



航延险能用代金券理赔吗?

专家认为,优惠券不能算是保险金,保险代理平台应在推介页面明确标注“投保须知”,且须知内容应具体显著,把自主选择权交给消费者

核心提示

- ◆ 针对消费者使用手机软件的习惯,保险代理平台的航延险产品推介页面设置如果缺乏必要合理性,就意味着其没有尽到提示和说明义务。在信息不对等的情况下,会对消费者的知情权保障构成潜在威胁,进而妨碍消费者自主选择与交易。
- ◆ 保险代理平台在保险产品推介页面上应做到的三点:没有虚假宣传、没有欺骗或者诱导消费者的内容、没有无效格式条款。

□ 本报记者 王昱璇
见习记者 张雪莹

近日,乘坐飞机旅行的李女士遭遇了一件烦心事:在携程旅行App上订购机票时购买的“航意航延组合险”出险后,没想到理赔时拿到的竟然是只能在该App上使用的机票代金券,且使用时间限制在出险后的一年内。

那么,保险可否用代金券理赔?代售保险产品的旅行类App(下称“保险代理平台”)在销售“航延险”时不明示使用代金券理赔的行为是否合法?近日,记者采访了有关专家学者,共同探讨有关航延险理赔的那些事儿。

推介页面的“投保须知”应显著明确

航延险,全称航班延误险,是指投保人根据航班延误保险合同规定,向保险公司支付保险费,当合同约定的航班延误情况发生时,保险公司依约给付保险金的商业保险行为。在各种航延险中,仅有少数航班延误险可单独投保,多数在综合旅游保险中以附加险形式出现。如果投保人所乘坐的航班延误超过一定时间,即可获得一定的经济赔偿。由于现实中经常会出现航班延误的情况,航延险受到很多消费者的青睐。

然而,记者调查发现,现实中,与李女士有类似遭遇的消费者不在少数。他们在一些旅行类App上购买机票时会附加购买航延险,但由于保险代理平台在页面设置上存在种种“套路”,他们在理赔时遇到了不少麻烦。

“购买页面的推介标语上明明写着‘延误最高赔¥368’,我的航班延误了4个小时,为何只赔付有使用期限的100元机票代金券?”李女士无奈又气愤,“如果购买前我知道理赔的是该App的代金券,我肯定不会买这个航延险。”李女士告诉记者,自己发现理赔只是代金券后,曾向携程旅行App投诉,客服告诉她,在



姚雯/漫画

付款页面上有“投保须知”,里面注明是赔付代金券的。

按照李女士所说,记者在携程旅行App页面上看到,客服所说的“投保须知”位于页面右侧,是比正常字体略小的四个浅蓝色小字,打开后可以看到,第二项“保险详情”的理赔说明分别介绍了现金理赔和机票代金券理赔的方式。记者将长长的“保险须知”拉到底,又出现了四个略小于正常字体的蓝字:“保险条款。在长达16页的‘保险条款’中,记者找到了‘附加航班延误综合保险’的具体条款,其中第8条明确规定,投保人可以选择保险赔偿金,也可以选择‘由指定第三方为被保险人提供与保险单约定保险金额等值或匹配的旅游类专业服务’。令人不解的是,涉及保险责任及责任免除的条款都以黑色加粗的方式标注出来,但明示投保人拥有选择权的第8条却没有标注。”

记者又随机选择了几款热门旅行类App,发现这些App的订票页面上无一例外优先推荐了“绑定”保险产品的机票,

并将保险产品费用自动包含在实际付费账单里,有的App甚至在推介页面上都找不到“投保须知”字样。

消费者的自主选择权不能“打折扣”

“航延险产品的保费、保险金的支付标准以及替代形式等都是保险合同的核心条款,保险代理平台应对此作出足以引起消费者注意的提示。针对消费者使用手机软件的习惯,保险代理平台的航延险产品推介页面设置如果缺乏必要合理性,就意味着其没有尽到提示和说明义务。在信息不对等的情况下,会对消费者的知情权保障构成潜在威胁,进而妨碍消费者自主选择与交易。”中国人民大学法学院教授、商法研究所所长刘俊海在接受记者采访时表示。

在北京嘉维律师事务所律师、中国政法大学知识产权研究中心特约研究员赵占领看来,保险代理平台把具有营销价值的部分条款放在醒目位置无可厚非,但要确保在推介页面上包含“投

保须知”选项,且“投保须知”中事关消费者利益的关键条款应当以一种显著醒目的方式提示。

那么,是不是保险代理平台尽到了提示和说明义务,核心条款就一定有效?受访专家认为,这还要看消费者在购买航延险产品时是否拥有自主选择权。

“航延险合同大多是事先拟定好的格式条款,因为在订立时未与消费者协商,所以格式条款中如果有单方面排除消费者合法权利的内容,是无效的。”赵占领进一步解释,“比如条款中约定用代金券进行赔付,因为代金券不能等同于现金,且使用有很多限制,未必符合消费者意愿,这就是在单方面排除消费者的合法权利,是无效的。当然,如果消费者主动选择非现金赔付,那是可以的。”

“这就意味着,代金券等非现金赔付的方式要投保人自主选择才有效,这也是今年3月1日起施行的《银行保险机构消费者权益保护管理办法》所规定的消费者自主选择权要义所在。”在刘俊海看来,如果保险代理平台在航延险保险条款中注明投保人可以选择,但投保人却只能购买使用代金券理赔的保险产品,实际是在诱导投保人选择。

代金券不能等同于现金

既然如此,代金券、折扣券、消费券等各种优惠券本身是否具有保险金性质?“严格来说,优惠券不能算是保险金,除非投保人提前明知并且同意投保。”赵占领指出,在符合保险理赔的条件下,保险人应当根据保险合同和法律规定履行赔付义务,而这种义务的履行应当是以现金的方式。

刘俊海认为在航延险产品的销售环节,一定要尊重消费者的知情权,“特别是对看不明白、不了解保险业务的消费者,保险代理平台要主动履行信息披露义务,提前把核心条款以显著方式提醒并逐一作出解释,从而提高消费者对于保险产品的认知。”

除了显著提示外,赵占领还提出保险代理平台在保险产品推介页面上应做到的三点:没有虚假宣传、没有欺骗或者诱导消费者的内容、没有无效格式条款,“或许,把选择权交给消费者,才是保险行业的本质所在。”

老年人友好! 药品说明书大字、语音版上线

(上接第一版)

“老年人是日常自用药品的主要群体,但目前大部分药品的包装和使用说明书字号过小,导致老年患者在合理用药、用药安全方面存在隐患。”全国人大代表、中南出版传媒集团股份有限公司出版部部长戴茵在今年两会上就提出了相关建议。她表示,现行《药品说明书和标签管理规定》已施行16年多,而且其中没有对说明书的纸张大小、字体字号等作出具体规定,只提到“说明书中的文字应当清晰”。

连云港市有着50多年的医药产业发展历程,被称为“中华药港”,辖区全国知名药企众多。2022年2月,连云港市海州区检察院在履职中关注到了这个问题。该院检察长张立向记者介绍,检察官走进社区、药品生产企业和零售药店,通过召开公益诉讼听证会、开展问卷调查、随机访谈进行了初步调查。在零售药店随机抽取的20种老年人常用药中,说明书的字号均小于7号,不到2毫米。

初步调查结果显示连云港市检察院后,两级院成立办案组,启动一体化办案机制对此进行调查。经过大量走访调查和圆桌会议,检察机关向负有监管职责的行政机关提出说明书重点改进药品用量、禁忌、有效期限等关键信息的字号和标识,并配套老年药事服务措施的建议。

在检察建议的推动下,连云港市3家药企分别将布洛芬混悬液、氯雷他定片、附子理中丸(浓缩丸)3种药品的说明书由单面印刷改为双面印刷,并将字号变大,或在一些重要注意事项上加重印刷。自2022年11月起,连云港市民已经可以在药店买到试点的3种药品。

根据零售药店反馈,咨询药品基本信息的群体大部分为老年人。因此,连云港市、海州区两级市场监督管理局在当地39个药品零售药店尝试设立药事服务站,配置打印机,向有需要的群众提供放大版药品说明书。

回应代表建议,开展专项监督

连云港市检察机关在药品说明书适老化无障碍改造上率先作出了有益尝试。最高检及时总结经验,指导有地方立法授权的上海、广东等地检察机关开展无障碍公益诉讼,鼓励药品生产经营者在外包装配置盲文、大字、语音说明书,设置无障碍识别标识、技术和语言。

今年5月,戴茵代表向最高检提出尝试用公益诉讼或检察建议的方式推动药品说明书适老化无障碍改造的建议。最高检对此高度重视,推动在湖南省开展老年人常用食品药品保健品说明书无障碍改造公益诉讼专项监督。

10月13日的评估会上,湖南省检察院第八检察部副主任陈茵介绍了湖南省检察机关办案进展情况。目前,长沙市检察院通过磋商方式与长沙市市监局达成共识,结合2023年长沙市“平安药店”创建工作,在全市选择60家药店进行药品服务无障碍改造试点,采取开设老年人药品服务专区、结算快捷服务通道、提供放大镜、提供药品说明书放大版复印件等方式,推动药店用药服务无障碍环境建设。

“提出建议前,已经有很多声音反映药品说明书的问题。一些药厂接到消费者的电话,称说明书看不清、看不懂。检察公益诉讼的介入让这个问题的解决有了更多沟通渠道,也取得了明显效果。”戴茵代表说。

上海、广东检察机关在办案中也分别有了新的进展。在检察机关的推动下,上海某药企增设药品说明书电子二维码,用户扫描二维码即可实现药品说明书的电子化展示,同时增设了语音播放功能,有效实现对中老年人群体及视障人士阅读药品说明书的无障碍信息传递。深圳某知名药企在“感冒灵”包装上印制盲文,目前正在药品长距离运输磨损测试阶段。

今年9月1日正式施行的无障碍环境建设法第37条规定,国务院有关部门应当完善药品标签、说明书的管理规范,要求药品生产经营者提供语音、大字、盲文、电子等无障碍格式版本的标签、说明书。检察公益诉讼在这方面的实践探索,为无障碍环境建设法对药品说明书信息无障碍作出强制性规定提供了重要实践依据。该法第63条特别规定了检察公益诉讼条款。

“检察公益诉讼在推动无障碍环境建设中取得了良好效果。公益诉讼纳入无障碍环境建设法,也是最高检不断推动的结果。”中国盲人协会主席李庆忠表示,盲文、大字版可以解决一部分问题,但也有一定局限性,要通过信息化手段来解决问题,明确具体的标准、规范等。

减轻药企负担,惠及全体社会成员

“最高检将药品说明书适老化无障碍改造通过检察公益诉讼专案的形式推行,是拓展信息无障碍、服务无障碍领域监督办案的有益尝试。”全国人大常委会委员、中国残联副主席、中国助残志愿者协会会长吕世明在肯定检察机关工作时也提出,要让全体社会人员普遍感受到无障碍环境建设带来的红利,人人可感受、人人可参与。

适老化改造的普惠性,当然也包括药企。药品说明书在有限的空间里,既要要把药品信息说明又要说全,的确存在很大的难度。如果企业生产成本大幅度增加,不仅影响企业自身经营活动,相应成本最终也可能转嫁到消费者头上。

“我们也充分听取了药企的意见。”张立告诉记者,药企表示在不改变说明书尺寸和字体的基础上进行字号变更和正反面印刷的改造工作是不增加企业成本的,对该项适老化改造工作持积极态度。

“我们追求的不仅是看得清,更是看得懂、科普化的药品说明书。”戴茵代表在调研中了解到,药企也期望在药品说明书的规范上能更适应时代的发展。

“既要让人民群众感受到无障碍环境的红利和法治的温度,也要兼顾药企的发展和利益,利用信息技术解决信息无障碍问题,是一种便捷有效方案,但还需要配套相关的服务无障碍措施。”最高检第八检察厅副厅长邱景辉说。

今年7月20日,第八检察厅与阿里健康公司就药品说明书追溯码应用项目相关问题进行座谈交流。随后,第八检察厅指导、协调上海、江苏、深圳等地检察机关在工作中主动与阿里健康“码上放心”平台对接,实现说明书简化版及完整版的功能呈现。评估会上的展示药品来自各大药企与阿里健康平台的合作,可以实现药品说明书语音播报。

据阿里健康有关负责人介绍,平台已覆盖老人常用的9000余个国药准字药品,扫描药盒上的药品追溯码即可无障碍阅读说明书。同时,药品生产企业也能够通过追溯码后台服务上传电子版说明书,在不增加生产成本的基础上落实无障碍要求。

不管是哪个年龄阶段,药品使用者都属于消费者范畴,药品说明书的改造惠及全体消费者。“药品说明书改造是小切口、大文章,涉及多个部门职能,在最高检和各地检察机关的推动下,取得了很好的成效。”中国消费者协会副会长相自成表示将与检察机关积极配合,共同开展工作,营造良好的无障碍环境,同时也要让老年人、残疾人多体验,参与其中。

(上接第一版)

经持续严惩,污染环境类犯罪呈下降趋势。检察机关数据显示,2018年至今年6月,受理审查起诉污染环境类犯罪4.3万人,其中2022年比2018年下降31.7%。

“报告中的数据有力地印证了五年来公检法机关在维护生态文明中发挥的积极作用,以‘零容忍’态度对环境污染违法犯罪主动‘亮剑’,形成了严的基调并一以贯之,以法治手段守护绿水青山更加有力有效。”中国人民公安大学副教授管彦杰认为。

看点二:“治”——以案促治,做实生态司法保护

针对长江涉渔涉砂犯罪暴露的问题,公安部会同相关部委联动解决各地管理漏洞1300余个。

针对一些地方多发的违法“放生”乱象,人民法院进行“普法+科普”庭审直播,并与有关部门沟通协作,以案释法,引导群众理性、规范“放生”。

针对某县锰矿资源开采和保护不善导致污染等情况,检察机关一体推进打击刑事犯罪、监督行政违法、维护公共利益,并结合办案制发检察建议,为矿业污染综合治理提供法治样本……

从“办理一案”到“治理一片”,从“打击局部”到“聚焦整体”,报告中的多个案例体现出,公检法机关近年来在高质量办好每一

个案件的基础上,不断创新思路,扩展办案视野,以执法司法办案促进社会治理,推动源头和全链条治理。

报告中披露了这样一起案例:某化工企业跨省倾倒废液造成污染,严重危害村民饮水安全。地方检察机关对6名直接责任人依法提起公诉、追究刑事责任,并对该企业提起民事公益诉讼,要求在支付损害赔偿金的同时,还须承担惩罚性赔偿责任,得到裁判支持。

“办好一案并非终点,做实生态司法保护,需要我们树立能动司法理念,实现依法办案、保护生态环境和提升社会治理等方面多赢。”四川省成都市龙泉驿区检察院检察委员会专职委员钟锐说。

看点三:“专”——专业赋能,不断提升办案能力

生态环境和资源保护领域案件涉及面广、专业性强,对执法司法工作能力提出更高要求。

青海三江源、祁连山、青海湖生态法庭联动,共同守护“中华水塔”;重庆探索“长江生态检察官制度”,运用司法手段系统性保护长江生态环境;16省市区建立河湖警长制、森林警长制……近年来,公检法机关加强专门化、专业化建设,为生态环境和资源保护提供有力司法保障。

机制建设专门化——人民法院健全专门

化审判组织体系,设立环境资源审判庭,探索涉环境资源刑事、民事、行政审判职能“三合一”;2019年公安部组建食品药品犯罪侦查局,推进森林公安转隶,整合警力资源,统一承担打击环境资源等犯罪职责。

执法办案专业化——最高人民法院探索借力“外脑”助审,出台司法解释规范专家陪审员参加环境资源案件审理;最高人民检察院深化行政机关专业人员兼任检察助理制度,邀请业务骨干参与检察听证、案件讨论,提供专业咨询意见等;公安院校建立环境资源侦查技术学科并设立相应专业,加强专业人才储备培养。

北京大学法学院教授湛中乐表示,一些环境资源领域违法犯罪案件具有侵害范围广、持续时间长、专业性等特点。建章立制、资源整合、人才培养等举措,旨在提升生态环境和资源保护领域执法司法专业化水平,实现对生态环境和资源的高效保护。

看点四:“共”——协同发力,构建保护大格局

生态系统是一个有机整体,环境资源领域执法与司法工作也必须树立系统观念和全局观念,强化多元协同共治。

在加强跨区域司法协作方面,公安机关组织沿长江11省份和长江公安机关签署警务合作协议,形成“一线带三圈”的长江警务一体化新格局;长江经济带11+1省(市)、黄

河流域9省(区)高级法院分别签订环境资源审判协作框架协议,为司法协作奠定坚实基础。

在加强部门间协同治理方面,公安部在重点领域开展部门联合整治,建立了打击整治破坏古树名木违法犯罪等9个部际协调机制;最高人民法院联合生态环境部等单位先后印发行动方案,协同推进长江和黄河生态保护修复、生态安全维护、环境质量改善;检察机关做实恢复性司法,针对不同类案特点,采取损害赔偿、增殖放流、补植复绿、异地修复、劳务代偿等方式,督促做好生态修复工作。

开展环境资源执法司法保护工作,促进全社会法治意识和环保意识不断提高,离不开广大群众积极参与。

全天候运转的公安部“长江大保护”专班接报中心受理群众举报3.5万人次;人民法院将法治宣传与司法公开、以案释法与司法便民、普法与科普相结合;人民检察院建立“益心为公”志愿者检察云平台,已提报案件线索1.3万件……

“良好的生态环境是最普惠的民生福祉,公众参与原则是环境保护法明确规定的的基本原则之一。”中国政法大学生态与资源法治研究中心主任于文轩认为,公检法部门采取切实措施,在生态环境和资源保护司法过程中有效保障社会公众参与,这是新时代生态文明法治建设的应有之义。

(记者熊丰 刘硕 冯家顺 齐琪)

正义奔腾不息

检察有我 有你

2024年《检察日报》
征订工作正在进行中

全国各地邮局均可订阅
邮发代号: 1-154 全年订价398元

广告