

看仔细, 有下列内容就是“霸王条款”

如果您遇到“本公司享有最终解释权”、“定金概不退还”、“财物遗失, 概不负责”等字眼或被收取消毒餐具费、开瓶费, 可向工商部门投诉

□记者 韩铁栓 通讯员 赵梅香 原丽娟

昨日, 市工商局和市消协共同公布了前一阶段我市公开征集、审议、认定的16条不公平格式条款, 并由市格式条款评审委员会一一进行点评, 解释和说明其“霸道”的理由。

●“本公司享有最终解释权”

专家点评: 格式条款的提供方虽可对该条款进行解释, 但其并非最终解释。经营者在对格式条款进行解释时, 必须遵循公平、诚实信用的原则, 并以大众常识作为参照对象, 按照行业习惯的通常理解予以解释。如果该格式条款有违反法律、法规的内容, 经营者更不能凭借所谓“最终解释权”来逃避法律责任。

●“定金概不退还”

专家点评: 本条款免除了经营者一方违约时须承担的违约责任, 排除了消费者在履约情况下可以要求双倍返还定金的权利, 甚至将不可抗力造成合同无法履行的责任都由消费者一方承担, 加重了消费者的责任。

●“财物遗失, 概不负责”

专家点评: 只有在安全保障过程中能够证明自身无过错行为, 经营者才可以不承担民事责任。消费者的财产安全在商家的经营场所得不到任何保障, 全部风险和不分原因全部由消费者单独承担, 这明显免除了经营者的责任, 排除了消费者的权利。

●收取消毒餐具费(餐饮行业)

专家点评: 确保消费者的健康安全是餐饮企业应尽的法定义务。餐饮企业把本应由自己承担的法定义务和责任以向消费者另行收取餐具费用的方式转嫁给消费者, 加重了消费者的责任, 侵犯了消费者的公平交易权。

●“谢绝自带酒水”或收取开瓶费(餐饮行业)

专家点评: 经营者与消费者进行交易时, 应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。本条款实际上是强迫消费者接受其服务和商品, 属于强制交易行为, 侵犯了消费者的自主选择权和公平交易权。

●未选底片必须另外付费购买(婚纱摄影行业)

专家点评: 提供底片等存储资料属于摄影机构的法定附随义务, 消费者按约定付费后, 即享有照片的所有权, 包括肖像权和著作权。未经消费者同意, 摄影机构不能随意保存或删除多拍的底片, 应全部交给消费者, 不得另行收费, 也不得对底片进行技术压缩、加密等修改。

●“出现拍摄问题或者电脑故障造成相片、底片丢失损坏, 店方只赔成本或按约定重新拍摄”(婚纱摄影行业)

专家点评: 对消费者的底片等数据资料, 婚纱摄影机构有妥善保管的义务。因摄影机构原因导致消费者相片、底片丢失、损坏, 系商家的违约行为。本条款减轻了自身应当承担的法律责任, 显失公平。

●选片时间规定苛刻, “过期恕不保管”(婚纱摄影行业)

专家点评: 依据《合同法》, 摄影机构提供服务后, 应该给予消费者合理的选片时间, 要依照服务的性质、影响、数量, 与消费者进行合理协商, 而不应由商家单方确定。

●“健身俱乐部有权随时对各项服务设施及服务项目进行调整或取消”(健身行业)

专家点评: 合同内容的变更是在原合同的基础上达成新的协议, 应该是合同当事人

协商一致的结果, 任何一方当事人都无权单方变更合同内容。本条款实际赋予了经营者单方变更合同内容的权利, 明显有失公平。

●健身俱乐部会员卡(会籍资格)及相应的预付款转让条件苛刻, 退卡时收取高额退卡费用(健身行业)

专家点评: 会员卡属于合同主体变更, 消费者因正当原因无法继续使用需要转让他人时, 应允许其提供相关证明后办理转让手续, 不再另行收取费用。预付卡属现金卡, 退卡时不受限制, 卡内余额应全部退还。

●“对未保价邮件货物的丢失、毁损限定最高赔偿, 即依照邮资的3~5倍给予赔偿”(快递行业)

专家点评: 邮政普遍服务业务范围以外的邮件损失赔偿, 适用有关民事法律的规定。本条款免除一方责任, 排除对方主要权利, 没有法律依据。快递公司在不可抗力等法律明文规定的免责情形以外, 都应该依据《合同法》的相关规定, 按照“实际损失价值”赔偿损失。

●对邮件到达期限不作明示(快递行业)

专家点评: 《快递服务》国家标准第二部分“组织要求”中, 已明确规定了快递服务时限, 应遵照执行。如果邮件不能及时到达, 快递公司应承担相应的违约责任。

●“任何索赔必须在快递服务组织接受快件后一年内提出, 否则快递服务组织将不负赔偿责任”(快递行业)

专家点评: 快递服务组织对消费者的受理索赔期限明显与《民法通则》相悖, 应按照《民法通则》的规定(普通诉讼时效为二年)执行。

●快递公司人员在交付快件时, 要求消费者先签收后验货, 且外包装未破损时不对

内在商品质量负责(快递行业)

专家点评: 《快递服务》国家标准中对如何签收快件有明确的规定: 对于普通快件在外包装完好或出现明显破损等异常情况时分别执行“先签后验”或“先验后签”。对于网购快件是否先验后签, 快递公司需与发货商家提前约定。另外, 未经收件人或者寄件人同意, 收派员不能将快件交给其他人签收, 包括单位的收发、小区的门卫等, 否则由此出现快件遗失等问题, 快递企业将承担全部责任。

●“如快件内物品属于禁限寄物品或其他违法物品, 快递服务组织有权给予没收”(快递行业)

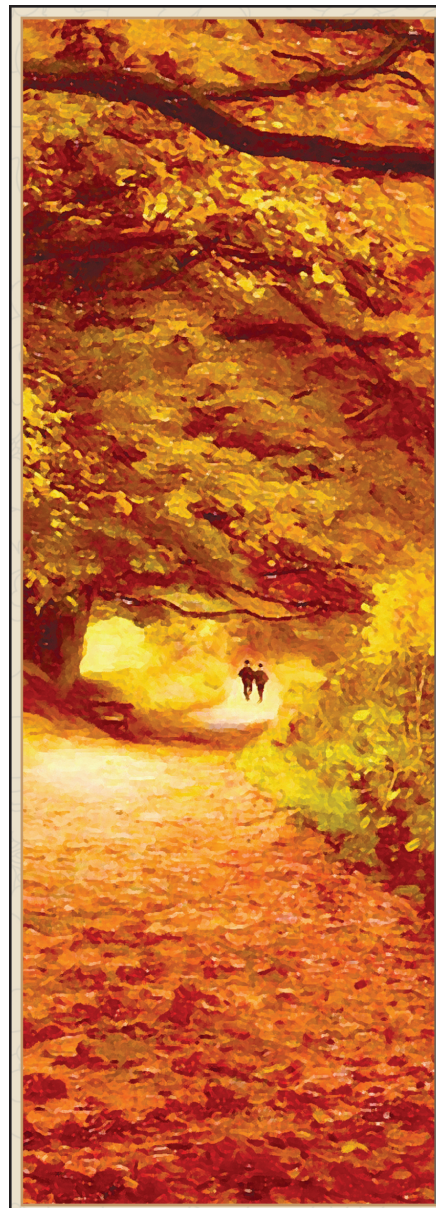
专家点评: 快递服务组织和消费者在快递业务活动中是平等的民事主体关系, 如快件内发现禁限寄物品或其他违法物品, 快递服务组织无权给予没收, 应按规定处置, 否则便是对消费者财产权的侵犯。

●“无法投递和退还的货物, 除不易保存的货物外, 自收寄货物之日起60天后, 承运人可自行处置”(快递行业)

专家点评: 依据《快递服务》国家标准的规定, 对于无法投递和退还的货物, 除不易保存的货物外, 承运人无权自行处置, 应按国家相关标准执行。

同时, 我市婚纱摄影、快递、餐饮、健身行业的62家企业代表也应邀参加约谈, 对16个不公平格式条款予以确认。

市工商局相关科室负责人说, 接下来的一周时间内, 各经营户将对有关条款自行整改; 一周后, 对仍存在上述“霸王条款”的, 市工商局和市消协将督导其马上整改; 拒不整改的, 将提请相关部门依法对其进行查处。



2012洛阳秋季精品房展会 今日盛大开幕

时间: 9月21日至23日(9:00-18:00) 地点: 王城公园

主办单位: 洛阳日报报业集团

协办单位: 洛阳升龙置业有限公司 洛阳尚锦置业有限公司 恒大地产集团洛阳有限公司 洛阳宝龙置业发展有限公司
洛阳住总宇泰房地产开发有限公司 洛阳市增凯房地产开发有限公司 洛阳绿都置业有限公司 洛阳衡达置业有限公司 洛阳嘉禾置业有限公司
洛阳永嘉房地产开发有限公司 洛阳惠祥置业有限公司 洛阳金土地产有限公司 洛阳天城房地产开发有限公司 河南天地辉煌置业有限公司

权威主流 最值得期待房展盛宴

洛阳日报报业集团携手洛阳主流房地产企业, 掀起洛阳地产消费热潮。

精美楼书 掌握楼市最新资讯

20万份铜版纸印刷楼书全新面市, 最新版购房指南地图现场免费发放。

老总授权 每天一小时特惠

凭订房证明即可尊享老总特签的超值优惠, 为购房者打造房展会专属“优惠特权”。

中秋有情 参与调查获月饼

在展会现场, 参与置业需求问卷调查活动, 有机会获赠雅香楼月饼礼盒一份, 共享浓情中秋。

成交有礼 置业成功轻松玩

凡在展会期间成功置业者, 均可获赠价值138元的伊河漂流门票2张。

仔细逛展会 精彩别错过

参展楼盘(按报名先后排序)

住总·鼎城 绿都·塞纳春天 美景阁 升龙广场 升龙城 宝龙城市广场 东方今典·境界 衡达地标 中泰世纪花城 中成·九都名郡 亚威·古城天街 九鼎·中和湾 汇景湾 香榭里·定鼎广场 名优雅筑二期六合院 京熙帝景 凌宇犀地 洛阳·恒大绿洲 金十·香樟林 天城一品 香港城5期·幸福里 龙门一号 伟业控股海南项目(莱茵半岛、氧立方、西城国际)

■咨询电话: 63232387 63232417 63232418 ■特别支持: 河南雅香楼食品服务有限公司 雅香楼 精心制饼25年 河南省龙池曼旅游发展集团 中国独有森林漂