

一针见“脓”

给消费者维权设障的格式条款是“霸王条款”

□李英锋

想通过法律渠道要回 ofo 共享单车 99 元押金，需提交中国国际经济贸易仲裁委员会进行仲裁，而案件受理费和处理费最低为 6100 元；网购发生争议后想维权，却发现只能去被告住所地法院打官司，而去被告所在地的交通费可能比商品金额还要高……记者近日采访发现，一些企业通过格式条款提高消费者维权门槛阻碍消费者维权。（8 月 6 日《工人日报》）

因为几十元、几百元的侵权纠纷，你愿意东奔西跑花几千元甚至更多钱来解决吗？现实中，绝大多数消费者都会知难而退，知难而忍，而这正中了一些企业的套路。

有些企业一心算计消费者，

给消费者维权减少选择、设置障碍、提升门槛、增加难度，尽管采取的是“合同约定”的形式，从表面看来貌似与消费者平等协商、取得了消费者的同意，但实际上却是在未就相关内容作出明确说明、提示的情况下，利用了消费者的条款阅读惰性或疏忽，给消费者偷偷挖的坑，或者是利用其交易优势地位硬塞给消费者的不平等等条款。

企业可能觉得这样的条款“设计”很高明，让消费者有苦难言，干吃哑巴亏，其实不然。不平等的格式条款难以得到法律的支持，《消费者权益保护法》第二十六条规定：经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费

者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。《合同法》第三十九条规定：采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。第四十条则做出了与《消法》类似的规定——提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的，该条款无效。一些企业在相关格式合同中暗布套路，给消费者设置维权障碍，就构成了排除或限制消费者权利，加重消费者责任，对消费者很不公平，具备了违法格式合同即霸王条款的基本特征，其法律效力严重存疑。

对于违法格式合同，市场监管部门有介入查处的法定职责。消费者遭遇给维权设障的霸王条款后，可以向市场监管部门举报，由市场监管部门依法处置，责令企业改正，清除消费者维权障碍，追究企业的责任。法院应坚决向霸王条款说“不”，依法支持消费者申请确认霸王条款无效的诉求。《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》中明确规定：经营者使用格式条款与消费者订立管辖协议，未采取合理方式提请消费者注意，消费者主张管辖协议无效的，人民法院应予支持。法院应该用足用好法律武器，鼓励帮助消费者与设置维权障碍的霸王条款进行博弈，给消费者维权创造良好的环境，守住消费公平和正义的最后防线，呵护消费者维权的信心 and 希望。

金玉良言

“抢夺方向盘判实刑成常态”倒逼乘客守法

□丁家发

山西晋城六旬老人王某某乘坐公交车，未到站点要求司机停车遭拒后，竟然强行抢夺方向盘并和司机发生撕扯。王某某近日被法院判处有期徒刑 4 年。（8 月 7 日新华网）

类似因抢夺方向盘被判实刑的案例，近期在各地已经成为了常态，必将形成一种社会震慑氛围，倒逼乘客在乘坐公共交通工具时遵纪守法，不去以身试法。否则，触犯刑法同样会被判实刑“坐大牢”，付出惨痛的代价。

近年来，因坐过站无理要求中途停车等原因，乘客与公交或客运司机发生争执进而抢夺方向盘事件，在各地时有发生，其中不少还引发了或大或小的交通安全事故，严重威胁着乘客的生命财产安全。然而，此前对这类违法行为的处罚不痛不痒，一般批评教育了事，即便引发交通安全事故，顶多给予警告、罚款、行



资料照片

政拘留等治安处罚，极少被追究刑事责任。由于处罚威慑力不够，就很难遏制“抢夺方向盘”现象。一些城市公交公司为避免冲突，还设立“委屈奖”，要求司机对乘客“骂不还口、打不还手”，在一定程度上也助长了此

类违法行为。
“抢夺方向盘”一旦引发交通安全事故，后果将不堪设想，常常导致车毁人亡的悲剧。为遏制和严厉打击“抢夺方向盘”等不法行为，2019 年 1 月，最高法、最高检和公安部联合印发的《关于依法

惩治妨害公共交通工具安全驾驶违法犯罪行为的指导意见》明确规定，乘客在公共交通工具行驶过程中，抢夺方向盘、变速杆等操纵装置，殴打、拉拽驾驶人员，或者有其他妨害安全驾驶行为，危害公共安全，尚未造成严重后果的，依照《刑法》第 114 条处罚。《意见》规定了妨害公共交通工具驾驶的 7 种从重处罚行为。

根据两高一部的《意见》，各地司法部门对“抢夺方向盘”犯罪行为予以严厉打击，纷纷对肇事人判以实刑。一起起“抢夺方向盘”判实刑的案例，能形成一种强大的社会威慑氛围，警示乘客乘坐公共交通工具一定要遵纪守法，切莫藐视法律和公共安全而任性妄为。

抢夺方向盘判实刑就该成常态，这是严厉打击“抢夺方向盘”违法犯罪的治本之策。只有严刑峻法形成高压的态势，将肇事者绳之以法，类似“抢夺方向盘”违法犯罪才会越来越少，广大乘客的生命财产安全才能得到充分保障。

一家之“盐”

别让“黑医美”成主流

□罗志华

“2019 年中国具备医疗美容资质的机构约 1.3 万家，而非法经营的医美店铺数量超过 8 万家，合法医美机构仅占行业的 14%。”在 8 月 6 日中国医美行业自律行动首阶段情况及趋势发布会上，艾瑞咨询高级分析师赖贞说。（8 月 9 日《南方都市报》）

医美乱象之所以出现，最容易想到原因是“监管不到位”。出现乱象就责怪监管，虽然不会出错，但也未免过于简单。在乱象丛生、监管陷入四面楚歌之际，除了要强化监管外，更要考虑到，假如监管承压太大，仅靠监管就很难解决问题。

“黑医美”喧宾夺主，深层次的原因是，巨大的需求不能在合法机构里得到满足。几千亿级的市场体量、每年 40% 左右的增

速，很多富起来的民众，都希望能够“美起来”，导致近年来“颜值经济”呈井喷式发展，对整形外科医生的需求巨大。

但另一方面，供给却远远落后于需求，据《2020 年中国医疗美容行业洞察白皮书》统计，目前医美行业“无证行医”、超范围行医的医生数量超过 3 万名，而据 2018 年卫健委统计年鉴，整形外科专科医院医师（含助理）数量仅 3680 名。合法的医生不够用，冒牌医生就会出现，医美“速成”培训也会应时而生。

不仅合法医生少得可怜，合法医美机构更难寻觅，并且在这些机构里，要么价格贵得吓人，要么根本不愿意做微整形等小手术。因此，在责备“黑医美”赚昧心钱的同时，也要扪心自问：合法且质优价廉的医美服务在哪？正规供给与市场需求之间的鸿沟靠什么来填平？若这些问题

得不到很好回答，部分消费者就只能无奈地选择“黑医美”，明知其中的风险巨大，仍会带着侥幸心理去尝试。

平衡医美供需之间的突出矛盾，对于净化市场至关重要。有了足够多的正规机构和正规医生，“黑医美”才会失去存在的空间。加大医美技术人员的培养力度、培育更多合法的医美机构、动员机构以更亲民的价格提供服务，不让任何一种需求处于供给的真空状态，“黑医美”占主流的畸形现象方能得到根治。

征稿启事

本版长期向读者征稿，稿件字数在 1000 字左右。
来稿要求内容真实、寓理于事；也可以是作者对某一社会现象或问题发表的观点和建议，我们将每周刊登在本版。
来稿请发送 e-mail 至：kokomi621@sohu.com。

百家讲“痰”

“痰”：

为进一步加强政务诚信建设，山东省发展和改革委员会、山东省工业和信息化厅等四部门日前联合印发《关于建立健全失信政府机构相关人员责任追究机制的通知》（以下简称《通知》），对“新官不理旧账”违约毁约行为，依法支持企业的合理诉求，追究政府相关人员责任。（8 月 9 日新华网）

百家讲：

所谓“新官不理旧账”，是指同级的新一届政府及其领导人员更替后，不承认上一届政府和领导人员对公民和市场主体作出的合同、承诺、债务等行为。轻则说是失信行为，重则违反法律规定。《合同法》第 76 条就规定：“合同生效后，当事人不得因姓名、名称的变更或者法定代表人、负责人、承办人的变动而不履行合同义务。”

从根本上而言，对于政务失信的治理离不开两点，一是完善相关机制，让失信行为没有可滋生与生存的空间；二是加大失信惩治，让有失信之举的人切实受到法律应有的惩治。一些“新官不理旧账”的存在，恰说明，法律对某些政府领导干部的失信行为并没有施以法律惩治，甚至没有进行相应的责任追究，这也就无形中放任了此类现象出现。

对政务失信治理须有硬手段，就不能玩“虚”的。法治政府的根基是政务诚信，2016 年国务院曾出台《关于加强政务诚信建设的指导意见》，其中就明确提出，加强政务诚信建设，是社会信用体系建设的重要组成部分，对于进一步提升政府公信力、引领其他领域信用建设、弘扬诚信文化、培育诚信社会具有重要而紧迫的现实意义。而对于政务失信，同样须高度重视，从严从快处理。

——杨玉龙

“痰”：

一段“河北邯郸交警开车不系安全带并打电话，遭摩托骑手训斥”的视频引起热议。视频中，骑手指出该交警开车不系安全带、打电话及汽车尾灯故障等 3 处问题。8 月 5 日，警方发布通报：邯郸市交巡警支队依法对赵某某的三项违法行为作出处罚，并对其本人诫勉谈话，调离执法岗位。同时，当地警方开展纪律作风整顿活动。（8 月 6 日《潇湘晨报》）

百家讲：

整治“交警违法驾车”问题不能靠路人的质问和训斥。现实中，勇于站出来较真的市民并不多，而违法驾车的交警恐怕不止一个。

执法者应带头守法，是基本的法治常识，也是社会共识。交警驾车不拿法律当回事，不仅存在安全隐患，而且重创执法公信力，理应“罪加一等”。当地警方依法处理违法交警值得肯定，开展纪律作风整顿活动也很有必要。交警违法驾驶警车，警车安全设施不全，当地警方显然有一定责任。

据通报，涉事交警当日受单位委派去鉴定中心收取事故鉴定结果，结果竟同时存在三项明显的违法行为。在全国各地纷纷开展“一盔一带”安全守护行动的语境下，此事难免让人产生违法交警平时法纪意识淡薄、特权意识作祟的联想。

——陈广江