

用消费公益诉讼撼动“霸王条款”

■圆桌主持 陈宏光

本期嘉宾

上海光大律师事务所 潘轶

上海市浩信律师事务所 和晓科

上海中夏律师事务所 李晓茂

主持人:

近日，广东首宗“霸王条款”消费民事公益诉讼经法院调解结案，制定不公平格式条款的企业与广东省消委会达成调解并删除了相关条款，代表消费者的广东省消委会获得了胜利。

这起案件也让公众意识到，用消费公益诉讼是可以撼动“霸王条款”的。

不公平格式条款涉嫌“霸王条款”

李晓茂：我们平时常常会听到“格式条款”和“霸王条款”这两种提法，很多人会将两者画上等号。

事实上，“格式条款”是一个特定的法律概念，早年的《合同法》和现行的《民法典》都对格式条款做了相应的规定。

《民法典》规定：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。

根据上述规定,格式条款由于预先拟定、未经协商,难免有强加于人的感觉,其中如果包含不公平的内容,往往被人们称为“霸王条款”。

对格式条款有诸多限制

和晓科：由于格式条款往往是单方预先拟定的，因此法律层面对其效力作了诸多限制。

《消费者权益保护法》明确：经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。

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。

因此在消费领域，经营者使用格式条款“应当以显著方式提请消费者注意”，“按照消费者的要求予以说明”，不得“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”，否则相关内容都是无效的。

对于消费者来说，如果在消费过程中与经营者订立了格式合同，可以主张相关格式协议无效。

当然，经营者针对格式条款是否已提请注意和作了说明，相关内容是否不公平、不合理，需要具体情况具体分析，通常需要在个案中由法院作出裁断。

根据《民法典》，对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。格式条款和非格式条款不一致的，应当采用非格式条款。



资料图片

■ 链接

广东首宗“霸王条款” 消费民事公益诉讼获法院支持

据《深圳商报》报道，某家政企业APP《购买协议》中出现不公平格式条款且拒不整改，今年6月被广东省消委会提起消费民事公益诉讼。近日，在主审法官的主持下，被告企业主动与广东省消委会达成调解协议：确认有关不公平格式条款无效；保证在未来所有和用户或消费者有关的协议、规则，除非后续法律有新的规定或变化，不得恢复或添加和诉讼请求中的不公平格式条款近似的条款或其他降

低对消费者赔偿责任、违约责任上限的条款；承担本案产生的律师费。

去年下半年,广东省消委会组织开展了“挑战互联网不公平合同格式条款消费潜规则”活动,经广泛监督征集,确定典型“霸王条款”40条,其中一家政企业在其经营的APP《购买协议》中约定“财物损坏的赔偿额:由于家庭服务存在很多不可预估的风险……因此对服务过程中由于意外导致的财物损失,若物品损失不在保险核保范围或难以评

估财物损失的价值，如须赔偿，自营商家原则上对您承担最大的赔偿不超过当次服务单价的三倍”。该条款涉嫌损害消费者的求偿权，减轻了企业自身赔偿责任。

在发现企业不公平格式条款问题后,广东省消委会通过约谈等多种方式进行监督,但涉事企业始终未整改到位。广东省消委会依法向广州市中级人民法院提起公益诉讼,随后涉事企业主动提出和解,双方达成调解协议,目前相关不公平合同格式条款已经删除。

公益诉讼能从根本上解决问题

潘轶：我国的《民事诉讼法》和《消费者权益保护法》在修订后，增设了消费民事公益诉讼法律制度。

《民事诉讼法》第五十八条规定：对污染环境、侵害众多消费者合法权益等损害社会公共利益的行为，法律规定的机关和有关组织可以向人民法院提起诉讼。人民检察院在履行职责中发现破坏生态环境和资源保护、食品药品安全领域侵害众多消费者合法权益等损害社会公共利益的行为，在没有前款规定的机关和组织或者前款规定的机关和组织不提起诉讼的情况下，可以向人民法院提起诉讼。前款规定的机关或者组织提起诉讼的，人民检察院可以支持起诉。

而根据《最高人民法院关于审理消费民事公益诉讼案件适用法律若干问题的解释》：中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，对经营者侵害众多不特定消费者合法权益或者具有危及消费者人身、财产安全危险等损害社会公共利益的行为提起消费民事公益诉讼的，适用本解释。

上述法律修订实施后，各地陆续有消费者协会提起公益诉讼的案例，相关制度也在不断完善。

去年修订实施的《上海市消费者权益保护条例》就规定：对侵害众多消费者合法权益的行为，市消保委可以依法向人民法院提起公益诉讼。所

获得的赔偿金，应当用于消费者权益保护。

市消保委为前款规定的公益诉讼收集证据确有困难的，可以提请人民检察院、有关行政管理部门协助。

人民检察院在履行职责中发现食品药品安全领域侵害众多消费者合法权益行为的，可以通报市消保委，并可以依法提起相应的公益诉讼。市消保委起诉的，人民检察院可以支持起诉。

相比消费者单打独斗与经营者进行诉讼,公益诉讼由专业的消费者组织提起,有人民检察院、相关行政管理部门协助,往往能起到更好的诉讼效果。

而且与个案诉讼的结果不具有普适性不同，公益诉讼的结果往往能从根本上解决问题。