

机票“就不用中文”，“不加钱就不给车”……商家“牛气”，消费者却“受气”——明明白白消费离我们还有多远？

□据 新华社

“就不用中文”的机票、“触网”的霸王条款、“不加钱就不给提车”的“霸道”……“牛气哄哄”的企业为何不把消费者的权益放在眼里？3月15日，消协指出，“牛气”的背后，既体现出企业对消费者合法权益缺乏足够的尊重，服务意识不到位，更暴露了相关监管存在漏洞。要让霸道的企业“牛”不起来，既需要消费者勇于为自己的权益据理力争，更需要法律监管体系和执法力度达到新高度。



绘图 李玉明

就不写中文的“牛气”机票

事例回顾：多家城市的消费者权益保护委员会调查发现，目前国外航空公司在中国的办事机构或票务代理机构销售的机票或电子客票基本上使用的是外文；国内航空公司及其票务代理机构销售的机票或电子客票在使用英文的同时，尽管有些信息加注了中文说明，但承运人、出行日期等信息却没有中文说明。

对此，上海、北京等22家城市的消费维权联盟成员单位联合发出建议书，希望监管部门能够敦促国内外各航空公司及其票务代理机构尊重中国法律和中国消费者的阅读习惯，充分保障消费者的知情权，在机票和电子客票中全面加注中文说明。

记者咨询身边的朋友发现，因为机票上信息标注不完全而跑错机场的人并非没有。其实对乘机者来说，承运人、航班号、机场、航班时间等信息非常重要；对相关部门来说，用中文标注也并非难事。那么，为何还要继续为难不

懂英文的消费者，让误机事件频频上演呢？

专家点评：上海汇业律师事务所高级合伙人吴冬认为，作为承运人和出票人，不管是国外的航空公司，还是国内的航空公司，抑或是它们的代理机构，只要在中国从事经营服务活动，就有义务在出票时使用中国的通用文字，清晰说明相关事项，或以其他方式作出明确说明，否则就侵犯了消费者的知情权，经营者理应对消费者由此造成的损失承担赔偿责任。

22家城市的消费维权联盟成员单位也建议，国外航空公司在中国的办事机构或票务代理机构应尊重中国的法律和中国消费者的阅读习惯，向中国消费者销售的机票或电子客票在使用外文的同时，应全部加注中文说明；国内航空公司及其票务代理机构也应尽快对机票、电子客票等乘机凭证进行梳理，对没有加注中文说明的英文信息加注中文说明。

霸王条款也“触网”

事例回顾：2010年7月，上海诺盛律师事务所发现在网店中购买的一台电风扇存在缺陷无法安装后，向网店店主提出换货要求，不料却遭到店主拒绝。其理由是：根据规定，发票上记载的货物名称为办公用品，而不是商品明细，无法享受产品厂商的正常质保。

面对店主的答复，诺盛律师事务所一纸诉状将对方告到法院。在法院庭审中，双方对网络购物流程进行了操作演示：填写“发票信息”时，发票内容可点击选择明细、办公用品、电脑配件、耗材4项，并用红色字体标明“尊敬的客户，非图书商品发票内容建议开为商品明细，否则您将无法享受厂商和京东商城提供的正常质保”的内容，这也成为店主的辩解理由。

法院判决认为，发票内容未能如实开具为商品明细是店主向消费者提供了多种选择所致，店主不能以此为由免除其应承担的义务，仍应提供质保服务。店主提供的格式条款加重了消费者的责任，排除了消费者的主要权利，相关条款应属无效条款。

同不再是“签字画押”，而是以数据程序的形式表现出来，商家发布的商品详细信息及购物说明，包括店铺告示、买家须知、交易规则等均构成合同的一部分。因此，消费者在按下鼠标时一定要把“白纸黑字”瞧得明明白白。

专家点评：上海市第二中级人民法院法官肖光亮认为，发票内容看似可选择，其实内容具有不可协商性。该条款由网站事先针对不特定的消费者所拟定，消费者对条款的内容事先并不能进行协商，而合同缔结行为又在瞬间完成，作为消费者只能同意或者接受，这种霸王条款“触网”事件在电子商务越来越普及的今天时有发生。此外，店主将本来就应开为明细的发票改为“可选择式”，不排除有逃税的可能性。

肖光亮建议，应借鉴国外先进经验，有效加强网购监管，实施全面披露义务，对经营商及其商品的情况进行详细介绍；针对电子交易的特点，设立网购“犹豫期”。“网购合同都是无纸化的，见不到实物，因此应该赋予消费者更宽松的权利”。

“不加钱不给车”谁给的霸气？

事例回顾：“不加钱就不给车，这不是趁火打劫吗？”消费者董女士说，“这台车是我给儿子的礼物，实在是拖不起。为了能尽早提到他喜欢的蓝色车，我只好加了1.5万元。”

近两年，一些汽车经销商利用消费者对于某些紧俏型轿车急于提车的心理，肆意加价售车——在厂家指导价外，要求消费者额外支付一笔费用，少则三五千元，多则三五万元，且不给任何收费凭据；有的采取变相加价的方式，收取异地提车费，或强制加装数万元但实际价值不过数千元的装饰。汽车厂商找借口说加价行为是经销商的销售行为，厂家无权过问，经销商则称价格的浮动是由市场供求决定的。消费者对此深恶痛绝

但又无可奈何。

专家点评：“这种加价售车或变相加价售车是‘供求决定价格论’掩盖下的一种违法行为，不但违反了国务院价格监管法规，而且侵犯了正常排队消费者的合法权益。收取售车加价款实际上是收取商业贿赂，强制搭售汽车装饰则涉嫌不正当竞争。”上海消费者权益保护委员会秘书长赵峻黎说。

赵峻黎呼吁：有关执法部门应加强监管，严厉处罚这一违法违规行，遏制加价售车现象的蔓延；消费者应提高维权意识，坚决主张自己的合法权益，不要被“供求关系决定价格”的假象迷惑双眼。让明明白白消费离我们更近些吧！

■时评 维权不是过节 监管应当常态

□据 新华社

“3·15”是消费者期待的日子。每年这个日子前后，工商、质监等部门都会主动接受投诉并举办多种维护消费者权益活动，热闹得像过节。然而，消费者更盼望一年365天都是消费者维权日，而不是仅仅在“节日”前后。

近年来，消费维权问题已不仅是简单的退换货纠纷，涉及金额之大、问题之多、情况之复杂，对有关部门的工作提出了更高要求。从消费者角度来说，最重要的是构建起消费维权的长效机制，使维护消费者权益常态化。

从有关部门发布的案例分析来看，当前消费维权问题突出表现在汽车买卖、网络购物、医疗、美容等领域。究其原因，主要是这些领域消费者维权缺乏专门法律作依据，消费者往往中冤无果。因此，相关部门应积极推进消费者权益保护法、反不正当竞争法等现行法律法规的完善，并积极加强新行业、新领域的立法，为维护消费者权益提供法制保障。执法人员要严格执法、积极作为，做到有法必依、违法必究。此外，监管人员只有经常“逛逛”市场，使监督检查经常化，才能有效震慑和打击假冒伪劣商品，切实维护消费者权益。

领舞中国 我有宝典

国Ⅱ柴油 超值版惊喜上市! 以上价格不含运费及上牌费 **7.68**万元

国Ⅲ汽油 三菱动力版特惠价 以上价格不含运费及上牌费 **7.48**万元起

09同期热销

当地经销商:

洛阳顺铃 0379-63761880	洛阳林安 0379-65523918
南阳顺铃 0377-63570788	平顶山超越 0375-7108697
焦作集团 0375-2787663	三门峡 0378-66860158
焦作驰骋 0391-3588822	三门峡兴通亚飞 0398-2891995
济源江铃 15239775258	平顶山顺铃 0375-7108697