

“霸王条款”可以使经营者暂时占到消费者的便宜，但是从长远看，这样的不平等状况会伤及广大消费者的消费信心，不利于营造健康有序的消费环境，从而最终影响到经营者的根本利益。近期，临沂市消费者协会根据2010年以来受理投诉的情况，对临沂市存在比较普遍的20条“霸王条款”进行了点评。

# 晒晒常见“霸王条款” (一)

## 1 “最终解释权”成为商家“挡箭牌”

许多商家在促销活动规则或其会员卡、贵宾卡上都明文规定“本公司(商场、店等)拥有最终解释权”。商家与消费者一旦发生纠纷，该规定就成了商家推卸

责任的法宝和“挡箭牌”。

点评:《消费者权益保护法》第二十四条规定:经营者不得以格式合同、通知、声明、店内告示等方式,作出对消费者不公平、不

合理的规定,或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。格式合同、通知、声明、告示等含有前款所列内容的,其内容无效。消费者参与商家的促销

活动或者购买会员卡、贵宾卡,事实上与商家形成了一个合同关系,在发生消费争议时,商家的解释只是合同一方当事人的解释,但绝不是最终裁决。

## 2 大件家电外包装丢损不退货

河东消费者王某在某大型商厦购买一品牌彩电,不久发现质量问题,按照“三包”规定应给予

退货,但是该商场以彩电无包装箱为由拒绝退货。

点评:消费者购回大件家电商

品,一般不会将体积较大的包装物留下来,产品有质量问题,在“三包”期间应予以修理、退货或者更换,而

“三包”规定中并没有明确规定退换货时必须要有完整的包装物。因此,商场不能以无包装为由拒绝退货。

## 3 商家专用停车场停放车辆被盗,商家不负责

临沂市许多商场、超市、酒店等专用停车场大多都安放着这样的告示:不负责对所物品的管理,如有丢失概不负责。

点评:商家为了给消费者提供良好的购物和消费环境,设立免费停车场,实际上是给消费者提供了停车服务,事实上构成了

商家给消费者提供服务的合约。《消费者权益保护法》规定,消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有人身、财产安全不受损

害的权利。商家提供停车服务,就应该有责任加强停车场管理。因此“概不负责”的告示不能免除商家应该承担的法律

## 4 儿童在商场内游玩受伤,商家不负责

兰山区消费者曲某到一大型商场购物,将其3岁的女儿放在商场的游乐园内,其女儿不慎被游乐园物品砸伤,但是商场以其在显著

位置标出“儿童在此游玩,发生事故本店概不负责”的店堂告示为由,拒绝赔偿。

点评:《消费者权益保护法》第

七条规定:消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保

障人身、财产安全的要求。该商场以此店堂告示作为免责条款,是违反法律规定的。该商场应当承担曲某女儿所受损害的法律

## 5 小区统一安装太阳能,强制消费

兰山区某小区开发商在未与各购房户达成协议的前提下,以开发小区整齐、美观为由,为每一套房屋统一安装了太阳能,并要求缴纳太阳能及安装费用

3800元。

点评:根据《消费者权益保护法》规定,消费者享有自主选择商品或者服务的权利和公平交易的权利,消费者有权

自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务,有权拒绝经营者的强制交易行为。开发商未经消费者同意,擅自给消费者

安装太阳能并强制消费者缴纳费用,侵犯了消费者自主选择商品和服务的权利,消费者有权拒绝支付太阳能的价款。

## 6 购物付款后再验小票

大部分超市都有这样的店规:购物后出检验门时,保安强制查验小票并盖章

点评:《合同法》第一百三十

三条规定,标的物的所有权自标的物交付而转移。第一百三十五条规定,出卖人应当履行向买受人交付标的物或者交付提取标

的物的单证,并转移标的物的所有权的义务。消费者在商场收银处付款取得所购物品的所有权,商场保安再强行查验小票,是商场

为了自己的商品安全转嫁给消费者的单方行为,实则侵犯了消费者的财产所有权和人身自由权,是一种侵权行为。

## 7 购物离店概不负责

临沂市某商店贴有一告示:本店所售商品离店概不负责。

点评:该商店的这条店堂告

示,无视国家有关规定,目的是单方面免除该商店售出商品的售后服务责任。《消费者权益保

护法》规定:经营者不得以格式合同、通知声明、店堂告示等方法,对消费者做出不合理的规

定或减轻、免除其侵害消费者合法权益应当承担的民事责任。因此,该商品的告示是非法的,也是无效的。

## 8 特殊商品概不退换

某些店铺的条款1:药品是特殊商品,一经售出,概不退换;条款2:珠宝商品概不退换,金银饰品、玉器商品不退换不维修。

点评:《产品质量法》第二十六条规定,生产者应当对其生产的产品质量负责,产品质量应当符合相关规定。《消费者权益保护法》第二

十三条规定:“经营者提供商品或者服务,按照规定或者与消费者的约定,承担包修、包换、包退或者其他责任的,应当按照国家规定或者

约定履行,不得故意拖延或者无理拒绝。”如果商家售出的商品发生质量问题,那么就应该按照有关规定承担维修、更换或者退货义务。

## 9 超市提供保险柜,顾客遗失物品不赔偿

兰山区消费者李某反映:在超市购物时将包存放在存包柜中,取包时发现包不见了,向超市索赔时被超市以公

布在存包柜上的“贵重物品自理,丢失概不负责”告示为由拒绝赔偿。

点评:消费者把物品交给

超市提供的存包柜进行保管,这本身就已经达成一种合同关系,同时超市虽然免费为消费者存包,但带有强制性,就应该派专

人负责,对消费者负责。因此,寄存的包裹丢失,超市把全部责任推到消费者身上,有违《消费者权益保护法》规定。

## 10 “磨损费”不该收

罗庄区消费者李某在某通讯公司购买了一部品牌手机,由于手机在一年内出现了三次性能故障,按照国家对手机“三包”

的规定,商家为消费者更换了同型号的手机,可是在李某办理换机时,商家以厂家要求收取手机磨损费为由向李某收取100元

的手机“磨损费”。

点评:手机“三包”规定第13条明确规定:“手机符合换机规定时,应免费更换。”当厂家规定与

国家规定相抵触时,应按照国家规定执行,该手机厂家的这一规定侵犯了消费者的合法权益,是典型的侵权行为。

## 11 商场“赠券”背后有猫腻

临沂市某商场在“五一”期间推出节日大赠送的广告:“购商品满200送100,满400送200,多买多送。”可是当消费者在商场使用该赠券时又规定:1、必须购买一定数额的商品后赠券才能抵

充相当的人民币;2、使用赠券购买的商品原则上不予调换;3、赠券只能在指定的柜台使用。

点评:商家在国家法律法规规定的范围内开展促销活动,属于商场的正常经营行为,但是该

商场的上述行为,一是侵犯了消费者的知情权,在广告中没有告知消费者赠券的真实使用情况,有误导消费者之嫌;二是限定消费者在指定柜台购买商品,侵犯了消费者自主选择商品的权利;

三是规定消费者再购买商品时,方能使用赠券冲抵其中部分费用,是一种强制消费行为。因此,该商场的行为侵犯了消费者的合法权益,其赠送广告属于“霸王条款”。

## 12 “最低消费额”无法可依

消费者到宾馆、酒店选择包间消费时,被告知:客人必须消费多少元以上,(酒水除外)

方能进包间进行消费。

点评:《消法》规定,消费者享有自主选择商品或者接受服

务的权利,有权自主决定购买或不购买任何一种商品,接受或不接受任何一项服务。消费者到宾

馆、酒店用餐,消费多少应该由消费者自己决定,店家设定最低消费标准没有法律依据。

## 13 条款太霸道,权利不对等

临沂市部分房地产、物业公司为消费者签订的格式合同仍有许多“霸王条款”。例如业主接房,开发商强行要求业主向物业公司预交半年或者一年的物业费,否则不

交钥匙等。

点评:根据《消费者权益保护法》、《合同法》以及《物业管理条例》的有关规定,物业公司应本着诚实守信的原则,为广大业主服务,在签

订物业合同时,应坚持双方权利义务对等的原则,不能设立以上权利义务不对等的“霸王条款”。

本报记者 孙贵坤 邵琳  
通讯员 文祥 (转T21)

口碑的力量

2011年临沂民生消费白皮书