

去年揪出270件“霸王”合同

整治行动重点查处了14个行业,其中垄断行业成“重灾区”

独家报道
直击真相
967066

□通讯员 郭新 孙德慧
□记者 秦雪丽 报道
qlwbqxj@vip.163.com

本报1月31日讯 31日,记者从烟台市工商局了解到,自2012年开展整治利用合同格式条款侵害消费者合法权益专项行动以来,全市共揪出270件“霸王”合同。在整治行动中,烟台市工商局被国家工商总局评为基层先进单位,获此殊荣的工商部门,山东仅7家。

根据国家工商总局《关于开展整治利用合同格式条款侵害消费者合法权益专项行动的通知》和省相关部署,烟台从2012年年初便开始着手整治利用合同格式条款侵害消费者合法权益专项行动。

从2012年专项行动来看,烟台市工商部门共检查合同3623份,立案调查霸王合同270件,下发行政建议书310份,责令整改通知书590份。在该项行动中,烟台市工商局被国家工商总局评为基层先进单位,在工商系统中,获得该殊荣的,山东只有7家。

市工商局工作人员介绍,霸王条款之所以“霸道”集中在三点,即利用合同格式条款免除自身责任、加重消费者责任、排除消费者权利等三类违法行为(包括具有合同性质的通知、声明、店堂告示、凭证、单据等)。

从查处案件来看,商家利用格式条款免除自身责任的霸王合同较多,占127件。加重消费者责任的有76件,排除消费者权利的有67件。

“霸王条款是生活中带有情绪的一种通常叫法。”烟台市工商局合同科的工作人员介绍,规范来讲,霸王条款指的是侵害消费者权益的格式条款,格式条款无可厚非,但侵犯消费者权益则有“霸王”嫌疑。

此次整治行动的重点行业包括商品房销售(含二手房)、装饰装修、通讯服务、物业管理、汽车销售及维修、旅游、物流快递、金融服务、交通运输、美容美发、健身、中介服务、餐饮、大型商场和超市14个社会关注度高、消费者反映问题比较集中的行业。



头条延伸

亮点

评审委员会 揪霸王条款

□本报记者 秦雪丽

行业不同,存在的问题也不同,如何界定霸王条款是很复杂的过程。为了更好地确保合同格式条款评审的权威性,烟台市工商部门还成立了“格式条款评审委员会”,专门聘请烟台仲裁委、山东同济律师事务所等专业人士参与评审委员会,对格式条款进行点评,寻找霸王条款。

王条款。

“评审委员会的成立,为专项行动提供了法律支撑。”市工商局工作人员介绍,他们曾先后组织两次大型评审会,让法律专家点评14个重点行业中经常遇到的霸王条款,比如汽车行业主要集中在提车时间和订金问题上,给执法人员提供了法律依据。

与其他违法行为不同,霸王条款往往带有很强的隐蔽性。

评审委员会成员、山东同济律师事务所律师周晓钰称,以房地产为例,合同正式文本一般都没有问题,但是补充协议往往却很“霸道”。

除了两次大型评审会,工商部门还先后六次将一些格式条款提交评审委员会进行集中评审,揪出其中的霸王条款。

热点

垄断性行业 成“重灾区”

在整治的14行业中,哪类行业最“霸道”?周晓钰介绍,从对格式合同条款的评审情况来看,通信通讯等垄断性行业是霸王条款的“重灾区”。作为一个特殊行业,房地产行业的格式合同中,也存在不少霸王条款。

“霸王合同、霸王条款之所以能够长期生存,缘自于它所处的社会环境。”周晓钰分析,尤其是一些垄断行业,因其一家独大的特殊性,商家往往有种“爱买不买”的姿态,导致霸王条款长期生存。

周晓钰说,要从根本上解决霸王条款,除了法律法规支撑外,还需要通过市场手段。行业市场竞争加大,打破垄断,消费者选择性扩大,霸王条款也会失去存在的根基。

此外,企业还要加强自律,增强法律意识和诚信建设。

烟台市工商局工作人员介绍,在整治中,他们发现很多经营者和消费者对合同违法行为的危害性认识不到位。对格式条款,很多消费者往往不认真阅读,维权意识较低。而一些商家对于霸王条款的含义与界定也很模糊。

看点

签订承诺书 删霸王条款

在整治行动中,针对一些行业集中的行业,工商部门还邀请部分行业负责人进行约谈,根据行业特点,签订杜绝“霸王条款”承诺书,提高重点行业自律意识。

近年来,汽车投诉呈增长态势。据烟台市消协统计数据显示:2012年,消费者对家用汽车的投诉为185件,占投诉总量的4.6%,同比增长11%。而合同问题的投诉不在少数。

烟台市工商局芝罘分局一位工作人员介绍,为了规范汽车4S店的格式合同,杜绝“霸王条款”,2012年上半年,他们专门邀请机场路多家汽车4S店负责人参加座谈会,倡议拒绝汽车行业中存在的合同格式霸王条款。

“机场路大约有50多家4S店,最终有30多家参加会议,并主动提供购车合同。”该工作人员称,他们查阅了每个购车合同的每一项条款,对于存在“霸王”嫌疑的条款,责令商家立即整改。会上,32家参会企业负责人还签署了拒绝霸王条款承诺书。

“这种倡议活动效果很好。”工商人员说,以前,每年机场路都有10多家4S店,因为霸王条款问题被市民投诉举报,而自倡议活动以后,该辖区还没有出现这类投诉。“下一步,将加大倡议力度,邀请更多的4S店参与其中。”

现实尴尬

示范文本受“冷落”工商人员很无奈

烟台市工商局工作人员称,为了进一步规范重点行业合同格式文本的使用,从根本上解决霸王条款问题,他们曾在美发美容、洗浴行业预付卡买卖合同、婚庆服务合同、汽车维修合同、家居装饰装修工程施工合同等4个社会热点行业推出格式合同示范文本,各县市区工商部门,向辖区企业推

广。“商家使用这样的示范文本,既能避免霸王条款的嫌疑,也能使整个行业更规范,避免投诉纠纷的出现。”工作人员说,示范文本看起来不错,但推广起来却遇到不少尴尬。由于没有法律强制性,这4类格式合同示范文本只能推荐企业使用,企业如果不主动

使用,工商部门目前尚没有法律强制措施。“从推广效果来看,目前并不理想。”

该工作人员称,近年来,针对霸王条款,不少省市都推出了针对各个行业的格式合同示范文本。一些省市还专门出台了相应的地方法规,用法律强制性来规范格式合同,这一点很值得学习。

特色原浆 健康时尚

“祥府家酒”水果白酒酒质清澈透明,入喉绵柔温顺、无明显辛辣刺激,既有独特浓郁的果香,又有传统白酒的醇厚与舒爽,回味悠长,具有“好喝不上头”的特点,实为倡导健康、引领时尚、激发活力的新一代白酒的上乘之作。

JISI 吉斯集团 荣誉出品
烟台吉斯波尔葡萄酒有限公司
服务热线:400-658-2211
http://www.gisbelle.com



烟台旗舰店:芝罘区南大街西首150号附1-1-5号 电话:0535-6694999