

我们的3·15

那些年一起遭遇的“霸王条款”

本报记者 赵松刚

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。

在潍坊，市民在消费过程中总是遇到五花八门的“霸王条款”，虽然整治不断但效果不佳，霸王条款几乎伴随着人们的生活，其原因与霸王条款的认定困难、处罚较轻不无关系。



霸王条款类型一：捆绑销售，两种产品必须一起购买

市民刘女士在一超市花费1119元购买了一台TCL冰箱。在购买过程中，超市要求刘女士交纳103元，购买超市推出的延长保质期类的服务“乐安保”，并解释这是规定必须买。刘女士介绍，她根本不想购买此项服务，但是不交103元钱，就不能买冰箱。

记者得知，市民陈先生也遇到了这样的情况。13日，他从该超市买了一台海尔空调，按照超市的规定，他购买“乐安保”服务。陈先生说，“乐安保”说明中称把原来5年的保修期延长到6年。可是当他拿到空调后发现，说明书中称保质

期就是6年。陈先生说，买不买这项服务都是6年，这就说明“乐安保”实际上没用。因此，他向超市提出退款要求。

记者以顾客的身份打通了该超市服务电话。超市工作人员解释，在超市内购买电器确实要买这项延保类服务“乐安保”，如果不能买到电器产品的。记者了解到，“乐安保”是该连锁超市推出的一项延长保质期类的服务。

记者采访了王杨律师事务所付律师。付律师称，这种强制消费者消费的行为是不合理的，属于“霸王条款”，消费者有自主选择产品的权利，完全可以拒绝购买，维护自己的合法权益。记者从奎文区消保科得知，《消费者权益保护法》中有明确规定，消费者具

有自主选择权，超市不应当强制消费者购买本身产品以外的服务，而应该由消费者自主选择。

霸王条款类型二：违规合同，排除消费者权益

青州市的王女士在市区一家培训机构看到一则夏令营广告：想锻炼孩子的团结协作能力和吃苦品质吗？全日制封闭式心灵成长训练帮您的孩子快速成长。王女士说，自己的孩子是独生子，在家娇生惯养，一直想给孩子找一个锻炼的机会。于是她找到该培训机构工作人员，在得知该机构有多年办营经验、师资力量一流、夏令营吃住都在星级酒店、有多名随队医生、训练效果显著等信息后，王女士果断地为孩子报了名，签了协议，交

纳了3600元的学费。

可是孩子进营第三天，孩子来电话说是感冒了还发烧，在电话里哭得稀里哗啦，王女士在电话里叮嘱孩子要坚持。教练称夏令营有随行医生，能够确保孩子的身体健康。第四天，王女士一家得知孩子的病情还是没有好转，孩子的爷爷按捺不住，偷偷地把孩子接了回来。病好了的孩子坚决不再去夏令营了。

为期20天的夏令营上了不到4天，王女士来到该培训机构，找到机构负责人李某，提出退还部分学费的要求。这时，李某拿出了当时双方签订的协议：营员若因身体不适或其他情况自己要求退营，须经家长同意，但我方不退费用。王女士只得离开。

回家后王女士向青州市工商局求助。青州市工商局市场合同科的工作人员了解情况后，初步认定当初王女士与某培训机构签订的《安全协议书》中，有两项内容涉嫌属于霸王条款。李某在采用格式条款订立合同时，加重了消费者责任，排除了消费者的权利，依据《合同违法行为监督处理办法》的相关规定，合同是违法的。面对执法人员提供的法律依据，李某承诺退还王女士3000元的学费。工商部门依法给予警告，并相应作出了行政处罚。

霸王条款类型三：卡已售出，概不退还

市民金女士在在虞河路上的一家美容店内办理了两张美容卡，总共花费3000多元。金女士介绍，随后她一直没有使用这两张美容卡，一年后，她带着这两张卡到虞河路的这家店消费，却发现这家店正在装修中。金女士称，此后这家店一直对外称装修，也没再开业。

于是金女士就打电话给美容店总部。总部给出解释，可以带着这张卡到名门小区的分店进行消费。可是，金女士发现，名门的这家店也暂停营业了。金女士没有了耐心，随后向有关部门咨询，希望能够把两张美容卡退掉，并将没有消费的金额退还给她。

可是，金女士发现，美容卡的背面上写有“卡已售出，概不退还”的字样，这令她颇为烦恼。金女士说，她在购卡时，美容店的工作人员并没有告知她还有这个规定，而她自己也没有仔细查看美容卡。金女士担心，钱有可能退不回来了。

记者随后向潍坊市工商部门咨询，工作人员告知，根据山东省有关美容行业的规定，消费者可以“无理由退卡”，就是说，消费者可以要求美容店将未消费的金额退还，而美容店不得以任何理由拒绝。对美容卡上的“卡已售出，概不退还”的字样，涉嫌“霸王条款”，应当是无效的。

品牌家装 领先全国 健康家居 健康生活 <http://www.csrj.com.cn>

城市人家® 装修专家

感恩回馈

诚信315 天天315 诚信消费 诚信家装

时间: 3月15日-16日 (8:00-18:00)

地点: 东盛广场23楼

城市人家 品质 诚信

提前预定

签单 100元抵3150元

现场携手二十二家品牌建材共同承诺让利

诚信品牌 诚信消费 差价十倍返还

诺贝爾磁砖	斯米克磁砖	新中源陶瓷	全球地板精品	久隆仙樂地板	閣登地板	德国贝尔滑动门	威地亞國際地	科尔格兰木门	西蒙开关
卡芬衣柜	American Standard 美标	箭牌卫浴	德国朗饰壁纸	好雅墙纸	如意得水	卡芬衣柜	雅洁橱柜	凯美特	雅点开关插座
KONSON 柯尚木门									

FASSIC 别墅设计机构: 东风街东盛广场 23 楼

东盛店: 东风街东盛广场 23 楼 电话: 0536-8295866
泰华店: 世纪泰华大厦 A 座 15 楼 电话: 0536-2985010

寿光店: 寿光圣城东街中南世纪城 电话: 0536-5109518
青州店: 青州市瓜市桥东路南 电话: 0536-3233216



加微信 得大奖