

律师信箱

面对跨国电商平台，消费者怎样维权

郭律师：

您好！前段时间，我在一家跨国电商平台公司购物，所购商品为该平台自营商品。收货时，我发现商品有严重质量瑕疵，与电商平台就退货事宜多次沟通无果后，我准备通过法律途径来维护权益。为此，我翻阅了该电商平台的服务合同，发现该服务合同未对合同履行地进行明确约定，但却明文标注“消费者同意将纠纷提交至平台运营所在地法院诉讼”。经查询，该跨国电商平台的注册地和运营地均在国外，且在中国国内没有营业场所，给我的维权带来困难。

我想咨询：在遭遇不合理的服务合同时，我应如何维护自己的合法权益，我是否可以在国内法院对该电商平台提起诉讼？

苏州读者 王先生

王先生：

您好！在您的遭遇中，该跨国电商平台制定的服务约定是不合理的，应被认定为无效。您可以在您住所地的人民法院对该争议提起诉讼，来维护您的合法权益。

具体为您解释如下：

■ 不合理加重消费者维权成本的约定应判无效

根据《全国法院涉外商事海事审判工作座谈会会议纪要》第三条第二款规定，“网络电商平台虽已尽到合理提示消费者注意的义务，但该管辖条款约定在消费者住所地以外的国家法院诉讼，不合理加重消费者寻求救济的成本，消费者根据民法典第四百九十七条的规定主张该管辖条款无效的，人民法院应予支持。”

同时，《民法典》第四百九十七条相关规定，若提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利，则该格式条款无效。

关于法院对不合理加重消费者维权成本约定的判定，在实际司法实践中，以2021—2022年度“全国消费维权十大典型司法案例”中的“高某某诉亚马逊卓越有限公司信息网络买卖合同案”为例，裁判法院认为，跨境电商通过格式条款的方式排除消

费者所在国法院管辖，剥夺了消费者在中国选择本地争端解决途径的权利，加重了消费者的维权成本，不合理地限制了消费者寻求救济的权利，违反公平原则，并裁定涉案管辖条款无效。

参考相关规定和具体案例，在您的所述案件中，您购买商品的平台电商平台在服务合同中约定“消费者同意将纠纷提交至平台运营所在地法院诉讼”。您作为中国消费者，面对商品质量等相关争议，若按照该跨境电商平台的服务合同约定，去位于国外的该平台运营地法院诉讼，将耗费大量的时间、金钱与精力，无疑严重增加了您的维权成本，故应认定该约定无效。

■ 可在消费者住所地的人民法院对该争议提起诉讼

根据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第二十条规定，“以信息网络方式订立的买卖合同，通过信息网络交付标的的，以买

受人住所地为合同履行地；通过其他方式交付标的的，收货地为合同履行地。合同对履行地有约定的，从其约定。”

如前所述，综合考虑跨境电商电子商务经营者性质和商业模式、在消费者所在地获取利益的意图、法院地距离及可能产生的费用等因素，该跨境电商平台的相关合同管辖条款应当被判定为无效，那么对于国内消费者则无排他性约束力。又由于该跨境电商平台的服务合同并未对合同履行地进行明确约定，因此您作为买受人，您的住所地即为本案的合同履行地。

最后提醒您，您作为国内消费者，在选择购买跨境电商平台的直营商品时，在条件允许的情况下应特别关注电商平台服务合同中关于管辖条款的约定，对于争议解决条款中约定仲裁条款或者排他性管辖条款的服务合同应该谨慎，以免发生收到邮寄回国的商品出现质量瑕疵等问题后，维权难度增加的情况。

（北京市公衡律师事务所国际委员会主任、金融与资本市场法律事务部主任 郭培杰）



近期，不少港澳居民询问关于港澳居民来往内地通行证（俗称“回乡证”）快捷通关的问题。持用已经过期的“回乡证”是否可以正常办理出境入境手续？持护照是否可以正常使用快捷通道过关？对此，深圳出入境边防检查总站西九边检站工作人员进行了解答。

问：持用已经过期的港澳居民来往内地通行证，是否可以正常办理出境入境手续？

答：2020年以来，部分港澳居民因疫情影响未能及时办理“回乡证”到期换发手续。目前，内地与港澳各口岸已全面恢复人员往来，港澳居民来往内地的需求激增，港澳地区受理办证机构出现了排队预约周期较长的问题。为依法保障港澳居民来往内地权益，中华人民共和国出入境管理局决定，自5月8日起延长港澳居民来往内地通行证有效期。对证件有效期截止日期为2020年1月1日至2023年12月31日的“回乡证”，有效期延至2023年12月31日。持证人持用上述“回乡证”原件，可以正常办理出境入境边防检查手续来往内地；入境内地后，允许前往就近的县级以上公安机关出入境管理部门申请换发新的“回乡证”。

虽然目前仍可以正常使用，但还是要提醒“回乡证”已经过期的港澳居民，尽快预约换发。如需进一步了解证件换发等信息，也可以致电国家移民管理局12367服务热线详细咨询。

问：为什么部分持“回乡证”的旅客不能使用快捷通道过关？

答：持“回乡证”的旅客，需要进行指纹和面相信息采集备案后，才可使用快捷通道过关。有需要的港澳居民，可以持本人“回乡证”到采集点申请办理备案手续。采集单位受理备案申请

港澳「回乡证」过期，能否正常出入境？

时，会要求符合条件的申请人填写《信息采集授权书》并签字确认。对于未满16周岁的申请人，则需由监护人签字确认。另外，办理快捷通道信息采集的儿童，需年满7周岁，身高1.2米以上。目前，深圳皇岗口岸、福田口岸、罗湖口岸、深圳湾口岸、莲塘口岸、广深港高铁西九龙站口岸、文锦渡口岸等口岸查验区内均设有快捷通道信息采集备案点，采集时间为每天8:00—18:00，有需要的旅客可自行前往申请办理。

问：旅客出入境时，持用哪些证件可以使用快捷通道通关呢？

答：第一，办证时已采集指纹的下列证件可以使用快捷通道。

- (1) 中华人民共和国普通护照；
 - (2) 中华人民共和国往来港澳通行证；
 - (3) 中华人民共和国往来台湾通行证(L签除外)。
- 第二，已在边检机关采集指纹的下列证件可以使用快捷通道。
- (1) 因公往来香港澳门特别行政区通行证；
 - (2) 中华人民共和国出入境通行证(仅限备案口岸快捷通关)；
 - (3) 港澳居民来往内地通行证；
 - (4) 台湾居民来往大陆通行证；
 - (5) 外国护照内有中华人民共和国外国人居留许可或持外国人永久居留证的；
 - (6) 在定期国际航班上工作的中国籍机组人员和可免签入境或已办妥一年以上(含一年)乘务、任职签证或居留证件的外国籍机组人员。

(魏雁)

上图：在西九边检站，旅客有序排队办理入境边防检查手续。

杨睿摄



近日，在中建八局建设的广州中新知识塔项目上，建设人员正在开展主体和机电安装作业。据悉，该项目是中国、新加坡两国合作的标杆项目，高度达330米，建筑面积40.1万平方米，建成后将成为中新双方合作的重要载体。

孔祥睿摄

海关答疑

欧盟新电池法规政策解读

陈先生：

7月28日，欧盟官方公报正式颁布了欧盟关于电池和废电池的法规(EU)2023/1542(以下简称“欧盟新电池法规”)，该新规于8月17日起生效，同时取代欧盟电池指令2006/66/EC。

● 欧盟新电池法规包括什么内容？

欧盟新电池法规包含3个章节、96个协议和15个附件，共143条法规，对电池的可持续性、安全性以及一致性等方面提出了更高要求，突出生产、流通等环节的“绿色”义务。新规规定电池生产者需建立强制碳足迹、数字护照、更高的废物管理等制度，规定将电池投放市场或投入使用的经济运营商需尽职调查义务。此外，新规还提出“电池护照”的新概念，要求电池信息进行分级展示，旨在突出绿色环保要求。

● 欧盟新电池法规适用范围包括哪几类电池？

欧盟新电池法规明确了受管控电池类型。新规适用于欧盟范围内投放市场或投入使用的所

南京海关：

我们是一家电池生产加工企业，产品主要出口、销售至欧盟国家。我们了解到，欧盟近期出台了新的电池法规，故想咨询：新法规主要包括什么内容，今后产品出口欧盟前需满足什么条件。

苏州某电池生产加工企业 陈先生

类型电池(除军事、航天、核能等特殊用途外)，主要包括5类电池：

- (一) 便携式电池 (Portable Battery)；
- (二) 轻型运输工具电池 (LMT Battery，简称“LMT电池”)；
- (三) 启动、照明和点火电池 (SLI Battery)；
- (四) 工业电池 (Industrial Battery)；
- (五) 电动汽车电池 (Electric Vehicle Battery，简称“EV电池”)。

● 今后电池出口欧盟前需要满足哪些条件？

欧盟新电池法规对电池生命周期的各阶段提出了多方面的详

尽要求。

- (一) 在电池生产阶段。
一是电池生产企业需在电池上市或投入使用前，签署有效期为10年的欧盟合规声明；二是每个生产的电池型号需分阶段计算并报告碳足迹，并标识碳足迹等级，在随附技术文档中证明电池生命周期内的碳足迹低于法规设定阈值；三是生产企业提出了更高的设计要求，比如轻型交通工具电池需确保在使用期间可由专业人员轻松拆卸和更换。
- (二) 在电池原材料使用回收阶段。
一是要求对供应链开展尽职调查，建立并运行透明的电池供应链控制系统，保证监管和上游参与者的可追溯性；二是生产企业需满足更高的循环经济要求，新规规定了某些类别的电池中特

定回收元素的占比，并限定了一定期限内循环含量应达到的阈值；三是提出更高的废物管理要求，要求生产商在欧盟成员国注册，并承担废电池管理义务，确保达到新法规规定的回收率。

- (三) 在电池使用阶段。
一是要求供应商应能够识别电池中存在的有害物质，并提供有害物质存在信息；二是要求电池需满足规定的性能和耐久性参数的规定限值，具体参数要求包括：额定容量、充电保持率、充电恢复、循环耐久性、抗泄漏性等。
 - (四) 在电池信息披露阶段。
一是对标签、标记提出新要求，比如电池投入使用前需加贴CE标志，电池二维码应包含具体规定信息；二是要求投放市场的每个电池都应具有电子记录，即“电池护照”。“电池护照”应包含规定的信息，同时通过电池信息电子交换系统，向分销者、消费者、回收者和监管者提供获取电池信息的访问权限；三是要求对电池开展合格评定，对有害物质、性能、耐久性、安全、标签、健康状况、碳足迹和循环含量等信息开展合规性验证。
- (南京海关所属常熟海关 赵光普)

「出身」和「出生」

杜老师：

我看到某媒体上有“他出身山西”“河南洛阳出身的李佳”之类说法，请问其中“出身”的用法是否妥当？谢谢。

河南读者 王先生

王先生：

“出身”指一个人的社会属性，主要包括家庭和早期经历。例如：

- (1) 这位干部是工人家庭出身，在工作中肯干，不怕吃苦。
- (2) 小李虽然是商人家庭出身，但生活中始终节俭，学习很刻苦。
- (3) 老王是店员出身，所以很会算账，这事就交给他了。
- (4) 刘刚是军人出身，做事很果断，让他参加咱们专案组吧。

“出生”指一个人的自然属性，主要用来说明出生时间、出生地等。例如：

- (1) 她是1986年出生的，所以2000年时年龄小，不知道此事。
- (2) 这事跟小郭没关系，25年前他还没出生呢。
- (3) 李老师出生在山东烟台

市，读书后学习成绩一直不错，后来上了师范大学。

(4) 他爷爷1943年出生于北京市西城区一条胡同里。

因此，提到出世的时间、地点，宜用“出生”；提到某人的早期经历或者生活的家庭，宜用“出身”。

您提到的“他出身山西”“河南洛阳出身的李佳”句义都表示出世的地点，故不宜用“出身”，宜用“出生”，写成“他出生于山西”“河南洛阳出生的李佳”。在“他出身于山西一户农家”或“河南洛阳邮递员出身的李佳”等说法中，可以用“出身”。

(《语言文字报》原主编 杜永道)

