

# “最终解释权归本店”?行不通!

## 新消法针对霸王条款进行了更详细有力的规定

新消法 新权益 新责任



长期以来,一些经营者利用其提供的格式合同中的霸王条款免除自身责任,加重消费者的负担。3月15日,新的《消费者权益保护法》将全面实施,并有了比此前更详细的规定。

近日,芝罘区工商局为消费者解释了几种霸王格式条款,本文将通过具体事例讲述分析,帮助消费者更好地维护自身的合法权益。

### 案例一:逃避应尽义务 衣服洗成“花脸” 店家称“有言在先”

“我这衣服之前也洗过,都没问题,这回他们竟给洗成‘花脸’,还说一点责任都没有。”近日,市民郭先生拨打本报的3·15维权热线,诉说了自己洗衣遇到的窝心事。

郭先生告诉记者,儿女花销1000元给自己买了一件黑白相间的毛呢大衣,自己特别喜欢。前不久,女儿将大衣送到福山区宜人干洗(十一店)进行干洗,没想到几天后去取衣服竟发现衣服白色部位看上去发乌。

郭先生告诉记者,当时见衣服被染真的很心疼,但已经这样了,只能看看洗衣店怎么处理了。“没想到她态

度很不好,还说跟他们一点关系都没有,概不负责。”郭先生觉得,当时送衣服的时候跟已经告诉他们以前自己洗过,也送过干洗店,从没出现过染色的情况,洗衣店给洗染色就是洗衣店的责任。

根据郭先生反映的情况,记者来到洗衣店。工作人员孙淑凤告诉记者,顾客把衣服送来的时候,店员必须跟顾客解释清楚,“衣服可能互染,责任我们一概不承担,你可以选择洗或者不洗。”孙淑凤告诉记者,他们不仅是口头解释,而且还在单据上有白纸黑字写得很清楚,“衣服被洗互染我还要赔,那我



消协工作人员认为,这样的单据只能当成交易的收款凭证,不是免责条款的证明。本报记者 李静 摄

多此一举地解释是干什么?”但记者要求看看单据时,孙淑凤表示“对不起,没有”。

根据孙淑凤提供的电话,记者在现场拨打了宜人洗涤办公室电话,但当记者表明身份后,对方称打错了,

并将电话挂断。孙淑凤表示她可以给解释,她表示公司没有关于此类情况的赔偿规定,都是按照口头解释和单据的规定执行。

本报记者 李静 实习生 王世玲

### 五种典型霸王条款

1.逃避应尽义务。如会员卡等服务条款标示:“最终解释权归本店”。

2.权利义务不对等。如商品房买卖合同中规定:“出卖人逾期交房,按日向买受人支付万分之一的违约金,买受人逾期付款,按日向出卖人支付万分之三的违约金。”

3.随意扩大经营者权利。如某宾馆在《旅客住宿须知》中规定:“旅客退房时,携带私人物品必须经服务员清点后,开据物品出门证交门卫接待员。”

4.排除限制消费者权利。如电话服务协议中称:“客户充分认识到移动电话通信服务不可避免会受到网络覆盖、网络故障等影响,并可能造成通信的中断。客户承诺和保证其不会因该类情况而向公司索赔。”

5.模糊条款。如有的饭馆贴出:“店庆酬宾,饭菜五折优惠,吃多少送多少。”实际上“饭菜”中并不包含海鲜、酒水。



提醒:

## 格式条款、通知等免责内容无效

烟台市消费者协会工作人员告诉记者,郭先生可以到当地工商局或者工商所进行投诉,如果事实确实如郭先生所说,洗衣店应该承担赔偿责任。

据介绍,依据《山东省消费者权益保护条例》第四十五条规定:“洗染业经营者应当与消费者共同确认洗染前的衣物状况,并在服务单据中注明。造成衣物损坏、串色、染色、遗失的,应当退还收取的费

用,并承担赔偿责任。”

根据《消费者权益保护法》《山东省洗染行业消费争议处理办法》等法律法规的有关规定,衣物经洗涤后造成局部损坏不能修复,消费者选择非保值洗涤的,经营者应按该衣物洗涤费的1—20倍金额赔偿,但不得超过衣物的实际价值。建议消费者在洗涤贵重衣物时,选择“保值洗涤”。芝罘区工商局工作人员告诉记者,根据新消

法规定,经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。

本报记者 李静 通讯员 黎明 立尧 存超

### 案例二:权利义务不对等

## “3000元的奶粉寄丢了,物流只赔500元”

“丢了3000元的奶粉,物流只给赔偿500元。”近日,专门经营奶粉生意的侯晓辉拨打本报热线电话,讲述了他的窝心事。“我发了7个件,到了以后就剩6个了。”侯晓辉告诉记者,2013年年末,他通过物流给文登的客户发货,当时发了7个件的奶粉,但运到文登以后客户说只有6件,当场签收的时候标注了少了一件。

“后来物流开始给我查,通过监控发现可能是在中转的时候把件弄丢了。”据侯晓辉介绍,物流公司后来查询确实丢了一个件,由于侯先生最开始的时候没有保价,所以按照规定只能按照运费的10倍赔偿,算下来也就五六十元。

侯晓辉认为,快件丢失责任完全在物流方,这样的赔偿太不合理了,“文登的客户已经支付了货

款,现在件丢了,谁来承担这损失?”

记者联系了该物流烟台办事处负责人高经理,高经理表示:“确实有这么一回事。”但由于侯先生在邮寄货物时没有保价,按照规定货物丢失应赔偿10倍的运费赔偿,也就是五六十元,“看在他是老顾客,我们能给他多赔偿点,500元是最多了。”

本报记者 李静

提醒:

## 邮寄贵重物品尽量办保价

对于上述情况,工商相关工作人员提示,市民在采用快递或者物流邮寄物品时,贵重物品尽量保价,保价后的物品一旦丢失,可以按照合同申请全额赔偿,另外市民在邮寄货物时一定要保留好相关单号、收据等证据,以便日后在权益受到侵犯时维权。

芝罘区工商局工作人员分析到,由于格式条款是经营者按照自己单方意愿拟定的,重点必然落在自身利益的维护上。一些经营者利用其优势地位,在制定格式条款时只强调权利,有意识地逃避法定义务,甚至将不公平条款强加给消费者。新消法对于经营者以不公

平格式条款损害消费者权益的行为进行了进一步规范。要求经营者使用格式条款的,应当以显著方式提醒消费者注意与自身有重大利益关系的内容,如安全注意事项、风险警示、售后服务、民事责任等。

本报记者 李静 通讯员 黎明 立尧 存超

Qo 生殖整形专科 REPRODUCTIVE SURGERY

在这里。看到的是希望和梦想。

小鸡仔变成大公鸡,生殖整形完美蜕变

★ 韩国美神生殖整形机构技术合作单位  
★ 烟台青少年包皮环切定点医院

### 韩国无痕包皮环切美容整形术

한국 정교 분할하다 유명거지 이다

精雕细琢,韩式本色。完美无痕,万例见证!

风靡中日韩! 2013中韩男科学术高峰论坛成果推介技术!  
亚洲顶级韩式精细割包皮,烟台数万女性笑容见证!  
15分钟手术,5天愈合,7天康复,1个月过性生活!  
体验微创整形之益,提高性功能3-5倍,给力!

顶级安全和质量保障的男性生殖整形手术首选医院  
烟台市青少年包皮环切定点医院  
韩国美神生殖整形机构烟台唯一协作单位

烟台男科医院 55555 33 QQ咨询: 550000 120  
地址: 烟台市芝罘区南大街最东头国贸旁(市男科研究所)