

# APP默认勾选,您仔细看了没?

## 认清消费领域这十大不公平格式条款,别再被“套路”了

□半岛全媒体记者 王媛

3月14日,青岛市工商局、青岛市消保委、消费维权律师团共同点评2017年度十大不公平格式条款,涉及网络购物、物业服务、装饰装修、商贸服务和商品房销售等领域。这些条款看上去很“面熟”,殊不知其深藏“套路”,且看律师如何揭示其坑人实质。

### 协议修改 无需通知消费者?

【某购物网站会员协议】本网站有权根据国家法律规定及业务需要酌情修订条款和发布或修订各种规则,不需要征得您的同意,并以网站公告的形式进行公示,不再单独通知您。

律师点评:山东华政律师事务所 李嘉奎

合同的签订系双方意愿的体现,任何一方拥有任意变更合同内容的权利,不利于合同目的的实现。网络平台在不违反国家法律规定,不侵犯消费者权利的前提下可以修改协议和规则,但消费者有权利了解网络平台对哪些条款进行了修改。若网络平台未告知消费者修改的条款和规则,未征得消费者的同意,又未以明确方式向消费者予以说明的,侵犯了消费者知情权。

### 个人信息使用 本网站说了算?

【某手机APP使用须知】本站可能会与第三方合作,因此本站有权将用户的注册资料等提供给该第三方。

律师点评:山东华政律师事务所 李嘉奎

目前,我国对于个人信息的保护越来越重视,《消费者权益保护法》第二十九条、《网络交易管理办法》第十八条明确规定了使用用户或消费者信息需经被收集者同意。用户在APP平台填写的个人信息理应受到保护,未经用户同意任何人无权将用户的个人信息公布给他人或者作他用。网络平台的格式化条款明显违反相关法律规定。

### 网络瘫痪、服务中断 本网站免责?

【某网络购物平台服务协议】本网站不承担服务不会受中断,对服务的及时性、安全性,出错发生都不做担保。

律师点评:山东文康律师事务所 殷启峰

网站提供的服务是以协议的形式与用户确立的。网站为了业务发展单方面随意修改或者中断服务,属于单方面变更合同内容,会对用户的权益造成较大侵害,应当承担违约责任。根据《合同法》第四十条和《消费者权益保护法》第二十六条规定,该条款声称网站修改或中断服务不需要知照用户,是排除或者限制消费者权利的行为。

### 用户发布的信息 网络平台不负责审查?

【某网络购物网站声明】本网站的会员或他们的信息以及评论均由会员自行

**对消费领域的不公平条款说不!**

- 网站修改协议需通知消费者
- 个人信息未经用户同意,任何人无权处置
- 网络瘫痪、服务中断,网站不能免责
- 网购平台应对用户发布的信息进行审查
- APP默认勾选,务必仔细看
- 宽带服务,您有自主选择权
- 装修赠送产品也属于“三包”
- 消费超过一定期限,同样能开具发票
- 面积差得大,有权退房
- 配套设施位置调整,须征得消费者同意

制图/宁付兴

提供,会员依法应对其提供的任何信息承担全部责任。本网站对此等信息的准确性、完整性、合法性或真实性均不承担任何责任。对任何使用或提供本网站信息的商业活动及其风险不承担任何责任。

律师点评:山东文康律师事务所 殷启峰

根据《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》和《互联网信息服务管理办法》规定,网络经营平台应当对用户发布的信息进行监督和审查。如果发现用户发布的信息侵害了消费者的权益,网络经营平台必须采取停止传输、删除信息、向国家机关报告等措施,否则将承担相应责任。网站利用该格式条款,免除了自身合法性审查及报告的义务和相应的责任,将一切风险和责任归于用户,侵害了消费者的合法权益。

### APP默认勾选 您仔细看了没?

【某手机APP活动协议】参加此次活动的会员自愿接受某金融服务协议,成为其会员用户。(以小字体默认同意并强制链接至该服务网站)

律师点评:山东海达律师事务所 闻志永

《互联网交易管理办法》规定,经营者应当采用显著的方式提请消费者注意与消费者有重大利害关系的条款。“小字体默认同意”,容易导致消费者忽略小字体内容,导致消费者无法了解条款内容,直

接默认,则要被动地接受该服务网站的服务,不利于消费者正确恰当适用于自己的选择权,甚至严重的可能会侵犯消费者的隐私权,导致消费者隐私泄露。

### 宽带服务 自主选择权在哪里?

【某小区物业服务】本小区网络线路已由某通信公司提前敷设,小区业主不得接入其他网络服务信号。

律师点评:山东海达律师事务所 闻志永

《消费者权益保护法》赋予了消费者自主选择权。2013年住建部等相关部门明确要求“住宅区内光纤到户通信设施设计,必须满足多家电信业务经营者公平接入,用户可以自由选择电信业务经营者的要求”。“住宅建设单位、物业服务企业……不得与任何企业签订垄断性协议,不得限制各电信运营企业平等接入和使用,不得以任何方式限制用户选择权。”物业限制网络服务选择侵害了广大业主“自主选择电信服务的权利”,一旦形成垄断,其结果往往是业主用网费用增高,却享受不到应有的网络服务。

### 装修赠送品不三包 是不是被坑了?

【某装修公司装修协议】活动期间签约赠送的家具、家电等产品或服务,一律

不再享受“三包”服务。

律师点评:山东华鲁律师事务所 隋思玉

根据《消费者权益保护法》第二十四条规定,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求,应承担退货、更换、修理“三包”义务。装修服务领域也不例外,赠品也不例外。部分商家为逃避赠送商品质量不合格引起的责任,在格式合同中免除自身“三包”义务是违反法律规定的行为,应属无效。

### 消费超过一定期限 不能开具发票?

【某商贸企业店堂声明】因系统原因,暂不能提供发票。请持结算小票于1周内到本店开具发票,过期不候。

律师点评:山东华鲁律师事务所 隋思玉

《消费者权益保护法》规定:“消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的,经营者必须出具。”经营者理应在交易完成、确定收入时主动开具相应发票;消费者要求开具的,必须开具。而不是附期限,或者延期开具。另外,依据相关法律规定,在买卖交易中开具发票是出卖方的附随义务,如果出卖方不履行该项义务时买受方甚至可以独立诉请履行。

### 面积差得再大 也不能退房?

【某商品房销售协议】合同约定面积与产权登记面积有差异的,消费者承诺不退房,并以产权登记面积计算总房价款。

律师点评:山东汉通律师事务所 张超

商品房面积是消费者购房时需要考虑的主要因素之一。最高人民法院在有关司法解释中明确:“房屋面积误差比绝对值超过3%,买受人请求解除合同、返还已付购房款及利息的,应予支持。”在面积误差较大的情况下,消费者享有解除合同的权利。对于如此重要的合同构成要素,开发商单方规定“消费者承诺不退房”,剥夺了消费者的公平交易权,排除了其依法享有的解除合同权利,对消费者明显不公平。

### 配套设施位置 开发商说了算?

【某商品房销售协议】小区变电站、调压站、垃圾处理站、化粪池及其他小区配套设施及功能性设施的位置均按照实际使用需求设置,开发商或政府部门有权根据实际情况对设置位置进行调整,无需通知消费者或取得消费者同意,消费者不得基于上述位置或变更向开发商主张任何违约或赔偿责任。

律师点评:山东汉通律师事务所 张超

开发商未征得消费者同意的情况下,对小区平面布局和规划进行调整,即使不影响消费者所购房屋使用,也属于违约。开发商赋予自己对合同条款的任意变更甚至废除的权利,属于利用优势地位免除自身责任,对消费者明显不公平;至于该条款中“政府部门有权根据实际情况对设置位置进行调整”,因行政府命令一般不属于不可抗力或情势变更,因而不符合《合同法》所规定的免责事由,同样属于开发商在法外为自己创设的权利,损害了消费者权利。