



# 我市工商部门一个多月就查办合同格式条款案件295起 霸王条款果然有霸气

所谓“霸王条款”，就是一些经营者单方面制定的逃避法定义务、减免自身责任的不平等格式合同、通知、声明和店堂告示或者行业惯例等，限制消费者权利，严重侵害群众利益。



绘图 雅琦

## 核心提示

□记者 韩铁栓 通讯员 赵梅香 王洁娜

昨天，记者从市工商局获悉，自9月20日起，市工商系统执法人员对全市合同格式条款的使用情况进行了全面清查。目前，已经立案403起，结案295起，案件涉及餐饮、房地产、美容、婚纱摄影、健身和快递等多个行业。

对于认定使用“霸王条款”的经营者，市工商部门给出了7天整改期，逾期未整改的，将会被依法查处。那么，各行各业存在什么样的“霸王条款”？通过以下案例，记者为您揭露。

## 【餐饮业】消毒餐具收费 消费者不能自带酒水

**案例1:**汝阳县付店镇一饭店经营者，今年9月30日以每套0.6元的价格购进一次性消毒餐具2000套，并在店内张贴“本店有偿使用消毒餐具，每套1元”的店堂告示，同时不再向消费者提供免费餐具。10月11日，该县工商执法人员依据《河南省消费者权益保护法》相关规定，对该饭店进行了警告，并给予没收违法所得和罚款的处罚。

**释法:**国家《餐饮服务食品安全监督管理办法》明确规定：“餐饮服务应当按照要求对餐具、饮具进行清洗、消毒，并在专用保洁设施内备用，不得使用未经清洗和消毒的餐具、饮具……”该案件当事人为了增加自己的营业收入，向消费者强制提供一次性消毒餐具，把本应该由自己承担的义务和责任转嫁给消费者，增加了消费者的负担，侵犯了消费者的公平交易权，属于违法行为，应依法查处。

**案例2:**10月11日，汝阳县工商执法人员依法查处了付店镇另一饭店经营者王某。王某自10月1日起，在饭店的醒目位置张贴“谢绝自带酒水”的店堂告示。截至10月11日，共通过拒绝消费者自带酒水进店消费，售出白酒10瓶，获利200元。

**释法:**王某的行为违反了《河南省消费者权益保护条例》“消费者享有自主选择商品和服务的权利，有权拒绝经营者强制交易、搭售和提供服务”的规定，侵害了消费者的自主选择权和公平交易权，已构成利用店堂告示侵害消费者合法权益的违法行为。执法人员遂依据相关规定，对其处以警告和没收违法所得以及罚款。

## 【快递业】契约条款为自己免责

**案例:**自2011年5月22日起，我市某速递服务有限公司新安分公司在其使用的契约条款中约定：“快件发生损毁或丢失，免除本次服务费用，保价快件按实际损失价值赔偿，但最高不超过相关快件的保价额。未保价快件、包裹按实际损失价值赔偿但最高不超过1000元人民币，对快件固有的缺陷或特性和不可抗力造成的损失，本公司不承担赔偿责任。”

10月初，新安县工商执法人员依法

对其进行了查处，责令其立即改正，并对其处以相应的罚款。

**释法:**《合同违法行为监督处理办法》规定：“经营者与消费者采用格式条款订立合同的，经营者不得在格式条款中免除自己的责任，如：因故意或者重大过失造成消费者财产损失的责任。”该公司在约定中免除自己因故意或者重大过失造成消费者财产损失的责任，属于在格式条款中免除自己责任的违法行为。

## 【房地产业】利用商品房合同格式条款，侵害买受人合法权益

**案例:**10月10日，新安县工商执法人员在该县新城东区一房地产公司售楼部检查时，发现该房地产公司自2011年11月至今，在其与买受人签订的110份商品房预售合同中规定：“出卖人关于装饰、设备标准承诺的违约责任。出卖人交付使用的商品房的装饰、设备标准应符合双方约定的标准。达不到约定标准的，买受人有权要求出卖人赔偿同等的装饰、设备价差。”

**释法:**根据《消费者权益保护法》第四十九条规定：“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款或者接受服务的费用的一倍。”该房地产商的行为同时也违反了《合同违法行为监督处理办法》“经营者与消费者采用格式条款订立合同的，经营者不得在格式条款中免除自己因违约应当依法承担的违约责任”之规定，属于利用商品房买卖合同格式条款，侵害买受人合法权益行为。执法人员遂依据《合同违法行为监督处理办法》对其作出警告和罚款的处罚。

## 【婚纱摄影业】所付预约金已开单概不退还，拍照前付清余款

**案例:**涧西区一婚纱摄影店，在对外使用的订单票据上标注“所付预约金已开单概不退还，拍照前付清余款”字样。至查获时，已签订的订单金额达4605元，违法所得460.5元。

**释法:**该婚纱摄影店的行为违反了《中华人民共和国合同法》和《合同违法行为监督处理办法》，属于单方面排除消费者依法变更或者解除合同的权的行为，10月7日，涧西区工商执法人员依据相关法规，对其处以没收违法所得和罚款。

## 【通信业】单方面免除违约责任

**案例:**9月27日，嵩县工商执法人员在某通信有限公司检查时，发现该公司对外发放的《宽带业务服务协议》和《固定电话业务服务协议》业务宣传单中，有“因不可抗力原因，造成甲方损失的，乙方不承担责任。”的格式条款。

**释法:**这种做法违反了《中华人民共和国合同法》和《合同违法行为监督处理办法》的有关规定，构成了“利用格式条款免除自己因违约依法应当承担的违约责任”的违法行为，应予查处，执法人员遂对其处以责令改正和罚款。

## 【零售业】已售出的商品概不退换

**案例:**9月28日，新安县工商局执法人员在该县正村乡检查时，发现一起超市内张贴有“本店商品一经售出，概不退换”字样的标志牌。

**释法:**该超市经营者的行为涉嫌违反了《合同违法行为监督处理办法》相关规定，属于经营者在消费合同格式条款中“免除自己对提供的商品或者服务依法应当承担的保证责任的行为”的违法行为，执法人员遂依据《合同违法行为监督处理办法》的相关规定，对其处以责令改正和罚款。

## 【按摩店】会员卡遗失不补概不退款

**案例:**9月28日，吉利工商分局在该区一按摩店检查时发现该店在对外发放的会员卡上印有“遗失不补，概不退款”的字样，当场责令其于10月1日前改正。10月10日，执法人员再次对该店检查时，发现其仍在宣传单上使用了含有“遗失不补、概不退款”字样的内容。

**释法:**当事人的行为违反了《合同法》、《合同违法行为监督处理办法》的相关规定，单方面排除了消费者依法变更或者解除的权利，执法人员遂依据相关法规，责令当事人立即停止违法行为，并对其处以罚款。