

日常消费中常遇见的十大“霸王条款”

2018年,消费对国内生产总值增长的贡献率达76.2%,消费已经成为国民经济增长的第一引擎。但在日常生活中,消费者经常遇到经营者利用“霸王条款”侵害合法权益情况,影响了消费者的消费信心。所谓的“霸王条款”,是指对消费者不公平、不平等的格式条款,是一些经营者逃避法定义务、减轻自身责任、增加消费者义务、限制消费者权力的显失公平的条款,它常以格式合同、通知、声明、店堂告示或行业惯例的方式出现。不管何种形式的“霸王条款”,都违反法律法规规定,侵害消费者的合法权益。为改善消费环境,提振消费信心,保护消费者权益,近年来,经各级市场监管部门和消费者协会持续努力,消费领域“霸王条款”现象得到一定遏制,但是在一些行业和领域内仍然存在,对消费者权益、市场秩序建设,以及相关行业的发展和提振消费信心带来了不利影响。

今年上半年,河北省消费者协会(现为省消费者权益保护委员会),按照“信用让消费者更放心”主题活动安排,在全省范围内组织开展了“霸王条款点评”活动,全省各级消费者权益保护组织按照省消保委统一部署,积极开展公开征集和点评工作,共收到涉及商业、餐饮、旅游、住房、汽车、物业、快递、校外培训、中介机构等相关领域和行业的不公平格式条款300余条,并选择具有典型性、代表性的条款,通过采取组织专家点评会、媒体公开点评等多种形式进行点评,收到了良好的效果。

在此基础上,省消保委梳理了日常生活中常见的十大“霸王条款”向社会公布。如果消费者再遇到类似侵害,应旗帜鲜明地“说不”,坚决维护自身合法权益。

一、“购车须在本店购买保险”

很多消费者购车时,常常会遇到4S店强制要求在店内购买指定的保险公司保险,有的甚至要求连续在店内购买指定保险并交纳后几年的续保保证金。如果消费者有异议,坚持不在店内购买保险或者装饰,经营者通常会表示提高车价。4S店购车强制保险是明显的捆绑行为,除了《消费者权益保护法》关于消费者享有自主选择商品或服务的权利规定外,2017年商务部出台的《汽车销售管理办法》第十四条规定,经销商销售汽车时

不得强制消费者购买保险或者强制为其提供代办车辆注册登记等。原国家工商行政管理总局《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条也将“强制或者变相强制消费者购买和使用其提供的或者其指定的经营者提供的商品或服务,对不接受其不合理条件的消费者拒绝提供相应商品或服务,或者提高收费标准”确认为侵害消费者权益行为。因此,4S店对于购车时强制消费者在店内购买仅限于指定的几家保险公司并缴纳保证金,侵害了消费者的自主选择权,属于“霸王条款”。

二、“不交纳物业费不办理房屋交付手续”

很多开发商交房时要求业主交纳包括物业费在内的一系列费用,否则不给钥匙。按期交付房屋和购房者交纳物业服务费是两个不同的法律关系,开发商不能把业主交纳物业费作为交付房屋的前提条件。开发商按期交付房屋后,如果业主拒绝交纳物业费,物业服务企业完全可以通过协商或者仲裁、诉讼的方式向业主追讨。《物业管理条例》第四十一条规定:业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。已竣工但尚未出售或者尚未交给物业买受人的物业,物业服务费用由建设单位交纳。如果开发商单方面规定不交纳物业费就不交付房屋,特别是要求业主交纳前期物业费,这种做法逃避法定义务,减轻自身责任,增加消费者义务,属于典型的“霸王条款”,侵害了消费者的合法权益。

三、“本院(园)禁止携带外来食品进入”

上海迪士尼禁止携带食品入园并翻包检查,引起了人们热议,并被大学生告上法庭。像这些禁止携带外来食品现象在一些大型游乐场和一些电影院比较常见。一些餐饮行业禁止消费者携带外来食品进入,与本营业务有冲突,有一定的合理性,但是游乐场和电影院,主要经营游乐项目和观影服务,规定禁止携带外来食品进入,其根本目的是为了迫使消费者购买自营的高价食品,从而获取不法利润。显然这是一项不公平、不合理的条款,限制了消费者自主选择权,违反了《消费者权益保护法》第九条“消费者享有自主选择商品或者服务的权利”和第二十六条“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”等规定。其内容依法是无效的。

四、“会员卡转让收取费用”

随着生活水平的提高,人们对健康越来越重视,很多人选择到健身房去运动、健身。但是,有些消费者在办理了会员卡后由于种种原因不能继续锻炼,想将健身卡转让出去,但是健身房却规定要收取一定金额的“转卡费”。例如,在某健身房向消费者提供的《入会须知》中规定:“每张会员卡转让均须缴纳转卡费300元人民币(转让次数仅限一次)”的内容。这些条款违反了《河北省消费者权益保护条例》第二十六条消费者需要转让预付凭证的,自消费者通知经营者时生效,经营者不得收取额外费用的相关规定。此外,根据《合同法》第七十九条规定,除根据合同性质不得转让,依照法律规定不得转让,以及约定不得转让的情形外,债权人可以将合同的权利全部或者部分转让给第三人,债务人无权进行限制。健身卡属于预付消费,消费者在转让时,健身房不应设置任何门槛和限制。

五、“不可抗力因素造成的额外费用由消费者承担”

消费者与旅行社签订的旅游合同中往往有“因政治、天气、交通等人力不可抗拒因素造成的额外费用由游客承担,旅行社不承担任何责任”类似的规定。在一般合同中,不可抗力是一项免责条款,是指合同签订后,由于发生了合同当事人无法预见、无法避免和无法克服的事件,以致不能按约定履行合同。发生不可抗力,并不当然的都是全部免除违约责任,而应视不可抗力的影响程度和履行困难程度的不同分别处理。发生不可抗力“费用由游客承担”,免除了旅行社比如通知和妥善处理等义务,对消费者显失公平。另外,在一些旅游纠纷中,一些旅行社随意扩大“不可抗力”范围,把一些人为的意外也列入不可抗力,想方设法为自己免责找借口,这更是典型的霸王条款。

六、“本公司拥有最终解释权”

这样的语句经常出现在促销宣传广告、开展展销活动的背板、会员卡的

背面等等,在服务行业具有普遍性。商家与消费者一旦发生消费纠纷,该声明就马上成为推卸责任的挡箭牌。“我有最终解释权,我说了算”,在纠纷中经营者往往振振有词地这样说。依据《合同法》第三十九条规定,提供格式条款的一方应当按照对方的要求,对该条款予以说明。很显然,商家负有对格式条款予以说明的“义务”,而不是享有“解释权”,更不是“最终解释权”。《合同法》第四十一条还规定:对格式条款有两种以上解释的,应当作出不利于提供格式条款一方的解释。消费者参加经营者举办各种活动,事实上与经营者形成了一个合同关系。按照《合同法》规定,在履行合同发生争议时,商场的解释只是其应当承担的法定义务,而不是最终裁决的权力。依据2015年3月15日起施行的《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条、第十五条的规定,对此种行为,可以单处或者并处警告和不超过三万元的罚款。

七、通信企业随意变更项目提高费用

有消费者投诉称,他接到某通信公司业务人员电话,问“你是不是机主?”然后说了一些定制什么流量的事,又说他给你发短信什么的。因为说的太快没听清,消费者就回答可以。几分钟后收到该公司发来的短信,称:“您申请的‘承诺低消43元送国内流量无限量’业务已办理成功,当日生效,感谢您的参与!”该消费者称:根本没听清电话里说的什么,也没确认要定制什么东西。只是同意她发信息后看看什么内容再说,不是同意定制什么套餐。而且本人的手机不是智能手机,定制的无限流量根本没有用。消费者向该通信公司投诉后,该公司强调:只要本人认可机主就可以开通,不需要任何别的方式认证。43元项目是自己定制的,如果要取消,就必须本人提出申请,否则不能取消。《河北省消费者权益保护条例》第二十七条规定:“通信及增值服务经营者在为消费者开通、变更通信和增值服务时,应当征得消费者同意,核实机主信息并保留相关确认资料。未征得消费者同意而擅自开通、变更服务项目,不得向消费者收取相应费用;已经收取的,消费者有权要求退还”。本条款中“核实机主信息”,首先是核实身份证信息。因为仅仅一句“你是不是机主”是

远远不够的,有可能是有人冒充机主,或者是未成年人接听电话。到营业厅办理服务协议变更,还需要出示机主本人身份证、刷脸核对,某些通信公司仅凭口头问一句“你是不是机主”,不经消费者以合法、有效的方式确认服务协议,擅自变更原有服务协议,不但违背了合同法关于合同变更的法律要求,也是对消费者极其不负责任的。

八、快递派送不经收件人签收

绝大多数快递公司的收派员为了“节省时间”,拒绝收件人验收和签收;或者未经收件人许可,随意交由他人代收。然后收派员仅凭自己扫码确认投递信息并上传至公司。在农村,收派员到达某个地点后,通知收件人到自己选定的地点自取快件,不能做到按址面交。自2018年5月1日起施行的《快递暂行条例》第二十五条规定:“经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址,收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当面验收。收件人或者代收人有权当面验收”。根据《快递服务国家标准·第三部分:服务环节》的规定,收派员将快件交给收件人时,应告知收件人当面验收快件。快件外包装完好,由收件人确认签字。如果外包装出现明显破损等异常情况的,收派员应告知收件人先验收内件再签收。快递公司的上述做法均违背了相关法律和国家标准的规定,侵害了消费者合法权益。同时也给自己处理快递纠纷埋下了极大隐患。试想,如果收件人交付的是存单、票据、证件,或者其他重要诉讼证据、文件,快递公司在无法证明为收件人本人签收的情况下,将会承担严重的法律后果。

九、“奖品出现质量问题概不退换”

这种条款常见于商场举行有奖销售或者其他促销活动,以及一些特殊商品销售中。有奖销售是为了吸引更多的消费者购买商品,此种赠与建立在消费者购买商品基础上,消费者购买商品的价格中已经包含了赠品的成本,所以,经营者的这种“赠与”其实是建立在消费者履行付款购买商品义务基础上的,消费者有权要求退还”。按照《合同法》和《产品质量法》的相关规定,经营者单方面免除自己对奖品和赠品依法

承担的责任,打着“特殊商品”、赠品的旗号,规避其质量担保责任,不具有合法性。如果商家售出商品发生质量问题,那么商家应该依法承担维修、更换或者退货义务。因“特殊商品”、赠品存在质量缺陷造成消费者生命健康、财产损失,商家还必须承担民事赔偿责任,甚至是行政或者刑事责任。

十、“贵重物品妥善保管,遗失概不负责”

“贵重物品妥善保管,以免丢失或被他人偷窃。如有遗失,概不负责。”这样的条款常在餐饮店、宾馆、健身房等服务场所以店堂告示形式出现。许多人已经习以为常,觉得也没什么不妥。其实,提示消费者注意保管贵重物品本身是合理的,问题在于“如有遗失,概不负责”上。依照《消费者权益保护法》第十八条规定:“经营者应当保证其提供的商品或服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者做出真实的说明和明确的警示”。“宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务”。这里明确表述的是“安全保障义务”,而不是“安全提示义务”。所以说,餐饮店等服务场所提示消费者注意保管贵重物品以防遗失,是应尽的义务和责任。如果消费者的物品遗失、被窃与经营者没有尽到“安全保障义务”、安全保障不到位有关,依据《消费者权益保护法》第十一条规定,消费者有权依法获得赔偿。

为有效遏制消费领域“霸王条款”现象,进一步改善消费环境,河北省消保委建议,有关行政部门应加强对重点消费领域的排查,加大执法力度,对格式合同条款不符合规定的经营者加强行政指导,视情节轻重,依据《消费者权益保护法》和相关法律法规要求实施行政处罚,严厉打击利用合同格式条款侵害消费者权益行为,为市场经济发展和促进消费保驾护航。建议相关企业要加强自律,加强内部管理,规范格式条款内容,自觉杜绝“霸王条款”,树立诚信经营的良好企业形象。建议广大消费者遇到“霸王条款”时要运用法律武器主动维权、勇于维权、善于维权,坚决维护自身合法权益,发挥消费者的社会监督作用,积极举报合同违法行为,使“霸王条款”无处藏身、有必改正。

河青报小记者参观中国发票博物馆

“今天来到河北经贸大学中国发票博物馆,第一次看到了我们国家自清朝以来的真实发票,了解了发票的历史和作用,通过发票还可以知道社会经济发展的情况。作为河青报的小记者,我还采访了税务局的叔叔阿姨,学到了好多关于税收的知识,其实税收跟我们每个人都是息息相关的,回去我就写一篇报道,名字都想好了,就叫《河北经贸大学中国发票博物馆游记》,让更多小朋友了解我们身边的税收知识!”河青报小记者王岩高兴地说。

“七五”普法以来,国家税务总局石家庄市税务局和石家庄市新华区税务局为进一步加强税收普法教育,全面推进法治文化阵地建设,以河北经贸大学中国发票博物馆为阵地,加强青少年税收普法教育,传达弘扬诚信交易、诚实纳税理念,全力推进税收普法教育基地建设。

10月20日,河青小记者与家长们一起走进河北经贸大学中国发票博物馆参观学习。河北经贸大学中国发票博物馆

是以自清朝康熙年间至今不同时期的商事交易发票、税票、田房契约、财务账簿、商号印章等历史文物为主题的展馆。大学生税收宣传志愿者通过馆内四个文物展区,详细讲解了发票发展历史,让小记者们近距离了解中国发票的产生、演变历史、体味发票文化内涵。

在河北经贸大学中国发票博物馆税务干部还通过展板向小记者和家长们,以及大学生税收宣传志愿者讲解了个税专项附加扣除、社保费率、增值税降率等减税降费政策,发放了税收宣传品,引导学生和家长们走近税收、认识税收、宣传税收。活动现场,小记者和家长们都听得认真仔细,并就自己感兴趣的问题,积极提问,大家纷纷拿起手机拍下税收知识展板,表示通过今天的参观学习,不仅自己学到了好多知识,回去还可以讲给身边的同事朋友,大家一起为营造良好的税收营商环境、服务经济社会发展作出贡献。

(李宁哲 张家硕 刘静)



歌声献祖国

——消费日报燕赵观察专刊部西柏坡唱响“我和我的祖国”

9月29日晨,金色的秋阳,和煦的秋风,朝霞里在“我和我的祖国”旋律中,燕赵观察专刊一行在毕彦辉主编带领下,奔向西柏坡,开启了团队文化建设暨我用歌声献礼“新中国70周年”华诞之行。

车行匆匆,一路风景。抵达西柏坡的那一刻,整齐着装的全体同仁自觉地排成两列,在庄严国旗下的带领下,整齐的歌声里迈向了参观学习的第一站——西柏坡陈列馆。

游人如织的五大书记雕像前留下了我们的身影和歌声,作为媒体人也

感受到了成为他人眼里风景的目光,无人机、摄像机、手机都在传递着一个画面、一个声音,灿烂的中国红下的张笑脸和“歌唱祖国”的豪迈歌声。

第二站来到了“西柏坡中共中央旧址”。重温入党誓词的兴奋和激动,贯穿在参观每一个院落和陈列架前,“不忘初心 牢记使命”主题教育,让我们真切地感受到“壮丽七十年,奋斗新时代”的宏伟画卷徐徐展开。

新中国从这里走来——西柏坡。在这里我们用歌声抒发一个中国人的骄傲和豪迈。

石家庄市有害生物防治行业协会成立大会举行

10月18日,石家庄市有害生物防治行业协会成立大会暨第一届会员大会在河北省政协招待所召开。大会审议通过了《石家庄市有害生物防治行业协会章程(草案)》等文件,选举产生了第一届理事会、监事会成员。阙志同当选为首届会长,赵永刚当选秘书长,高冀川、孙科、张金龙当选为副会长,辛忠刚当选为监事长。

新当选会长阙志同表示,协会将依据协会章程和宗旨,秉承“共商、共建、共享、共赢”的理念,发挥全体会员的共

同智慧,主要做好以下六个方面的工作:

首先要规范市场秩序,推行行业自律,制定行业标准,努力营造健康向上的行业发展环境;搭建政府和企业之间的桥梁作用,尽心尽力为政府分担工作,为会员解决问题,让政府放心、让客户满意、让会员受益;加强会员之间交流与合作,定期举办技术交流会,努力搭建好“共享共赢”平台;拓宽宣传渠道,协会将对更多的资源,通过开展公益活动,让更多的客户认可这个行业

和会员企业;加强对外联络,定期组织会员单位参观考察,去其他城市做得好的企业、行业内的标杆企业进行学习交流,组织会员单位去行业内影响力的大会、论坛、展销会、培训会进行参观学习;服务好卫生创建及城乡有害生物防治工作,会同会员单位协助政府相关部门开展宣教工作,防治工作,为石家庄市创建全国文明城市贡献力量。

据介绍,石家庄市有害生物防治行业协会接受石家庄市行政审批局、石家庄市民政局和政府相关部门的业务指

导和监督。由在石家庄从事有害生物防治服务(灭蟑螂、老鼠、蚊蝇、蚂蚁、跳蚤等)、杀虫药械生产推广应用的实体经济,以及从事爱卫、疾病控制、科研、教学、管理的单位和个人自愿组成的学术性、联合性、行业性、地方性非营利性社会组织。依照章程独立自主地开展活动,为会员提供相关服务,维护行业、会员的合法权益和共同经济利益,维护市场秩序和公平竞争,沟通会员与政府、社会之间的关系,推动行业健康发展,在促进社会有害生物预防控制、保障人民身体健康方面发挥行业协会的积极作用。

(李宁哲)