



升级消费体验，让消费者更安全、更温暖

格式条款可主张非合同内容、商家取消网购订单或构成违约

《民法典》给消费者的维权指引

□作者 肖文

2021 年 1 月 1 日,《中华人民共和国民法典》正式施行。民法典是新中国成立以来第一部以“法典”命名的法律,是新时代我国社会主义法治建设的重大成果。民法典与消费者权益保护关系重大,涉及民事行为能力、合同、人格权、侵权责任等诸多与消费者权益密切相关的内容。依法保护消费者合法权益,首先要正确理解民法典的精神与内容。我们梳理一下与消费者权益保护密切相关的《民法典》条文。

格式条款可主张非合同内容

【民法典】第 496 条
格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定,并在订立合同时未与对方协商的条款。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示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款,按照对方的要求,对该条款予以说明。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。

【解析】
消费者王女士投诉,其在某银行存款时,工作人员向她推销一项最新存款业务称“存满五年,就能得到比普通存款利息高很多的分红”。一年后,王女士急用钱到银行取款时,才发现其所谓的存款变成了某保险公司的分红保险。她随即与银行交涉,工作人员以她已签字同意为由劝说,遭到王女士拒绝后,工作人员又称提前取款需要扣除 2700 元,王女士不同意,要求全额退款。《民法典》施行后,此类格式条款效力如何?
目前,大量企业、银行、保险等经营者的格式合同有着密密麻麻的条款,一旦出现纠纷,经营者以消费者已签字确认为由主张自己无须承担责任。
这种情况消费者可以依据《民法典》维权。《民法典》对格式条款的规定做了一定调整,将原来“免除或限制其责任的条款”扩展到“免除或减轻其责任等与对方有利害关系的条款”,进一步强化经营者提示、说明义务;同时,将原来的法律后果“可撤销该格式条款”调整为“可以主张该条款不成为合同的内容”,避免因撤销权行使期限短,不利于消费者维权的情况,进一步

保护了消费者权益。因此,对于与消费者有重大利害关系的条款,经营者若没有履行提示或者说明义务,致使消费者没有注意或者理解的,即便是消费者签订了合同,消费者仍可以主张该格式条款不成为合同的内容。

网购合同提交订单成功时成立

【民法典】第 491 条
当事人一方通过互联网等信息网络发布的商品或者服务信息符合要约条件的,对方选择该商品或者服务并提交订单成功时合同成立,但是当事人另有约定的除外。
【解析】
某著名品牌的官方网站商城宣传搞促销活动,商品按标价 3 折出售,李某下了订单,页面显示“交易成功”。后该商城称该商品无货,取消订单。《民法典》施行后,此类交易如何处理?
近年来,网购已成为不可阻挡的趋势。《民法典》对网购合同的规定,是对时代潮流的正面回应,为消费者提供了有力的法律保障。《民法典》规定了合同在提交订单成功时成立,意味着双方的合同已经生效,商城单方面取消订单构成违约。当然民法典也规定了当事人另有约定的除外,目前有的电商平台以“下单且付款”“卖方实际向买方发货”等为标准,可以视为另有约定。但这些格式条款的约定,应符合前述格式条款的处理规则。

预约合同亦有效力应当遵守

【民法典】第 495 条
当事人约定在将来一定期限内订立合同的认购书、订购书、预订书等,构成预约合同。当事人一方不履行预约合同约定的订立合同义务的,对方可以请求其承担预约合同的违约责任。
【解析】
龙先生在某网站购物节下单支付定金预订某优惠产品,之后,某网站认为产品的价格过低,且双方仅是预约合同,要求龙先生要么调整价格,要么取消订单。《民法典》施行后,消费者在预约合同中的权利如何保障?
《民法典》规定在立法层面界定了预约合同及其效力。预约合同一经成立生效,即在当事人之间产生了按照预约合同约定的条款签订本约的权利义务。预约合同中已有明确约定,如标的、价款等,当事人应直接订入本约;预约合同中没有约定的条款,当事人应遵守诚实信用原则进行磋商后,订立本约。若因当事人一方原因未能订立本约的,其就应当承担违约责任。若因不可归责于当事人双方的事由,导致本约未能订立的,不构成对预约合同的违约。某网站以双方仅是预约合同来要求调整价格,实际是要改变预约合同约定的价格,是违反合同约定的行为。

违约责任也可适用精神损害赔偿

【民法典】第 996 条
因当事人一方的违约行为,损害对方人格权并造成严重精神损害,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。
【解析】
王女士在某旅行社报了出国旅游团,后在瑞士旅游期间因爬雪山不慎摔伤,回国后确诊为 T12、L2 椎体压缩骨折,经伤残等级鉴定,王女士的伤情构成了十级伤残。王女士摔倒时导游并未在身边,其要求某旅行社承担责任。
在以往的司法实践中,若消费者按合同追究经营者违约责任的,法院一般不支持消费者精神损害赔偿的主张。《民法典》的规定打破了侵权责任与违约责任泾渭分明的救济体系,拓展了精神损害赔偿的适用范围,消费者因对方的违约行为受到严重精神损害的特殊情形,仍可要求对方赔偿精神损害,从而为消费者人格权益的保护提供了更为周延的方案和更为充分的救济。

个人信息确立处理原则

【民法典】第 1035 条
处理个人信息的,应当遵循合法、正当、必要原则,不得过度处理,并符合下列条件:
(一) 征得该自然人或者其监护人同意,但是法律、行政法规另有规定的除外;
(二) 公开处理信息的规则;
(三) 明示处理信息的目的、方式和范围;
(四) 不违反法律、行政法规的规定和双方的约定。
个人信息的处理包括个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等。
【解析】
2018 年起,上海市消保委对千余款手机 APP 使用过程中涉及的个人信息举报问题,连续开展 4 期评测,7 大类 APP 以及嵌入 SDK 插件存在个人信息的违规收集、使用等情况,引起了消费者的广泛关注。
随着技术发展,APP、SDK 违规处理用户个人信息,其中违规收集、使用个人信息,强制用户使用定向推送功能等行为,对公民的个人隐私等构成严重威胁。
《民法典》确立了知情同意的个人信息处理原则,经营者未告知用户收集个人信息的目的、方式、范围或未经用户同意,私自收集用户个人信息;未以显著方式标示或未经用户同意,将收集到的用户搜索、浏览记录、使用习惯等个人信息,用于定向推送或广告精准营销,且未提供关闭该功能选项的行为……均构成对消费者权益的侵害,应承担相应责任。

BHS

BOHE & HANSEN

博和汉商律师事务所

上海博和汉商律师事务所(“博和汉商”)创立于 2008 年,是一家致力为客户提供全方位优质法律服务的大型综合性律师事务所。

博和汉商拥有一批业务精湛、专业过硬的律师队伍,上百名执业律师骨干均毕业于国内外著名大学的法学院,且多位律师具有教授、副教授职称;不少律师具有海外留学背景,具有国际化的视野和涉外法律事务处理能力;同时,博和汉商吸引了多名资深的前检察官、公安干警等法律专家的加入,依托紧密的高校资源,定期开展学术及案例研讨会,聘有法学界著名学者、资深专家担任高级顾问,协助本所处理疑难复杂的法律事务。

博和汉商以“博采众长、和合天下”为办所宗旨,根据每个客户、每个案件的不同特点,博和派遣不同专业领域的专家,集中所需的专业知识和技巧,由主协办律师共同组成服务团队,以团队负责制的服务模式,进行合理的专业分工与协作,实施全过程法律服务跟踪,为客户提供更有效、更具性价比的服务。此为“博采众长”。

博和汉商力争为客户提供多种解决方案,并在与

客户充分沟通与服务过程中理解客户对某种价值的追求,选择更优解决方案实施于客户,实现客户的商业目标或解难排忧,努力达到各方共赢的局面。此为“和合天下”。

博和汉商的主要法律服务领域包括:公司合规与治理,刑事业务,投资并购,银行与金融,建筑房地产,私募基金、融资租赁、商业保理,知识产权,影视和文化传媒,公司破产清算及重组,反垄断和不正当竞争,婚姻家庭和财富规划,政府法律服务及行政诉讼,劳动与社会保障,争议解决等。