

关注·国际消费者权益日

□ 本报记者 张昊

明确「卷款跑路」者责任解决退卡转卡难

3月14日,最高人民法院举行新闻发布会,发布《最高人民法院关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》(以下简称《解释》)及涉预付式消费典型案例。

《法治日报》记者从发布会上了解到,《解释》围绕群众反映集中的预付式消费交易模式经营者“卷款跑路”、“霸王条款”、收款不退等堵点和痛点,就责任主体认定、合同的解释、效力和解除、预付款的返还和赔偿

解决追责主体认定难

最高法民一庭庭长陈宜芳介绍说,《解释》适用范围包括零售、住宿、餐饮、健身、出行、理发、美容、培训、养老、旅游等生活消费领域,也包括家政、养生、托育等生活消费领域产生的预付式消费纠纷,但消费者付款后一次性接收商品或接受服务以及多用途预付卡产生的纠纷不适用《解释》。

最高法民一庭副庭长吴景丽介绍说,《解释》解决了预付式消费纠纷追责主体认定难的问题——

明确借名发卡的行为责任。经营者允许他人使用其营业执照或者以其他方式允许他人使用其名义与消费者订立预付式消费合同的,消费者有权依法向其追责。

规定特许经营中经营者承担责任的情形。在事前同意、事后追认、特许经营合同有明确约定、消费者形成合理信赖以及特许人存在过错情况下,消费者有权向未与其签订预付式消费合同的特许人或被特许人追责。

明确商场场地出租者的过错责任。消费者可向有过错的商场场地出租者追责,防范无经营资质的经营者利用商场场地收款后“跑路”逃债。

明确“卷款跑路”者的责任,强化清算义务人责任。针对经营者收取预付款、遇到经营困难后“跑路”,与消费者玩“躲猫猫”,明确“卷款跑路”经营者应承担的惩罚性赔偿责任和刑事责任,遏制“卷款跑路”行为,不依法及时清算,清算义务人亦应依法承担责任。

明确规制“霸王条款”

陈宜芳介绍说,《解释》规定,收款不退、丢卡不补、限制转卡等“霸王条款”应依法认定无效。针对合同格式条款约定仲裁,但仲裁机构收取最低仲裁费用远高于消费者支付的预付款,妨碍消费者获得权利救济问题,《解释》规定,约定解决争议方法不合理增加消费者维权成本的“霸王条款”无效。

“《解释》解决了退卡难,规定了消费者有权解除合同的情形。”吴景丽说,《解释》在明确排除消费者依法退卡权利的“霸王条款”无效的基础上,进一步规定,在经营者“迁店”造成消费者明显不便,“转店”未经消费者同意、出售计时卡却不能正常提供服务等情形下消费者有权依法解除合同,请求退款。

“《解释》明确身体健康原因可作为消费者退款理由。”吴景丽说,例如,因生病没有头发不再需要理发服务,因残疾不再需要健身服务,因病住院不再需要养老服务等等,此外,《解释》还规定消费者七日无理由退款权利,防范经营者欺诈,“套路”消费者办卡的行为等。

对于转卡难的问题,吴景丽说,《解释》明确关于限制转卡的“霸王条款”无效,规定消费者转让预付卡只需通知经营者就对其发生效力,受让人既享有原持卡

人的权利,还享有请求经营者更名、修改密码的权利,解决转卡难和受让人用卡难问题。

预付式消费合同文本或者记录消费内容、次数、金额及预付款余额等信息的证据通常由经营者控制,消费者面临“举证难”。《解释》规定,如果经营者控制上述证据却无正当理由拒不提交,可以根据消费者的主张认定争议事实。

吴景丽说,在解决举证难方面,《解释》明确对消费者有利的合同解释规则,如果经营者未与消费者订立书面预付式消费合同,应当作为对消费者有利的解释,引导经营者主动订立书面合同。

防止通过违约获利

记者注意到,《解释》除了明确消费者七日无理由退款的权利外,还对预付式消费合同解除等情况下当事人的赔偿损失责任作了规定,明确经营者支付给员工等人员的预付款提成不属于消费者应当赔偿的合理费用。

陈宜芳说,此目的是遏制经营者“套路式”营销,规制“重售卡、轻服务”的不诚信行为。实践中,也存在消费者滥用权利损害经营者权益的情形。《解释》在维护诚实守信、保护经营者权利方面采取了哪些举措?

最高法民一庭二级高级法官谢勇说,《解释》引导当事人遵守合同,规定消费者因身体健康原因解除合同应以健康问题属于“重大变化”,“继续履行合同对于消费者明显不公平”为条件,而且消费者在解除合同前应先与经营者协商。在明确消费者七日无理由退款权利的同时,还规定该权利的享有以消费者订立预付式消费合同时“获得过相同商品或者服务”为条件。此外,在确定退款金额和利息时,《解释》规定要考虑是因谁的原因退款,防止违约方通过违约获利。

“《解释》防范滥用权利的不诚信行为。”谢勇说,对于消费者转让计时卡的行为,不应以债权转让的名义让多名消费者行使本应由一名消费者行使的权利,转卡应遵守诚实信用原则,国家市场监督管理总局近日正式发布《中介合同(示范文本)》,此旨在将民法典中关于中介合同的相关规定转化成为消费者的保障,破解中介服务领域长期存在的顽疾,切实守护交易安全。

发挥叠加优势,杭州将“三庭一院”机制精髓广泛运用——构建涉企纠纷“一件事”格局,先后制定

上接第一版

杭州互联网法院院长陈增宝说:“我们坚决扛起改革创新典范的责任担当,以高标准打造新时代互联网法院行动计划为牵引,做深做实‘为大局服务、为人民司法’,互联网改革的制度价值和社会影响力持续放大,被授予‘全国模范法院’荣誉称号。”

杭州国际商事法庭同样有着闪亮的光环——“全国法院涉外商事海事审判先进集体”,其审理的一起涉外破产纠纷案中,原告维权时间长达10余年。鉴于案件疑难复杂性,由杭州国际商事法庭与杭州破产法庭法官组成合议庭审理,充分发挥“三庭一院”协同司法的机制优势,并作出的一审判决。杭州国际商事法庭庭长沈励感慨道:“随着跨专业、跨庭室交叉融合案件越来越多,单打独斗的老办法行不通,‘三庭一院’必须加强协同,形成合力。”

深化以点带面让优势更优

现代化法院建设是一项系统工程,杭州中院通过“三庭一院”示范引领,立足放大自身优势,深化以点带面,带动整体工作提升。

2024年3月,杭州中院围绕“公正与效率”主题,探索做优“三庭一院”,发布服务保障高质量发展十大行动,包括司法服务增值行动、绿色转型保障行动等,将跨部门协同向链状闭环模式升级。

发挥叠加优势,杭州将“三庭一院”机制精髓广泛运用——构建涉企纠纷“一件事”格局,先后制定

最高检发布检察机关依法惩治制售伪劣商品犯罪典型案例

本报北京3月14日讯 记者董凡超 最高人民检察院今天发布潘某某等人生产、销售伪劣产品案等6起检察机关依法惩治制售伪劣商品犯罪典型案例,努力营造放心、安全的消费环境。

2024年,全国检察机关依法履行检察职能,批准逮捕生产、销售伪劣商品犯罪4486件7716人,起诉10855件21404人。充分履行法律监督职能,建议行政执法机关移送涉嫌生产、销售伪劣商品犯罪案件535件565人,监督公安机关立案510件553人。

本次发布典型案例聚焦民生问题,涵盖灭火器、柴油、化妆品、化肥、药品等与人民群众生产生活密切相关的产品,主要体现了突出全链条打击犯罪,准确认定涉案产品的性质,切实贯彻宽严相济刑事政策等三方面特点。在河南省检察机关办理的陈某、孙某等人生产、销售伪劣产品案中,检察机关深入挖掘线索,发现涉案伪劣化肥销往河南、山东、江苏、安徽等地,依法追诉18名下游经销商。在北京市检察机关办理的王某某生产、销售伪劣产品案中,检

机关从电商平台销售的伪劣化妆品入手,查处上游生产伪劣化妆品的生产商王某某。在广东省检察机关办理的吴某某生产、销售伪劣产品案中,检察机关针对案件反映出当地市场监督管理局在行政监管中存在的执法漏洞和薄弱环节制发检察建议,当地市场监督管理局高度重视,迅速制定和开展儿童化妆品专项整治活动,从严查处违法行为,同时建立日常监管长效机制,加强普法宣传,促进“抓前端、治未病”,守护婴幼儿化妆品安全。



图① 在国际消费者权益日来临之际,江西省上犹县消防救援支队组织开展宣教活动,向群众讲解如何辨别真假消防产品。图为活动现场。

图② 3月14日,河南省内乡县人民检察院在县衙广场开展国际消费者权益日法治宣传活动。图为检察官与县市场监管部门执法人员交流查处假冒伪劣商品情况。本报记者 赵红旗 本报通讯员 朱成兴 摄

图③ 3月14日,山东省滕州市公安局联合市场监管等部门开展形式多样的消费者权益保护宣传活动,提高群众消费安全意识。图为民警向群众讲解如何鉴别消防产品。本报通讯员 孙杨 摄

图④ 3月12日,北京市经开区消防救援支队开展“3·15”真假消防产品对比实验,借此向群众讲解假冒伪劣消防产品的危害以及如何辨别假冒伪劣消防产品。图为消防人员展示劣质灭火器的危害性。本报记者 张雪泓 摄



《中介合同(示范文本)》正式发布

本报讯 记者万静 为进一步规范中介服务市场,保障消费者与经营者合法权益,国家市场监督管理总局近日正式发布《中介合同(示范文本)》。此旨在将民法典中关于中介合同的相关规定转化成为消费者的保障,破解中介服务领域长期存在的顽疾,切实守护交易安全。中介服务作为百姓日常生活中不可或

缺的一环,在为消费者提供便捷服务,促成各类交易的同时,也伴随着信息披露不充分、收费标准不透明、服务内容模糊、个人信息泄露、违约责任不清等一系列问题。为此,市场监管总局对原工商总局制定的《居间合同(示范文本)》进行全面修订,并根据民法典最新表述,将合同名称变更为《中介合同(示范文本)》。新的示范文本针对中介服务中存在的突出问题提供了条款完备、

双方权利义务明确的参考范本。该示范文本包含了中介服务的信息披露要求、收费标准、服务内容、个人信息保护以及违约责任等关键条款,为消费者和经营者提供了清晰、具体的合同范本。通过明确双方的权利和义务,示范文本为消费者权益构筑起一道坚实的屏障,有效防范了中介服务过程中的风险和纠纷。

参与社会治理让前沿更向前

“涉外无小事,涉外出精品。”杭州国际商事法庭庭长谢银芝向记者回忆起10多年涉外审判历程时感慨道。

谢银芝举例说,审理涉外保函等金融工具应用案件,涉及金额巨大,既是在与时间赛跑,也是巧用法律工具斗智斗勇,尽力维护我国企业海外合法权益;审理中国跨境电商第一案,不仅是依法维护我国司法主权,也是促进跨境电商行业治理。

“越是有国外当事人出庭的案件,我们越要慎重,时刻提醒自己代表的是国家司法形象。”谢银芝说,比普通国内案件,涉外商事审判涉内容更广泛,涉及域外法的查明和适用,以及证据材料的翻译与法律关系模型,要求法官不断学习前沿问题,不断丰富知识储备。

紧扣推进中国式现代化履职尽责

上接第一版 要在党委领导下会同各方完善多元解纷工作机制,积极参与社会治安综合治理中心规范化建设,合力推动矛盾纠纷源头预防、实质化解,更好定分止争,维护公正。要加强对经济社会发展新情况新问题的司法应对,不断总结审判经验和裁判规则,强化司法政策供给,要坚持和落实“两个毫不动摇”,做到合法权益依法平等保护,违法犯罪一律依法惩治,做实解纷争,促合作、利发展,促进营造法治化营商环境,要把依法平等保护原则落实到每一个涉外案件办理中,为扩大高水平对外开放提供更加有力的司法保障。要深入贯彻民生关切,持之以恒抓好重点民生司法政策措施落实,要妥善审理带有新特点、反映新趋向的新类型案件,善于通过个案审理培育典型案例,提炼行为规范,促进法治进步和社会发展。

“持续抓改革促管理强队伍。”会议强调,要久久为功抓好改革落实,压实改革落实的责任制,持续落实,不断深化,同时坚持顶层设计与基层探索有机结合,在巩固深化改革中不断创新发展。要坚持通过改革促进科学管理,以科学管理促改革落实,持续做实科学的审判管理,加快推进数字法院建设,坚持减负与增效相统一,确保审判管理科学合理、规范高效。要一体推进政治建设、业务建设、职业品德建设,以深入贯彻中央八项规定精神学习教育为契机纵深推进正风肃纪反腐,锻造忠诚干净担当的新时代法院铁军。

“人民性是司法审判工作的本质属性,自觉接受人民监督是政治要求、政治责任。”会议强调,要用心用情做好联络工作,妥善办好意见建议,广泛凝聚加强新时代审判工作的强大合力。

最高法党组书记、分管日常工作的副院长邓修明主持会议。最高法副院长陶凯元,中央纪委国家监委驻最高法纪检监察组组长、最高法党组成员张荣顺,党组成员、副院长杨临萍,党组成员、政治部主任李成林,党组成员、副院长李勇,审判委员会专职委员刘贵祥,王淑梅出席会议。最高法院各部门、各巡回法庭,知识产权法庭,直属单位班子成员和全体干警在主场参会。各法院班子成员、内设机构班子成员在分会场参会。106名全国人大代表、全国政协委员参加会议。

持续推进习近平法治思想的检察实践

上接第一版 扎实开展违规异地执法和趋利性执法司法专项监督,以高质量司法服务保障高质量发展。要全面推进检察信访工作法治化,扎实推进“化解矛盾风险,维护社会和谐稳定”专项治理,把实质性化解矛盾纠纷贯穿检察履职办案全过程。

应勇指出,要久久为功,持续做实人民群众可感受、能体验、得实惠的检察为民,把各项检察为民实事做到群众家门口,落到群众心坎里,加强老年人、妇女、残疾人等特殊群体权益保障,着力解决人民群众急难愁盼问题。加强未成年人权益保护和犯罪预防、治理,对侵害未成年人犯罪“零容忍”,增强“预防就是保护,惩治也是挽救”意识,认真落实预防未成年人犯罪法,协同加强专门教育、专门矫治教育,为未成年人健康成长撑起法治蓝天。要深化和规范检务公开,主动接受舆论监督,回应社会关切,加强释法说理,引领社会法治风尚,弘扬社会主义法治精神。

最高检领导、检委会专职委员;中央纪委国家监委驻最高法纪检监察组,最高检机关内设机构、各直属单位全体人员,离退休干部党支部书记在主场参会。各省检察院,解放军军事检察院,新疆生产建设兵团检察院全体人员在分会场参会。

以司法守护网络消费生态

上接第一版 便捷快速店铺换,换个“马甲”继续行骗。这些虚假宣传行为让消费者防不胜防。

魔高一尺,道高一丈。面对网络消费虚假宣传呈现的新情况新变化,除了司法部门要持续发挥规则引领作用,通过公正裁判明确商家行为边界外,网络平台也应切实履行主体责任,及时运用技术手段拦截虚假广告,追踪违规网店,而不是沦为造假者的“帮凶”。唯有如此,才能让广大消费者在安全、透明、可信的网络消费环境中,真正享受到数字经济带来的红利,并推动数字经济行稳致远。

数字贸易是未来经济发展新的增长点,也是司法审判前沿。杭州积极培育具有杭州标签的案,审理涉“始祖鸟”“小猪佩奇”等具有国际示范效应的案件,探索数字产权保护的司法治理体系。

多元解纷是杭州法院参与社会治理的坚实行动。对于案件办理中发现的社会治理问题或者风险隐患,去年以来,杭州法院共制发83份综合治理类司法建议,实现办案一案、治理一片。

杭州法院迭代研发并在全省推广共享法庭集成应用2.0,建成共享法庭3119个,让司法服务有效延伸至镇街村社等社会治理最末端。

此外,杭州法院全力推动市场化调解护面提质增效,调处化解涉企纠纷11.6万件,成功率达40%以上,为市场主体节省成本8.93亿元。