



商家巧立名目“自保”，消费者无可奈何

# 细数消费中的不平等条款

本报记者 张榕博 通讯员 李涛

## 购物小票换发票遭遇保质期

去年12月30日，周女士在李沧区一商场购买了62元的商品，因不急需发票，她就没有按照商场服务员的提示，凭购物小票去服务台开具正式发票。可是当2月6日周女士到该商场索取发票时，被工作人员拒绝，理由是小票已经过期。工作人员指小票说：“上面写着请一个月内持小票换取发票，逾期不换。”



“请一个月内持电脑小票换取发票，逾期不换”的告示，是其单方规定的霸王条款，在法律上无效。工商部门已责令该商场现场为周女士开具了62元的正式发票。

## 开箱木地板退货按处理品

去年3月1日，陈先生在李沧区瑞金路一商场看中了一款实木地板，而商家当时提供一种额外服务，即为消费者提供装修设计，按照商家装修设计的要求，陈先生购买了设计师预估数量的地板，共花掉3850元。安装完毕后，陈先生家里还剩余270元的地板。可是当7日陈先生拿着这些地板去该商场退货时，商场服务员拿出当时与

陈先生签定的地板买卖合同说：“合同上明明写着‘实木地板未拆箱按原价退货，已拆箱地板按原价的50%退货。’”工商执法人员说，该商场的“已拆箱地板按原价的50%退货”的告示，是其单方规定的霸王条款，做法明显违法。工商执法人员指出了商场的不当之处，责令该商场为陈先生按原价退掉了地板。

木地板售出后退货即算残次品价格退款；“不买勿摸”的衣服一碰，消费者不买都不行；超市开出的购物小票，超过一个月期限就不予开正式发票……在日常生活中，商家为了维护自身利益，时常订立符合自身诉求的单方面条款，但对消费者而言，这些条款却是不折不扣的不平等条款。近日，李沧工商部门总结出四大霸王条款，消费者在购物时有权拒绝。



## “不买勿摸”成“摸了就得买”

魏女士今年2月28日下午下班经过李沧区遵义路一商场时看好了一款白色休闲套装，她想试一试衣服料子的质地如何，顺便摸了摸模特身上穿着的套装上衣。让她没想到的是，商场的服务员看到后，非要她买下这款套装不可，理由是衣服上挂着“不买勿摸”的牌子。无奈之下，魏女士只能花470元的价格买下了那套衣服。

《消费者权益保护法》第四条规定，魏女士是在经营者的强迫下才购买了衣服的，并非出于自身意愿，违背了买卖双方公平自愿的交易原则，其行为属于强买强卖。而“不买勿摸”的牌子明显违反了买卖行为的正常习惯，也属于霸王条款。工商执法人员责令经营者当场向魏女士赔礼道歉，并将470元衣服款退还。

工商部门认为，根据

## 履行了告知义务就不能退货

家住李沧区的钟女士今年2月26傍晚下班经过李沧区瑞金路一商场时看好了一款打折羽绒服。她很快就选购上了一款比较满意的白色羽绒服。27日上午钟女士在家里再次试穿时，仔细检查发现这款羽绒服里面的羽毛有许多地方都钻出了小细头，整件衣服至少有20多处，而且羽绒服外料单薄，还有2处地方开了线。钟女士来到商场，找到商场负责人刘经理，要求商场退货，该商场的

刘经理坚决不同意。刘经理把钟女士领到销售羽绒服的宣传告示前，指着衣服的领子口处的一处小标志：“服装可能出现轻微掉毛现象”，以此认为商家已经履行了告知义务。工商部门认为，商品出现掉毛现象也明显超出了“轻微”级别。工商执法人员对指出了商场告示的不当之处，刘经理当场将告示撕下，并将羽绒服款470元退还给了钟女士。

劣质品冒充名牌 图片与实物不符

# 网购问题多 市民维权难

本报记者 苑菲菲 本报通讯员 杨国林 孙爱军

方便、低价的网络购物吸引着不少消费者参与，然而在这种新兴的消费领域中，商家却存在虚假宣传，误导甚至欺骗消费者的行为，而不少消费者在购物时没有保留凭证，维权时困难重重。

## 三折秒杀伪劣皮鞋

“我看到网上某品牌鞋搞活动，打出‘市面价三折秒杀’的广告，头脑一热，就买了一双，结果很失望。”市民王女士首次尝试从网上购物，付了钱后就满心期待着取货。可收到皮鞋后，王女士却傻了眼。

“皮鞋的皮子粗糙，鞋帮还有裂纹，专卖店的人说这双鞋根本就不是他们家的产品。”王女士找到商家要求退货，可商家却称皮鞋质量没有问题，拒不承认发了伪劣产品。因没有详细的购货凭证及“三包”凭证，王女士最终只能吃了个“哑巴亏”。

## 实物与图片差别大

家住李沧区的刘女士春节

前，从一家名为“外贸国际品牌专卖店”中买了件衣服。“商家贴出来的图片很好看，可货到手后才发现，实际商品与图片差距很大，颜色、样式都不一样。”刘女士与商家联系要求退货，遭遇拒绝。

随后，刘女士对该商家给出了“差评”，商家开始道歉，并答应刘女士只要她撤消“差评”，就对此作出赔偿。刘女士信以为真，撤消了“差评”，但商家从此以后却没了踪影，退货的事不了了之。

## 漂亮花瓶成碎片

“我在网上某工艺品店看好了一个青瓷花瓶，可没想到收到的是一堆碎片。”市民王先生喜欢收藏花瓶，今年3月初在网上看到一个青瓷花瓶非常漂亮，价格又适中，便付款购买了。到货后，在快递人员的要求下，

王先生先签了字才验货。结果发现，这个花瓶早已破成了碎片。“买这个花瓶我花了130元，另外还加付了15元快递费。”王先生找过商家理论，但商家认为这是快递公司造成的，责任不在他。而快递公司认为王先生是签字确认后才验的货，他们也没责任。“没办法，这亏我只能自己吃。”王先生很无奈地说。

## 工商提醒：市民网购时注意存留证据

“市民网购时不要轻信网上的宣传，对商品要仔细比较、了解，不能贪便宜一时冲动。”工商部门提醒广大消费者，在选择付款方式时，最好选择货到付款或第三方监控的付款方式，付款时要严格按照程序进行，不要与卖家私下约定其他交易方式。购买大件商品，最好选择有同城实体店的卖家，注意保存网络购物记录，必要时可将网站名称和消费记录下载打印保存，以备留查。而消费者在购买前应该核实好产品的售后服务是否齐全等，还要向商家索要发票，一旦出现纠纷，便于维权。

