

共享经济背后的“法律陷阱”： 异地维权难住消费者

近日，消费者权益保护法专家陈音江向记者反映：一些网络应用平台通过协议的方式，明确用户与平台发生纠纷时，只能去平台所在地法院起诉。“比如，《××单车信息服务协议》约定：因本协议发生争议，可以协商解决，协商不成，可通过本协议签订地即上海市××区有管辖权的人民法院解决争议。”

陈音江说，他因反复锁车未果被迫支付车辆调度费一事，他将××单车诉至北京某法院，立案后，被告向该法院提交《管辖权异议申请书》，请求将此案移送有管辖权的法院审理。

“网络平台服务对象在全国各地，如果规定发生纠纷只能在平台所在地法院起诉，对消费者而言太不公平了。”陈音江说。

为此，记者进行了调查采访。

共享单车无法正常锁车

去年的一天，陈音江在北京扫码骑行××单车抵达目的地后，将车停放在共享单车入栏结算区域内，可锁车时系统提示不在停车点，在附近反复挪车寻找停车点依然无法关锁。无奈之下，他不得不勾选了“接受1元调度费并继续还车”才锁上了车。在此前后，他多次遇到共享单车锁车难问题。

“作为消费者，花钱购买共享单车租赁服务，对方理应提供正常还车服务。将单车停放在划线停车点后，不能正常锁车，对方构成违约；让消费者接受交调度费的方式还车，进一步侵害其合法权益。”陈音江说。

为了维护自己的合法权益，他将××单车诉至北京某法院。立案后，被告向法院提交《管辖权异议申请书》，法院作出裁定：被告对管辖权提出的异议成立，本案移送上海××法院处理。

陈音江随后针对裁定提起上诉。二审法院作出终审裁定，撤销一审法院民事裁定，本案由北京市法院管辖。

在陈音江提供的裁定书中，记者看到，二审法院认为：本案中，案涉协议属于一方当事人预先拟定的格式合同，协议中虽均约定了管辖条款，但在协议条文中并未对该条款进行特别标识以提醒消费者注意，被告亦未举证证明在签订该协议时针对该管辖条款提请了消费者注意，故依据前述规定，该管辖条款应属无效。

这种现象并非个例。记者近日登录多家共享单车小程序、多个其他应用平台小程序的用户协议看到，除个别平台明确用户与平台产生争议后可以由原告所在地、被告所在地法院管辖之外，多数平台的小程序用户协议明确由平台所在地法院管辖。



新华社发 徐骏作

“跑那么远打官司，太费劲了”

天津市民李先生最近在某景区内扫码租用了××共享充电宝，为手机充电1小时15分钟，被扣了20元。他查看计费规则发现，其一小时收费10元，不满1小时按1小时计算。

与共享充电宝商家协商未果，他决定起诉维权，可看到该共享充电宝《××用户服务协议》后又打起了退堂鼓。

协议这样写着：如双方就本协议内容或其执行发生任何争议，双方应尽量友好协商解决；协商不成时，任何一方均可向本协议签订地（深圳市南山区）的人民法院提起诉讼。

“要跑那么远去打官司，太费劲了。”李先生说，他认为这样的协议规定对消费者不公平。

记者登录多家共享充电宝小程序看到，在用户服务协议中多有类似约定，如果不勾选“我已阅读并同意”，则不能使用共享充电宝。

记者登录社交平台小程序、视频平台小程序等多家平台，发现都有类似约定。如某社交平台的《××个人信息保护政策》中约定：本政策以及我们处理你个人信息事宜引起的争议，你可以向××住所地有管辖权的人民法院提起诉讼的方式寻求解决。

建议出台配套司法解释

据对外经济贸易大学法学院教授苏号朋观察，实践中，平台这样约定很常见。根据相关法律规定，这种约定的性质属于格式条款，因为平台企业是单方拟定用户协议，没有和消费者协商，并且面对所有消费者使用的是相同条款。

北京理工大学法学院教授孟强说，争议的管辖法院涉及纠纷的解决，对消费者具有重大的利益关系，例如法院地理位置不同，消费者为了维权，需要付出的交通成本、时间成本等均有所不同。此类条款如果是平台未与消费者协商而事先单方拟定并重复使用，构成格式条款。这类条款的拟定者，即平台，必须尽到提示义务、说明义务。否则，消费者可以主张该类管辖权条款无效。

广东广和律师事务所高级合伙人尹玉认为，相比其他合同，平台经营者与消费者之间的合同地位不平等性更加突出，且经营者可以更轻易地利用技术手段变相强迫消费者同意相关条款。例如利用“默认勾选”“默示同意”等手段，或事实上设置“拒绝勾选则无法使用服务”的障碍。因此，司法实务中对这类条款的审查可能采取更加严格的尺度。她认为，平台企业在用户协议中规定只有平台企业所在地法院有管辖权，相关条款有较大可能构成格式条款；平台企业应当在用户协议中对相关条款作出提示，否则相应条款可能被判定无效。

关于如何解决这一问题，尹玉提出，考虑到立法和司法领域缺乏确定的判断标准，难以对此问题作出定论。但就如何更好地处理消费者与平台企业发生争议时的管辖权问题，关键在于经营者和消费者在类似情形下应当清楚界定自身的权利义务，经营者应当遵循“最佳实践”，尽量避免权利侵害和纠纷的产生。她认为，从经营者角度，既要避免滥用格式条款，又要充分履行提示与告知义务，还要避免增加消费者的诉讼负担。即平台企业在制定用户协议时，应避免单方设定对消费者明显不利的争议解决条款。特别是在管辖权约定中，应综合考虑消费者所在地和服务发生地等因素，提供更公平的选择方案。还要通过技术手段保障消费者对格式条款的充分知情权，例如在协议签署界面设置清晰的提示与解释窗口，避免使用“默认勾选”或“强制同意”等变相胁迫方式。

尹玉提出，针对管辖权条款，可以通过修订消费者权益保护法或出台配套司法解释，明确规定管辖地的选择范围，例如优先适用消费者所在地或服务实际发生地，以保障消费者的权益。同时，鼓励平台企业为消费者提供灵活选择，明确不得以“默认勾选”等形式规避显著提示义务。司法机关应加强对争议解决条款的公平性审查，尤其是在管辖权条款与消费者诉讼成本之间存在显著不对等时，应审慎认定其效力。（法治日报）

“福彩·爱基金”爱心大使朱景：尽己所能 回报社会

早上8点半，位于无锡市锡山区羊尖镇锡沪路的32020782号福彩销售网点开门了。这家店的业主，43岁的朱景，从新手“小白”到行业能手，从年轻小伙到中年大叔，已经从事福彩事业15年。

● 尽己所能 回报社会

朱景的儿子出生时蛛网膜下腔出血，患有严重癫痫，药物控制不佳，每天都会发作。儿子的身体状况不仅让朱景一家陷入经济困境，还需要花费大量的时间和精力来照顾。后来，他们申请到社会救助，情况才开始好转。朱景想为家里多出些力，更希望成为爱心的传递者，深思熟虑后，他选择进入福彩行业：“销售彩票可以筹集公益金，帮助遇到困难的人，我想要尽己所能回报社会。”

多年来，除了在家中照顾儿子，朱景的大部分精力用在福彩上，不断在日常工作中锤炼销售技能，为购彩者提供更好的服务。

2018年，在第五届无锡市“福彩杯”销售员技能大赛锡山区预选赛中，朱景以第一名的成绩入围决赛。这是他第一次参加比赛，并在决赛中取得了个人第三名的好成绩。2023年，朱景凭借无锡市预选赛第一名的成绩，入围第二届江苏福彩销售员技能比武大赛决赛，与全省各地脱颖而出的65名选手同台竞技，荣获二等奖；还获得了无锡市劳动和技能竞赛先进个人荣誉。2024年，朱景再次入围第三届江苏福彩销售员技能比武大赛决赛，荣

获三等奖。“心中保持热爱，做事不懈怠，特别是打票技能要多练习、勤操作。”

● 诚实守信是基本原则

“站点虽小，却关系着福彩事业的形象。做事首先是做人，诚实守信是最基本的原则。”多年来，朱景以诚实守信的优质服务留住了许多老顾客。

店里经常有购彩者购买刮刮乐彩票，漏看了中奖彩票，朱景发现后都会主动归还。2023年底，一个小伙子把一张中奖刮刮乐误看成未中奖，顺手丢掉就离开了。打扫卫生时，朱景发现这张刮刮乐中了100元奖金。半个月后再次碰面时，他将彩票还给了小伙子。“虽然奖金只有100元，但关乎站点声誉，必须归还。”小伙子很感动，当即加了朱景微信好友，还成了站点的回头客。

● 劝导理性购彩 遵守职业操守

朱景还经常劝导购彩者理性购彩。“劝”字，既是他坚守多年的生意经，也是他的职业操守。他说：“用真诚打动购彩者，福彩小店才能立足。”

● 参加公益活动 不忘福彩初心

朱景经常参加公益活动，是无锡市“福彩·爱基金”爱心大使。他的福彩站同样很温暖，在这里，可以免费使用无线网络、为手机充电、兑换硬币、代收快递等。他还获得了无锡市五一劳动奖章、无锡市五一创新能手、2023年无锡市“最美福彩人”称号。“尽己所能、回报社会，是我从事福彩事业的初心。”朱景说。