

民法典为消费者的维权“撑腰”？

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。我们梳理一下部分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,受损方选择请求其承担违约责任的,不影响受损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。

(上海市司法局)

5月1日起沪非机动车立法管理 严禁在楼道进行电动车充电

据统计,2020 年全市发生 380 多起电动自行车火灾事故,导致 20 人死亡,而解决好这些电动车私自改装、飞线充电、违规停放等棘手问题成为社区安全治理的关键。

《上海市非机动车安全管理条例》(以下简称《条例》)已经市十五届人大常委会第十九次会议表决通过,将于今年 5 月 1 日起施行。

禁止电动自行车在楼道充电,情节严重最高罚 5 万元

《条例》规定,电动自行车充电时应当确保安全,不得违反用电安全要求私拉电线和插座为电动自行车充电。禁止电动自行车在建筑物首层门厅、共用走道、楼梯间、楼道等共用部位,以及疏散通道、安全出口、消防车通道及其两侧影响通行的区域、人员密集场所的室内区域停放、充电。

如果电动车违法停放、充电,怎么办?《条例》还明确了相关法律责任,电动自行车在人员密集场所室内区域违规停放、充电的,由消防救援机构对人员密集场所责令改正,处 1000 元以上 1 万元以下罚款;情节严重的,处 2 万元以上 5 万元以下罚款。

核发快递外卖专用号牌,加强平台合规化管理

快递、外卖从业者基数庞大,是电动自行



车违规乱象的重灾区。《条例》明确,对于用于快递、外卖等网约配送活动的电动自行车,公安机关应当核发专用号牌。

如果平台失职,将会承担怎样的法律责任?根据《条例》,违反相关规定,企业未按规定履行交通安全管理义务的,由公安机关或者邮政管理、市场监管部门责令改正,处 1 万元以上 10 万元以下罚款;拒不改正或者造成交通事故致人死亡且负主要责任以上的,处 10 万元以上 50 万元以下罚款,并可责令停业整顿。

同时,为了加强非机动车停放场所和充电设施建设,预防和遏制非机动车火灾事故发生,《条例》鼓励国家机关、企业、事业单位、社会组织新建、改建、扩建非机动车集中停放场所及充电设施,破解电动自行车集中停放、充电最后“一公里”。

纠错有奖 欢迎大家来做“啄木鸟”

如果您在阅读本月《社区晨报》时发现任何差错,可关注微信公众号“上海社区发布”并于后台留言,将您发现的问题发送给我们(注明报纸名称、所在版面、文章名称、差错细节,本期截止日期为 2021 年 4 月 1 日)。本月纠错质量最高的一位读者,将成为最佳“啄木鸟”,并获得 100 元的现金奖励;本月纠错

质量相对较高的另外十位读者,则将成为优秀“啄木鸟”,并获得纪念品一份。

2021年2月优秀“啄木鸟”:徐洪源、张德

胜、周龙根、严志明、朱建国、滕国梅、赵水生、刘童、庄秀福、路永敏

2021年2月最佳“啄木鸟”:陆晓地



「上海社区发布」
扫描二维码关注

