



消费者权益保护 法律资讯

2024 年 2 月号 总第二十三期

深圳市律师协会消费者权益保护法律专业委员会 编制



目 录

消费者委简介暨《消费者权益保护法律资讯》编委会成员名单	1
第一部分 新法速递	3
广东省高级人民法院关于审理机动车交通事故责任纠纷案件的指引	3
中国人民银行 国家金融监督管理总局关于金融支持住房租赁市场发展的意见	6
交通运输部公布《铁路旅客运输安全检查管理办法》	11
第二部分 典型案例	20
售卖过期石膏粉竟称无碍使用 还以影响二次销售为由拒绝退款	20
“五星级”纯属虚构 西双版纳曼洲酒店被判“退一赔三”	22
影院以格式条款的方式拒绝消费者退改签, 构成利用格式条款并借助技术手段强制交易而限制、排除消费者合法权益行为	24



消费者委简介暨《消费者权益保护法律资讯》编委会成员名单

一、消费者委简介

根据深圳市律师协会第十一届理事第一次会议决定,市律协设立76个专业委员会,消费者权益保护法律专业委员会(下称“消费者委”)是其中之一。本委员会致力于提高律师从事消费者权益保护行业法律服务的业务素质和服务水平,拓展消费者权益保护行业的业务范围,制定消费者权益保护行业的法律实务操作指引,撰写有关消费者权益保护行业法律专业论文,积极参与人大、政府等机关有关消费者权益保护行业重要法律法规、司法解释、规章及规范性文件的征求意见工作等。目前,消费者委组成人员有:

主 任:周俊波 广东金桥百信(深圳)律师事务所

副主任:谭冬梅 北京市百瑞(深圳)律师事务所

余文景 北京市炜衡(深圳)律师事务所

韩 飞 广东泰米斯律师事务所

秘书长:郭 艳 广东万诺律师事务所

副秘书长:李仁贵 北京市百瑞(深圳)律师事务所

干 事:宫志刚 北京市盈科(深圳)律师事务所

廖 娜 广东安山律师事务所

委 员:兰春林 广东天梭律师事务所

刘 阳 上海和基(深圳)律师事务所

刘建平 广东海埠律师事务所

刘淑丽 北京润朗(深圳)律师事务所

闫 波 广东晟典律师事务所

余雪敏 广东瀚宇律师事务所

许文浩 广东华商(龙岗)律师事务所

李永军 广东粤湾律师事务所

李钊华 广东竞德律师事务所



李彩莲 广东竹书皋荣律师事务所
张晓娟 广东华商（龙华）律师事务所
苟三元 北京润朗（深圳）律师事务所
林 婉 泰和泰（深圳）律师事务所
昌国徽 广东兆广律师事务所
周 周 北京市中闻（深圳）律师事务所
赵 毅 广东良马律师事务所
黄龙峰 广东惟通至道律师事务所
黄飙涛 泰和泰（深圳）律师事务所
梁佩民 广东领策律师事务所
彭建军 广东达和律师事务所
熊志敏 广东深高律师事务所

（以姓氏首字母排序）

二、《消息者权益保护法律资讯》编委会成员名单

本期轮值审核：周俊波

本期轮值主编：兰春林



第一部分 新法速递

广东省高级人民法院关于审理机动车交通事故责任纠纷案件的指引¹

为正确审理机动车交通事故责任纠纷案件，统一裁判尺度，提高审判质量，根据有关法律和司法解释的规定，结合审判实践，制定本指引。

第一条 交通事故受害人死亡的，其配偶、父母、子女作为第一顺序近亲属有权提起诉讼。受害人无第一顺序近亲属的，其兄弟姐妹、祖父母、外祖父母、孙子女、外孙子女可以作为第二顺序近亲属提起诉讼。

第二条 原告仅以“某某车驾驶人”“无名氏”为被告提起诉讼的，人民法院可以告知原告补正。原告补正后仍不能确定明确的被告的，人民法院不予受理。

第三条 人民法院审理机动车交通事故责任纠纷案件，原告同时起诉承保商业三者险保险公司的，人民法院应予准许。承保商业三者险保险公司以合同约定了仲裁条款为由主张人民法院没有管辖权的，不予支持。

第四条 同一交通事故的多个被侵权人在同一人民法院起诉的，可以合并审理。多个被侵权人分别向不同的人民法院起诉且受理案件的人民法院均有管辖权的，后受理的人民法院可以将案件移送给最先受理的人民法院合并审理，也可以向当事人释明申请撤诉后，向最先受理的人民法院重新起诉。

仅有部分被侵权人起诉的，人民法院应当通知已知的其他被侵权人，其他被侵权人未表示放弃权利的，人民法院应当为其预留交强险赔偿份额。预留交强险赔偿份额可结合各被侵权人受伤程度、家庭经济情况以及侵权人的赔付能力等因素予以酌定。

第五条 机动车缺陷是交通事故发生的原因之一，机动车所有人、管理人知道或者应当知道该机动车缺陷存在，但未采取维修等积极措施使得机动车具备上路行驶的

¹ 来源：《劳动法库》微信公众号 <https://mp.weixin.qq.com/s/yBqGAMQhVixRI3S9YbOg6g>
供稿：广东瀚宇律师事务所 余雪敏



基本安全条件，应认定对该机动车缺陷造成的交通事故具有过错。机动车所有人、管理人以使用人已经知悉机动车存在缺陷为由要求免责的，不予支持。

第六条 被多次转让但未办理转移登记的机动车发生交通事故造成损害，属于该机动车一方责任，由最后一次转让并交付的受让人承担赔偿责任。当事人对机动车转让事实存在争议，机动车登记所有权人、转让人未举证证明机动车已经转让并交付的，应当承担赔偿责任。

第七条 未依法年检的机动车被转让并发生交通事故造成损害，属于该机动车一方责任，当事人请求转让人承担连带责任的，应予支持，但转让人举证证明转让时该机动车符合国家有关机动车运行安全技术标准的除外。

因排污未达标而报废的机动车，以及未取得环保标志或未购买交强险的机动车被转让并发生交通事故造成损害，当事人以该机动车交付时存在上述禁止上路情形为由请求转让人承担连带责任的，不予支持。

第八条 机动车试驾中发生交通事故造成损害，属于该机动车一方责任，当事人请求试驾人承担赔偿责任的，应予支持；提供试驾服务一方有过错的，承担相应的赔偿责任。

第九条 网络预约出租汽车在运营过程中发生交通事故造成损害，属于该机动车一方责任，当事人请求网约车平台公司承担赔偿责任的，应予支持。网约车平台公司以其和驾驶人签订了挂靠、承包、合作协议等为由，主张不承担赔偿责任的，不予支持。

网约车平台公司仅向巡游出租汽车经营公司提供信息媒介服务的，由巡游出租汽车经营公司承担赔偿责任。网约车平台公司有过错的，承担相应的赔偿责任。

第十条 当事人之间已经以买卖等方式转让并交付机动车但未办理登记，未投保交强险的机动车发生交通事故造成损害，受让人与使用人不是同一人时，当事人请求受让人在交强险责任限额范围内承担赔偿责任的，应予支持。



第十一条 机动车发生交通事故时的驾驶人是该车交强险的被保险人。机动车驾驶人脱离所驾机动车后因自身操作过错导致本车交通事故遭受损害的,不属于本车交强险的第三者。

第十二条 投保人未在保险合同或者投保单上签名、盖章,但是已经向保险公司交纳保险费的,保险合同成立。保险公司就合同免责条款的提示说明义务不因投保人支付保险费行为而免除,保险公司未依法作提示说明的,该免责条款不成为合同的内容。

第十三条 被扶养人有数人的,根据扶养人丧失劳动能力程度计算单个被扶养人生活费,相加后年赔偿总额不超过上一年度城镇居民人均消费支出额。

第十四条 交通事故受害人死亡的,其近亲属请求侵权人赔偿处理丧葬事宜支出的交通费、住宿费和误工损失等合理费用的,应予支持。

第十五条 因道路交通事故发生机动车贬值损失,当事人请求侵权人赔偿的,一般不予支持。待售中或者运输中的新车因道路交通事故受到损害的,可酌情予以赔偿。

第十六条 机动车处于仓储、维修、清洗等非通行状态时发生的损害赔偿纠纷案件,不适用法律关于道路交通事故的规定。

抄送:最高人民法院。省委政法委,省人大常委会法工委,省检察院,省公安厅,省司法厅。



中国人民银行 国家金融监督管理总局关于金融支持住房租赁市场发展的意见²

银发〔2024〕2号

中国人民银行上海总部，各省、自治区、直辖市及计划单列市分行；国家金融监督管理总局各监管局；国家开发银行，各政策性银行、国有商业银行，中国邮政储蓄银行，各股份制商业银行：

为深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，支持加快建立多主体供给、多渠道保障、租购并举的住房制度，培育和发展住房租赁市场，促进房地产市场平稳健康发展，根据《国务院办公厅关于加快培育和发展住房租赁市场的若干意见》（国办发〔2016〕39号）、《国务院办公厅关于加快发展保障性租赁住房的意见》（国办发〔2021〕22号）等文件要求，现就金融支持住房租赁市场发展提出以下意见。

一、基本原则和要求

（一）支持住房租赁供给侧结构性改革。金融支持住房租赁市场发展应突出重点、瞄准短板，主要在大城市，围绕解决新市民、青年人等群体住房问题，支持各类主体新建、改建和运营长期租赁住房，盘活存量房屋，有效增加保障性和商业性租赁住房供应。

（二）重点支持自持物业的专业化、规模化住房租赁企业发展。金融支持住房租赁市场发展应坚持房子是用来住的、不是用来炒的定位，重点支持以独立法人运营、业务边界清晰、具备房地产专业投资和管理能力的自持物业型住房租赁企业，促进其规模化、集约化经营，提升长期租赁住房的供给能力和运营水平。

（三）建立健全住房租赁金融支持体系。金融支持住房租赁市场发展应以市场配置为主，按市场化原则自主决策，为租赁住房的投资、开发、建设、运营提供多元化、多层次、全周期的金融产品和金融服务体系，市场功能完备、结构均衡、竞争有序。

²中国政府网 https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202401/content_6924672.htm

供稿：广东瀚宇律师事务所 余雪敏



——金融机构分工合理。商业性金融机构要按照依法合规、风险可控、商业可持续的原则，满足各类住房租赁主体合理融资需求。政策性开发性金融机构限于在符合自身职能定位和业务范围的前提下，为保障性租赁住房建设运营提供融资。

——金融产品创新规范。住房租赁信贷产品应功能明确，期限和利率定价合理，风险评价和贷后管理完善。直接融资产品应结构简单清晰、定价透明，资金用途真实合规，市场约束和运行机制健全有效。

——信贷和资本市场配置优化。信贷市场主要满足各类主体开发建设、购买租赁住房，以及住房租赁企业流动性和日常运营需求。资本市场侧重于发展住房租赁长期投融资工具。信贷市场和资本市场可根据住房租赁不同环节收益和风险特点，协同配合、合理接续。

二、加强住房租赁信贷产品和服务模式创新

（四）加大住房租赁开发建设信贷支持力度。支持商业银行向房地产开发企业、工业园区、农村集体经济组织、企事业单位等各类主体依法合规新建、改建长期租赁住房发放住房租赁开发建设贷款。住房租赁开发建设贷款期限一般为3年，最长不超过5年，租赁住房建设的项目资本金比例应符合国务院关于固定资产投资项目资本金制度相关要求。

（五）满足团体批量购买租赁住房的合理融资需求。对于企业和符合条件的事业单位依法依规批量购买存量闲置房屋用作宿舍型保障性租赁住房，专业化规模化住房租赁企业依法依规批量购买存量闲置房屋用作保障性或商业性租赁住房长期持有运营的，鼓励商业银行在风险可控、商业可持续、严格不新增地方政府隐性债务的前提下，发放住房租赁团体购房贷款。利用贷款购买的商品住房、商业用房等应为法律关系清晰、已竣工验收的房屋，贷款存续期内，房屋租赁用途不得改变。住房租赁团体购房贷款的期限最长不超过30年，贷款额度原则上不超过物业评估价值的80%，贷款利率由商业银行综合考虑借款人风险状况、风险缓释措施等因素合理确定。



（六）支持发放住房租赁经营性贷款。住房租赁企业运营自有产权长期租赁住房的，住房租赁经营性贷款的期限最长不超过 20 年，贷款额度原则上不超过物业评估价值的 80%。住房租赁企业依法合规改造工业厂房、商业办公用房、城中村等形成的非自有产权租赁住房，住房租赁经营性贷款的期限最长不超过 5 年，贷款额度原则上不超过贷款期限内应收租金总额的 70%。

商业银行应对租赁住房运营管理合法合规情况，租赁住房的租金水平、出租率，以及住房租赁企业的专业能力、财务状况、持续审慎经营等开展尽职调查，并结合住房租赁企业的经营、风险特点和贷款用途，合理审慎设计贷款的额度、期限、利率和还款方式。

住房租赁企业应以租金收入作为第一还款来源。商业银行在依法合规、有效防控风险和商业可持续的前提下，可根据住房租赁企业的资信和经营情况发放信用贷款或质押、抵押贷款。商业银行发放质押、抵押贷款应审慎评估质押、抵押的法律风险，确保质权和抵押权可执行。

对于开发建设和持有运营为同一主体的租赁住房项目，住房租赁经营性贷款可用于置换项目前期的住房租赁开发建设贷款。商业银行在发放住房租赁开发建设贷款时，可同时签订住房租赁经营性贷款合同，与借款人约定后续住房租赁经营性贷款的发放接续条件，将住房租赁经营性贷款纳入住房租赁开发建设贷款的还款资金来源。

（七）完善住房租赁相关企业综合金融服务。鼓励商业银行积极探索适合住房租赁相关企业需求特点的金融服务模式和金融产品，向住房租赁企业、住房租赁经纪机构、住房租赁管理服务平台等提供开户、结算、咨询、现金管理等综合性金融解决方案。

三、拓宽住房租赁市场多元化投融资渠道

（八）增强金融机构住房租赁贷款投放能力。支持商业银行发行用于住房租赁的金融债券，筹集资金专门用于增加住房租赁开发建设贷款、团体购房贷款和经营性贷款的投放。



（九）拓宽住房租赁企业债券融资渠道。支持住房租赁企业发行债券，专项用于租赁住房建设、购买和运营。鼓励优化债券发行流程，提高住房租赁债券发行效率，为住房租赁企业提供融资便利。

（十）支持发行住房租赁担保债券。住房租赁企业持有运营的租赁住房具有持续、稳定现金流的，可将物业抵押作为信用增进，发行住房租赁担保债券。住房租赁担保债券纳入债券管理框架。

（十一）稳步发展房地产投资信托基金。稳步推进房地产投资信托基金试点工作，在把控风险前提下，募集资金用于住房租赁企业持有运营长期租赁住房。支持房地产投资信托基金份额交易流通，促进住房租赁企业长期稳定经营，防范短期炒作。优先支持雄安新区、海南自由贸易港、深圳中国特色社会主义先行示范区等国家政策重点支持区域以及人口净流入的大城市开展房地产投资信托基金试点，为利用各类建设用地（含集体建设用地、企事业单位自有空闲土地等）依法依规建设和持有运营长期租赁住房的企业提供资金支持。

（十二）引导各类社会资金有序投资住房租赁领域。支持金融机构、资产管理机构规范投资住房租赁相关金融产品。鼓励住房租赁企业、专业资产管理机构通过房地产投资信托基金长期持有运营租赁住房。支持保险资金等长期资金投资住房租赁市场。鼓励住房租赁企业和金融机构利用利率衍生工具对冲相关利率风险。

四、加强和完善住房租赁金融管理

（十三）严格住房租赁金融业务边界。住房租赁金融业务要严格定位于支持住房租赁市场发展，不得为短期投机炒作行为提供融资。住房租赁金融产品及服务应与其他住房金融产品及服务明确区别，严禁以支持住房租赁的名义为非租赁住房融资，严禁将住房租赁金融产品违规用于商业性房地产开发。

（十四）加强住房租赁信贷资金管理。商业银行应建立完善的贷款审批机制和风险管理机制，严格住房租赁贷前审查和贷后管理，加强对借款人、项目属性、贷款用途真实性、还款资金来源的跟踪调查，确保贷款资金按照约定用途用于住房租赁建设、购买



和运营，切实防范资金挪用、套现等风险。对于贷款期间项目租赁属性或房屋租赁用途发生改变的，应及时收回贷款，并视情况对借款人采取适当的风险防控措施。

（十五）规范住房租赁直接融资产品创新。住房租赁直接融资产品应基础资产质量优良、结构简单、法律关系清晰、信息公开透明、资金用途合法合规。相关部门应明确住房租赁企业的业务模式、募集资金用途等政策及审核要求，完善信息披露和存续期管理，采取有效措施确保募集资金用于租赁住房建设、购买和运营等相关活动，不得挪作他用。

（十六）防范住房租赁金融风险。商业银行等为住房租赁提供融资的金融机构应建立健全相关制度，加强合规性审查和评估，确保审慎合规开展相关业务。对各类住房租赁企业以及持有租赁住房的房地产开发企业负债水平进行上限控制，确保其资产负债率保持在适度区间。加强对住房租赁企业的运营管理、财务状况、资金用途等的监控，对住房租赁企业等借款主体存在违反借款合同约定情形的，要及时采取加速清偿、提前收贷等有效措施化解风险。

金融机构在提供融资前需确保住房租赁企业已按规定向住房城乡建设部门进行开业报告或者备案从事住房租赁经营业务。对住房租赁直接融资产品应充分揭示其与住房租赁业务、房地产市场相关的风险，建立健全风险预警及处置机制，保护投资者合法权益。

（十七）加强住房租赁金融监测评估。中国人民银行牵头住房租赁金融统计，加强对住房租赁金融产品的统计、调查和监测分析。相关部门加强住房租赁相关信息共享，发挥监管合力。

本意见自 2024 年 2 月 5 日起施行。

中国人民银行
国家金融监督管理总局
2024 年 1 月 5 日



交通运输部公布《铁路旅客运输安全检查管理办法》³

《铁路旅客运输安全检查管理办法》已于2023年12月1日经第27次部务会议通过，现予公布，自2024年2月1日起施行。

部长 李小鹏

2023年12月17日

铁路旅客运输安全检查管理办法

第一章 总 则

第一条 为了保障铁路旅客运输安全和人身财产安全，加强和规范铁路旅客运输安全检查工作，根据《中华人民共和国反恐怖主义法》《中华人民共和国铁路法》《铁路安全管理条例》等法律、行政法规，制定本办法。

第二条 本办法适用于中华人民共和国境内的铁路旅客运输安全检查工作。

第三条 本办法所称铁路旅客运输安全检查，是指铁路运输企业在车站、乘降所、旅客列车对旅客及其随身携带、托运的物品进行禁限物品检查的活动。

本办法所称禁限物品，是指国家铁路局会同公安部规定并公布的《铁路旅客禁止、限制携带和托运物品目录》中的物品。

第四条 铁路运输企业应当在企业网站、车站和旅客列车内通过多种方式公告《铁路旅客禁止、限制携带和托运物品目录》，宣传铁路禁止、限制携带和托运物品等规定。

第五条 国家铁路局负责全国铁路旅客运输安全检查的监督管理工作。地区铁路监督管理局负责辖区内铁路旅客运输安全检查的监督管理工作。

³中国政府网 https://www.gov.cn/gongbao/2024/issue_11186/202402/content_6934463.html

供稿：北京市中闻（深圳）律师事务所 周周



国家铁路局和地区铁路监督管理局统称铁路监管部门。

第二章 基本要求

第六条 铁路运输企业是铁路旅客运输安全检查的责任主体，应当按照法律、行政法规、规章规定，组织实施铁路旅客运输安全检查工作，保障资金投入，制定管理制度，完善作业程序，落实作业标准，确保旅客运输安全。

不同铁路运输企业之间应当实现安全检查互认。铁路运输企业与其他交通运输企业实现安全检查互认或者单向认可的，按照双方约定办理。

第七条 铁路运输企业应当采取有效措施，加强车站安全管理，为安全检查提供必要的场地和作业条件，提供临时存放、专门处置禁限物品的场所。

禁限物品临时存放场所应当远离候车室等人员密集区域，设置灭火器材等相关设施。

第八条 铁路运输企业应当在高速铁路车站和普速铁路三等及以上车站配备安全检查仪、通过式金属探测门、手持式金属探测器、液体检测仪、防爆罐、防爆毯等设备；其他车站根据实际配备安全检查仪或者手持式金属探测器等设备。

在不具备站场封闭条件的乘降所办理乘降作业的旅客列车应当配备手持式金属探测器。

第九条 铁路运输企业使用的安全检查设备应当符合国家标准、行业标准和安全、环保等要求，不得使用应当淘汰的危及生产安全和人身安全的安全检查设备。

铁路运输企业应当加强安全检查设备经常性维护、保养，按照规定进行定期检测，保障其性能稳定，运行安全。未经检测合格的安全检查设备不得用于铁路旅客运输安全检查工作。

第十条 铁路运输企业安装的视频监控设备应当覆盖车站安全检查区域，并保障设备正常运行。采集的视频图像信息保存期限应当符合法律、行政法规的规定。



第十一条 铁路运输企业应当在车站和旅客列车根据安全检查需要，配备必要的安全检查人员。

在配有安全检查仪的车站应当配备值机、手检、处置等安全检查人员。

在不具备站场封闭条件的乘降所办理乘降作业的旅客列车，应当配备安全检查人员；仅在车站办理乘降作业的旅客列车，可以不配备安全检查人员。

第十二条 铁路运输企业应当对安全检查人员进行教育和培训，如实记录教育和培训情况。未经教育和培训合格的人员，不得上岗作业。对不适合继续从事安全检查工作的人员，铁路运输企业应当及时将其调离安全检查工作岗位。

安全检查人员应当具备禁限物品识别和处置、安全检查设备操作、放射性防护等必要的专业知识，熟悉有关规章制度和操作规程，掌握本岗位的操作技能和应急处理措施。

第十三条 从事安全检查的人员应当统一着装，佩戴安全检查标志，依法履行安全检查职责，爱惜被检查的物品。

严禁非安全检查人员操作安全检查设备。

第十四条 铁路运输企业应当为安全检查人员提供必要的健康保护，值机人员连续值机工作时间和再次值机间隔时间应当有利于保护身体健康，有利于提高安全检查工作质量和效率。

第十五条 铁路运输企业应当结合铁路旅客运输安全检查实际，针对客流高峰、恶劣气象及设备故障等突发情况，制定有效的应急预案或者应急措施，并定期实施应急演练。

第十六条 铁路运输企业应当积极推进安全检查工作信息化、数字化、智能化建设，逐步提升安全检查工作质量和效率，为旅客出行提供便利。



第十七条 旅客应当接受并配合铁路运输企业依法开展的安全检查工作。旅客随身携带和托运物品应当遵守国家禁止或者限制运输的相关规定，不得夹带国家规定的危险物品或者其他违禁物品。

旅客不接受或者拒绝配合安全检查，或者不听从铁路运输企业工作人员劝阻，坚持携带、夹带禁止或者超过规格、数量限制随身携带的物品的，铁路运输企业应当拒绝运输。

依照法律、行政法规和国家铁路局的规定可以免检的物品和人员，从其规定。

第三章 安全检查实施

第十八条 铁路运输企业应当对旅客及其随身携带或者托运的物品进行安全检查。旅客及其随身携带或者托运的物品应当经安全检查设备检查。

旅客随身携带或者托运的物品因尺寸、形状、重量等原因无法经安全检查设备检查的，应当实施人工检查。人工检查应当在视频监控设备覆盖的场所实施。

第十九条 对旅客进行人身检查时，应当依法保障旅客合法权益不受侵害。对女性旅客进行人身检查，应当由女性安全检查人员实施。

第二十条 安全检查人员发现可疑物品时应当实施人工检查。人工检查时，一般由旅客自行出示携带或者托运物品，必要时可以由安全检查人员检查，但旅客应当在场。

安全检查人员认为不适合公开检查或者旅客申明不宜公开检查的，可以根据实际，移至适当场合检查。

第二十一条 铁路运输企业应当根据实际及时调整车站安全检查通道的开放数量，确保旅客进站畅通，日常旅客安全检查等候一般不超过 5 分钟。

第二十二条 对在不具备站场封闭条件的乘降所上车的人员，旅客列车上的安全检查人员应当对其及其携带物品进行安全检查。



对已经在车站通过安全检查的人员，旅客列车上的安全检查人员可以对其及其携带物品进行必要的安全检查。

对实施安全检查的旅客列车，铁路运输企业应当加强日常安全管理，指定专人组织实施安全检查，对发现的可疑物品及时检查处置。

第二十三条 铁路运输企业应当为老幼病残孕旅客提供安全检查优先服务，对不能通过安全检查仪的婴儿车、轮椅等物品实施人工检查。

第二十四条 随视力残疾旅客进站乘车的导盲犬应当接受安全检查。导盲犬接受安全检查前，铁路运输企业应当提醒旅客协助控制好导盲犬，为其佩戴防咬人装置。

第二十五条 铁路运输企业应当采取有效措施，确保已安全检查区域与未安全检查区域分区隔离。旅客临时离开已安全检查区域，返回时应当重新接受安全检查。

对未离开已安全检查区域的中转换乘旅客，铁路运输企业可以不再对其及其随身携带物品实施安全检查。

第二十六条 鼓励铁路与城市轨道交通、民航、道路、水路等有序衔接，在综合客运枢纽设置封闭、连续的联运旅客换乘通道，签订合作协议，明确合作事项，完善设施设备，优化换乘流程，界定各方责任，实现安全检查互认。

第二十七条 对及时发现旅客携带禁止或者超过规格、数量限制随身携带的物品，或者托运禁止托运的物品，有效避免、减少旅客运输安全事故的单位和个人，依法给予表彰奖励。

第四章 禁限物品处理

第二十八条 安全检查中发现旅客携带禁止或者超过规格、数量限制随身携带的物品，或者托运禁止托运的物品时，安全检查人员应当向旅客告知铁路旅客运输安全检查有关规定。



第二十九条 安全检查中发现旅客托运和随身携带枪支子弹、爆炸物品、管制器具、易燃易爆物品、毒害品、腐蚀性物品、放射性物品、感染性物质，或者旅客声称本人托运和随身携带上述禁限物品的，铁路运输企业应当按照法律、行政法规、规章的规定采取必要的先期处置措施；涉嫌违反治安管理或者犯罪的，及时报告公安机关。

鞭炮、发令纸、摔炮、拉炮等爆炸物品应当按照规定处理。

旅客自弃物品中发现上述禁限物品的，铁路运输企业应当按照本条第一款规定处理。

第三十条 车站安全检查中发现旅客随身携带属于禁止随身携带但可以托运的物品，或者超过规格、数量限制随身携带的物品，可以由旅客选择交送行人员带回、办理托运、交车站保管或者自弃等方式处理。

第三十一条 旅客列车上发现禁止托运和随身携带的物品，或者超过规格、数量限制随身携带的物品时，应当妥善处置，并移交前方停车站。

第三十二条 铁路运输企业应当为旅客办理托运提供便利。对旅客办理托运的物品，铁路运输企业应当安排随旅客所乘列车或者就近列车运送。

对暂不具备办理托运条件的车站，鼓励铁路运输企业与快递企业合作，方便旅客寄递物品。

第三十三条 对旅客提出需要交车站保管的物品，车站应当为其提供保管服务，免费保管期限一般不超过 3 天。铁路运输企业与旅客另有约定的，按照其约定。

对旅客自弃、超过保管期限的物品，铁路运输企业应当按照国家规定及时处理；国家没有规定的，可以按照铁路运输企业规定或者铁路运输企业与旅客的约定及时处理。

第三十四条 对查获的枪支子弹、爆炸物品、管制器具、易燃易爆物品、毒害品、腐蚀性物品、放射性物品、感染性物质，铁路运输企业应当按照国家有关规定及时处理。



第三十五条 任何单位和个人严禁擅自调换、变卖、私拿私藏、私自处置安全检查发现或者旅客自弃的禁止托运和随身携带的物品以及超过规格、数量限制随身携带的物品。

第五章 监督管理

第三十六条 铁路监管部门应当对铁路旅客运输安全检查工作进行指导、检查和监督，并依法处理安全检查过程中发现的违法违规行为。

第三十七条 铁路监管部门应当积极处理有关安全检查的投诉举报，加强对铁路运输企业落实旅客运输安全检查管理制度、规范操作安全检查设备、安全检查知识培训，以及识别、发现和处置禁限物品等情况的监督检查。

第三十八条 铁路运输企业应当积极配合铁路监管部门依法履行监督检查职责，不得拒绝、阻挠。

第六章 法律责任

第三十九条 在安全检查过程中，发生殴打、辱骂安全检查人员，冲闯、堵塞安全检查通道，破坏、损毁、占用安全检查设备、场地等扰乱安全检查工作秩序、妨碍安全检查人员正常工作行为的，铁路运输企业应当予以制止；发生涉嫌违反治安管理行为或者犯罪行为的，及时报告公安机关。

第四十条 铁路运输企业未提供安全检查场地和作业条件，或者未提供临时存放、专门处置禁限物品场所的，由铁路监管部门责令限期改正，处1万元以下的罚款；逾期未改正的，处1万元以上3万元以下的罚款。

第四十一条 铁路运输企业有下列行为之一的，由铁路监管部门依照《中华人民共和国安全生产法》第九十九条规定处理：

（一）安全检查设备的使用、检测不符合国家标准或者行业标准的；



(二) 未对安全检查设备进行经常性维护、保养和定期检测的;

(三) 使用应当淘汰的危及生产安全和人身安全的安全检查设备的。

第四十二条 铁路运输企业有下列行为之一的，由铁路监管部门依照《中华人民共和国安全生产法》第九十七条规定处理：

(一) 未对安全检查人员进行教育和培训的；

(二) 未如实记录教育和培训情况的。

第四十三条 旅客托运行李时匿报、谎报物品品名、性质、重量的，由地区铁路监督管理局依照《铁路安全管理条例》第九十六条规定处理。

第四十四条 铁路运输企业拒不配合铁路监管部门对旅客运输安全检查依法开展监督管理等安全防范工作的，由铁路监管部门依照《中华人民共和国反恐怖主义法》第九十一条规定处理。

第四十五条 铁路运输企业及其工作人员违反本办法其他有关安全检查管理规定的，铁路监管部门应当责令改正。

第四十六条 铁路运输企业因安全检查工作损毁旅客物品的，依法承担民事责任。

旅客违法携带、夹带或者托运时夹带禁限物品，将禁止托运的物品匿报、谎报为其他物品托运，造成人身伤害或者财产损失的，依法承担民事责任。

第四十七条 铁路监管部门的工作人员对旅客运输安全检查情况实施监督检查、处理投诉举报时，应当恪尽职守，廉洁自律，秉公执法。对失职、渎职的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则



第四十八条 在特定区域、特定时间，需要提升铁路旅客运输安全检查查控标准的，按照国家有关部门或者国家铁路局有关规定执行。

第四十九条 铁路运输企业应当对其他进站人员及其随身携带的物品实施安全检查。

铁路运输企业应当对进入车站已安全检查区域内商铺的商品进行安全检查，车站已安全检查区域内和旅客列车上不得销售禁止和超过规格、数量限制随身携带的物品。

第五十条 具备站场封闭条件的乘降所、实施安全检查的铁路无轨站的安全检查工作，按照本办法执行。

第五十一条 随旅客列车运输包裹的安全检查工作，参照本办法执行。

第五十二条 本办法自 2024 年 2 月 1 日起施行。交通运输部于 2014 年 12 月 8 日以交通运输部令 2014 年第 21 号公布的《铁路旅客运输安全检查管理办法》同时废止。



第二部分 典型案例

售卖过期石膏粉竟称无碍使用 还以影响二次销售为由拒绝退款⁴

【基本案情】

消费者刘先生 2023 年 7 月 17 日在一家装饰材料经营部购买了一包石膏粉，因当时较为匆忙，就没有检查产品生产日期。待到使用时，施工师傅反馈说石膏粉不容易搅拌，粘性差。经仔细检查，刘先生发现购买的石膏粉生产日期为 2021 年 12 月 7 日，保质期 12 个月，已经过期大半年。

于是刘先生与商家进行理论，要求退款。但是商家和供应商均认为只要产品可以使用，就无需考虑保质期问题，并且认为消费者已打开包装使用了部分石膏粉，会影响二次销售，因此拒绝按购买量退货退款。刘先生认为商家售卖过期商品是售假行为，影响自己的施工质量。于是到广东省消委会投诉，要求商家按照“假一赔三”赔偿自己的损失。

【调解过程及结果】

省消委会接诉后，立即联系该装饰材料经营部负责人罗先生核实情况。罗先生表示，出现这种情况可能是厂家生产日期印刷出错。同时经营部未及时查验过期商品，也存在工作上的疏漏。消费者到店要求退款时，双方情绪激动并言语激烈，商家拒绝退款。省消委会提醒罗先生，根据《消费者权益保护法》规定，销售过期商品是违法违规的，消费者要求退还的是过期商品，与七天无理由退货不同，不存在影响二次销售问题。经反复沟通，罗先生最终同意退货退款。

【案例点评】

根据《消费者权益保护法》第二十三条规定：“经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限”。同时，依据《广东省实施〈消费者权益保护法〉办法》第十三条第一款的规定：“经营

⁴来源：广东省消委会消费维权网
<https://www.gdcc315.cn/html/web/yajf/1721726663867125761.html>
供稿：泰和泰（深圳）律师事务所 林婉



者提供商品或者服务，有下列欺诈行为之一的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍：（一）销售掺杂、掺假、以假充真、以次充好、以不合格商品冒充合格商品、短尺少秤、过期、失效、受污染的商品的”。本案中，该装饰材料经营部销售过期石膏粉，在消费者向商家反映要求退货退款时，商家应当积极主动地与消费者协商退赔事项，而不是以“过期不影响使用”“影响二次销售”等毫无依据的理由进行拒绝和推卸责任。商家销售过期商品的行为违反了《消费者权益保护法》，侵犯了消费者的权益，涉嫌欺诈，消费者有权要求商家退货退款并赔偿。



“五星级”纯属虚构 西双版纳曼洲酒店被判“退一赔三”⁵

【基本案情】

2023 年初，消费者张先生计划和家人一起去西双版纳游玩，在浏览某社交平台时，张先生被西双版纳曼洲酒店有限公司（以下简称“曼洲公司”）的宣传视频吸引了。2023 年 4 月 4 日，张先生购买了曼洲公司三晚家庭套房，每晚折后 1475.9 元，共计消费 4427.7 元。

张先生表示，曼洲公司在他下单前在某社交平台上大肆宣传所开设的酒店为五星级酒店，但该酒店并不是五星级酒店。张先生认为曼洲公司的宣传行为构成欺诈，于是向景洪市市场监督管理局进行举报。

景洪市市场监督管理局于 2023 年 6 月 27 日作出了《行政处罚决定书》，认定曼洲公司上述宣传行为违反《消费者权益保护法》及《侵害消费者权益行为处罚办法》相关规定，属于欺诈行为。曼洲公司对其酒店的虚假宣传以此欺骗、误导消费者供认不讳。

张先生将曼洲公司告上法庭，要求判令退还消费款 4427.7 元，并三倍赔偿原告 13283.1 元。

【裁判结果】

云南省景洪市人民法院审理认为，基于景洪市市场监督管理局于 2023 年 6 月 27 日作出的行政处罚决定，已明确认定曼洲公司在未取得五星级旅游酒店资质的情况下投放了多项文案内容为“西双版纳 5 星级豪华酒店”的虚假广告，即被告的行为违反《反不正当竞争法》第八条规定，构成对其通过的商品（服务）性能、质量作虚假的商业宣传的违法行为，判决曼洲公司向张先生返还消费款 4427.7 元并赔偿消费款三倍价款 13283.1 元。

【法条索引】

《消费者权益保护法》第五十五条规定：“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价

⁵来源：中国消费者报 <https://mp.weixin.qq.com/s/ydPRAhLpSX6Ewkq2hqWUZg>
供稿：北京市百瑞（深圳）律师事务所 李仁贵



款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。”

《民法典》第五百八十三条规定：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，在履行义务或者采取补救措施后，对方还有其他损失的，应当赔偿损失。”



影院以格式条款的方式拒绝消费者退改签, 构成利用格式条款并借助技术手段强制交易而限制、排除消费者合法权益行为⁶

【基本案情】

原告济南相约影视放映有限公司诉被告山东省济南市长清区市场监督管理局、济南市长清区人民政府行政处罚及行政复议案。

2021 年 1 月底, 长清监管局接长清区 12345 市民服务热线承办件, 举报人张先生称通过猫眼订购长清区银座商城大学城新世纪影城电影票, 因看错时间买错电影票, 拨打猫眼客服告知与影院联系, 影院拒绝退票。

长清监管局处理该投诉过程中, 相约影视公司称该公司和多家第三方网络售票公司签订的代售协议约定了电影票一经售出, 不能退改签, 而且在网络售票页面有显著的明示, 或是需要阅读购票协议勾选后才能购票, 购票网页所显示的内容均为第三方网络售票渠道编辑, 与影城无关。

长清监管局立案受理并于 2021 年 5 月 20 日作出济长市监处字〔2021〕2021-04002-0301 号行政处罚决定书(以下简称被诉处罚决定), 主要内容为: 当事人行为违反了消费者权益保护法第二十六条规定, 已构成利用格式条款并借助技术手段强制交易而限制、排除消费者合法权益行为。依据消费者权益保护法第五十六条第一款第(八)项和《侵害消费者权益行为处罚办法》第十五条的规定, 责令当事人立即改正违法行为, 决定对相约影视公司罚款 6000 元整。

相约影视公司对被诉处罚决定不服, 向长清区政府提出行政复议申请。长清区政府作出济长政复决字〔2021〕12 号行政复议决定书(以下简称被诉复议决定), 决定维持长清监管局作出的被诉处罚决定。相约影视公司对被诉处罚和复议决定不服, 提起行政诉讼。

⁶来源:《人民司法·案例》2023.26
供稿: 广东竹书皋荣律师事务所 李彩莲



【处理过程及结果】

济南市槐荫区人民法院经审理认为, 相约影视公司违反了消费者权益保护法、《侵害消费者权益行为处罚办法》等法律、规章的相关规定, 其退票改签用户服务协议应属无效。长清监管局认定该公司的行为属于消费者权益保护法、《侵害消费者权益行为处罚办法》规定的无理拒绝消费者提出的退还服务费用要求的情形, 并无不当。

相约影视公司不服一审判决提起上诉, 认为该公司并没有实施限制、排除消费者合法权益的行为。

济南市中级人民法院审理认为, 消费者通过网络购买电影票, 实际上是购买影院的观影服务, 故消费者与影院之间形成的是一种服务合同关系。消费者权益保护法并没有将提供服务的行为排除在保护的范围内。消费者权益保护法第二十六条第二款规定: “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。”影院通过格式条款方式单方面不允许消费者退改签电影票, 明显属于此类单方面加重消费者责任、减轻经营者责任的格式条款, 属于无效条款。

相约影视公司设置格式条款禁止退改签行为被长清监管局认定违反消费者权益保护法第二十六条的规定, 构成利用格式条款并借助技术手段强制交易而限制、排除消费者合法权益行为, 一审认定事实清楚, 适用法律正确, 故二审判决驳回上诉, 维持原判。

【评析】

观众通过在线票务平台预先购买电影票成为电影市场的主流消费方式, 与该交易模式相伴随的是电影票退改签现象不断出现, 消费者因不满影院退改签规定尤其是不允许退票现象不断涌现。电影市场消费总额每年以百亿计并且与民生密切相关, 须对其中消费者反映突出问题进行规范。如果不对较为常见的电影票退改签乱象进行规制, 不利于社会的和谐。



本案中，影院以格式条款的方式拒绝消费者退改签，实为强制消费者交易，侵害了消费者公平交易的权利，行政机关认定已构成利用格式条款并借助技术手段强制交易而限制、排除消费者合法权益行为，责令当事人立即改正违法行为，决定对当事人罚款，符合保护消费者权益宗旨，经司法审查应予维持。

——本资讯由深圳市律师协会消费者权益保护法律专业委员会搜集整理（相关著作权归原权利人所有）。本资讯可在深圳市律师协会网站下载，投稿及建议可联系电子邮箱 386233881@qq.com（郭艳律师）。