



# 用好民法典,消费者维权底气更足了

## 消费者可以直接对霸王条款说“不”

本报记者 陈洋根 陈贞妃

今天是“3·15”。与往年不同的是,这是被称为“社会生活百科全书”的民法典正式实施后迎来的首个国际消费者权益日。

“有了民法典,消费者维权将比以往更有底气。”很多法律界人士表示,民法典总则第128条“法律对未成年人、老年人、残疾人、妇女、消费者等的民事权利保护有特别规定的,依照其规定”,这一条款将消费者等特殊人群合法权益的保护纳入民法典,而总则编、物权编、合同编、人格权编及侵权责任编等均有对消费者权益保护的相关规定,且重视对消费者生命健康权、知情权、选择权、公平交易权、信息安全权的保护,不少条款有创新和突破,这都将对消费者的权益保护产生深远影响。近日,针对民法典中与消费有关的部分条款,本报请法律界人士进行了详细解读。

近年来,有关预付式消费、合同中显失公平格式条款(即霸王条款)问题的报道不时见诸报端,而这也是今年各级消保委重点关注的方面。

本报3月2日、3日就报道了一起典型的霸王条款事件——杭州宅男小陶健身请私教,杭州星悦健身丁兰店提供了格式合同,并诱导小陶签字,且事先没有对通过网贷借款支付私教费用的风险进行提示,结果小陶背上了近50万元的网贷。本报报道后,小陶与健身馆达成和解协议,健身馆同意退还一半左右的私教费用。

这样的纠纷并非个例。来自杭州市体育休闲行业协会的统计显示,这几年协会协助处理的体育健身消费投诉有1321起,高居全市消费投诉前列。这些投诉主要表现在合同不规范,存在霸王条款,给消费者规定高额违约金的同时,转卡费用、退卡费用等提醒义务做不到位。

“在健身私教、教育培训和美容等预付式领域,经营者提供格式合同是常规操作。”杭州市消保委投诉部主任姜莉莉介绍,格式合同是经济发展的产物,某种程度上简化交易程序,为消费者带来便捷,但同时双方对格式合同的条款和细节事先没有进行面对面的协商,这对处于弱势的消费者来说是对契约原则的背离。

浙江浙元律师事务所律师史学伟表示,以往合同法及相关司法解释规定,提供格式条款的一方当事人违反提示和说明义务,导致对方没有注意免除或者限制其责任的条款,对方当事人申请撤销该格式条款的,人民法院应当支持。这一规定赋予了消费者撤销霸王条款权利的同时也有时限方面的规定。而民法典在这方面规定发生了重大变化:合同编中明确规定,采用格式条款订立合同的,提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务,致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的,对方可以主张该条款不成为合同的内容。“从可以申请撤销该条款,变更为可以主张该条款不成为合同的内容,意味着消费者可以直接对霸王条款说‘不’,接不接受格式条款,弱势方消费者说了算。”

利用民法典实施契机,从今年3月开始,杭州市体育休闲行业协会在全市400多家商业健身房全面推广使用示范合同,引导健身机构规范诚信经营,切实维护消费者权益。该示范合同文本主要有10个条款,在明确购买内容,约定私教服务,明晰对因自身健康产生的退卡、延期等问题方面作了规定,明确健身房违约需在5个工作日内赔付,消费者自身原因违约需付10%违约金;会员服务和私教服务的购买方式,单笔私教合同金额不能超过5000元。

据了解,杭州相关部门还将在消费者投诉较多的美容美发、教育培训、体育健身、家政服务、通信服务等方面开展“放心消费在杭州、优化环境迎亚运”放心消费创建活动。

## 消费者个人隐私受到更好保护

据省消保委统计,2020年全省各级消保委共受理消费者投诉与咨询245483件,其中网络消费投诉达34326件,除了传统的网络购物投诉外,直播带货、社区团购成为投诉新热点。“民法典增设的电子合同条款有利于网络购物纠纷的处理。”浙江沁地律师事务所首席律师金建中说,如合同编第491条、512条等,就对通过互联网等信息网络订立的电子合同的成立时间、标的物交付时间等作出规定,有助于解决司法实践中的争议。



2021年3月杭州市消保委联合上城区法院与法律界人士、消费者就民法典与消费者权益保护开展研讨

除此之外,因为网购和收寄快递时都需要消费者提供个人信息,在此过程中个人信息被泄露的情况也并不鲜见。而民法典的人格权编专门对个人信息保护问题进行了阐述。其中,第1034条规定,“自然人的个人信息受法律保护。个人信息是以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人的各种信息,包括自然人的姓名、出生日期、身份证件号码、生物识别信息、住址、电话号码、电子邮箱、健康信息、行踪信息等。个人信息中的私密信息,适用有关隐私权的规定;没有规定的,适用有关个人信息保护的规定。”第1038条规定,“信息处理者不得泄露或者篡改其收集、存储的个人信息;未经自然人同意,不得向他人非法提供其个人信息,但是经过加工无法识别特定个人且不能复原的除外。信息处理者应当采取技术措施和其他必要措施,确保其收集、存储的个人信息安全,防止信息泄露、篡改、丢失;发生或者可能发生个人信息泄露、篡改、丢失的,应当及时采取补救措施,按照规定告知自然人并向有关主管部门报告。”

金建中表示,有了这些明确规定,大家在使用各类APP或收寄快递等需要登记个人信息时,如果再发生信息泄露的情况,就可以依法主张权利,维护自身合法权益。

## 要求精神损害赔偿 不限于侵权之诉

民法典第996条规定,“因当事人一方的违约行为,损害对方人格权造成严重精神损害,受损害方选择请求其承担违约责任的,不影响受损害方请求精神损害赔偿。”对此,杭州市上城区人民法院立案庭副庭长吴媛媛认为,这一条款不仅扩大了精神损害赔偿的适用范围,而且更有利于对消费者生命健康权的保护。“而在以前,消费者权益保护法和浙江省实施条例规定只有侵权之诉才能要求精神损害赔偿,如果消费者在违约之诉中以人格受到损害为由要求精神赔偿,法院对这一请求会予以驳回。”

杭州市消保委法律顾问、浩天信和(杭州)律师事务所律师叶建芳分析道,以往,只有如超市保安怀疑顾客偷东西,对顾客进行搜身或限制对方人身自由等侵权之诉案件中,可以要求精神赔偿。而在大量的医院美容、旅游等提起违约之诉的案件中,精神损失赔偿是得不到法院支持的。“民法典实施后,万一碰上整容失败、参加旅行社组织的旅游中受到伤害等,提起违约之诉的同时可一并要求精神赔偿。”叶建芳提醒,对既可以提起侵权之诉也可以提起违约之诉的案件,建议提起违约之诉,因为这对消费者一方来说举证相对容易,“因为侵权之诉要证明侵权行为和损害后果存在因果关系,举证比较复杂。而违约之诉只要证明存在违约行为即可。”