者采访多名观影人发现,玩手机、发语音聊微信,孩子大声喧哗吵闹,脱鞋或踩别人椅背,频繁进出影厅等行为是比较常见的不文明观影行为。中央财经大学法学院副教授王叶刚注意到,春节期间影院不文明行为主要有以下几类:

霸座行为:部分观众在购票后,不按照票面座位就座,强行占用他人座位; 喧哗吵闹:在观影过程中,有些观众高谈阔论,随意聊天,接打电话,完全不顾及周围人的感受;

屏摄行为:有的观众在影院内对正在放映的电影进行录音录像,且此类拍摄行为屡禁不止,一些观众还会将拍摄内容发布到社交平台上;

不文明饮食行为:有的观众在观影时食用有刺激性气味的食物,如榴莲、炸鸡、酸辣粉等,影响其他观众的体验,还有观众将瓜子壳、口香糖随地乱扔,影响影厅卫生环境。

去年,国家大剧院、首都精神文明建设委员会办公室、中共北京市委网络安全和信息化委员会办公室等联合主办的“文明观影在行动”显示,不文明观影现象始终没有绝迹,部分观众置演出公约于不顾,或迟到早退,或大声喧哗,或肆意吃东西,或在演出期间拍照录像。在多种不文明观影行为中,与手机相关的吐槽最为集中。

违法成本低难震慑 管理机制亟须优化

王叶刚发现,随着电影市场的发展和观影人群的扩大,影院不文明行为呈现如下发展趋势:

形式多样化:从传统的占座、喧哗,到屏摄,不文明饮食,不文明行为的形式多样化;

频率变高:随着文化消费增长,春节期间影院观影

文明观影



人数增多,不文明行为的数量也在增加; 愈发引发社会关注:这些不文明行为频频上热搜,引发了公众的广泛讨论,反映出大众对文明观影愈发重视。

郭凯告诉记者:“每次电影入场时,我们都会看到有人提醒文明观影规范,比如不要带刺激性食物,不要大声喧哗、爱护环境等,但这些不文明行为仍然时有发生。”

他还提及一起由不文明观影行为引发的冲突事件:“当时的情况是两对情侣坐前后排,后排的男士脚踏前排座椅,两人都是年轻男士,在女朋友面前顾面子,逐渐从口角冲突演变成肢体冲突,最后我们不得不报警,由警方出面解决。”

受访专家指出,不文明观影行为频频上热搜,折射出社会文明建设与文娱消费增长之间的错位。当电影市场的票房增速扩张时,此类热搜信息也提醒公众冷静审视文化消费背后的文明缺口。

以上述影院霸座事件为例,王叶刚认为原因是多方面的:首先是违法成本与威慑力不足,根据治安管理条例,霸座行为通常仅面临罚款或短期拘留,无法重罚,较低的违法成本难以对藐视规则的群体形成有效震慑。

其次,部分观众缺乏契约精神、公共意识。购票观影本质是观众与影院的服务合同关系,按照电影票记载的座位观影是合同的重要内容,霸座者既漠视公共规则,将个人利益凌驾于公共秩序之上,也缺乏契约精神,违反了其与影院之间的合同关系。

此外,影院也缺乏相应的应急机制。影院霸座事件导致300多人观影受到影响,说明该影院的应急处理机制不够完善,出现紧急状况时管理人员不能在最短时间采取有效防范措施以减少损失,导致场面一度失控。

“影院霸座行为通常仅面临罚款或短期拘留,违法成本低,震慑不足;对摄屏等行为虽有版权法的约束,但实际执法中侵权追责难度大。当前,影院并未建立类似高铁‘黑名单’惩戒体系,不文明行为者仍可自由购票,缺少惩戒力度。”西南政法大学民商法学院教授黄忠说,在技术层面,影院内容的监控可能有盲区,不能全面、准确、及时地捕捉到影院内的不文明行为,让不文明行为者抱有侥幸心理,也给影院管理带来了一定的困难。

处罚标准有待加强 善用技术强化管理

记者注意到,为规范观影行为,不少地区的影院利用技术赋能秩序重构,在空间设计上进行文明引导,通过空间语言规范行为边界。

比如,上海部分影院对“静音观影舱”进行试点,以满足不同观影人群的差异化需求。浙江杭州正在进行“文明观影分”试点,累计扣分达上限者将限制购票。江苏常州发布了2025年度法治影院项目,通过法治主题影厅、法律咨询提升观众法治意识、文明意识。

“韩国某影院采用智能监控技术措施后,观影投诉下降52%,说明技术手段对于及时发现和制止不文明

行为有显著效果,能有效改善观众的观影体验。”王叶刚说,通过运用人工智能算法可以对影院内的观众行为进行实时分析和识别,具有较强的针对性,不仅能够准确判断诸如喧哗、打闹、霸座等不文明行为,还可以直接提醒违规观众,并在行为发生的初期进行预警,有助于维护影院的秩序,减少因座位问题引发的纠纷,提高管理效率,增强对不文明行为的威慑力,具有良好的应用前景。

受访专家指出,对于不文明观影行为,相关法律法规需要细致完善,行为界定和处罚标准有待明确。

王叶刚建议推动专项立法,避免引用法律依据碎片化,明确霸座、吵闹等常见不文明行为的处罚标准,量化“情节严重”的程度。比如造成退票人数达100人以上或经济损失超5000元,提升执法的可操作性。在管理层面,可以强化AI技术赋能,尝试引入AI行为识别技术,实时监测霸座、拍摄等不文明行为,并及时发出警告信号。

“推行典型法律案例指导制,建立黑名单共享机制的建议值得尝试。一方面,定期整理发布不文明观影的法律案例,为后续执法部门提供参考,帮助执法人员更好地理解 and 执行法律,有利于统一类似行为的执法尺度。”王叶刚说,公众通过了解这些案例,能更直观地认识到不文明行为的法律后果,起到教育和警示作用。

受访专家认为在管理方式上,影院还应考虑建立更加严谨的惩戒机制。

“将有不文明行为的观众纳入‘黑名单’,实现不同影院之间的信息共享,可以对违规者形成较大约束和较强震慑,从而减少不文明行为的发生。此外,影院可以识别和管理存在不良记录的观众,采取相应的预防措施。但在‘黑名单’的建立和实施过程中,需要注意保护公民的个人信息安全,避免不当侵害个人的名誉权、隐私权等人格权,需谨慎考虑‘黑名单’的录入标准和时长等问题,确保机制的合法性。”王叶刚说。

他认为,影院需提升管理能力,利用新技术优化管理流程,加强员工培训,提升其处理突发不文明事件的能力与沟通技巧,确保能及时、妥善解决问题。观众也要增强自律意识,自觉遵守观影礼仪,摒弃不文明行为为习惯。电影行业要加强行业自律,对影院和从业者进行监督,对违规行为严肃处理,促进行业健康发展。

黄忠提到,文化引导能够潜移默化地影响观众的行为,在电影放映前进行简短直接的仪式化教育,如播放文明观影的公益广告等,可以引起观众对公共规则的重视,营造文明观影、互相监督的氛围,让观众在心理上做好文明观影的准备。

“文明观影的核心在于分享与互动。在影院这个共同的艺术空间中,公众能够更高效地体验到彼此的存在。唯有在这种共享的艺术氛围中,才能完成现代公民文明素养的提升。期待通过智慧、合理的管理手段,能够让观影的重任落到每个责任观众的肩上,为每一位喜欢电影的入创造更美好的观影经历。”黄忠说。

漫画/高岳

