

# 治“癣”有方还墙以净，城市文明底色更亮了

## 我身边的变化

□ 本报记者 张守坤

“以前，自家的防盗门、电表箱和楼道墙面上张贴了不少‘小广告’，远远看去密密麻麻，就像‘牛皮癣’；现在，这些地方被清理得干干净净，清清爽爽的让人看着心情舒畅！”

北京市昌平区阳坊镇阳坊社区碧春园小区居民张女士一边看着焕然一新的楼道墙面，一边笑着对记者说。

她坦言，此前楼道里到处张贴“小广告”，非常难看，有些“小广告”还是“办证”等违规信息。

据了解，“小广告”是指未经城市管理部门批准，擅自在地面、建筑物、构筑物或者其他设施上采用张贴、喷印等手段形成的各种广告，量大面广，无孔不入，不仅影响市容市貌，也让居民苦不堪言，被形象地称为“城市牛皮癣”。

如何根治社区“小广告”问题？《法治日报》记者进行了调查采访。

### 开展治理专项行动

今年4月14日，记者来到碧春园小区。通过社区工作人员展示的图片，记者看到，此前不少居民的防盗门上和入户门旁的白墙上贴着“小广告”，有的采用不干胶粘贴，直接撕下来容易在墙面上留下痕迹，有的是喷绘在墙面上，直接铲除，则容易对墙面造成永久损伤。

在社区工作人员的带领下，记者到图片中的位置查看，此前的“小广告”不见了，如果不仔细看，很难发现被清理后留下的痕迹。阳坊社区党委书记、居委会主任满文浩向记者介绍说，目前，昌平区正在开展文明城区创建工作，治理“小广告”是其中一项重点内容。为了去除这些“城市牛皮癣”，他们采取了针对性的清理措施。

清理人员根据“小广告”的不同类型和张贴位置，选用合适的工具和方法：对于楼道、墙面的不干胶“小广告”，先用喷壶喷洒专用清洗剂，等待不干胶软化后，用铲刀轻轻铲除，再擦拭残留胶印，避免损伤墙面；对于喷印、刻画的“小广告”，若墙面为乳胶漆材质，会用同色涂料进行修补，若为瓷砖、玻璃等光滑表面，则用专用除漆剂清理。

社区工作人员还动员社区居民、志愿者共同参与清理“小广告”工作，确保及时发现、随时清理，不留死角；安排专人进行日常巡查，防止“小广告”问题反弹。

清理只是“治标”，管住增量才是“治本”。据阳坊镇相关工作人员介绍，阳坊镇按照工作要求，统筹协调相关部门等联合开展工作，将“面上清理”与“源头治理”相结合，各司其职、协同治理，对辖区内主次干道、公共设施、居民楼栋等区域进行地毯式排查。

在“防新增”方面，阳坊市场监督管理所执法人员对各类“小广告”上的联系信息进行梳理登记，逐一联系发布主体，开展法治宣传教育，并将相关线索移交有关部门。通过约谈指导、宣传教育等方式，引导辖区内经营主体依法合规经营。向相关广告图文设计、制作商户详细解读广告法等法律法规中关于广告制作者的责任规定，要求商户严格遵守法律。

记者梳理公开信息发现，最近，不少地方在开展治理“小广告”专项行动。

上海市静安区共和新路街道综合行政执法队近期开展老旧小区“小广告”专项治理行动，全面清理各类违规张贴、涂写、散发的“小广告”。黑龙江省哈尔滨市宾县组



织开展“小广告”集中清理专项行动，对全县重点街区展开“拉网式”清理，以实际行动为城市“祛痰除癣”……

在北京瀛和律师事务所律师张蝶看来，乱贴“小广告”并非单纯市容问题，而是同时侵害公共环境、小区管理秩序等的违法行为，包括违反广告法、治安管理条例等。《城市市容和环境卫生管理条例》等。

张蝶告诉记者，若“小广告”内容涉及诈骗、招嫖、假证、非法催收等违法信息，张贴者不仅属于行政违法，还可能涉嫌非法利用信息网络罪、帮助信息网络犯罪活动罪、诈骗罪等，属于典型“小广告”背后的大犯罪。

### 张贴违法成本较低

治理“小广告”并不容易。记者注意到，实践中时常出现“前脚刚清理，马路上又张贴”的情况。

根据公开报道，近期北京市某区一小区针对楼道、楼梯间、电表箱、公示栏等区域的“小广告”进行清理，还对附近商户进行了宣传教育，后续建立了日常动态巡查机制。

今年4月14日下午，记者来到该小区实地走访。通过与居民聊天和进入楼栋查看的方式发现，此前楼梯扶手、电梯内等设施上花花绿绿的“小广告”已经被清理干净，但多户居民的防盗门和门口摆放的物品上，又被人张贴了新的“小广告”，其中信息商户严格遵守法律。

记者梳理公开信息发现，最近，不少地方在开展治理“小广告”专项行动。

上海市静安区共和新路街道综合行政执法队近期开展老旧小区“小广告”专项治理行动，全面清理各类违规张贴、涂写、散发的“小广告”。黑龙江省哈尔滨市宾县组

依然屡贴不止。”张先生说。

记者检索购物平台发现，定制“小广告”的成本很低，1000张名片大小的贴纸仅需169元，商家还宣称加胶特粘、防水防雾、不褪色。这意味着，如果某小区有500户居民，按照每扇防盗门上贴一张“小广告”计算，总成本不到9元。“小广告”体积小，装在包裹里很难被发现；张贴“小广告”简单易行，即使只有一人，一撕一贴就能覆盖整个小区。此外，从检察情况来看，许多张贴“小广告”的违法行为人多次被处以批评教育，违法成本较低。

《法治日报》律师专家库成员、北京德和衡律师事务所高级合伙人吴宇联告诉记者，张贴“小广告”除了成本低之外，治理“小广告”还存在取证困难等问题——张贴行为隐蔽，人员流动性强，抓现行难度大；物业、城管等协同机制不畅，难以形成全链条打击的局面。

“开锁、疏通、家电维修等服务需求真实存在，但社区缺乏统一的便民信息发布平台，给‘小广告’留下了生存空间。物业服务企业对于张贴‘小广告’行为仅能进行劝阻，并及时清理，遇到张贴者拒不配合甚至辱骂、威胁时，往往陷入被动。在清理‘小广告’时，油性喷漆、强力不干胶需专业清除，反复粉刷成本远超日常保洁预算，长此以往，物业服务企业也无力承担。看得见的管不了，管得了的看不见，这些原因导致社区‘小广告’问题反复出现。”张蝶说。

### 压实物业企业责任

在受访专家看来，治理“小广告”不能仅凭“一阵风”，应立足根源、系统施策，构建长效治理机制，实现从“治标”到“治本”的转变。

漫画/高岳

□ 本报记者 韩丹东

今年3月1日至4月30日期间，试行“观影体验不佳，20分钟内可退40%票价服务”。这是今年3月浙江省杭州市某影城发布公告推出的一项“观影体验保障服务”，类似给了观众一份“观影后悔权”。

此事引发社会广泛关注和把此前各地多家影院曾推行的“观影不满意可退票”做法再次拉回人们视野。

受访专家认为，这一经营模式向市场传递了一个重要信号，在服务行业，消费者单方的主观体验可以成为交易的评价标准。这也对商家提出了更高的要求，督促商家精益求精，向消费者提供尽可能完美的产品或服务。

### 体验成为交易评价标准

杭州这家影城的做法并不新鲜。2018年，中国电影发行放映协会曾发布《关于电影票“退改签”规定的通知》，要求各院线、影院投资公司、影院与第三方购票平台完善电影票“退改签”规定，优化流程、简化手续。

此外，湖北省武汉市、湖南省长沙市部分影院及河南省许昌市某影院也曾推出过相应的观影期间的退票机制，但随后便暂停。北京星权律师事务所副主任甄景善认为，在法律层面，电影票售出后，消费者与影院之间形成服务合同，消费者检票观影后以“电影不好看”为由申请退票，属于单方要求解除、变更服务合同，通常情况下既缺乏合同依据，也难以得到法律支持。究其原因，观影体验不佳属于消费者的主观感受，没有统一的客观评判标准，以此作为退票理由极易引发消费纠纷。

据甄景善观察，但在现实中，参差不齐的影片质量确实让不少消费者遭遇观影体验不佳的情况，从情理和公平角度出发，消费者理应拥有“用脚投票”的权利。个别影院主动给消费者“观影后悔权”，在某种程度上给予了消费者一种“情感补偿权”，是企业主动让渡自身权利，以提升服务体验为核心的商业策略，展现出影院在服务理念上的重要转变。

在甄景善看来，这一经营模式也向市场传递了一个重要信号，在服务行业，消费者单方的主观体验可以成为交易的评价标准。杭州这家影院的尝试，将交易评价的重心向消费者的主观体验倾斜，实现了从“卖方格式条款”向“买方体验导向”的积极转变。

北京消费者权益保护法学会常务副会长段威认为，杭州这家影院的做法把观影从一次性交易推进到更典型的体验型服务消费场景，即观众在短时段窗口内，能够基于个人体验作出继续消费或退出的选择。

段威分析称，从性质上看，这可以理解作为一种市场化的服务承诺与合同条款设计，为观众提供一个有限度的退出机制，从而打破了长期以来文化消费领域“开盲盒”式的信息不对称，消费者的知情权、选择权有了进一步的扩充和体现。它的示范意义不在于倡导“好看才付款”，而在于用明确规则提升交易的可预期性、降低事后纠纷成本，对于服务业创新具有一定意义。

### 难以成为行业统一标准

杭州这家影院的做法虽收获了消费者的广泛好评，但受访专家均认为，在现有行业规则下，这种做法还存在诸多难以解决的问题，尚不具备普遍推广的可行性，更多适合作为少数影院的差异化竞争策略，而非全行业的统一标准。

甄景善分析，在此种经营模式下，主要存在两方面的矛盾，一方面是消费者和商家之间的矛盾，消费者指观众，商家包括制片方、发行方、院线、电影院等所有提供电影及观影服务的经营主体。消费者的主观感受不仅会与片方的评价体系存在偏差，而且不同消费者之间的审美差异巨大，这种做法会导致退票的门槛降低，容易出现纠纷。

另一方面是制片方、发行方、院线、电影院等商家之间的内部矛盾。在我国，电影票房的收入在扣除税费、专项资金后，由制片方、发行方、院线、电影院几方按照固定比例分配。通常情况下，电影院的收入分配比例在50%左右。鉴于其他几方与消费者之间并不存在直接的合同关系，因此，在未得到其他几方事先同意的情况下，电影院仅能从其应分配收入中支付向消费者的退款，相当于电影院让渡自己的利润去承担全部风险。

“另外，影院院的退款行为还可能影响票房数据，且对于片方和发行方而言，高频次的退票可能引发票房统计的混乱和纠纷。”甄景善说，如何评判退票标准，最终的退票责任应由谁承担，在现有行业规则下，这一做法不具备推广的可行性，更适合作为少数影院的差异化竞争策略。

段威则指出了这一模式在落地过程中的潜在风险点。一是规则的执行可能存在争议，“20分钟”的精准计算与证明存在难度，到底应从影片预告时间计算，还是从开场时间计算？一旦时间标准不清晰，现场容易发生争执，进而造成影院成本增加、消费者体验受损等问题。二是利益的分配可能产生矛盾，总票房中，影院可支配部分有限，分账结构决定其无法全部退费，同时在观众之间也可能发生只有线下买票能退、会员能退、特价票不能退等区别对待情况，面临消费者投诉风险。

段威认为，这种做法能否推广，关键在于市场的接受度。片方、院线、影院、观众等市场主体能否协调好利益关系，在于规则是否足够清楚、足够一致、足够公平。

### 可将决定权交给消费者

受访专家认为，应当看到，此类高度重视消费者体验、不满意即可退款的经营模式，有助于加强消费者权益保护，促进服务行业升级。

甄景善看来，这种经营模式相当于赋予了消费者对于合同的单方解除权，当消费者对于所购买产品或服务体验不佳的时候，可以要求解除合同，由商家退还全部或部分消费款项。相较于现阶段消费争议主要集中在产品或服务是否符合商家宣传的现状而言，这种将决定权交给消费者的情形，更有利于保护消费者的合法权益。

“这也对商家提出了更高的要求，督促商家向消费者提供更好的产品或服务，长此以往，自然而然会推动行业升级。”甄景善说，未来可以考虑由行业协会发布工作指引，倡议具备一定条件的影院选择这种经营模式。但需要明确的是，这是影院参照“无理由退货”逻辑自愿承诺的服务条款，并非法定内容，避免观众误读为无条件退款。同时，在规则层面，需要设定清晰的时限，设定明确的退款比例和统一适用范围。

段威认为，可以把这类“体验不满意可退款”作为一种经营者自愿作出的服务承诺予以推广，从长远来看，在消费者权益保护方面，应该赋予消费者更多的知情权与选择权，推动消费者权益保护从“出了问题再主张权利”转向“交易开始前就有可行使的退出机制”。

“这种做法并不等于无条件退款，而是用程序性权利提升交易的可预期性，降低消费者维权成本，也降低经营者的纠纷处置成本。”段威说。

段威还建议，在服务行业升级方面，应推动竞争要素更多落到“规则可理解、流程可操作、履行可验证”上，促进服务标准化与信用积累；规则越透明，执行越稳定，消费者对行业的信任基础越牢固，企业也更容易形成可持续发展的口碑。在消费维权观念层面，应推动消费维权观念提升，促使经营者更容易形成合规意识，让消费者更容易形成边界意识，让消费行为更多在规则框架内完成。

段威呼吁，应由影院、制片方、发行方、院线提前协商退款成本分摊，匹配行业分账规则，避免影院单独承担损失。在具体规则设计方面，可以考虑以正片开场为起点统一20分钟计时标准，避免因预告片、广告引发时间争议；退票政策统一适用，不区分票种、购票渠道差别，维护消费公平；退款依据设定为体验退出，不绑定“影片好坏”的主观评价，减少内容评判纠纷等。



影院试行「观影体验不佳，二十分钟内可退百分之四十票价服务」专家认为实现从「卖方格式条款」向「买方体验导向」积极转变

# 以法治手段守护黄土高原“自然史书”

## 宁夏彭阳检察院“刑事打击+公益保护”双重保护古生物化石

□ 本报记者 申东 □ 本报通讯员 杨鹏程

在黄土高原腹地的宁夏回族自治区彭阳县，沟壑纵横间沉睡的古脊椎动物化石，是记录地球演化的“自然史书”。然而，这份千万年的自然遗产，却成了不法人员觊觎的“发财工具”。近日，彭阳县人民检察院对杨某等7人盗掘古脊椎动物化石案提起公诉，不仅推动7人受到刑事制裁，更依法追偿生态修复费用，以“刑事打击+公益保护”双重举措，为古生物化石筑起法治防线。

“这些看似普通的‘石头’，实则是不可再生的古生物化石，承载着重要的科学研究价值。”承办检察官陈永明介绍，杨某等7人罔顾法律规定，趁夜间携带工具潜入彭阳县城阳乡偏岭山沟，通过剥离植被、凿洞取土等方式进行盗掘，不仅破坏了化石的科学价值，更给本就脆弱的黄土高原生态留下伤痕。

检察机关在审查逮捕阶段便敏锐意识

到，此案不仅涉及刑事犯罪，更因盗掘行为造成了化石资源破坏和生态损害。为此，刑事检察部门与公益诉讼检察部门同步介入，一方面引导侦查机关固定盗掘化石种类、数量及生态破坏程度等证据；另一方面委托专业机构对植被损毁、山体破坏情况进行评估，为公益诉讼追偿奠定基础。

经审查，杨某等7人盗掘国家保护的具有科学价值的古脊椎动物化石，其行为已触犯刑法。同时，7人的盗掘行为导致林地被大量土方堆积，山体结构受损，侵害了国家利益和社会公共利益，依法应承担生态修复责任。

今年3月31日，彭阳县人民法院开庭审理此案。法庭上，检察机关不仅指控杨某等7人的刑事犯罪事实，还作为公益诉讼起诉人，提出了刑事附带民事公益诉讼诉讼请求，要求7人共同承担生态修复费用及鉴定费。

“刑事处罚侧重惩戒威慑，公益诉讼则聚焦损害赔偿，二者相辅相成。”公诉人在法庭上阐述道，古脊椎动物化石是地球演

化的“活档案”，其科学价值无法用金钱衡量，而盗掘行为对化石层位和周边生态的破坏具有不可逆性，必须通过生态修复最大限度降低损害。

法院采纳了检察机关的意见，以盗掘古脊椎动物化石罪判处杨某等7人拘役五个月至有期徒刑八个月不等的刑期，并处罚金；同时支持了公益诉讼请求，判令7人共同赔偿生态修复费用及鉴定费共计2.2万余元。这一判决，既彰显了法律对破坏古生物化石行为的严厉打击，也通过经济追偿倒逼行为人承担生态修复责任，实现了“惩治犯罪”与“修复损害”的双重目标。

“以前不知道挖‘龙骨’犯法，更没想到会破坏生态。”面对判决结果，杨某等人为自己为“石”而狂、铤而走险的行为懊悔不已。案件宣判后，彭阳县检察院在辖区柏园广场开展“家门口的普法课”，用身边案例解读法律规定。

《文物保护法》《古生物化石保护条例》明确规定，古生物化石受国家保护，盗掘、

倒卖均属违法。“检察干警向村民们细致讲解，这些‘龙骨’不是普通石头，而是研究生物演化、地质变迁的重要依据，破坏它们就是损伤地球的‘记忆’。同时，检察干警结合黄土高原生态脆弱性，说明盗掘行为对植被、水土保持的破坏，让村民们明白保护化石也是保护家园。”

此次办案并非个案。近年来，彭阳县检察院始终将古生物化石保护作为公益诉讼重点领域，通过建立“刑事立案+公益诉讼评估”联动机制，对盗掘、倒卖化石行为保持“零容忍”；推动相关部门建立化石资源巡查制度，形成“打击+修复+预防”的全链条保护格局。

“每一块化石都是不可再生的自然遗产，每一寸黄土都需要细心呵护。”彭阳县检察院检察长马伟东表示，将持续深化“刑事检察+公益诉讼”协同发力，以法治手段守护黄土高原的“自然史书”，让沉睡亿万年的“龙骨”在法律护航下安然“静卧”，为子孙后代留下解码地球演化的“钥匙”。