



## “本院概不负责”？删除！ 我省专项整治新兴、热点领域“霸王条款”

本报记者 许金妮 通讯员 市闻

本报讯 消费者要转让健身房会籍卡，商家要收取手续费；消费者在家政APP服务平台下单，服务过程出现损害，平台表示不承担赔偿责任以及任何责任分担义务；消费者在电商平台下单成功后，商家一概不支持退改……生活中，消费者会遇到不少这样的“霸王条款”。这些条款往往利用合同格式免除经营者责任、加重消费者责任，严重损害消费者权益。

10月23日，浙江省市场监管局召开全省消费合同格式条款治理情况通报会。今年以来，浙江在全省开展新兴、热点领域

合同格式条款专项治理，以“霸王条款”整治为“小切口”，推动消费领域合同纠纷的“大治理”。本次专项治理覆盖医疗美容、运动健身、家政服务、平台消费、及时配送、旅游出行、研学培训、留学中介等消费领域的8个热点行业。

专项治理行动中，全省各地市场监管部门综合运用行政建议等措施，对审查发现使用“问题”格式条款的214家经营主体逐家开展行政约谈，指导整改“问题”格式条款861条，依法清除“霸王条款”179条，实现“问题”格式条款全部闭环处置。

例如，在医疗美容领域，某医疗美容机构在术前告知书中使用如下格式条款：“就

医者或其监护人承诺如实告知患者个人情况及既往病史，否则自行承担由此产生的不良后果，本院概不负责。”市场监管部门依法督促经营者在该协议中删除“本院概不负责”表述，修改“自行承担”表述。在运动健身领域，某运动健身机构在运动健身协议中使用如下格式条款：“若会员因个人特殊原因预先将本人名下会籍卡转让他人时，经本会所审核确认后予以办理转让的，将收取会籍卡总费用的20%作为转让手续费。”市场监管部门依法督促该经营者在协议中删除“将收取会籍卡总费用的20%作为转让手续费”的表述。等等。

严查“问题”格式条款的同时，浙江省市

场监管局还强化行政指导制修订合同示范文本。围绕“社会关注的焦点”“消费者投诉的热点”和“政府监管的难点”问题，该局配合指导行业主管部门、行业组织持续推进合同示范文本制定修订工作，不断丰富示范文本种类。“参照合同示范文本订立合同，不仅有利于保障合同各方当事人权益，避免产生合同纠纷，还有利于节约合同各方当事人的时间和经济成本、规范签约履约行为，提升交易安全。”浙江省市场监管局市场合同处负责人表示，“我们推广这些合同示范文本，也是给经营者、给行业提供范本，给他们参照使用提供便利，也督促他们合规经营，共同营造良好的消费环境。”



### “藏蓝”护秋收

武义县公安局紧扣辖区农业生产特点，探索创新“共富警务”机制，依托“四季守护”模式，聚焦群众所需所盼，将警力下沉至田间地头，开展治安巡逻、反诈宣传、矛盾调解、打击犯罪等工作，全力守护乡村好“丰”景。图为近日民警走进果园，向果农宣讲反诈知识。

通讯员 王国仙 摄

## “瓯越调解上列车”， 700多位律师已就位

本报记者 王乃召 通讯员 林靖宸

本报讯 近年来，铁路运输客流量不断上升，旅客间因座椅调节、小孩吵闹、手机外放等产生的矛盾纠纷时有发生。如何及时有效地对当事人开展劝导、调解工作？10月23日，杭州铁路公安处乘警支队与温州市瓯越调解中心举行“瓯越调解上列车”签约仪式，借助专业律师的力量调解列车旅客纠纷，防止矛盾纠纷激化升级影响旅客出行安全感、满意度。

“瓯越调解上列车”服务项目由杭州铁路公安处与温州市司法局共同牵头，杭州铁路公安处乘警支队与温州市瓯越调解中心具体实施。双方通过吸纳律师这一法律专业力量，充实列车调解员信息库，借助库内律师乘坐列车出行的机会，作为独立公正的第三方，利用自身法律实务知识及调解经验，及时、就地调解旅客间的矛盾纠纷。目前，在库律师已超700名，他们凭借自身专业的法律素养和实务经验，更加容易获得当事双方旅客的信赖，将成为公安机关主持调解外、更显“柔性”的选择。

(下转2版)

## 厚植营商环境法治沃土 护航工业经济高质量发展

### 衢州智造新城法院履职一周年交出优异成绩单

通讯员 姚晴佩 本报首席记者 许梅

去年9月1日，在充满活力的衢州智造新城，智造新城人民法院正式揭牌，并于当年10月7日起全面履行法定职责。作为新设立的法院，智造新城人民法院聚焦营造“全国一流、全省领先”的法治化营商环境目标，扛起服务保障全市“招商引资主平台、工业强市主阵地、经济发展主引擎”的法治担当，推出一系列司法举措服务区域经济高质量发展，为衢州持续擦亮最优营商环境“金名片”贡献力量。

收案3290件，结案2948件；其中办理涉企案件1604件，办理执行案件663件，执行到位金额6084余万元……一年后，这家崭新的法院交出了一份亮眼的成绩单。

### 加强法治保障 助力营造一流营商环境

衢州智造新城是国家级经济技术开发区、国家高新技术产业开发区，有重点企业1100多家，主要发展新材料、新能源、集成电路、高端装备、生命健康等五大产业集群。作为一家服务国家经济技术和高新产业的法院，智造新城法院与其他基层法院的不同，直观地体现在涉企案件的办案数上：一年来，该院结案的2948件案件中，涉企案件为1604件，占54.42%。如何加强对企业的法治保障，成为该院要直面的首要课题。

(下转7版)



导读

### “按需”普法 精准送达 嘉兴推出“精准普法一件事”擦亮新时代法治宣传“金名片”